



I JORNADAS DE ACTUALIZACIÓN EN SEGUROS

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO

ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN

CÁTEDRA FUNDACIONAL INSTITUCIONAL EN SEGUROS

“MULTINACIONAL DE SEGUROS” 06 y 07 de marzo de 2008

Innovación en Servicios de Seguros

pero... ¿ Qué es innovación?

Innovación es la aplicación de nuevas ideas, conceptos, productos, servicios y prácticas, con la intención de ser útiles para el incremento de la productividad. Un elemento esencial de la innovación es su aplicación exitosa de forma comercial. No solo hay que inventar algo, sino, por ejemplo, introducirlo en el mercado para que la gente pueda disfrutar de ello.

En Seguro,
¿en qué podemos innovar?

En el Método de Negocio

Vendemos un producto intangible, que se materializa en el Siniestro.

¿Sobre qué podemos
innovar?

Sobre el Producto y en los Procesos

¿Cómo?

Sobre el Producto con Creatividad y
apego a las Regulaciones, y en los
Procesos con Creatividad y
Tecnología.

La Tecnología no es el único factor que genera competitividad, pero su papel es crítico ya que transforma ideas en procesos o servicios.

La diferencia está en la Creatividad.

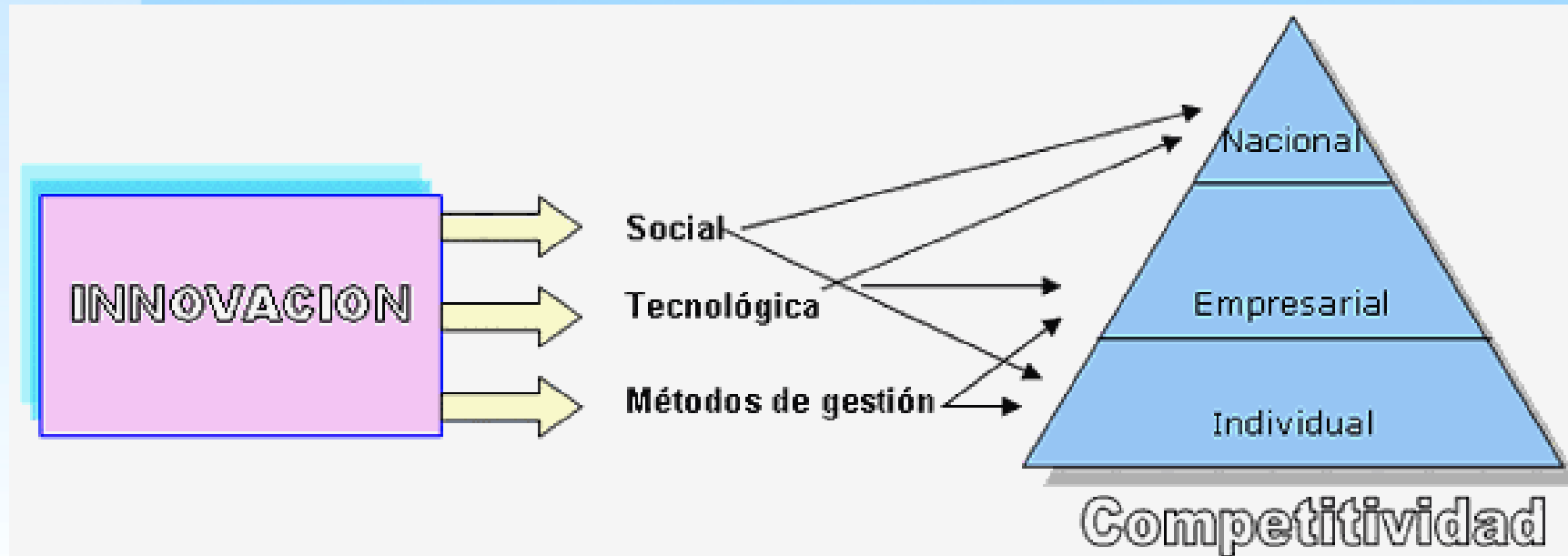
Tipos de Innovación:

- Tecnológica.
- Social.
- Métodos de Gestión.

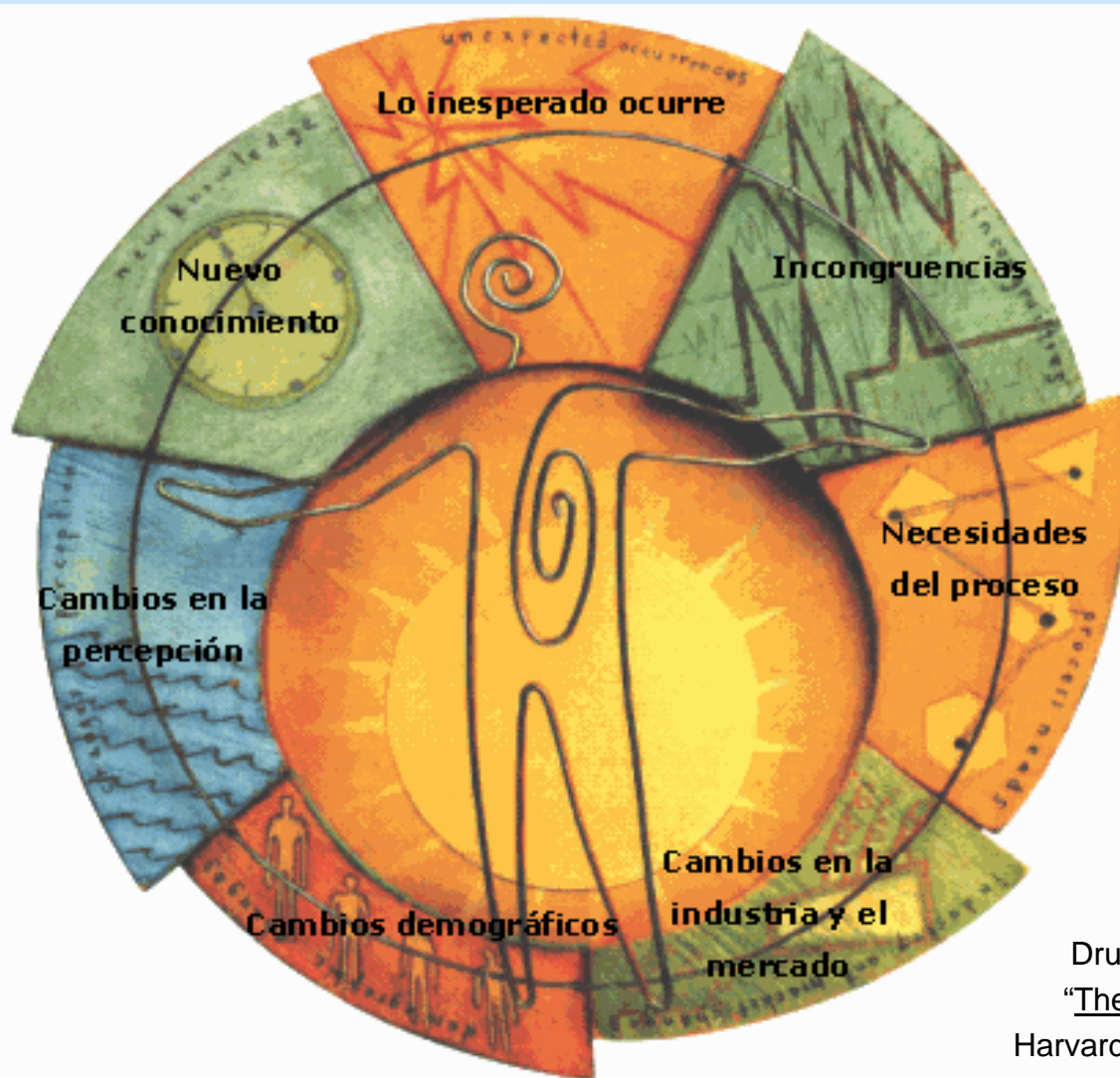
Competitividad



Relación de los Tipos de Innovación con los Niveles de Competitividad.



La Oportunidad de Innovar



Drucker, P.F. (2002, Agosto)
"The Discipline of Innovation".
Harvard Business School Publishing.

Retos del Mercado:

- Mantener un escenario de mercado con equilibrio entre los actores: Asegurador-Asegurado-Estado.
- Trabajar “con la gente” y no “sobre la gente” para que prevalezca la Cultura de Orientación al Cliente como factor fundamental del Servicio.
- Tecnología que aporte valor al Servicio que recibe el cliente con igual efecto en los Controles.

Gracias