

VI CONGRESO DEC CHILE 2026

# *Experiencias*

DEL LÚJO A LO *esencial*

MARCELA SOTO

Cultura que hace posible la Estrategia

GERENTE DE GESTIÓN DE PERSONAS EN BCI SEGUROS |  
PERIODISTA Y MAGÍSTER EN GESTIÓN DE PERSONAS  
Y COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

DEC

CENTRO DE LAS EXPERIENCIAS

“Cultura que hace posible la  
Estrategia”

*Cuidar, Conectar, Movilizar*

## El impacto de la industria aseguradora en la vida de las personas en Chile

\$ **77.9** Millones

de seguros contratados

**3.9** Pólizas

por habitante

\$ **714** USD

es el promedio anual que destina cada persona a pagar la prima de su seguro



\$ **29.4** Millones

de siniestros pagados durante 2024, de los cuales más del 90% corresponden a seguros de salud.

**8.098.480**

de personas tienen contratado al menos un seguro de salud.

**47.379**

pensionados optaron por una renta vitalicia en el 2024

**760.249**

personas jubiladas reciben su pensión a través de una compañía de seguros.

**2.128.271**

vehículos fueron asegurados contra daños.

**170.866**

siniestros de incendio fueron indemnizados durante 2024

**1.265**

indemnizaciones diarias por seguros de vehículos.

## El impacto de la industria aseguradora en la vida de las personas en Chile:



**206 liquidadores** de siniestros

**59 compañías de seguros** que ofrecen protección a millones de personas y empresas.

**+3 mil corredores** que intermedian entre las compañías de seguros y las personas

**+100 mil personas** empleadas directa o indirectamente, lo que la convierte en una fuente relevante de empleo y especialización.

Una industria presente en los momentos que más importan



**1.050 colaboradores**

**+3MM de asegurados**

**11 sucursales de norte a sur**



Convención de Líderes 2026

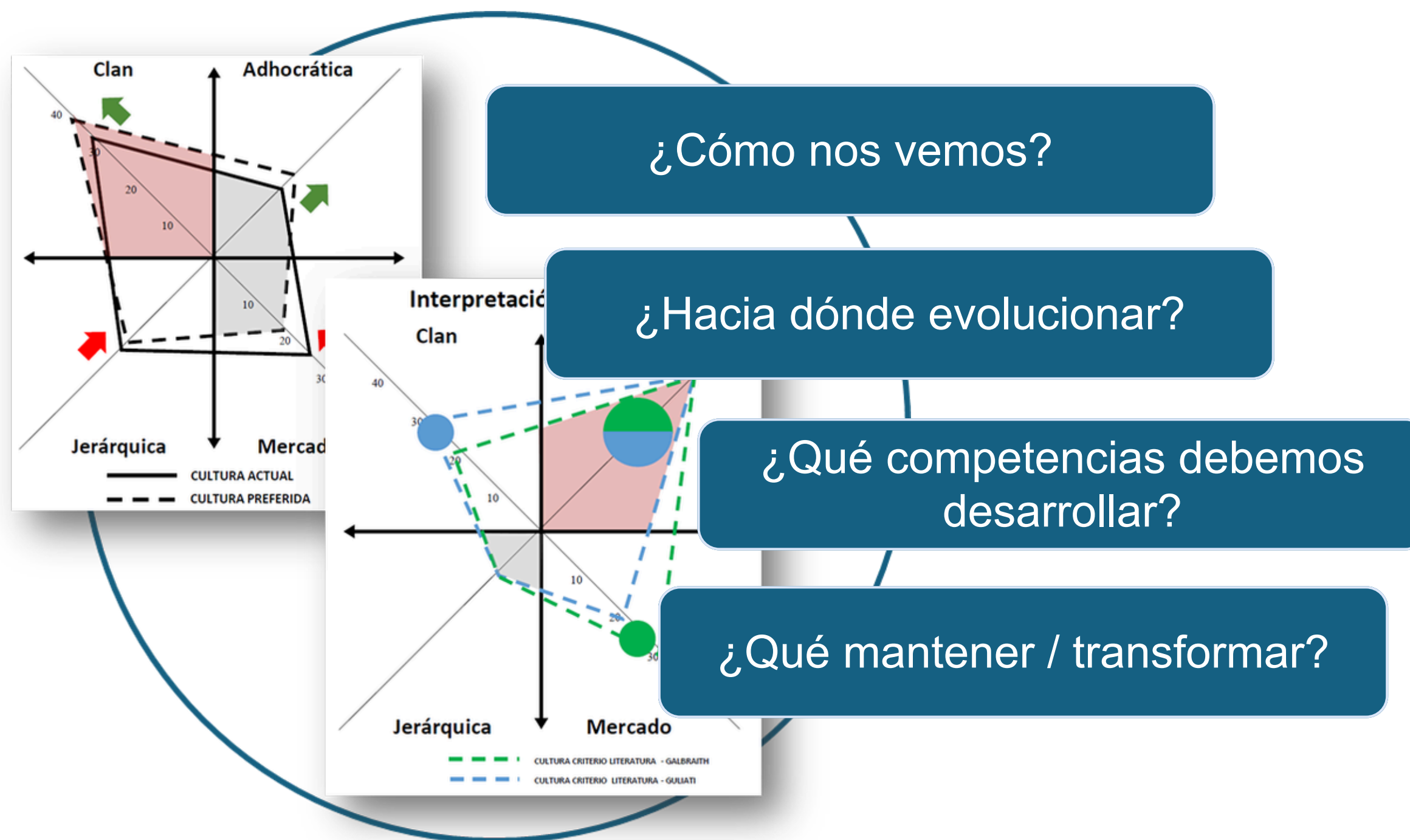
90  
*Aniversario*



10  
*Años  
de Colaboración*

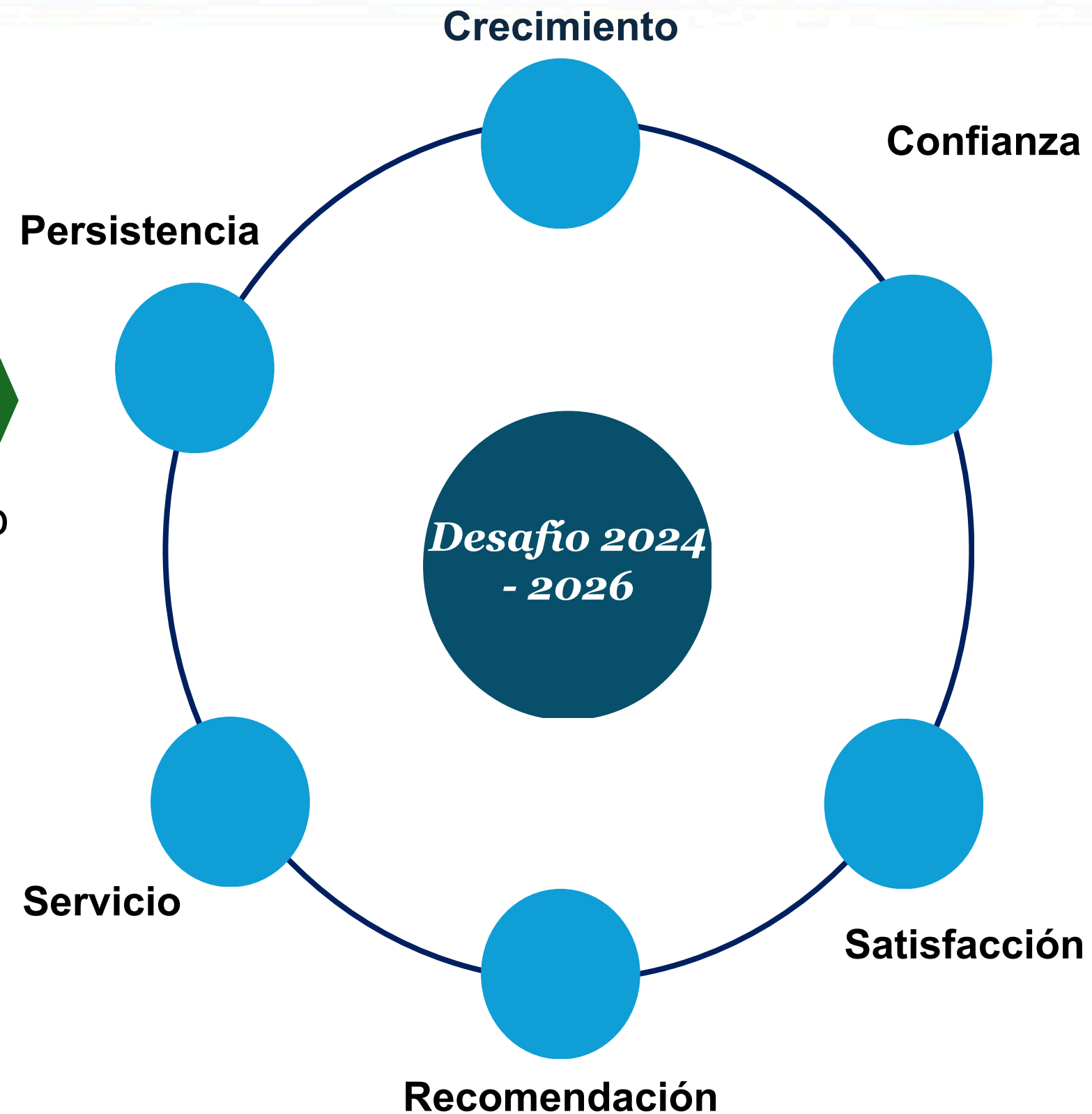
# El Desafío

Nuestra Aspiración: **“Convertir a Colaboradores y Clientes en Fans”**.



## Diferencias entre Clientes y Fans

- 01 A los **Clientes** hay que seducirlos, los **Fans** vienen solos
- 02 Los **Clientes** te dan dinero, los **Fans** te dan su corazón
- 03 Los **Clientes** buscan rebajas, los **Fans** buscan un buen trabajo
- 04 Los **Clientes** se quejan, los **Fans** perdonan
- 05 Los **Clientes** nos critican, los **Fans** nos hacen publicidad
- 06 Los **Clientes** cambian, los **Fans** permanecen



*Quien tiene fans tiene un valor añadido, porque los fans no se compran, hay que conquistarlos con un buen trabajo, pasión, compartiendo experiencias y éxitos*

**STRATEGY**

**CULTURA**

WHAT IS IT?

VISION?

MISSION?

HOW DO I  
MAKE IT WORK

**Desafío 2024-26**

***“La Cultura se come a la  
Estrategia al desayuno”***

*Peter Drucker*



# Nuestra Cultura

**GO FANS = EX + CX**

CULTURA BCI SEGUROS

Experiencia  
colaborador

Experiencia  
clientes



**Cultura**  
que nos mueve

## Propósito y Pilares

Una **Cultura transformadora y movilizadora**, que nos permite consolidar lo mejor de los 90 años de nuestra trayectoria y llevar a cabo las transformaciones necesarias para abordar nuevos tiempos y desafíos.



**GO  
FANS  
Talento**

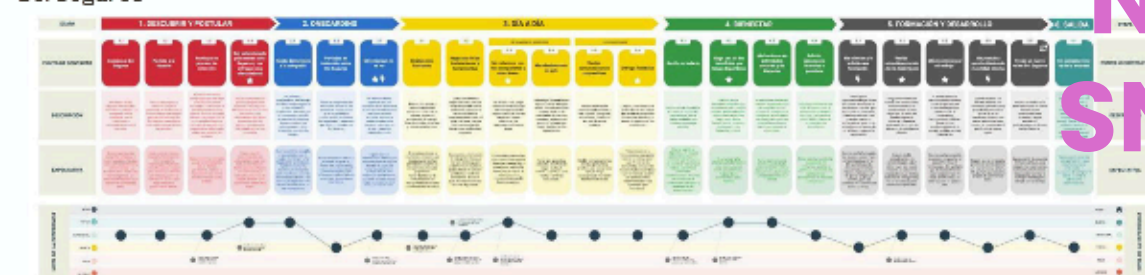
**GO  
FANS  
Bienestar**

**GO  
FANS  
Reconocimiento**



**Employee Journey**

Bci Seguros



**NPS  
SNEX**

- 6 etapas y 23 interacciones.
- El 43,5% de interacciones (10) tienen experiencias satélite.
- El 30,4% de las interacciones (7) representan los momentos de la verdad.
- Un 13% de las interacciones (3) representan los momentos de dolor.
- 39,1% (9) son interacciones con posibilidad de rediseño.

**EXPERIENCIAS SATELITE:** Son aquellas situaciones que desvían de la experiencia prevista de los colaboradores, presentándose solo por algunos casos (a través de los usuarios internos). Un alto número de experiencias satélite suele estar asociado a la falta de estandarización de procesos y normativas en las acciones.

**Momentos clave / wow – arquetipos – beneficios – oportunidades de mejora**

**Mantenemos vivo  
El reconocimiento!**

1. Trayectoria
2. "Pasión por el Cliente" (CX)
3. Desempeño
4. Entre Colaboradores (EX)

**GO  
FANS**  
Innovación

**Iniciativas:**

1. Diagnóstico C3
2. "Programa de Intraemprendimiento Mutua"
3. "Programa de Challenges Bci Seguros"
4. Mediciones y formación

**GO  
FANS**  
Empatía



**Laboratorio  
de  
Innovación**

**GO  
LAB**

**Donde nacen  
las Ideas**

[EMPATIA] "En mis Zapatos"

**Propósito:**  
"Conectar y comprometerse  
con los objetivos comunes"

Indicador Coordinación entre áreas:  
1. 2022 - 79,2  
2. 2023 - 79,1  
3. 2024 - 76,6

**META - 80%**



**+50% colaboradores**

# GO FANS Comunidad

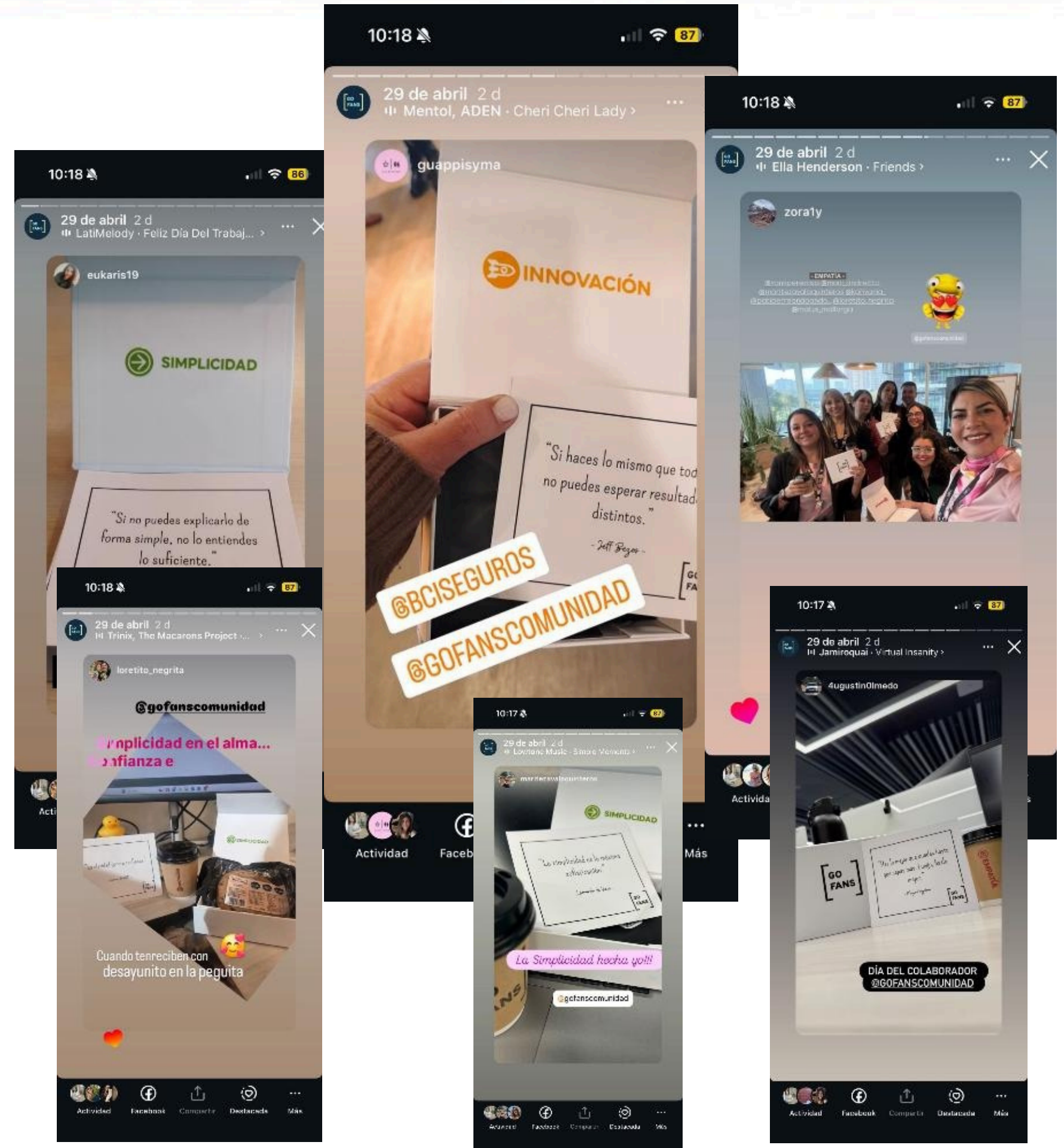
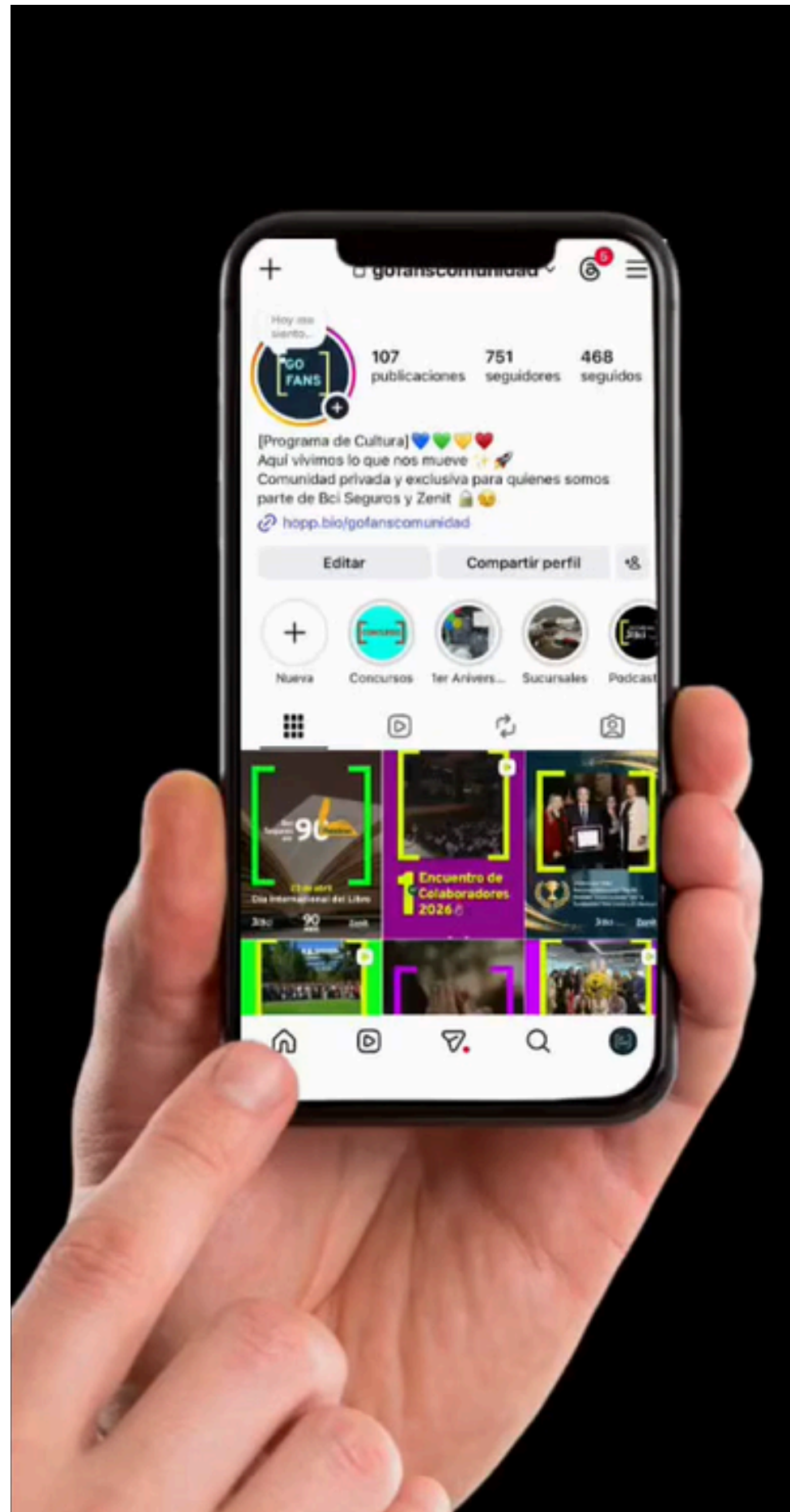
gofanscomunidad

Opinión impopular...

108 publicaciones 751 seguidores 473 seguidos

[Programa de Cultura] Aquí vivimos lo que nos mueve Comunidad privada y exclusiva para quienes somos parte de Bci Seguros y Zenit

hopp.bio/gofanscomunidad



**Gobernanza: Cómo se gesta y cómo se gestiona GO FANS**

# COMITÉ DIRECTIVO



**Cultura**  
que nos mueve

**Gerencia de Gestión de  
Personas  
(EX)**

**Gerencia de Clientes  
(CX)**

**Toda la  
organizació**



# La transformación requiere de lluvia fina

Muchas pequeñas acciones y constantes en el tiempo que logren transformar comportamientos en rutinas



**La CULTURA de la organización es reflejo  
del LIDERAZGO que se practica**



- SIMON SINEK

"Los clientes nunca amarán una empresa, si los trabajadores no la aman primero"

LOS CLIENTES NO  
SON LO PRIMERO.

LOS EMPLEADOS  
SON LO PRIMERO.

SI CUIDAS DE  
ELLOS, ELLOS  
CUIDARÁN A TUS  
CLIENTES.

- RICHARD  
BRANSON



TRATA SIEMPRE A  
TUS **EMPLEADOS**  
COMO QUIERES QUE  
ELLOS TRATEN A  
TUS MEJORES  
**CLIENTES.**

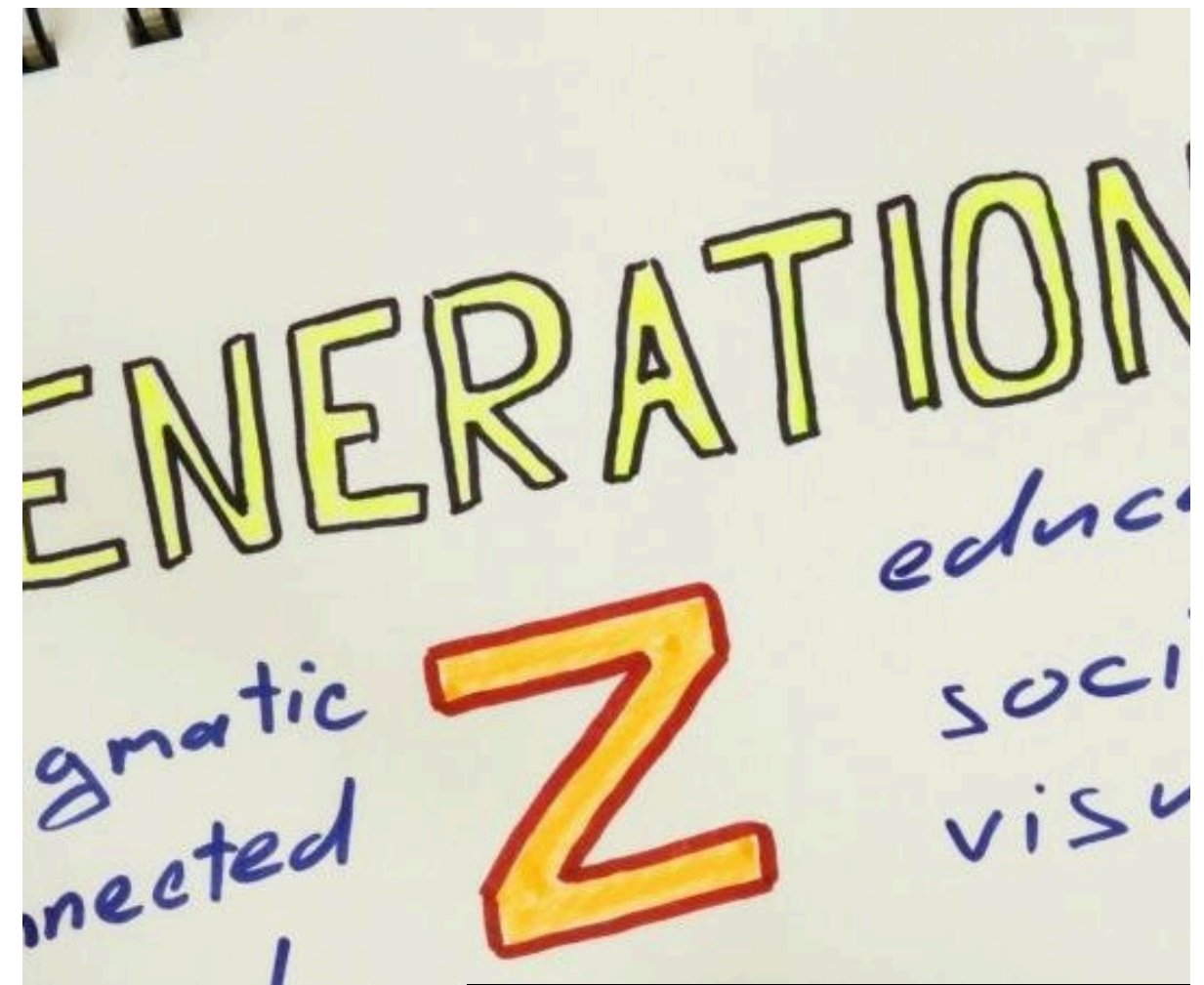
-STEPHEN COVEY

Piensa  
Merca





Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA](#)



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY](#)



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)



**Empatía**



**Simplicidad**



**Innovación**

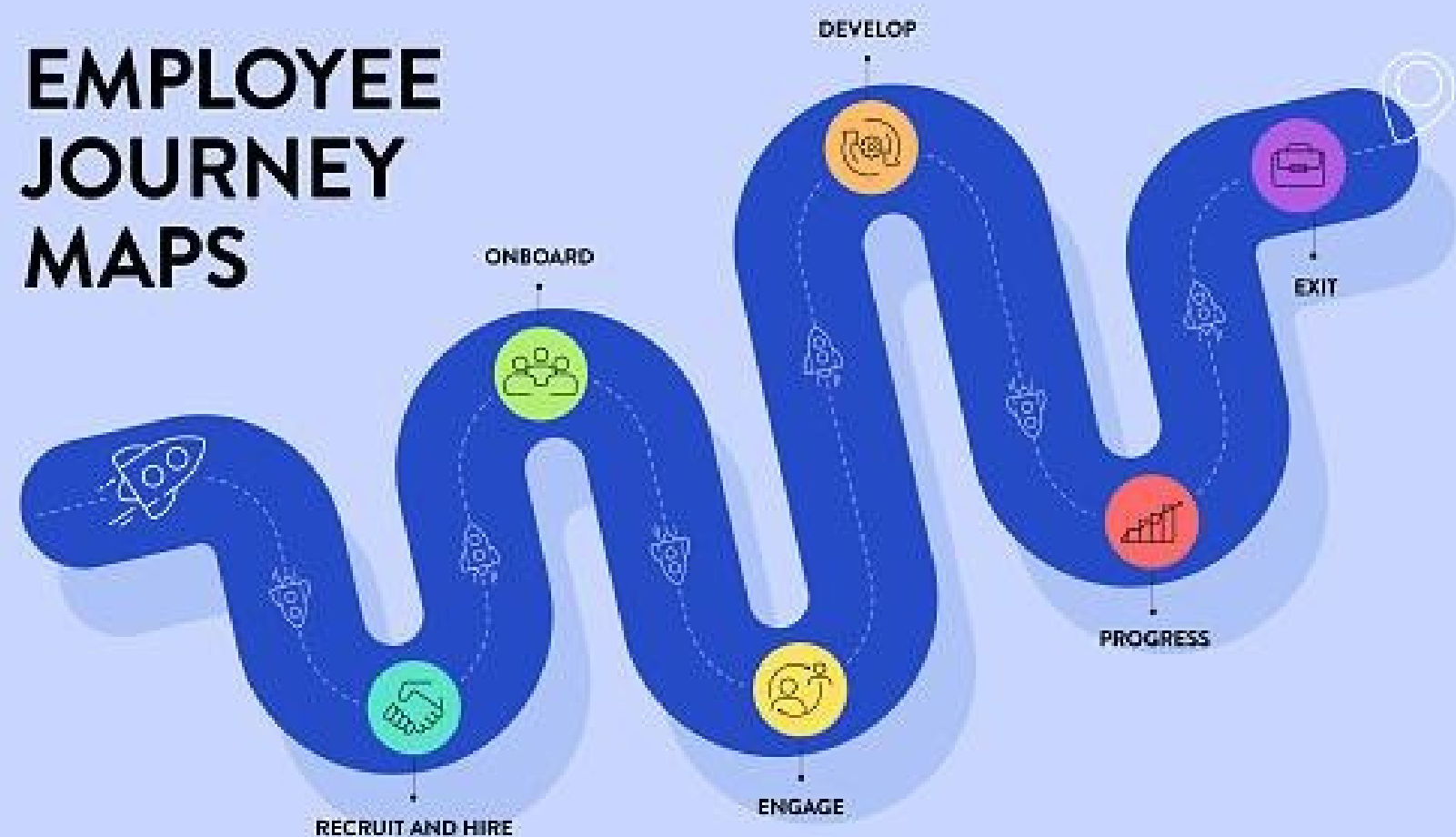


**Excelencia**

“Somos la **comunidad** que  
**acompaña, asesora y cuida historias**  
**únicas”**

**Nuestro Propósito**

# EMPLOYEE JOURNEY MAPS



Customer Satisfaction



**LOGRAR QUE LA CULTURA APALANQUE LA ESTRATEGIA**

## Mejora en la Experiencia Cliente

+45%

SNEX

+25%

CES

+30%

NPS

## Mejora en la Experiencia Colaborador

(de 2024 a 2025)

+6pts

Clima

+96%

Participación

+3,7%

Colaboración





**Si las personas pueden volverse seguidores de una marca...**

**¿Cómo podrían volverse seguidores de la empresa en la que trabajan...?**





...logrando transformar en un **Lujo** lo que es realmente **Esencial** para los colaboradores

**¡Gracias!**

**Marcela Soto Santis**

Gerente de Gestión de Personas

Bci Seguros

[Marcela Soto Santis | LinkedIn](#)

[@marcela.sotosantis](#)



VI CONGRESO DEC CHILE 2026

# *Experiencias*

DEL LUJO A LO *esencial*

DEC

CREEMOS EN LAS EXPERIENCIAS