



MADRID 3,86 EUR ▲ 0,06 (+1,47 %)

MADRID 3,486 EUR ▲ 0,04 (+1,16 %)

ES ▼



INNOVACIÓN | 29.07.2025

¿Cómo será el futuro de la interacción en la sociedad del mañana? MAPFRE analiza qué rol jugará el sector asegurador



Redacción MAPFRE

X @mapfre

- El estudio, titulado 'El futuro de la interacción: el papel de la interacción en un mundo configurado por agentes inteligentes tiene como objetivo analizar distintos escenarios que exploran cómo podría evolucionar la interacción en los próximos años. Desde un mundo donde la IA no logra cumplir sus promesas hasta una sociedad donde los agentes digitales se convierten en protagonistas de la vida cotidiana, cada escenario ofrece una visión de los posibles futuros.
- A partir de la investigación de contexto llevada a cabo se han compuesto cuatro escenarios plausibles para 2035: 'Donde el muro nos detuvo', 'El arte de maximizar', 'La era del lujo digital' y 'Hacia la Uxtopía'. La combinación entre ellos configurará el futuro de la interacción.
- El documento también examina las implicaciones de estos cambios en el sector asegurador, que se enfrenta a una transformación radical impulsada por la digitalización. Además, busca proporcionar una visión estructurada y fundamentada sobre los futuros posibles de la interacción y su impacto en la vida cotidiana, las empresas y la economía.



La forma en que los humanos interactúan entre sí y con la tecnología está en plena transformación. La evolución de la inteligencia artificial (IA), la expansión de los agentes digitales y la integración de dispositivos inteligentes están redefiniendo la manera en que nos comunicamos, trabajamos y tomamos decisiones. La línea entre la interacción humana y la automatización se vuelve cada vez más difusa, con sistemas que no solo responden a nuestras necesidades, sino que las anticipan.

MAPFRE, aseguradora líder en España, sexta aseguradora europea y grupo asegurador principal en Latinoamérica, ha llevado a cabo un análisis para plantear cuatro escenarios plausibles para explorar cómo podría evolucionar la interacción de ahora a 2035, y estudiar qué rol podría jugar el sector asegurador en ellos. Los resultados han sido plasmados en el informe 'El futuro de la interacción: el papel de la interacción en un mundo configurado por asistentes inteligentes'.

«Los escenarios que plasmamos en este informe pretenden definir el terreno de juego en el que se materializará la realidad en torno al futuro de la interacción, tanto en la esfera personal como en la corporativa. No buscamos predecir el futuro, pero sí hacer una reflexión plausible sobre cómo va a derivar la evolución de la interacción entre humanos y máquinas. Este enfoque nos permite prepararnos ante los posibles cambios que nos deparará el futuro y trabajar en que se materialice el mejor escenario para todos», explica Bárbara Fernández, directora adjunta de innovación corporativa en MAPFRE.

Cuatro escenarios de evolución

Para poder hacer la reflexión, se ha realizado una investigación de multitud de materiales publicados sobre la temática, y se han realizado entrevistas a expertos de interacción, tecnológicos, industriales, sociológicos, psicológicos y conductuales a nivel global. A partir de esta investigación se han compuesto cuatro escenarios plausibles para 2035:

- **Escenario 1: 'Donde el muro nos detuvo'.** En este escenario, la evolución tecnológica no ha alcanzado las expectativas y se caracteriza por una digitalización limitada. La IA tiene un papel

reducido, siendo eficaz únicamente en tareas repetitivas y simples. Los teléfonos móviles siguen dominando como la principal plataforma de interacción. Además, la interoperabilidad entre aplicaciones y dispositivos es deficiente, generando fricciones en la experiencia digital y limitando la funcionalidad de las herramientas tecnológicas. Este escenario refleja un ecosistema tecnológico estancado, donde las herramientas digitales no logran transformar significativamente la manera de operar en el sector asegurador.

- **Escenario 2: 'El arte de maximizar'.** Aquí se describe un mundo donde los asistentes de IA son omnipresentes, optimizando tareas cotidianas sencillas y repetitivas. La adopción de dispositivos avanzados como gafas de realidad aumentada y *wearables* ha aumentado significativamente gracias a mejoras en ergonomía, autonomía y funcionalidad. La tecnología se utiliza para maximizar la eficiencia en diferentes aspectos de la vida diaria, aunque su alcance se limita a optimizaciones específicas. En lo que respecta al sector asegurador, este escenario destaca por su enfoque en la optimización y la eficiencia, sin alcanzar una transformación total.
- **Escenario 3: 'La era del lujo digital'.** En este escenario, la tecnología ha avanzado significativamente, pero su acceso está restringido a quienes pueden pagar por ella, creando una gran brecha digital. La IA ha alcanzado niveles notables de autonomía y capacidad, pero solo en entornos exclusivos donde los costes no son un impedimento. La falta de interoperabilidad entre dispositivos y plataformas limita el potencial de la tecnología, mientras que las regulaciones restrictivas frenan el desarrollo de la IA y restringen el uso de datos para personalización. Para el sector asegurador, este escenario implica una segmentación extrema.
- **Escenario 4: 'Hacia la Uxtopía'.** Describe un mundo donde la interacción con agentes inteligentes es ubicua y transforma por completo la vida cotidiana. La tecnología ha alcanzado niveles de integración y autonomía que permiten experiencias fluidas y personalizadas en todos los aspectos de la vida. Los

dispositivos avanzados son accesibles y están diseñados para proporcionar interacciones intuitivas y sin fricciones, mientras que la regulación favorece el desarrollo y uso de la IA. En el sector asegurador, este escenario representa una revolución, reflejando el máximo potencial de la tecnología, con una transformación radical en la forma de operar y gestionar los riesgos.

Implicaciones para el sector asegurador

Para cada uno de los escenarios se han analizado implicaciones de manera individual, y posteriormente se han identificado elementos comunes a todos, permitiendo acotar la incertidumbre a la cual nos enfrentamos.

De este análisis se concluye que el sector asegurador se enfrenta a un contexto con determinados elementos que irán intensificándose con el paso del tiempo:

- **Clientes más exigentes que nunca con la interacción.** Los asegurados demandarán interacciones más fluidas, multimodales y convenientes, alineadas con experiencias de otros sectores.
- **Aumento de la automatización en todo lo que sea transaccional.** Se espera una reducción significativa de la intervención humana en procesos transaccionales, priorizando la eficiencia.
- **Interacciones humanas en los momentos clave.** En situaciones con alta carga psicológica o emocional, que requieran explicaciones complejas y un alto grado de empatía, la atención humana será imprescindible. Por ello, será esencial identificar estos momentos críticos y definir mecanismos adecuados para asignar el canal y la forma de interacción más apropiados para cada persona y cada situación.
- **Redefinición de los espacios físicos y digitales.** Será necesario comprender cuándo, dónde y cómo estar presentes, así como qué ofrecer en cada espacio, teniendo en cuenta las

preferencias de consumo de los clientes y la convivencia de distintas generaciones.

- **Interacción con agentes inteligentes.** Los agentes de IA generativa transformarán la forma de buscar información y realizar interacciones, desplazando webs y aplicaciones tradicionales.
- **Reconfiguración de la cadena de valor.** El impacto de los agentes inteligentes en la relación con el cliente, junto con el auge del seguro embebido en plataformas de orquestación, provocará transformaciones en la cadena de valor.
- **Hiperconocimiento del cliente.** La creciente disponibilidad de datos generada por asistentes y dispositivos avanzados, junto con la capacidad de integrarlos, interpretarlos y contextualizarlos, permitirá alcanzar una visión del cliente sin precedentes.
- **Mayor conciencia por la seguridad.** La sensibilidad creciente en torno a la seguridad y la privacidad, unida al repunte de fraudes y ciberataques, alimentará una desconfianza generalizada por parte de los consumidores. En este contexto, las aseguradoras debemos centrar nuestros esfuerzos en ofrecer garantías de confianza y seguridad que respondan a estas nuevas inquietudes.

«En un presente y futuro en el que las interacciones humano-máquina son cada vez más habituales, las aseguradoras debemos intensificar nuestros esfuerzos entendiendo a los clientes y adaptándonos a ellos, redefiniendo procesos y adaptando modelos operativos, fortaleciendo los fundamentos tecnológicos esenciales, aumentando las capacidades de nuestros empleados o estableciendo alianzas con terceros, entre otros, para apoyar a nuestros asegurados», señala Javier Maraña, responsable de la oficina de innovación tecnológica en MAPFRE. «No podemos perder tiempo; en MAPFRE ya estamos trabajando en esta línea», añade.

> Puedes descargar el informe completo en [este enlace](#).

Metodología

En el informe se ha aplicado la metodología Futurecasting. Los escenarios se han generado sobre una base de conocimiento capturado mediante métodos de investigación primaria y secundaria, identificando los factores que determinan la evolución de la realidad en torno al tema foco. Estos factores han sido agregados en trece drivers con los que se articulan los escenarios.

Esta metodología permite situar a los participantes en los cuatro futuros alternativos, ayudando a entender cómo se llega a esa situación, qué implicaciones se derivan de la misma y qué oportunidades surgirían.



- > Sistema Interno de Información
- > Fundación MAPFRE
- > Espacio de comunicación
- > Trabaja con nosotros

- > Política de privacidad
- > Política de cookies
- > Configurar cookies
- > Normativa Legal
- > Accesibilidad
- > Advertencias MAPFRE



