

DEC Chile: la asociación que impulsa la “experiencia total” en las empresas y suma más de 60 compañías en el país

La agrupación ya cuenta con 62 empresas socias y 24 profesionales, y promueve más de 80 actividades al año para compartir buenas prácticas, fomentar el networking e impulsar innovaciones en experiencia de clientes y colaboradores.

Viernes 21 de noviembre de 2025 | 12:42



La presidenta de **DEC Chile**, *Mariana Alcerreca*, conversó con *Menú Patagonia* de **Patagonia Radio** , donde explicó **qué es la asociación, cómo funciona, qué empresas la componen**, y por qué la “experiencia total” —que integra a clientes, colaboradores, tecnologías y marcas— se ha convertido en un eje estratégico para el éxito empresarial en el país.

Una asociación que crece: 62 empresas y 24 profesionales en red

Durante su conversación con Patagonia Radio, **Mariana Alcerreca**, presidenta de **DEC Chile**, detalló que la asociación ya reúne a más de **60 empresas** y decenas de profesionales comprometidos con mejorar la relación entre organizaciones, tecnologías, colaboradores y clientes.

“Nos reunimos en torno a una pasión: los clientes, los colaboradores, la tecnología y la innovación”, sostuvo Alcerreca.

Explicó que uno de los principales objetivos es compartir **mejores prácticas**, construir redes profesionales y desarrollar la disciplina de la **experiencia total**, entendida como la integración de todos los puntos de contacto internos y externos que definen el vínculo con los usuarios.

Experiencia Total: más allá del cliente

Los colaboradores como base del éxito

Alcerreca recalcó que hoy las empresas no pueden centrarse solo en el cliente final, ya que la experiencia positiva comienza mucho antes, al interior de las organizaciones.

“No puedes tener una buena experiencia de clientes si no tienes una buena experiencia de colaboradores”, afirmó.

En este sentido, destacó que muchas compañías ya han comenzado por mejorar sus procesos internos antes de mirar hacia afuera, conscientes de que la calidad del servicio depende del bienestar, la cultura y el compromiso de quienes lo entregan.

Tecnología sí, pero con empatía: el desafío de la IA

La presidenta de DEC Chile se refirió también al rol de la innovación tecnológica, especialmente en un contexto donde **chatbots e inteligencia artificial** se han convertido en la primera línea de servicio.

Si bien valoró la eficiencia que estas herramientas aportan, advirtió que **no pueden reemplazar la empatía humana**, especialmente durante eventos de alta demanda como el Cyber.

“La tecnología nos ayuda, pero no nos podemos olvidar del componente de empatía. Esa experiencia todavía la ponemos las personas”.

Premios DEC y colaboración entre industrias

Un punto destacado de la entrevista fue el valor de la colaboración entre empresas, incluso entre competidores directos.

Alcerreca recordó que durante los **Premios DEC 2025**, donde se reconocen buenas prácticas a nivel nacional, se vio una participación transversal entre áreas y rubros.

“Cuando en un escenario suben personas de cinco áreas distintas para recibir un premio, ahí ves el valor real de la experiencia total”, expresó.

Cómo sumarse a DEC Chile

La asociación invita a empresas y profesionales a conocer sus actividades y a sumarse a la red a través de:

- **Sitio web:** asociaciondec-cl.org
- **Redes sociales oficiales**, donde difunden estudios, seminarios, congresos y encuentros anuales.

“Tenemos casi 80 actividades al año. Publicamos todo en nuestra web y redes sociales”, explicó.



La Radio

Quiénes Somos
Trabaja con Nosotros

Contacto

Prensa: contenidos@grupomedia.cl
Ventas: publicidad@patagoniaradio.cl
+65 2 312800

Contacto Comercial

Relacionados



Lunes 24 de noviembre de 2025

Fallo en Puerto Montt protege a padrastro condenado por delitos sexuales tras denuncia que buscaba expulsarlo del colegio



Lunes 24 de noviembre de 2025

Pilates Reformer en Puerto Montt: el método que ayuda a combatir el sedentarismo



Domingo 23 de noviembre de 2025

Kidd Voodoo hace historia en Puerto Montt con show para más de 15 mil personas en el Estadio Chiquihue