

Desarrollo de Fases

Etapas: Empatizar.....	4
Metodología.....	4
Cuestionario.....	4
1. Contexto y relación con los seguros.....	4
2. Percepción de tecnología y datos en seguros.....	4
3. Confianza y ciberseguridad.....	5
4. Inclusión y accesibilidad.....	5
5. Sostenibilidad y cambio climático.....	5
6. Futuro e innovación.....	5
7. Proceso y experiencia.....	6
Entrevistas.....	6
Entrevista 1: Andrés Bedoya Toro.....	6
Respuestas:.....	6
Contexto y relación con los seguros.....	6
Percepción de tecnología y datos en seguros.....	8
Confianza y ciberseguridad.....	10
Inclusión y accesibilidad.....	12
Sostenibilidad y cambio climático.....	14
Futuro e innovación.....	15
Proceso y experiencia.....	17
Insights Clave.....	18
Entrevista 2: Carolina Méndez.....	19
Respuestas:.....	20
Contexto y relación con los seguros.....	20
Percepción de tecnología y datos en seguros.....	20
Confianza y ciberseguridad.....	21
Inclusión y accesibilidad.....	21
Sostenibilidad y cambio climático.....	22
Futuro e innovación.....	22
Proceso y experiencia.....	22
Insights Clave.....	23
Entrevista 3: Andrés Ramírez.....	23
Respuestas:.....	
Contexto y relación con los seguros.....	24
Percepción de tecnología y datos en seguros.....	24
Confianza y ciberseguridad.....	25
Inclusión y accesibilidad.....	25
Sostenibilidad y cambio climático.....	26
Futuro e innovación.....	26

Insights Clave.....	26
Mapa de Empatía Consolidado.....	27
Piensa y siente.....	27
Ver.....	27
Oír.....	27
Decir y hacer.....	27
Esfuerzos y dolores.....	28
Necesidades y ganancias.....	28
Insights clave.....	28
Confianza radical: sin juegos, sin letra pequeña.....	28
Control total y protección real.....	28
Tecnología sí, pero con alma.....	29
Seguros vivos, que se adaptan como él.....	29
Emoción antes que razón.....	29
Fase: Definir.....	30
POV - Point of View:	30
How Might We	30
User Needs Statements	31
Análisis de Patrones y Tensiones	32
Pregunta reto	32
Problema y Oportunidad	33
Problema.....	33
Oportunidad.....	33
Fase: Idear.....	34
Brainwriting y clustering	34
Propuesta de valor	39
Funcionamiento de la solución	39
Arquitectura del sistema (Diagrama de alto nivel)	40
Flujo de uso y experiencia del usuario.....	40
Viabilidad técnica y tecnologías clave	41
Descripción.....	41
Tecnologías clave.....	41
Justificación.....	41
Roadmap de implementación	42
Descripción.....	42
Fases.....	43
Fase 1: Validación y MVP (Meses 1-3).....	43
Fase 2: Desarrollo core (Meses 4-6).....	43
Fase 3: IA + Comunidad (Meses 7-9).....	43
Fase 4: Piloto en mercado (Meses 10-12).....	43

Etapas: Empatizar

Metodología

Para la fase de **empatizar**, se utilizaron entrevistas simuladas con tres chatbots, distintos, de inteligencia artificial. Para la simulación de cada entrevista, se le proporcionó a los chatbots un perfil de usuario a representar.

Esta técnica permitió explorar percepciones, necesidades y barreras frente a los seguros en Colombia, especialmente en relación con el uso de tecnología, ciberseguridad, cambio climático e inclusión financiera.

Se creó una guía de entrevista semiestructurada, enfocada en conocer la experiencia de los usuarios con los seguros, su disposición a compartir datos, y sus expectativas frente a soluciones más proactivas e inteligentes. El uso de IA permitió acelerar la recolección de insights y considerar múltiples escenarios, facilitando la ideación de propuestas centradas en el usuario.

Cuestionario

A continuación se define el conjunto de preguntas realizadas durante las entrevistas, con la finalidad de llegar a un mayor entendimiento del contexto del problema que nos fue planteado.

El cuestionario está dividido en secciones.

1. Contexto y relación con los seguros

- ¿Tienes actualmente algún tipo de seguro? ¿Por qué sí o por qué no?
- ¿Qué te motivó (o te detuvo) al contratar un seguro?
- ¿Cómo describirías tu experiencia con los seguros que has tenido?
- ¿Alguna vez tuviste que usar un seguro? ¿Cómo fue ese proceso?

2. Percepción de tecnología y datos en seguros

- ¿Cómo te sentirías si tu seguro pudiera anticiparse a tus riesgos mediante datos en tiempo real?
- ¿Qué beneficios y preocupaciones ves en un seguro que use tecnología como sensores, IA o análisis de datos?

- ¿Estarías dispuesto a compartir datos (como ubicación, salud, comportamiento de manejo) si eso reduce el costo del seguro o mejora la cobertura? ¿Qué condiciones pondrías?

3. Confianza y ciberseguridad

- ¿Qué tan seguro te sientes compartiendo tu información personal con una aseguradora?
- ¿Qué te haría sentir más confianza al usar un seguro basado en tecnología?
- ¿Has tenido alguna experiencia negativa relacionada con el uso de tus datos personales?

4. Inclusión y accesibilidad

- ¿Qué barreras crees que existen hoy para acceder a un seguro en Colombia?
- ¿Qué te haría más fácil contratar un seguro? (ej. medios digitales, pagos flexibles, asesoría simple)
- ¿Has sentido que los seguros están pensados para personas como tú?

5. Sostenibilidad y cambio climático

- ¿Te preocupa cómo el cambio climático podría afectarte (por lluvias, incendios, etc.)? ¿Has vivido algún evento relacionado?
- ¿Qué tipo de protección te parecería útil frente a riesgos climáticos?
- ¿Crees que las aseguradoras tienen un rol que jugar en temas de sostenibilidad?

6. Futuro e innovación

- Imagina que existiera un seguro que funcionara como una app de salud o movilidad. ¿Cómo te gustaría que se comportara?
- Si tuvieras que crear un seguro perfecto para ti, ¿cómo sería?
- ¿Qué tecnologías usas hoy (app bancaria, wearables, domótica)? ¿Cómo te gustaría que se integraran con un seguro?

7. Proceso y experiencia

- ¿Qué parte del proceso de un seguro te resulta más confusa o molesta?
- ¿Qué esperas de la atención al cliente de una aseguradora?
- ¿Preferirías tener contacto humano, virtual, mixto o automático? ¿Por qué?

Entrevistas

Entrevista 1: Andrés Bedoya Toro

ChatBot: DeepSeek.

Perfil usado:

Nombre: Andrés Bedoya Toro

Edad: 56 años

Ocupación: Atención al cliente en tienda de artesanías y jefe de negocio propio de estampado de camisetas.

Estado civil y familiar: Divorciado con dos hijos adolescentes.

Ubicación: Pueblo montañoso y pequeño.

Estilo de vida y personalidad: Responsable, le gusta planear a futuro, tranquilo, disfruta de planes en su casa.

Gustos e intereses: Le gusta viajar como mochilero, tocar la guitarra, investigar sobre formas de pensamiento como el budismo, leer, quedarse en casa.

Necesidades actuales: Buscar forma de retiro y asegurar su futuro.

Preocupaciones: Educación de sus hijos.

Nivel de conocimiento sobre seguros: Bajo (conoce lo básico, pero no entiende bien las coberturas).

Respuestas:

Contexto y relación con los seguros

- ¿Tienes actualmente algún tipo de seguro? ¿Por qué sí o por qué no?

La verdad, solo tengo el seguro obligatorio de salud de la EPS, ese que toca tener por ley. Lo demás... pues no.

Mira, hace unos años un asesor me habló de un seguro de vida, pero en ese momento los niños eran pequeños y el negocio de estampado apenas arrancaba. Pensé: "¿Para qué más gastos si estoy ajustado?". Ahora me arrepiento un poco, porque los muchachos están grandes y cualquier cosa puede pasar... Hace meses un amigo del pueblo se enfermó gravemente y no tenía cómo cubrir los tratamientos. Eso me dejó pensando.

Pero también está el tema de la plata. Con lo de la universidad de mis hijos y los gastos de la casa, siento que no me sobra para pagar costos mensuales. Además no entiendo bien eso de las "coberturas adicionales" o los periodos de carencia. Suena enredado, y ya tú sabes cómo son algunos vendedores: te hablan bonito pero después las letras chiquitas te atrapan.

¿Será que hay seguros sencillos, sin tantas vueltas? Algo que realmente sirva para lo básico: si me pasa algo, que los chicos no queden desamparados...

- ¿Qué te motivó (o te detuvo) al contratar un seguro?

Mira, te soy sincero: lo que más me ha frenado es esa desconfianza de "¿y si pago años y al final no me sirve?". Como el vecino del taller que pagó un seguro educativo por diez años y cuando su hija entró a la universidad, le dijeron que solo cubría el 30%... ¡Eso duele!

Pero también está el tema de que soy de esos que piensan "a mí no me va a pasar". Cuando era joven y mochilero, dormía en cualquier lado sin miedo. Ahora, con cincuenta y tantos y dos hijos que dependen de mí, hasta me da susto subirme a una mototaxi sin casco.

Lo que sí me motiva es pensar en mis muchachos. Si mañana me da un infarto (Dios no lo quiera), ¿de qué van a vivir ellos? La tienda de artesanías no da tanto, y el negocio de camisetas depende de que yo esté ahí diseñando... Eso me quita el sueño.

Pero aquí va mi contradicción: aunque sé que lo necesito, siempre postergo el tema. "El próximo mes", digo, y así llevo años. Entre el trabajo, los chicos y la casa, se me vuelve abstracto... hasta que pasa algo feo cerca y me entra la angustia otra vez. ¿Te ha pasado?

- ¿Cómo describirías tu experiencia con los seguros que has tenido?

¡Ay, esa EPS...! Es como tener un paraguas con huecos: te mojas igual, pero algo tapa. Una vez me dio una lumbrada terrible cargando un rollo de telas y tardaron 8 días en darme cita con fisioterapia. Al final pagué particular porque no aguantaba el dolor.

Lo más cercano a un "seguro" que he tenido fue con el taller. Hace unos años un distribuidor me convenció de asegurar la máquina de estampado contra robos. "Seguridad total", decía. Cuando se quemó un transformador por un

bajón de luz... "Ah no, señor Bedoya, eso no cubre daños eléctricos". ¡Pagué el arreglo de mi bolsillo!

Y eso que no te cuento de cuando investigué un seguro de viaje para mi último trekking a Cocuy. Tantos requisitos de "actividades de alto riesgo" que al final dije: "Mejor me cuido solo". Gracias a Dios no pasó nada, pero... ahora me pregunto si fue irresponsable.

La verdad es que todas esas experiencias me dejaron como con sabor a... desilusión. Siento que te venden protección, pero cuando necesitas que funcionen, aparecen mil peros. Aunque quizá es que nunca he sabido comprar el adecuado.

- ¿Alguna vez tuviste que usar un seguro? ¿Cómo fue ese proceso?

La única vez que intenté usar algo fue con la EPS, por una gastritis que me tuvo mal del estómago por semanas. Te juro que fue más doloroso el papeleo que la misma enfermedad.

Primero: fila a las 4am para que me dieran ficha. Luego, la enfermera me dijo: "Señor Bedoya, su caso no es prioritario". ¡Si hasta vomité en la sala de espera! Al final me dieron acetaminofén y una orden para exámenes... para dentro de 3 semanas.

Con lo del taller fue peor. Cuando reclamé lo del transformador, el ajustador vino con cara de pocos amigos: "El informe técnico indica que fue falla por falta de mantenimiento". ¡Mentira! Yo limpio esa máquina todos los viernes como relojito. Tuve que pagar abogado para que al menos me cubrieran una parte, pero entre tiempo perdido y estrés... mejor hubiera pagado el arreglo sin pelear.

Hasta los muchachos se burlan: "Papá, usted tiene mala suerte con los seguros". Pero dime tú... ¿será que a todos les pasa igual o yo soy imán para malas experiencias? Lo que sí juré es que la próxima vez que contrate algo, voy a grabar al vendedor explicándome TODO.

Percepción de tecnología y datos en seguros

- ¿Cómo te sentirías si tu seguro pudiera anticiparse a tus riesgos mediante datos en tiempo real?

La verdad suena como a ciencia ficción, pero interesante. Si un seguro pudiera avisarme tipo: "Oiga Andrés, su presión está subiendo, vaya al médico antes del susto"... pues claro que me gustaría.

Pero también me daría un poco de miedo. ¿Eso no sería como que me estuvieran vigilando todo el día? Con lo que uno ve de hackers y robos de datos... Aunque, si eso evitara que mis hijos pasen necesidades, tal vez valdría la pena el "espionaje".

Eso sí: tendría que ser claro. Nada de que después me suban el costo porque caminé menos pasos de los que su algoritmo quería. Uno ya tiene suficientes preocupaciones.

- ¿Qué beneficios y preocupaciones ves en un seguro que use tecnología como sensores, IA o análisis de datos?

Beneficios que me ilusionan:

- Que me alerten *antes* de que un dolor de pecho se vuelva infarto, como esos relojes que monitorean el corazón. ¡Eso sí salva vidas!
- Si ajustaran los costos según mi estilo de vida real... No fumo, camino mucho en el pueblo, hasta bajo montaña los fines de semana.
- Que agilicen los trámites. ¡Basta de llevar 20 papeles para un reclamo!

Pero me quita el sueño:

- ¿Y si hackean mis datos médicos y después nadie me asegura?
- Que usen excusas como: "Nuestro sensor detectó que comiste tres arepas el mes pasado, por eso no cubrimos tu diabetes".
- Que la tecnología reemplace el contacto humano. A mis años, necesito que me expliquen las cosas con paciencia, no con un chatbot.

Al final, como todo... Depende de que la tecnología *sirva* a la gente, no al revés. ¿No crees?

- ¿Estarías dispuesto a compartir datos (como ubicación, salud, comportamiento de manejo) si eso reduce el costo del seguro o mejora la cobertura? ¿Qué condiciones pondrías?

La verdad... sí, pero con candado y llave.

Si me garantizan que no van a pedir mi historial de búsquedas en internet; que si quiero dar datos de mis caminatas, pero no dar mi ubicación en tiempo real, pueda hacerlo; que me muestren *cómo* usan cada dato y quién lo ve. Nada de letreros chiquitos.

Lo que jamás aceptaría es que vendan mis datos a terceros; que me castiguen por un día de antojos ("Usuario comió bandeja paisa: costo aumenta 5%").

¿Ves? No es desconfianza... es sentido común. Al fin y al cabo, mis datos valen más que cualquier descuento.

Confianza y ciberseguridad

- ¿Qué tan seguro te sientes compartiendo tu información personal con una aseguradora?

La verdad... me da como un escalofrío pensarlo. Por un lado, entiendo que necesitan datos para calcular riesgos, pero... ¿sabes lo que se siente firmar un contrato sin estar seguro de dónde terminará tu información? Con lo que uno ve hoy: bases de datos hackeadas, venta de historiales médicos bajo la mesa... Hasta en el pueblo pequeño como este, ya hay estafas con seguros falsos.

Eso sí, si la aseguradora fuera transparente como el agua cristalina de la montaña —mostrando exactamente cómo protegen mis datos, con abogados reales que respondan, no solo chatbots—, quizá me animaría. Pero tendría que ser algo recíproco: si yo les doy acceso a mis hábitos saludables, que eso se refleje en coberturas reales, no en promesas bonitas.

Al final, es como prestar la guitarra favorita: solo se lo haría a alguien que sé que la cuidará tanto como yo. Pero en este caso, la "guitarra" es toda mi vida en archivos digitales... ¿Entiendes mi miedo?

- ¿Qué te haría sentir más confianza al usar un seguro basado en tecnología?

Mira, para que me convenza de usar un seguro con tanta tecnología, necesitaría ver cara humana detrás de todo. Que no sea solo una app fría, sino que tenga un asesor real —de esos que hasta te toman el café cuando los visitas— que me explique *con paciencia de abuelo* cómo funcionan los sensores o qué hace exactamente esa tal "inteligencia artificial".

También que todo lo mío esté **encriptado como los mensajes de los espías**. Que me muestren certificados, que me digan qué hacen si hay un hackeo, que me permitan borrar mis datos cuando quiera. ¡Ah! Y que no me pidan el acceso a *todo* mi teléfono solo por monitorear mis pasos.

Hasta me gustaría probar un **periodo de prueba**: pagar un mes y ver cómo usan mis datos *antes* de comprometerme. Como cuando pruebas una guitarra antes de comprarla, ¿sabes?

Y lo más importante, que cuando falle la tecnología —porque todo falla—, haya un **ser humano** que me responda rápido, sin poner mil excusas automáticas. Si logran eso, hasta les presto los datos de mis viajes mochileros. Pero con contrato firmado, ¡eh!

- ¿Has tenido alguna experiencia negativa relacionada con el uso de tus datos personales?

¡Uy, no me hagas recordar! El año pasado me llegó un correo diciendo que "mi seguro dental había sido renovado automáticamente"... ¡Pero yo nunca contraté eso! Resulta que en una feria médica del pueblo llené un formulario para una rifa y "compartí mis datos con aliados comerciales".

Desde entonces:

- Me llaman ofreciendo desde prótesis dentales hasta seguros de mascota (¡ni siquiera tengo perro!).

- Mira esto: 12 mensajes esta semana de "ofertas personalizadas".
¿Personalizadas? ¡Si ni siquiera uso tarjeta de crédito!

Lo peor fue cuando mi hija mayor me dijo: "Papá, hasta en Facebook me salen anuncios de dentaduras postizas... ¿qué andas buscando?". ¡Qué vergüenza!

Ahora hasta desconfío de las fotocopias de mi cédula que piden en la tienda. Uno vive pensando que en un pueblo pequeño los datos están seguros, pero ya hasta el tendero de la esquina vende los números de teléfono a los vendedores ambulantes...

Inclusión y accesibilidad

- ¿Qué barreras crees que existen hoy para acceder a un seguro en Colombia?

Primero, **el precio**. Para gente como yo, que vive de un negocio chiquito, los costos a veces cuestan lo mismo que la mensualidad del colegio de los muchachos. Y eso que solo ofrecen coberturas básicas.

Luego está **el idioma de los contratos**. Parece que los escribieran en arameo antiguo, con tantos "en caso de", "salvo que", y "exclusiones del inciso C". Uno termina firmando por fe, rezando que no pase nada.

Y no hablemos de **los requisitos**. A mi compadre lo rechazaron en un seguro de salud porque hace 15 años tuvo una úlcera. ¡Pero si el hombre ahora hasta corre maratones!

Pero la peor barrera es **la desconfianza**. Cuando ves casos como el de doña Carmen, que pagó 20 años su seguro de vida y a la hora de la verdad le pusieron mil peros... ¿Cómo no va a dar miedo comprometerse?

Aunque... también es culpa de nosotros. Muchos, como yo, esperamos a tener canas para pensar en seguros. Como dicen: **"Nadie se acuerda de Santa Bárbara hasta que truena"**.

- ¿Qué te haría más fácil contratar un seguro? (ej. medios digitales, pagos flexibles, asesoría simple)

¡Ay, por dónde empezar! Primero, que la **asesoría** fuera clara y sin presión, como cuando le explicas algo a un niño. Nada de esos términos rimbombantes que solo entienden los abogados. Que me digan: **"Mire, Andrés, esto cubre X, esto no, y le costará tanto"**. Punto.

Y los pagos **que se adapten a los tiempos de uno**. En el pueblo hay meses buenos con turistas y otros flacos. Si me dijeran: **"Este mes puede pagar la mitad, luego recupera"**, ¡eso sí sería alivio!

También ayudaría ****una plataforma sencilla****, sin tanto botón escondido. Yo no soy de esos jóvenes que entienden apps complicadas. Que tenga opción de llamar a un humano cuando la tecnología me gane.

Hasta me gustaría ****ver ejemplos reales****: ****"Don Andrés, este señor en Medellín usó así su seguro cuando se accidentó"**. Eso da más confianza que mil folletos bonitos.

¡Ah! Y que ****no me pidan documentos que solo existen en Bogotá****. En este pueblo no hay notarías abiertas los fines de semana, ¿sabes?

- ¿Has sentido que los seguros están pensados para personas como tú?

La verdad... no. A veces siento que los diseñan para ejecutivos en Bogotá o Medellín, con salario fijo y vida predecible. Pero para un tipo como yo, que un mes gana bien con el turismo y al siguiente apenas cubre los gastos... las cosas no encajan.

Mira, mi vida es así: Lunes a viernes atendiendo la tienda de artesanías, los fines de semana estampando camisetas para vender en la plaza. A veces me sale un viaje de mochilero, pero con presupuesto ajustado. ¿Dónde queda gente como yo en esos seguros que asumen que todos tenemos nómina fija y vivimos en torres de apartamentos?

—"Don Andrés, el pago debe ser mensual y automático desde su cuenta bancaria".

¡Pero si yo cobro en efectivo la mitad de las ventas!

Hasta las coberturas parecen de otro planeta:

- ¿Seguro de auto? Uso la moto prestada del taller.
- ¿Seguro de hogar? Mi casa es de ladrillo visto, sin alarma sofisticada.

Lo que necesitaría es algo ****flexible como mi vida****:

- Que entienda que en diciembre vendo más artesanías y puedo pagar extra.
- Que cubra cuando viajo a hacer trekking (pero sin cobrar como si fuera astronauta).

- Que proteja lo poco que tengo... pero de verdad, sin letras chiquitas.

Sostenibilidad y cambio climático

- ¿Te preocupa cómo el cambio climático podría afectarte (por lluvias, incendios, etc.)? ¿Has vivido algún evento relacionado?

Más de lo que quisiera admitir... El año pasado, las lluvias torrenciales se llevaron parte de la carretera que lleva al pueblo. Por tres días no pudimos recibir turistas —y sin turistas, no hay ventas—. Lo peor fue ver a don Jacinto, el de la tienda de lanas, perder mercancía por una inundación repentina.

Ahora cada vez que el cielo se pone negro como tintero, me sudan las manos. El taller de estampado está en un bajío, y aunque nunca ha llegado el agua... uno nunca sabe. Los más jóvenes hablan de "temporadas de incendios" o "lluvias fuera de época". Cosas que nuestros abuelos no conocían.

Lo irónico es que, por andar pensando en seguros para la salud o los hijos, ni había considerado que el clima podría arruinarme antes que un infarto. La tierra ya no es la de antes... y eso asusta más que cualquier costo mensual.

- ¿Qué tipo de protección te parecería útil frente a riesgos climáticos?

Algo que cubriera las pérdidas cuando el clima me juegue una mala pasada... Como esos días en que las lluvias ahuyentan a los turistas y las ventas se hunden. No digo que me indemnicen por todo, pero si hubiera un seguro que dijera: "Andrés, este mes llovió el triple del promedio, aquí tienes un respiro para el arriendo del local"... eso sería un alivio.

También pienso en mi máquina de estampado. Si una inundación repentina la daña, ¿quién me ayuda a reponerla? No pido un cheque millonario, solo que no me dejen solo como a don Jacinto, que tuvo que vender hasta las ovejas para recuperarse.

Y ojalá fuera sencillo de reclamar. Nada de esperar años o que un perito venga desde la capital. Que con fotos del daño y el parte meteorológico oficial bastara. Pero eso quizá es pedir demasiado... aunque en estos tiempos locos, ya nada debería sorprendernos.

- ¿Crees que las aseguradoras tienen un rol que jugar en temas de sostenibilidad?

Claro que sí, aunque no sea lo que muchos esperan escuchar. Las aseguradoras saben mejor que nadie lo que cuestan los desastres —lo ven en cifras frías cada año—. Si siguen pagando por cultivos perdidos o casas arrasadas por deslizamientos... ¿no les convendría invertir en prevenir, no solo en reponer?

Aquí en el pueblo, por ejemplo: podrían dar descuentos a quienes protejan sus negocios con drenajes bien hechos, o a los agricultores que siembren de forma sostenible. Así todos ganan: ellos pagan menos indemnizaciones, y nosotros no pasamos sustos.

Pero tiene que ser algo real, no pura publicidad verde. Que no sea como la vez que una aseguradora regaló arbolitos en la plaza, pero seguía asegurando minas contaminantes.

Al final, es sentido común: si aseguras una casa contra incendios, también deberías preocuparte porque no haya bosques secos alrededor. ¿O no?

Futuro e innovación

- Imagina que existiera un seguro que funcionara como una app de salud o movilidad. ¿Cómo te gustaría que se comportara?

Mira, me gustaría que fuera como ese amigo **que te cuida sin ser entrometido**. Que si mi smartwatch detecta que llevo tres días sin caminar lo usual —quizá por la lumbalgia de siempre—, la app me susurrara: **Andrés, ¿necesitas ayuda para agendar un masaje cubierto por tu póliza?**. Nada de notificaciones agresivas, solo... opciones claras.

Y en lo de movilidad, que entendiera que no todos tenemos carro último modelo. Si voy a hacer trekking, que me diga: **Tu seguro de accidentes está activo, pero lleva repelente —el parte meteorológico dice que habrá mosquitos**. ¡Eso sí sería útil!

Pero ojo: que nunca, jamás, me bloquee servicios por un dato raro. Si como un día tres empanadas en vez de mi ensalada habitual, no quiero que me castiguen con **Usuario rebelde: cobertura suspendida**.

Hasta pagaría un poco más por un botón de ***hablar con un ser humano*** en emergencias. Porque cuando a uno le duele algo de verdad, ni la mejor IA

reemplaza a una voz calmada que diga: **"Tranquilo, don Andrés, ya enviamos ayuda"**.

¿Ves? Tecnología que sirva, no que intimide. Como un buen machete de montaña: afilado pero con empuñadura segura.

- Si tuvieras que crear un seguro perfecto para ti, ¿cómo sería?

Sería un seguro **que entendiera mi vida irregular**. Que los meses buenos, cuando llegan turistas al pueblo, me dejara pagar más... y en los flacos, aceptara pagos mínimos sin castigarme.

Que cubriera **lo que realmente me quita el sueño**:

- Si mi máquina de estampado se daña en una inundación.
- Si por enfermedad no puedo atender la tienda dos semanas.

Y ojalá tuviera **alertas humanas**, no solo robots. Como que me llamaran si ven que no he pagado: **"Don Andrés, ¿todo bien? Le extendimos el plazo"**.

Pero sobre todo... que fuera **transparente como el cristal de río**. Sin letras chiquitas, sin trampas. ¡Eso sería más valioso que cualquier descuento!

- ¿Qué tecnologías usas hoy (app bancaria, wearables, domótica)? ¿Cómo te gustaría que se integraran con un seguro?

La verdad, soy de tecnología básica. Uso la **app del banco** —a regañadientes— para transferir a mis hijos, y un **smartwatch viejo** que me regaló mi hija para contar pasos... aunque a veces se olvida de sincronizar.
risa incómoda

Pero si un seguro **aprovechara lo poco que ya uso**, podría funcionar:

- Que mi app del banco detecte cuándo tengo ingresos extras (como en diciembre) y me sugiera: **"¿Quiere pagar dos meses adelantados del seguro?"**.
- Que el reloj avisara: **"Andrés, tu ritmo cardíaco está alto hoy ¿Quieres consultar médico con tu cobertura?"** sin venderle mis datos a las farmacéuticas.

Hasta la **luz automática** del patio podría servir. Si detecta una inundación en el taller, que active una alerta directa al ajustador... pero... sólo si yo elijo compartir eso.

Lo ideal sería como **un vecino tecnológico**: que use lo que ya tengo, me dé control total y hable claro. Aunque en este pueblo, aún confío más en los perros que ladran para avisar peligros.

Proceso y experiencia

- ¿Qué parte del proceso de un seguro te resulta más confusa o molesta?

¡Uy, la letra chiquita de los **exclusiones**! Es como si te vendieran un paraguas y después te aclararan: **"Solo cubre si llueve los martes, entre 2 y 4 pm"**. Una vez intenté leer las condiciones completas de un seguro... hasta me dio migraña.

Y los **trámites de reclamos**: **"Adjunte foto del daño, factura original del 2018, acta notarial y sangre del dragón"**. Cuando mi exesposa chocó el carro, tardamos **6 meses** en que aprobaran la reparación. ¡El taller ya nos cobraba intereses!

Pero lo peor es **no saber si algo realmente cubrirá** cuando se necesite. Como cuando pregunté por un seguro de viaje y me dijeron: **"Depende del caso"**. ¿Entonces pa' qué pago?

Necesitaría algo con **lenguaje normal** y garantías de que, si cumpla mi parte, ellos cumplirán la suya. Sin sorpresas.

- ¿Qué esperas de la atención al cliente de una aseguradora?

Quiero **que me traten como lo que soy: un ser humano**, no un número de póliza. Que cuando llame —porque sí, todavía uso el teléfono— no me hagan bailar 20 minutos en un menú de opciones para al final decirme **"en este momento todos nuestros agentes están ocupados"**.

Necesito **asesores que hablen claro**, sin ese lenguaje de manual. Si algo no cubre, que me lo digan de frente: **"Don Andrés, esto no aplica porque..."**, y no con rodeos de **"según la cláusula 7, inciso B..."**.

Y **rapidez en las emergencias**. Si mi hijo tiene un accidente de tránsito, no puedo esperar 72 horas a que un ajustador **"evalúe"** si merecemos ayuda.

Pero sobre todo... **que no me hagan sentir estafado**. Que si pago puntual por años, no me abandonen cuando al fin los necesite. Como cuando al papá de mi amigo le negaron la quimio por un **"detalle administrativo"**.

Al final, es simple: **traten mi tranquilidad con el mismo cuidado con que cuento sus pagos**. ¿Tan difícil es?

- ¿Preferirías tener contacto humano, virtual, mixto o automático? ¿Por qué?

La verdad... **necesito un pie en cada mundo**. *hace gesto de equilibrio con las manos*

Para cosas rutinarias —como cambiar mi dirección o pagar—, no me molesta una **app sencilla** o un chat. Total, para eso ya sufro con la app del banco...

Pero cuando se trata de **emergencias o dudas importantes** —como si cubrirán una cirugía o cómo reclamar después de una inundación—, quiero hablar con **un humano que sude como yo**. Alguien que escuche el miedo en mi voz y sepa decir: **"Tranquilo, don Andrés, yo me encargo"**.

Hasta mis hijos se ríen: **"Papá, hasta para pedir pizza prefieres llamar"**. Pero es que... las máquinas no entienden cuando uno está al borde del llanto a las 3am.

El punto medio ideal? **Que la tecnología agilice, pero la calidez humana decida**. Como cuando el médico te receta por teleconsulta, pero si algo huele mal, te examina en persona. Así sí.

Insights Clave

- Percibe los seguros como "contratos trampa" por malas experiencias propias y ajenas (vecinos, conocidos).
- Su verdadero miedo no es la muerte/enfermedad, sino dejar desprotegidos a sus hijos adolescentes.
- Necesita productos que se adapten a ingresos variables (temporadas altas/bajas del turismo).
- Usa tecnología básica (banca móvil, smartwatch), pero rechaza lo complejo. Valora la eficiencia sin perder la calidez humana.

- Busca historias reales de indemnizaciones exitosas para creer, no promesas genéricas.
- Reconoce riesgos ambientales, pero no los asocia con productos financieros ("eso le pasa a otros").
- Términos legales lo hacen sentir en desventaja ("juego amañado").
- Requiere cobertura para su estilo de vida (pueblo montañoso + viajes mochileros).
- Desconfía de empresas sin presencia física en su región.
- Quiere decidir qué datos comparte y cómo se usan (ej: pasos sí, ubicación en tiempo real no).
- Prefiere beneficios inmediatos (masajes preventivos) sobre promesas abstractas.
- Sueña con viajes post-jubilación, pero no planea financieramente para ello.
- Mientras más lo necesita (edad/riesgos), menos accesible le resulta.
- Posterga decisiones hasta que un evento cercano lo asusta temporalmente.
- Añora trámites presenciales, pero acepta digitalización si simplifica (no si complica).
- Los seguros tradicionales están diseñados para empleados formales, no para trabajadores independientes como él.
- Sabe que debe protegerse, pero repite "a mí no me pasará".
- Espera que las aseguradoras "se jueguen" tanto como él (plazos flexibles = pagos puntuales).
- Cree que los algoritmos lo penalizarán por conductas "humanas" (comerse 3 arepas en diciembre).
- Vincula seguros a experiencias traumáticas propias/ajenas, no a argumentos racionales.

Entrevista 2: Carolina Méndez

Chatbot: Gemini

Nombre: Carolina Méndez

Edad: 28 años

Ocupación: Administradora de proyectos en una empresa de telecomunicaciones.

Estado civil y familiar: Casada, con una hija de 2 años y un hijo de 1 año

Ubicación: Pereira, Colombia.

Estilo de vida y personalidad: Es una persona muy organizada y previsiva. Le gusta tener todo bajo control, especialmente cuando se trata de su familia. Es cariñosa, trabajadora y se esfuerza por mantener un equilibrio entre el trabajo y el hogar.

Gustos e intereses: Le encanta cocinar los fines de semana con su familia, salir a caminar por la ciudad, ver series, y aprender sobre finanzas personales. También le gusta leer novelas cuando tiene tiempo.

Necesidades actuales: Está buscando asegurar un futuro más estable para sus hijos. Le preocupa mucho que no les falte nada si algún día no puede trabajar.

Preocupaciones: Le asusta que algo le pase a su esposo o a ella, ya sea una enfermedad o un accidente. También le preocupa el costo de la educación de sus hijos y lo incierto del mercado laboral.

Nivel de conocimiento sobre seguros: Bajo – conoce lo básico. Tiene un seguro de vida que le ofrecieron en el banco, pero no entiende del todo qué cubre o si es suficiente. Siente que debería averiguar más, pero lo ha ido posponiendo.

Respuestas:

Contexto y relación con los seguros

- **¿Tienes actualmente algún tipo de seguro? ¿Por qué sí o por qué no?**
Sí, tengo un seguro de vida que me ofrecieron en el banco cuando saqué un crédito. Lo acepté más por prevención que por entender bien qué cubría... siento que lo hice sin mucha información.
- **¿Qué te motivó (o te detuvo) al contratar un seguro?**
Me motivó pensar en mis hijos. Desde que nacieron, uno empieza a pensar en cosas que antes ni se imaginaba. Pero también me ha detenido no entender muy bien cómo funcionan. A veces los contratos parecen escritos en otro idioma.
- **¿Cómo describirías tu experiencia con los seguros que has tenido?**
Pues... la verdad muy neutral. Nunca he tenido una mala experiencia, pero tampoco una que me haga sentir que estoy realmente protegida.
- **¿Alguna vez tuviste que usar un seguro? ¿Cómo fue ese proceso?**
No, afortunadamente no. Pero siento que si tuviera que usarlo, no sabría por dónde empezar. Me da miedo que cuando realmente se necesite, haya trabas.

Percepción de tecnología y datos en seguros

- **¿Cómo te sentirías si tu seguro pudiera anticiparse a tus riesgos mediante datos en tiempo real?**
¡Me parecería buenísimo! Uno como mamá vive pensando en prevenir todo, así que si algo puede adelantarse a un riesgo, sería una tranquilidad muy grande.
- **¿Qué beneficios y preocupaciones ves en un seguro que use tecnología como sensores, IA o análisis de datos?**
Beneficios, muchos: prevención, mejor servicio, personalización. Pero me

preocuparía la privacidad. No quiero que mi información termine por ahí en manos equivocadas o que se use para juzgarme o subirme precios.

- **¿Estarías dispuesto a compartir datos (como ubicación, salud, comportamiento de manejo) si eso reduce el costo del seguro o mejora la cobertura? ¿Qué condiciones pondrías?**

Sí, pero con condiciones. Que me expliquen exactamente qué van a hacer con esos datos, quién los ve, y que yo pueda decidir qué compartir y qué no. Y ojalá poder desactivarlo si en algún momento ya no me siento cómoda.

Confianza y ciberseguridad

- **¿Qué tan seguro te sientes compartiendo tu información personal con una aseguradora?**

Regular. No es que no confíe, pero siempre queda uno con la duda de qué tan protegida está esa información. He escuchado tantos casos de filtraciones...

- **¿Qué te haría sentir más confianza al usar un seguro basado en tecnología?**

Transparencia. Que me expliquen las cosas fácil, sin letra chiquita. Y saber que hay normas que protegen mis datos y que las cumplen.

- **¿Has tenido alguna experiencia negativa relacionada con el uso de tus datos personales?**

Sí, una vez con una tarjeta de crédito me empezaron a llamar de otras empresas que yo nunca contacté. Me sentí invadida.

Inclusión y accesibilidad

- **¿Qué barreras crees que existen hoy para acceder a un seguro en Colombia?**

El lenguaje técnico, los trámites, y la percepción de que son muy costosos. A veces siento que están pensados más para personas con alto poder adquisitivo.

- **¿Qué te haría más fácil contratar un seguro?**

Una app o página clara, que no me confunda. Pagos mensuales bajos, y alguien que me explique sin venderme cosas que no necesito.

- **¿Has sentido que los seguros están pensados para personas como tú?**

No mucho. A veces siento que no entienden lo que una mamá joven, con

presupuesto limitado, necesita. Todo se ve muy general.

Sostenibilidad y cambio climático

- **¿Te preocupa cómo el cambio climático podría afectarte (por lluvias, incendios, etc.)? ¿Has vivido algún evento relacionado?**
Sí, claro. Aquí en Pereira ha habido inundaciones y deslizamientos. Me preocupa mucho cuando llueve fuerte. Nosotros vivimos cerca a una loma.
- **¿Qué tipo de protección te parecería útil frente a riesgos climáticos?**
Algo que cubriera daños a la casa o incluso una póliza por si uno se queda incomunicado y no puede trabajar. También ayuda temporal si toca evacuar.
- **¿Crees que las aseguradoras tienen un rol que jugar en temas de sostenibilidad?**
Definitivamente. Pueden promover comportamientos responsables y también ayudar cuando las cosas se salen de control por el clima.

Futuro e innovación

- **Imagina que existiera un seguro que funcionara como una app de salud o movilidad. ¿Cómo te gustaría que se comportara?**
Que fuera fácil de usar, que me notificara sobre riesgos o beneficios, que me explicara con gráficas o ejemplos. Como una especie de asesor que me acompaña.
- **Si tuvieras que crear un seguro perfecto para ti, ¿cómo sería?**
Flexible, económico, que cubriera salud, educación y protección para mis hijos si algo nos pasa. Que se pudiera ajustar según mis ingresos. Y que lo entendiera.
- **¿Qué tecnologías usas hoy (app bancaria, wearables, domótica)? ¿Cómo te gustaría que se integraran con un seguro?**
Uso la app del banco, Rappi, y una app para registrar gastos. Sería ideal que el seguro pudiera leer de ahí mis hábitos y proponerme coberturas o alertas según lo que ve.

Proceso y experiencia

- **¿Qué parte del proceso de un seguro te resulta más confusa o molesta?**
Leer las condiciones. Es demasiada letra pequeña, y uno no entiende qué sí

está cubierto y qué no. A veces ni los asesores lo explican bien.

- **¿Qué esperas de la atención al cliente de una aseguradora?**
Paciencia, claridad, empatía. Que entiendan que una no es experta en esto. Y que no me pasen de una línea a otra.
- **¿Preferirías tener contacto humano, virtual, mixto o automático? ¿Por qué?**
Mixto. A veces quiero resolver algo rápido desde el celular, pero si es algo importante, prefiero hablar con una persona. Me da más confianza.

Insights Clave

- La confianza se construye con transparencia y reciprocidad
- Aprecia la tecnología, pero la teme si no está bien explicada
- Vive en una realidad cambiante y quiere que el seguro lo entienda
- Busca protección real, no promesas vacías
- Necesita sentirse acompañado, no evaluado
- No quiere entender todo el contrato. Quiere saber que si algo pasa, estará cubierto. Punto.

Entrevista 3: Andrés Ramírez

Chatbot: ChatGPT 4o

Perfil Usado:

Nombre: Andrés Ramírez

Edad: 36 años

Ocupación: Analista de sistemas en una empresa de tecnología mediana

Estado civil y familiar: Casado con Carolina, con dos hijos: Matías (7 años) y Valeria (4 años)

Ubicación: Pereira, Colombia

Estilo de vida y personalidad: Soy una persona responsable, muy enfocada en el bienestar de mi familia. Me gusta tener un plan para todo, aunque a veces me cuesta improvisar. Disfruto pasar tiempo con mis hijos, y trato de ser un buen ejemplo para ellos.

Gustos e intereses: Me encanta viajar en familia, ver partidos de fútbol (soy hincha del Deportivo Pereira), me interesa mucho la tecnología, y en las noches suelo leer libros sobre desarrollo personal o novelas históricas.

Necesidades actuales: En este momento, estoy enfocado en lograr mayor estabilidad financiera. Quiero asegurarme de que mi familia esté protegida,

especialmente si algo me llega a pasar. También estoy viendo opciones para ahorrar para la universidad de mis hijos.

Preocupaciones: Me preocupa mucho el tema de enfermedades o accidentes, tanto míos como de mi esposa o los niños. También me genera ansiedad pensar en quedarme sin empleo, porque dependemos de mi salario. Otro tema que me preocupa es el costo de la educación superior en el futuro.

Nivel de conocimiento sobre seguros: Conozco lo básico. Tengo el seguro obligatorio del carro y la EPS, pero más allá de eso no entiendo muy bien cómo funcionan otros seguros, qué cubren exactamente, o cómo elegir el mejor.

Respuestas:

Contexto y relación con los seguros

- **¿Tienes actualmente algún tipo de seguro? ¿Por qué sí o por qué no?**
Sí, tengo el seguro obligatorio del carro (SOAT) y estoy afiliado a una EPS. No tengo seguros adicionales porque no tengo claridad sobre cuál me convendría ni si podría pagar otro compromiso mensual.
- **¿Qué te motivó (o te detuvo) al contratar un seguro?**
Lo que me motivó fue cumplir con la ley en el caso del carro, y en el caso de la salud, es necesario para todos. Lo que me ha detenido con otros seguros es la falta de información clara, la sensación de que son costosos y que no siempre cumplen lo que prometen.
- **¿Cómo describirías tu experiencia con los seguros que has tenido?**
Regular. Con la EPS, a veces se demora todo, y uno siente que no lo atienden como debería. Con el SOAT, afortunadamente no lo he necesitado usar.
- **¿Alguna vez tuviste que usar un seguro? ¿Cómo fue ese proceso?**
Sí, una vez cuando mi esposa tuvo una urgencia médica. El proceso fue estresante: mucha espera, papeleo, y sentí que no fue una atención tan humana ni eficiente.

Percepción de tecnología y datos en seguros

- **¿Cómo te sentirías si tu seguro pudiera anticiparse a tus riesgos mediante datos en tiempo real?**
Me parecería interesante, aunque también me generaría dudas sobre la privacidad. Pero si me ayuda a cuidar a mi familia, podría verlo como algo positivo.
- **¿Qué beneficios y preocupaciones ves en un seguro que use tecnología como sensores, IA o análisis de datos?**

El beneficio sería prevenir situaciones antes de que ocurran y tener mejores coberturas personalizadas. Pero me preocupa cómo y quién maneja esa información, y si se usa en mi contra.

- **¿Estarías dispuesto a compartir datos (como ubicación, salud, comportamiento de manejo) si eso reduce el costo del seguro o mejora la cobertura? ¿Qué condiciones pondrías?**
Sí, pero siempre que me expliquen claramente qué datos recogen, para qué los usan, y me den opción de aprobar o rechazar. También necesitaría garantías de seguridad.

Confianza y ciberseguridad

- **¿Qué tan seguro te sientes compartiendo tu información personal con una aseguradora?**
Moderadamente seguro. Confío si es una entidad reconocida, pero igual siempre me queda la duda de que puedan vender mis datos o usarlos mal.
- **¿Qué te haría sentir más confianza al usar un seguro basado en tecnología?**
Transparencia. Saber exactamente qué información tienen, cómo la protegen, y poder ver y controlar mi perfil de datos.
- **¿Has tenido alguna experiencia negativa relacionada con el uso de tus datos personales?**
Sí, me han llegado muchas llamadas y correos de ventas no solicitadas después de registrarme en sitios o promociones, lo cual me hace desconfiar.

Inclusión y accesibilidad

- **¿Qué barreras crees que existen hoy para acceder a un seguro en Colombia?**
La información es muy técnica, hay desconfianza en las aseguradoras, y muchas personas no pueden pagar seguros adicionales. También creo que falta educación sobre estos temas.
- **¿Qué te haría más fácil contratar un seguro?**
Una app o plataforma que explique de forma sencilla lo que cubre cada seguro, con opciones de pagos flexibles y atención personalizada.
- **¿Has sentido que los seguros están pensados para personas como tú?**
No siempre. A veces parecen diseñados para personas con más ingresos o

conocimiento financiero.

Sostenibilidad y cambio climático

- **¿Te preocupa cómo el cambio climático podría afectarte (por lluvias, incendios, etc.)? ¿Has vivido algún evento relacionado?**

Sí. En Pereira llueve mucho y ya hemos tenido problemas con goteras en casa y calles bloqueadas. Me preocupa que esto se vuelva más frecuente.

- **¿Qué tipo de protección te parecería útil frente a riesgos climáticos?**

Un seguro para el hogar que cubra daños por lluvias fuertes o deslizamientos, y que además apoye en caso de evacuaciones o pérdidas materiales.

- **¿Crees que las aseguradoras tienen un rol que jugar en temas de sostenibilidad?**

Sí, deberían promover prácticas sostenibles y ayudar a prevenir riesgos, no solo cubrirlos.

Futuro e innovación

- **Imagina que existiera un seguro que funcionara como una app de salud o movilidad. ¿Cómo te gustaría que se comportara?**

Que me dé alertas de riesgo, recomendaciones personalizadas, y me permita gestionar todo desde el celular: pagos, reclamos, coberturas.

Insights Clave

- El miedo a eventos inesperados como enfermedades graves o la muerte impulsa la búsqueda de protección financiera para la familia.
- Las experiencias personales o cercanas con problemas de salud o accidentes motivan más que la información general sobre seguros.
- Existe una gran desconfianza hacia los seguros por la falta de claridad en lo que cubren y cómo funcionan.
- El lenguaje técnico y la “letra pequeña” son barreras importantes que impiden la contratación.
- Aunque valora la atención humana, prefiere procesos digitales simples, rápidos y sin papeleo.
- Está dispuesto a compartir sus datos si eso le trae beneficios tangibles como ahorro o mejor cobertura, pero bajo condiciones de seguridad y control.

- Busca estabilidad a largo plazo más allá de la cobertura inmediata, especialmente pensando en la educación y bienestar futuro de sus hijos.
- Necesita sentir que tiene el control en todo momento y que puede entender, modificar o cancelar fácilmente lo contratado.

Mapa de Empatía Consolidado

Piensa y siente

Preocupaciones principales:

- “¿Cómo protegeré a mi familia si algo me pasa?”
- El futuro económico, educativo y de salud de sus hijos.

Emociones clave:

- Miedo a enfermedades, accidentes o pérdida de empleo.
- Frustración por lo confuso y costoso del sistema de seguros.
- Incertidumbre frente al cumplimiento real de las pólizas.

Conflictos internos:

- Quiere prevención y control, pero desconfía del uso de sus datos.
- Valora la tecnología, pero teme que sea una barrera o una invasión.

Ver

- Publicidad de seguros “simples” que en la práctica no lo son.
- Letra pequeña, tecnicismos y exclusiones ocultas.
- Casos reales cercanos de personas desprotegidas o mal atendidas.
- Aumento de riesgos: eventos climáticos, enfermedades, inseguridad.
- Tecnología emergente útil, pero aún percibida como lejana o excluyente.

Oír

- Comentarios negativos de amigos y vecinos sobre aseguradoras.
- Frases como: “Es muy difícil reclamar”, “no cumplen lo que prometen”.
- Ruido en medios sobre hackeos, ciberataques, mal uso de datos.
- Promesas comerciales que luego no se cumplen.
- Recomendaciones mezcladas que generan confusión y desconfianza.

Decir y hacer

- Expresa desconfianza: “Los seguros no son claros”, “no sé si valen la pena”.
- Quiere algo flexible y confiable que se adapte a su vida real.
- Usa tecnología básica (apps bancarias, compras, trabajo remoto).
- Posiciona la confianza como clave: solo compra si siente transparencia.

- Postergan decisiones por miedo a equivocarse, aunque saben que deben protegerse.

Esfuerzos y dolores

- Primas elevadas que no se ajustan a ingresos variables.
- Procesos lentos, presenciales y con lenguaje poco claro.
- Falta de asesoría humana y empática.
- Exclusiones que descubre solo al reclamar.
- Carga mental y económica como único proveedor del hogar.

Necesidades y ganancias

- Coberturas personalizadas, comprensibles y sin letra pequeña.
- Pagos flexibles y acordes a sus ciclos de ingresos.
- Atención humana en momentos críticos, no solo bots.
- Seguridad y control sobre sus datos personales.
- Protección real para lo que importa: salud, hijos, educación, ingresos.
- Tecnología útil, transparente y acompañada de un lenguaje claro.

Insights clave

- Quiere seguros hechos a la medida de vidas imperfectas: reales, dinámicos, sin adornos.
- La tecnología debe ser un puente empático, no una barrera técnica.
- La confianza se construye con claridad, ejemplos reales y coherencia.
- Valora la prevención, pero no a cualquier precio (privacidad y comprensión son clave).

Confianza radical: sin juegos, sin letra pequeña

- Cree que los seguros son “contratos trampa” por malas experiencias propias o ajenas.
- El lenguaje técnico lo hace sentir en desventaja: como si jugara un juego amañado.
- La confianza se gana con transparencia, reciprocidad y control sobre lo que contrata.
- Necesita sentir que puede modificar, entender o cancelar fácilmente.
- Espera que la aseguradora “se la juegue” tanto como él: si es flexible, él será cumplido.

Control total y protección real

- No quiere entender todo el contrato. Solo quiere saber que si algo pasa, estará cubierto. Punto.
- Quiere decidir qué datos comparte y cómo se usan (pasos sí, ubicación no).

- Está dispuesto a compartir datos si obtiene beneficios claros (ahorro, mejor cobertura).
- Busca protección real, no promesas vacías: historias reales valen más que campañas.
- El verdadero miedo no es morir, es dejar desprotegidos a sus hijos.

Tecnología sí, pero con alma

- Aprecia la tecnología simple (banca móvil, smartwatch), pero rechaza lo complejo.
- Quiere eficiencia sin perder la calidez humana: si lo digital simplifica, lo acepta; si lo complica, lo evita.
- No le impresiona la inteligencia artificial: quiere que lo entiendan, no que lo analicen.
- Cree que los algoritmos lo van a castigar por conductas humanas (“comer 3 arepas en diciembre”).
- Prefiere beneficios inmediatos (como masajes preventivos) a promesas abstractas.

Seguros vivos, que se adaptan como él

- Vive una realidad cambiante y necesita productos que se ajusten a ingresos variables (ej. temporadas turísticas).
- Los seguros tradicionales no sirven para trabajadores independientes como él.
- Mientras más lo necesita (edad, riesgo), menos accesible lo encuentra.
- Sueña con viajes o tranquilidad futura, pero no planifica: reacciona cuando algo lo asusta.
- Espera productos modulares, activables según su estilo de vida (viajes, zonas rurales, etc.).

Emoción antes que razón

- No lo movilizan los argumentos racionales, sino las experiencias cercanas y traumáticas.
- Asocia los seguros con momentos oscuros, por eso evita pensar en ellos, hasta que ya es tarde.
- Necesita sentirse acompañado, no evaluado: quiere una voz amiga, no un auditor.
- Valora lo presencial por lo emocional, no por rechazo a lo digital.

Fase: Definir

POV - Point of View:

POV (Confianza y Simplicidad): Usuarios con experiencias previas negativas o escaso conocimiento del sector necesitan extrema transparencia, comunicación sencilla y procesos claros (sin "letra chiquita") para confiar en una aseguradora, porque la complejidad actual y el miedo a ser defraudados les generan una gran desconfianza y los paralizan.

POV (Tecnología con Control Humano): Usuarios están cautelosamente abiertos a compartir datos y usar tecnología (IA, sensores) si esto les trae beneficios tangibles (prevención, ahorro), pero necesitan garantías absolutas de privacidad, control total sobre su información y la certeza de que habrá un contacto humano accesible en momentos críticos, porque el miedo al uso indebido de datos y a la frialdad de las máquinas es una barrera significativa para la adopción.

POV (Flexibilidad y Personalización): Usuarios con ingresos variables, estilos de vida diversos o ubicaciones no tradicionales necesitan productos de seguros y planes de pago flexibles que se adapten a sus realidades, no solo a modelos fijos (como nóminas mensuales), porque sienten que las ofertas actuales no están pensadas para personas como ellos y los excluyen.

POV (Valor en el Momento Crítico): Usuarios necesitan la certeza de que su seguro realmente responderá de forma rápida y sin trabas burocráticas cuando ocurra un siniestro (salud, accidente, evento climático), porque el miedo a que el seguro falle justo cuando más se necesita (basado en experiencias propias o ajenas de reclamaciones difíciles) erosiona la percepción de valor y la disposición a contratar.

How Might We

Basado en POV 1 (Confianza y Simplicidad):

¿Cómo podríamos nosotros hacer que entender y confiar en los seguros sea tan simple y transparente que la complejidad actual deje de ser una barrera para los usuarios?

Basado en POV 2 (Tecnología con Control Humano):

¿Cómo podríamos nosotros aprovechar la tecnología y los datos (IA, sensores) para el beneficio tangible del usuario (prevención, ahorro) de una manera que les dé total control y seguridad sobre su información, sin eliminar la tranquilidad del soporte humano?

Basado en POV 3 (Flexibilidad y Personalización):

¿Cómo podríamos nosotros diseñar seguros y formas de pago tan flexibles y personalizadas que se adapten genuinamente a las vidas irregulares y los contextos diversos de usuarios que no encajan en los modelos tradicionales?

Basado en POV 4 (Valor en el Momento Crítico):

¿Cómo podríamos nosotros rediseñar la experiencia del reclamo para que sea tan rápida, sencilla y confiable que los usuarios se sientan completamente respaldados y validen el valor de su seguro justo cuando más lo necesitan?

User Needs Statements

Formato: **[Tipo de Usuario]** necesita **[Necesidad]** porque **[Insight/Motivación]**.

1. Una **persona que desconfía** profundamente de los seguros necesita una forma de **sentirse radicalmente segura y con control total** sobre su protección y sus datos porque **percibe los contratos como "trampas"** con letra pequeña y teme ser juzgado o no estar realmente cubierto cuando más lo necesite.
2. Un **jefe de hogar** cuya principal preocupación es proteger a su familia necesita una forma de **obtener protección real, tangible y fácil de entender** para sus seres queridos porque **la idea de dejarlos desprotegidos es su mayor miedo** y las promesas abstractas o los procesos complejos no le generan confianza.
3. Alguien con **ingresos y un estilo de vida cambiante** necesita una forma de **acceder a seguros flexibles y adaptables** que se muevan con su realidad porque **los productos tradicionales son rígidos**, no se ajustan a sus circunstancias y siente que pierde protección cuando más la necesita.
4. Un usuario que **aprecia la eficiencia digital pero valora la conexión humana** necesita una forma de **interactuar con sus seguros a través de tecnología simple y empática** que ofrezca soporte humano porque **las herramientas digitales frías o complejas y la falta de contacto personal le generan frustración y desconfianza**, especialmente en momentos críticos.

Análisis de Patrones y Tensiones

Deseo de Proteger vs. Evitación y Postergación: El usuario tiene una necesidad fundamental de proteger a su familia (su mayor motor), pero asocia los seguros con experiencias negativas y miedo, lo que le lleva a evitar pensar en ellos y a postergar la decisión de protegerse.

Valoración de la Tecnología vs. Miedo y Desconfianza Hacia su Uso en Seguros: Usa tecnología básica para simplificar su vida (banca, compras), pero desconfía de su uso en el ámbito de los seguros, temiendo que sea una barrera, una invasión a su privacidad o que los algoritmos lo juzguen/penalicen por ser "humano".

Búsqueda de Eficiencia Digital vs. Necesidad de Calidez Humana: Desea la posible eficiencia y simplificación que la tecnología podría ofrecer, pero no está dispuesto a sacrificar la calidez humana y la empatía. Prefiere un proceso menos eficiente si le garantiza sentirse comprendido y acompañado por una persona.

Anhelos de Control Total vs. Rechazo a los Detalles Complejos: Quiere tener control sobre su protección y sus datos, sintiendo la certeza de estar cubierto, pero al mismo tiempo rechaza la complejidad de los contratos y no quiere tener que entender todos los detalles técnicos para sentirse seguro.

Necesidad de Adaptabilidad vs. Rigidez Inmutable del Sistema: La propia vida del usuario es dinámica y variable (ingresos, proyectos, ubicación), lo que choca con la oferta rígida de seguros tradicionales, creando una tensión constante entre su realidad y las opciones disponibles.

Impulso por el Miedo (Negativo) vs. Necesidad de Sentirse Acompañado (Positivo): El disparador para pensar en seguros suele ser un evento negativo (miedo, susto), pero lo que realmente necesita para dar el paso es un sentimiento positivo de acompañamiento, confianza y comprensión, lo cual es difícil de lograr desde un estado de miedo y aversión.

Pregunta reto

¿Cómo podríamos ayudar a personas con vidas laborales diversas a sentir que la protección brindada por sus seguros se adapta a ellos (y no al revés), eliminando la letra pequeña, usando tecnología con humanidad y cubriendo lo que realmente les quita el sueño?

Problema y Oportunidad

Problema

Las personas con vidas laborales dinámicas y responsabilidades familiares necesitan protección financiera que se adapte a sus realidades cambiantes, pero enfrentan un sistema de seguros rígido, complejo, frío y desconfiable. La combinación de miedo, desinformación y experiencias negativas los lleva a postergar decisiones críticas, dejándolos vulnerables. Además, aunque valoran la eficiencia digital, la falta de humanidad y transparencia en los procesos los aleja, perpetuando un ciclo de desprotección.

Oportunidad

Crear una experiencia de protección financieramente flexible, transparente y empática que:

- Se adapte dinámicamente a realidades laborales diversas (informales, freelancers, empleados con horarios impredecibles) mediante:
 - Módulos flexibles activables según necesidades (ej: cobertura climática para temporadas de lluvias, protección de ingresos por proyectos).
 - Pagos variables acordes a flujos de caja irregulares.
- Genere confianza radical mediante:
 - Lenguaje claro certificado por usuarios reales (no abogados).
 - Transparencia en uso de datos con enfoque en ciberseguridad proactiva (ej: notificaciones en tiempo real de accesos a su información).
 - Cumplimiento visible de normas (como NIIF 17) presentado como ventaja ("Tu póliza cumple los más altos estándares globales").
- Combine tecnología y humanidad estratégicamente:
 - IA predictiva para riesgos (ej: alertas tempranas de eventos climáticos en su zona), pero con asesores humanos especializados en momentos críticos.
 - Integración con herramientas cotidianas (bancos, wearables) sin exigir sobrecarga tecnológica.
- Aborde brechas clave del mercado:
 - Inclusión financiera: Productos prepago o colectivos (ej: para comunidades agrícolas afectadas por el clima).
 - Sostenibilidad: Seguros que premien prácticas eco-amigables (ej: descuentos por usar transporte sostenible).

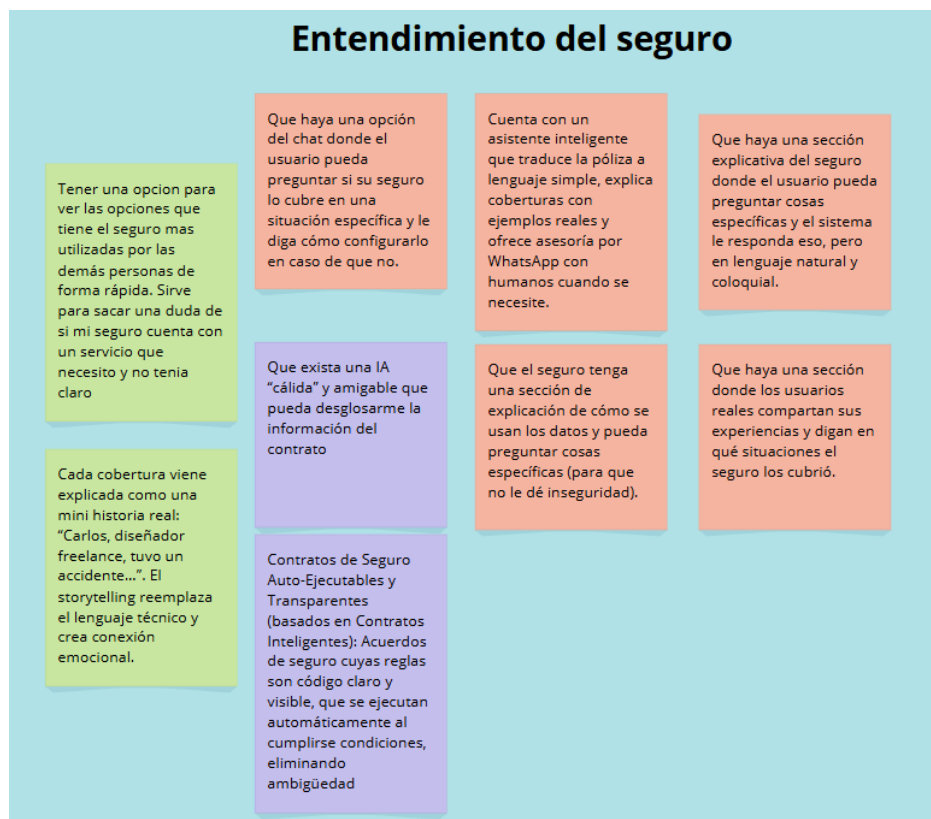
- Adopción tecnológica gradual: Desde procesos 100% análogos para escépticos hasta opciones digitales avanzadas.
- Eduque y active emociones positivas:
 - Muestra casos reales de cómo prevenir (no solo indemnizar) mejora vidas.
 - Usa mecanismos de afiliación comunitaria (ej: grupos de freelancers que se protegen mutuamente).

Fase: Idear

Brainwriting y clustering

En esta etapa decidimos generar la mayor cantidad de ideas posibles, a partir de los datos recopilados y la pregunta reto planteada.

Para esto, hicimos un brainwriting usando *Canva* en donde consignamos todo en postits separados, de forma silenciosa. Tras esto, las leímos y explicamos en voz alta, y las agrupamos (clustering) en varias categorías en función de lo que buscaban transmitir.



Seguridad Financiera

Una app que pueda leer mis pagos por tarjeta y procesarlos para asegurarme según lo que estoy haciendo/comprando

Que el sistema aprenda de los datos financieros del usuario, y detecte las épocas/meses en donde sus ingresos serán menores y se adapte a ello.

Que te cobren según tu salario en el mes

Que el usuario pueda hacer pagos adelantados para prevenir meses en los que los ingresos son más bajos.

Acoplamiento y seguimiento al usuario

Que el sistema detecte los hábitos del usuario y le mande alertas basadas en eso (ej: no has caminado casi estos días, deberías hacerlo para evitar problemas de salud).

Que el seguro conozca tus condiciones de vida y el día a día y te recomiende según estadísticas de personas con perfiles como el tuyo.

Que el sistema detecte datos biométricos del usuario y le avise (ej: tu presión ha estado alta los últimos días, ve al médico).

Que la app se conecte con wearables (anillo inteligente), para generar reportes de salud y crear alarmas para evitar afecciones mayores

Que tu carro, esté arrojando métricas a una web, que recopila info en tiempo real, y te da recomendaciones de ello

Que el sistema detecte algunos riesgos y mande alertas diciendo qué módulo le serviría para cubrirlo (ej: hemos visto que vas mucho a barrios peligrosos, te recomendamos el módulo de protección sobre tu celular).

Que exista una app, donde yo le vaya contando lo que me pasando y vea si hay un seguro que pueda cubrirme y me lo agregue: "Me inscribí a yudo" -> "Seguro Agregado"

Que tu celular envíe información de los lugares frecuentes que recorres y te de recomendaciones en cuanto a eso

Apps que integren medidas preventivas en todo sentido

Asistencia fácil de humano a humano

Cuenta con un asistente inteligente que traduce la póliza a lenguaje simple, explica coberturas con ejemplos reales y ofrece asesoría por WhatsApp con humanos cuando se necesite.

Que haya un botón accesible y fácil de encontrar que permita ir a un chat directo con una persona de verdad.

Modulos y Flexibilidad

Que el seguro se componga de módulos que lo protejan de algo específico y el usuario pueda activarlos y desactivarlos cuando quiera, de forma que los pagos sean menores cuando no le dé.

Contrata protección solo por el tiempo que la necesitas: una semana de vacaciones, un mes sin ingresos fijos, un proyecto freelance de 2 meses. Ideal para vidas laborales irregulares.

Que el usuario pueda activar y desactivar el seguro en el momento que desee (ej: que active cuando va salir y lo desactive cuando llegue a la casa).

Tener un paquete (una experiencia) donde tu digas qué quieres que te proteja, y tu vayas añadiendo items según tu necesidad

El usuario crea su plan como si armara un combo: puede incluir vida, salud, desempleo, educación, apoyo emocional, etc.,

Que el usuario pueda decidir qué información compartir y cuándo hacerlo (ej: que pueda desactivar compartir la ubicación durante un rato, para irse con la moza xd).

App Holistica

Una app que junta seguros, salud mental, ahorro, educación y orientación jurídica en un solo lugar. Una especie de "guardian digital" para la familia, donde lo importante no es solo la póliza, sino el acompañamiento.

Que todo se pueda manejar fácil desde una aplicación.

Seguro grupal

Plataforma Comunitaria de Riesgo Compartido (Modelo P2P + Tecnología):
Crear comunidades donde personas con riesgos similares definen y gestionan su propia protección de forma transparente

Seguros familiares como las familias en icloud, que la familia tenga beneficios compartidos y salga mas economico

Que se puedan contratar seguros colectivos (ej: un grupo de granjeros contratan un seguro para proteger sus cultivos).

Gamificación

Micro-Donaciones Automáticas: Te comprometes, vía contrato inteligente, a donar una pequeña suma a una causa de salud si no cumples tu meta de actividad diaria (verificada por wearable). La "penalización" se convierte en un acto positivo si fallas, motivando a cumplir para evitarla

Una función que reconoce si el usuario mantiene ciertos hábitos saludables o financieros (verificado por apps o bancos) y le da descuentos o cobertura adicional.

Que el seguro esté como gamificado, de forma que asigne puntos y bonus cuando el usuario hace las cosas bien (ej: esta semana hiciste ejercicio y pusiste cuidado a las alertas, ten 100 puntos) y que eso lo lleve a alcanzar objetivos y ganar recompensas y cosas así.

Recompensas por Cuidarte

Venta: "y si tuviera el seguro..."

Sacar una estadística de cuanto dinero se ha ahorrado las personas que tienen el seguro por tenerlo activo, servirá para incentivar a la gente a evitar pérdidas mayores

Una herramienta donde ves cuánto te costaría un imprevisto sin seguro (con ejemplos reales), y cómo tu plan podría cubrirlo. Apela a la conciencia sin generar miedo innecesario.

Mostrar cuantas personas han utilizado el seguro en ese mes, o un promedio de cuantas personas lo utilizan.

Un onboarding tipo test emocional y de estilo de vida que identifica tus preocupaciones (salud, hijos, empleo) y te propone coberturas hechas a medida. Sientes que el seguro te entiende antes de venderte algo.

Los usuarios describen lo que más les preocupa en 3 palabras (ej. "hijos, salud, ingreso"). La plataforma traduce eso a un paquete de protección personalizado, sin jergas ni tecnicismos.

Cashback o inversion por desuso

Si no usas el seguro en un año, parte del dinero se convierte en ahorro o cashback. Transforma la sensación de "pérdida" en "inversión". Incentivar el uso del seguro con este tipo de estrategias (Nu bank)

Propuesta de valor

Creamos **KÜID**, una experiencia de protección que se adapta a tu estilo de vida, no al revés. Desde el primer momento, una app con onboarding emocional y lenguaje simple te permite armar tu plan como un combo personalizado: solo agregas lo que realmente necesitas (salud, ingresos, hijos, mascotas, etc.) y puedes activarlo o pausarlo según tu realidad diaria.

La plataforma se conecta con tus apps, wearables, pagos y datos financieros (si así lo decides), para darte recomendaciones en tiempo real, alertarte sobre riesgos y premiarte por hábitos saludables o decisiones responsables.

Además, cuentas con asistencia humana directa, contratos transparentes y coberturas explicadas con historias reales y ejemplos simples. Si no usas tu seguro, parte de tu dinero se convierte en ahorro o cashback. Y si lo compartes en grupo (familia, comunidad laboral, colectivo), accedes a beneficios compartidos y precios más bajos.

Con nosotros, protegerse deja de ser un trámite y se convierte en una experiencia de cuidado activo, inteligente y cercana.

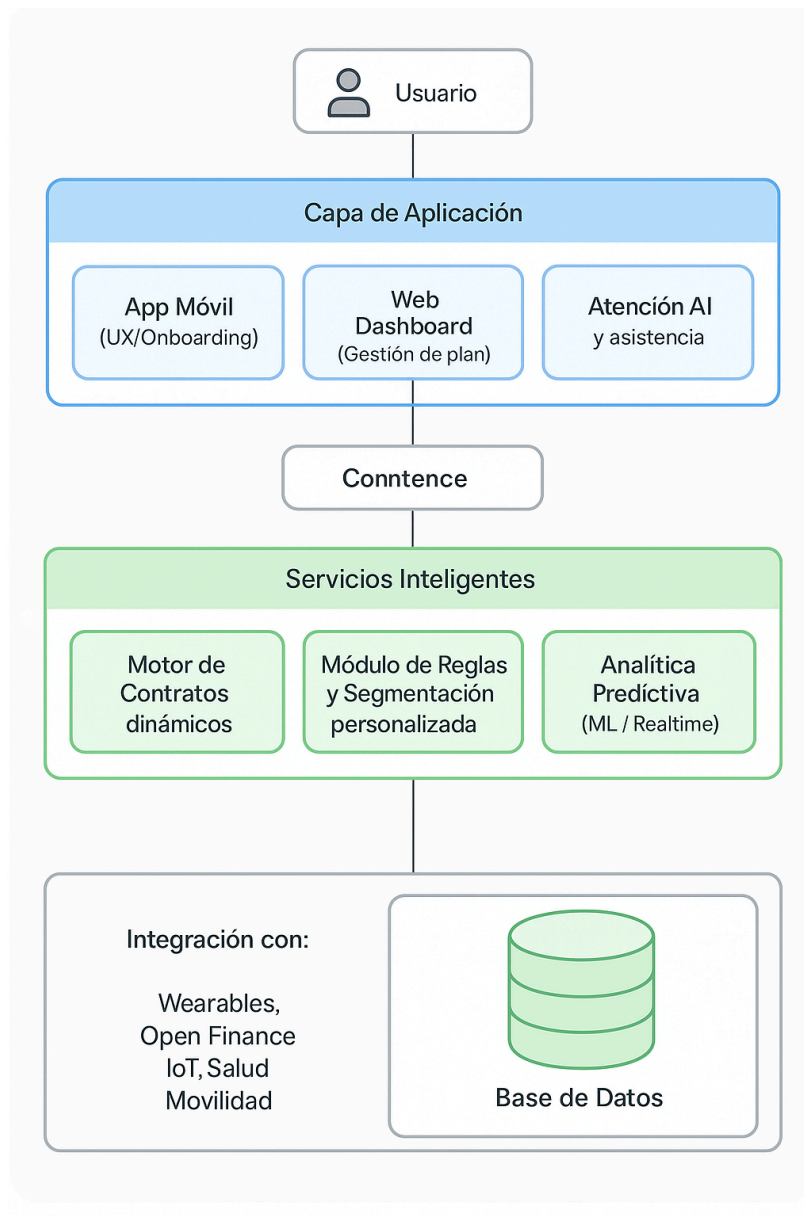
Funcionamiento de la solución

KÜID es una plataforma digital de seguros inteligentes basada en el uso de datos en tiempo real y contratos dinámicos. Se adapta continuamente al estilo de vida del usuario, previene riesgos y promueve hábitos saludables. Usa integración con wearables, apps de salud, finanzas y movilidad para:

- Ofrecer coberturas personalizadas tipo “combo” (modulares).
- Activar o pausar coberturas según la situación del usuario.
- Enviar alertas preventivas (por clima, actividad física, salud financiera).
- Incentivar buenas prácticas con recompensas (cashback, ahorro o descuentos).
- Proveer contratos simples, transparentes, explicados con ejemplos.
- Fomentar seguros grupales (familiares o comunitarios) para ampliar cobertura y reducir costos.

Arquitectura del sistema (Diagrama de alto nivel)

La arquitectura sobre la que funcionará el sistema es la siguiente:



Flujo de uso y experiencia del usuario

Cuando el usuario desea iniciar su experiencia **KÜID**, el flujo que debe seguir, dentro de nuestra aplicación, es:

- 1) Onboarding emocional y simplificado
 - Registro con preguntas emocionales y de contexto (¿qué quieres cuidar hoy?).
 - Diseño centrado en empatía y lenguaje sencillo.
- 2) Creación del combo de seguro
 - Selección modular (salud, ingresos, mascotas, dispositivos, etc.).
 - Simulación interactiva con ejemplos reales.
- 3) Conexión de datos (opcional y transparente)
 - Vinculación con apps, wearables, bancos, movilidad.
 - Aceptación clara de permisos con beneficios y uso de los datos explícitos.
- 4) Uso diario del seguro
 - Alertas y recomendaciones preventivas personalizadas.
 - Seguimiento gamificado de bienestar y hábitos.
- 5) Cobertura y reclamos sin fricción
 - Explicación visual del contrato y cobertura (qué situaciones están cubiertas).
 - Proceso de reclamo guiado por IA + asistencia humana.
- 6) Recompensas y comunidad
 - Cashback, ahorro, puntos o beneficios colectivos.
 - Funcionalidad de “compartir seguro” con familia o grupo.

Viabilidad técnica y tecnologías clave

Descripción

La solución propuesta es técnicamente viable en 2025 gracias a la madurez de las tecnologías de datos en tiempo real, inteligencia artificial accesible mediante APIs, la estandarización del Open Finance y los avances en privacidad diferencial y ciberseguridad. La infraestructura propuesta se basa en servicios en la nube, componentes modulares y arquitectura orientada a eventos, lo cual permite escalar rápidamente, adaptarse a distintos casos de uso y facilitar la interoperabilidad con terceros (bancos, salud, movilidad, etc.). Se prioriza la experiencia del usuario sin sacrificar seguridad ni cumplimiento normativo.

Tecnologías clave

Frontend: React Native (app móvil), React (dashboard)

Backend: FastAPI

Data layer: PostgreSQL + Apache Kafka (eventos) + Snowflake o BigQuery (analítica)

IA/ML: PyTorch para predicción de riesgos y recomendaciones.

Atención IA: OpenAI API.

Open Finance / APIs: OpenBanking (Colombia), OAuth2 (autenticación), HL7/FHIR (salud).

Seguridad:

- Autenticación con biometría / 2FA.
- Cifrado en tránsito y reposo (TLS 1.3, AES-256).
- Cumplimiento NIIF 17 y marco normativo colombiano.

Escalabilidad: Kubernetes (GKE o EKS), arquitectura de microservicios.

Nube: Azure.

Justificación

Modularidad y escalabilidad: Se usa una arquitectura de microservicios desplegada en contenedores (Docker + Kubernetes), lo que permite escalar funcionalidades específicas (como recomendaciones o procesamiento de pagos), y dividir el sistema de manera modular, sin afectar el sistema completo.

Tiempo real y personalización: La adopción de un motor de eventos (como Kafka o Redis Streams) permite procesar datos en tiempo real y adaptar las coberturas o alertas según el contexto de cada usuario (ubicación, clima, salud, etc.).

Adaptación normativa: Frameworks modernos como FastAPI permiten estructurar servicios claros, auditables, veloces, y fácilmente documentables (Swagger), esenciales para cumplir regulaciones como NIIF 17 y proteger los datos personales (Ley 1581 de 2012 en Colombia). También, favorecen la escalabilidad y mantenibilidad, al usar una tecnología altamente adoptada por la comunidad y en constante revisión y mejora.

IA al servicio del cuidado: Las librerías modernas (como PyTorch) y modelos preentrenados (por ejemplo, en Hugging Face) hacen posible aplicar modelos de predicción de riesgo y detección de patrones de comportamiento sin grandes

barreras técnicas.

Open Finance y conectividad: La estandarización de APIs financieras (Bancolombia, Daviplata, fintechs) y de salud (FHIR, HL7) permite conectar la plataforma a fuentes confiables de datos, siempre con consentimiento explícito del usuario.

Ciberseguridad por diseño: El sistema aplica cifrado fuerte (TLS 1.3, AES-256), autenticación biométrica y segregación de roles para proteger información crítica, minimizando el riesgo de filtraciones o fraudes.

Roadmap de implementación

Descripción

El desarrollo de **KÜID** se organiza en cuatro fases iterativas a lo largo de **12 meses**, equilibrando el diseño centrado en el usuario con la construcción técnica modular. Cada etapa permite validar hipótesis de negocio, afinar la experiencia y asegurar la calidad regulatoria antes de escalar. Se parte de un prototipo interactivo para probar y validar con usuarios reales, integrando progresivamente funciones inteligentes, analítica avanzada y conexiones con terceros (fintechs, salud, IoT), hasta llegar a una versión lista para alianzas estratégicas y adopción masiva.

Fases

Las fases planteadas para la implementación son:

Fase 1: Validación y MVP (Meses 1-3)

- Investigación de usuarios + prototipo interactivo
- Desarrollo del módulo de onboarding y selección de combos
- Primeras integraciones: datos personales y pagos

Fase 2: Desarrollo core (Meses 4-6)

- Implementación del motor de contratos dinámicos
- Motor de reglas de personalización y alertas
- Repositorio seguro de datos y compliance

Fase 3: IA + Comunidad (Meses 7-9)

- Análisis predictivo de riesgos
- Sistema de recompensas y ahorro dinámico
- Módulo de seguros grupales

Fase 4: Piloto en mercado (Meses 10-12)

- Prueba con grupos focales y comunidades
- Iteración con feedback
- Alianzas con aseguradoras, bancos o fintech