


[Noticias](#)

EXPERIENCIA DEL CLIENTE FARMACIAS Y SEGUROS SON MEJORES EVALUADOS

 Por [Portal Red Salud | Grupo Prensa Digital | jp](#) - noviembre 4, 2025

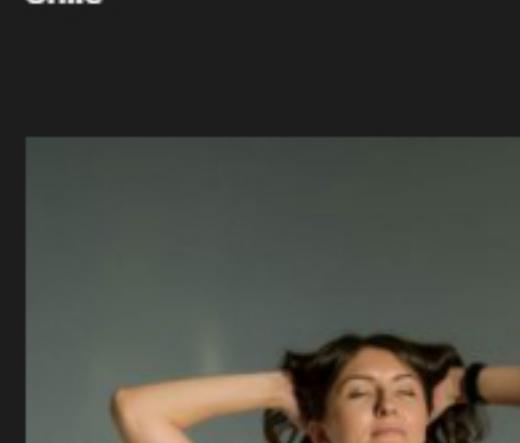
47 0

 [Compartir en Facebook](#) [Compartir en Twitter](#) [G+](#) [P](#) [Me gusta 0](#) [Post](#)

ARTÍCULO RELACIONADOS MÁS DEL AUTOR


[Noticias](#)

Por qué crece la ansiedad en diciembre: psicóloga entrega claves para un cierre de año más saludable


[Noticias](#)

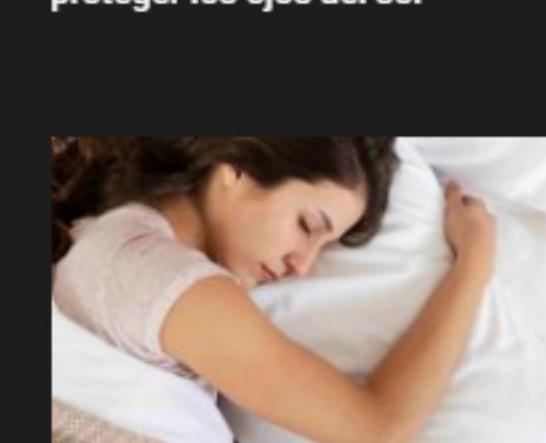
Andes Salud e Isapre Esencial lanzan el plan de salud con el mejor precio del centro-sur de Chile


[Salud Mental](#)

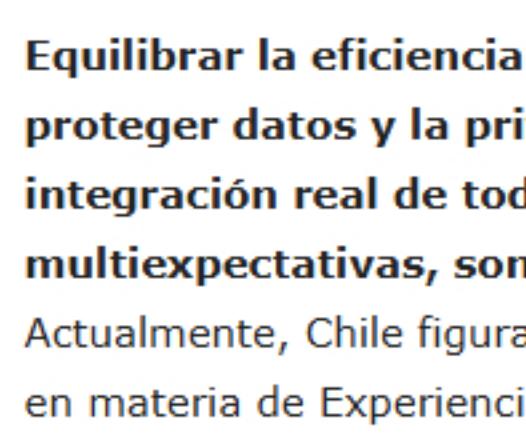
Rechazo de licencias médicas por salud mental sube a 13% y afecta principalmente a mujeres


[Farmacológica](#)

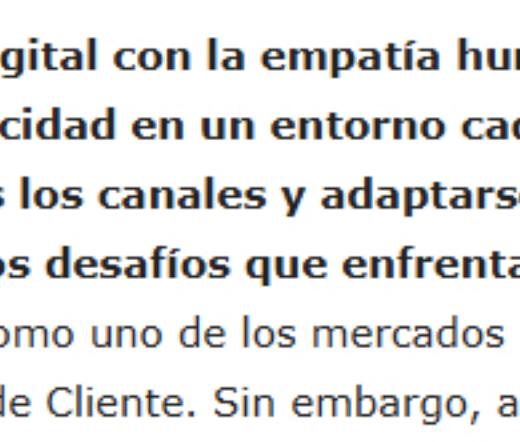
Recetario magistral: la fórmula invisible que cambia vidas


[Cáncer](#)

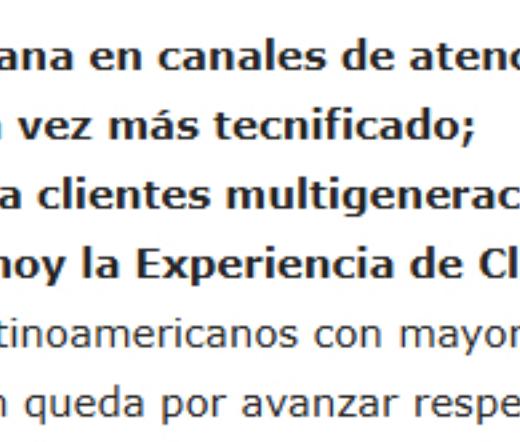
Especialista en oncología ocular advierte alza de cánceres oculares y refuerza llamado a proteger los ojos del sol


[Deporte](#)

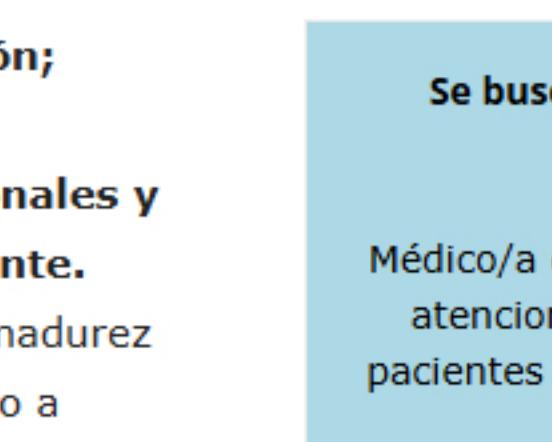
Ironman 70.3 Valdivia: Preparación física y prevención de lesiones para enfrentar una competencia extrema


[Salud](#)

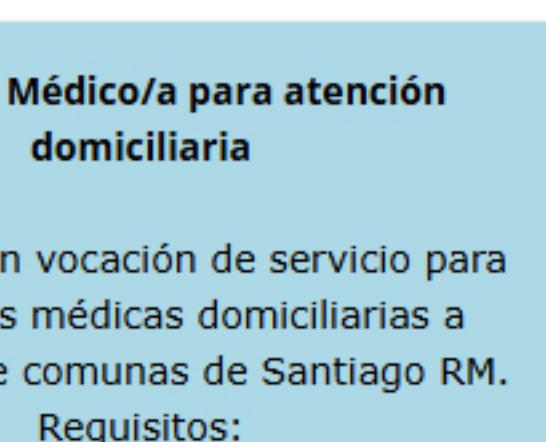
Cómo preparar cuerpo y mente para el verano desde los gestos más simples


[Salud](#)

Los ACV ya no son solo cosa de adultos mayores: Cada vez más jóvenes en Chile están en riesgo


[Salud](#)

Premio Humanizando la Salud 2025 reconoce iniciativas que promueven el bienestar integral y la salud mental


[Noticias](#)

Melatonina bajo la lupa: La ciencia apunta a formulaciones sinérgicas para dormir profundamente

Equilibrar la eficiencia digital con la empatía humana en canales de atención; proteger datos y la privacidad en un entorno cada vez más tecnificado; integración real de todos los canales y adaptarse a clientes multigeneracionales y multiexpectativas, son los desafíos que enfrenta hoy la Experiencia de Cliente.

Actualmente, Chile figura como uno de los mercados latinoamericanos con mayor madurez en materia de Experiencia de Cliente. Sin embargo, aún queda por avanzar respecto a países líderes como Australia, Canadá, UK, España y EE. UU., especialmente en consistencia, integración digital y resolución de problemas en primera instancia. "Tal es así, que "el promedio de experiencia aún se cataloga como 'regular' y persisten brechas de excelencia", dio a conocer Mariana Alcérreca, presidenta de Asociación DEC Chile, <https://asociaciondec-cl.org/>

De acuerdo a cifras entregadas por el Estudio DEC & IPSOS "PERSONALIZACIÓN EN LA EXPERIENCIA 2025", los consumidores que viven una experiencia personalizada, recomiendan una marca 2,5 veces más y, a nivel global, 55% de los clientes declara que las recomendaciones influyeron en su decisión de empezar a usar o contratar una, mientras que en Chile la cifra es de un 56 por ciento".

Y, si bien, un 45% cree que las empresas serán las que más se beneficiarán de la IA, sólo un 13 por ciento cree que lo serán los clientes. Por otro lado, un 29 por ciento de ellos está absolutamente de acuerdo en haber recibido una experiencia personalizada, mientras un 15 por ciento la califica entre 1 y 4; destacando que farmacias y seguros son percibidos como los sectores más personalizados mientras que servicios de conectividad y retail, los menos, de acuerdo al estudio.

Por su parte, el ESTUDIO DE MADUREZ DE CAPACIDADES CX EN LA ERA DE LA OMNICALIDAD, diseñado por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) y EY Chile, el cual tiene por objetivo evaluar la madurez de las capacidades organizacionales en la entrega de experiencias de cliente coherentes, sencillas y eficaces en el contexto de la omnicanalidad, concluyó que un 54 por ciento de los consumidores declara que son más propensos a recurrir a negocios o marcas que ofrecen sus productos o servicios a través de múltiples canales. "Los clientes ya no piensan en canales, piensan en experiencias con la marca", explica Alcérreca.

En él, participaron un total de 111 empresas provenientes principalmente de ocho industrias: Servicios financieros y de seguros; Salud y bienestar; Telecomunicaciones, medios y tecnología; Consumo y retail; Inmobiliario y construcción; Energía y recursos; Educación y sector público; y Transporte y automotriz, entre otros.

De acuerdo a sus resultados, sólo cuatro de cada diez empresas chilenas están en un nivel avanzado o líder, lo cual demuestra que "aún hay un grupo significativo de compañías que deben invertir en el desarrollo de sus capacidades habilitantes para ofrecer una experiencia de cliente excepcional", agrega la presidenta.

En cuanto a los sectores que presentan hoy en día un mayor nivel de madurez destacan los sub-sectores de Transporte aéreo y terrestre; (73%), Tecnología (74%), Retail (71%), Seguros (68%) y Shopping Centers (76%); todo ellos con un nivel avanzado respecto a sus pares de industria, "lo cual hace sentido al ser altamente competitivos en estos indicadores y suelen ser áreas con una alta inversión en tecnología y datos", sostiene la presidenta.

Para los próximos años, los principales desafíos de la industria debieran estar enfocados en: equilibrar la eficiencia digital con la empatía humana en canales de atención; proteger datos y la privacidad en un entorno cada vez más tecnificado; lograr personalización sin perder escalabilidad ni respeto a la privacidad; integración real de todos los canales (omnicanalidad); y adaptarse a clientes multigeneracionales y multiexpectativas.

Y, es que al invertir en experiencia del cliente aumenta la satisfacción y la fidelización; se protege y potencia la reputación de marca; se reduce costos de soporte y reclamos recurrentes; genera diferenciación competitiva en mercados donde todas las marcas ofrecen productos y servicios similares; y se incrementa la facturación a largo plazo y la recomendación espontánea.

PREMIACIÓN ANUAL

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente DEC en Chile anunció que el próximo 5 de noviembre darán a conocer los ganadores de la V Edición del Premio a las mejores prácticas de Experiencia de Cliente y Colaborador

En la oportunidad, serán reconocidos las mejores prácticas y casos de éxito postuladas en

las categorías Mejor Estrategia en Experiencia de Cliente; Mejor diseño e implementación del Customer Journey; Mejor Proyecto de Innovación; Mejor Proyecto de Interacciones; y Mejor Estrategia de Employee Experience.

Este año, se recibieron más de 30 postulaciones de diferentes empresas-marcas,

consultoras o agencias, BPOs y Proveedores Tecnológicos, tanto socias como no socias, que han colaborado en proyectos centrados en mejorar la experiencia de los clientes y colaboradores.

Más información en <https://asociaciondec-cl.org/>

• Estamos en todo Chile

Primer Laboratorio Clínico Veterinario en Chile, especialista en pruebas de Biología Molecular avanzadas y Estudios Genéticos.

Tecnología y seguridad para el bienestar animal

Se busca Médico/a para atención domiciliaria

Médico/a con vocación de servicio para atenciones médicas domiciliarias a pacientes de comunas de Santiago RM.

Requisitos:

Superintendencia de salud (SIS). Experiencia en atención primaria dos años. Disponibilidad horaria turnos dia.

Contacto:

Tel. wsp.

+56 9 6310 2000



ESPECIALISTAS EN RECUPERAR LA SALUD SEXUAL MASCULINA

DISFUNCIÓN ERÉCTIL

YACULACIÓN PRECOZ

ENFERMEDAD PEYRONIE



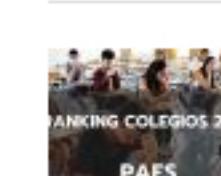
PUBLICACIONES MÁS VISTAS



Noticias

¿Es bueno usar bloqueador solar todos los días? La verdad sobre esta práctica esencial

La pregunta sobre si es bueno o no aplicar bloqueador a diario genera dudas...



Noticias

El Rol de CWaste en la Economía Circular Hospitalaria: Rentabilidad Sanitaria y Huella de Carbono

SANTIAGO - La gestión de residuos en el sector salud es uno de los desafíos...



Noticias

Cantidad de habitantes por comuna de Chile | Censo 2024

Conoce la cantidad de habitantes de cada comuna de Chile de acuerdo al censo...



Noticias

Ranking Colegios 2025: Los 100 mejores promedios PAES

El Ranking Colegios 2025 con mejor puntaje PAES 2024. El lunes 6 de enero 2...



Noticias

Super Sana, farmacias low cost: ¿Podrá la rana vencer al Dr. Simi?

La incursión de Super Sana, la nueva cadena low-price del gigante FEMSA Sal...

Noticias

FEMSA Salud Chile lanza Super Sana, formato de farmacias low cost