

## **Evaluación de las premisas fundamentales de la lógica dominante del servicio en seguros de automóviles en Colombia.**

Ivonne Carolina Panche Vidales

Sandra Patricia Rojas Berrio MSc.

Oscar Javier Robayo Pinzón MSc.

### **RESUMEN**

El servicio es uno de los ejes fundamentales de toda organización, el cual está siendo evaluado continuamente por el cliente, generando en él vínculos relacionales de corto, mediano o largo tiempo. El sector asegurador no es ajeno a este escenario toda vez que los clientes viven momentos de servicio únicos e irrepetibles donde la empatía juega un papel importante para marcar la diferencia (Cheng & Zhang, 2014; Llorens Montes F.J., 1995; Nelson, Peterson, Rariden, & Sen, 2010; Piaralal, Mat, Piaralal, & Bhatti, 2014; Siami & Gorji, 2011), por tanto este trabajo tiene como propósito evaluar las premisas fundamentales de la lógica dominante del servicio con expertos de seguros de automóviles en Colombia. El abordaje del problema se realizará desde el método Delphi, una técnica basada en preguntas futuristas en donde los expertos en seguros darán su opinión con el fin de lograr consenso y congruencia de lo que puede mejorar el sector asegurador. (Astigarraga, 2003).