

MAWDY: Karen Oyarce asume como nueva directora comercial

De amplia trayectoria en el mercado de seguros y asistencia al viajero, Karen Oyarce se incorpora a MAWDY con el objetivo de potenciar la digitalización y las nuevas tendencias en el desarrollo de las coberturas en viajes.

MAWDY en Chile inició el año con un cambio significativo: Karen Oyarce asumió como directora comercial, marcando una etapa de nuevos desafíos y crecimiento para la compañía, con énfasis en su línea de negocios de asistencia en viajes en el mercado nacional.

En entrevista con Ladevi, la ejecutiva desglosó el trabajo de posicionamiento que busca liderar junto al equipo de MAWDY durante los próximos cinco años, haciendo eje en soluciones digitales de la mano de un servicio personalizado de calidad.

“El desafío de crecimiento en la línea de viajes, principalmente con operadores, agencias y clientes, viene desde el mundo digital y las soluciones que proveemos en términos de conexión. Facilitar portales de venta, cotizadores, conexiones vía API y desarrollo de productos dinámicos relacionados a lo que necesita el cliente final es la priori-

dad. Nuestro foco de negocio es B2B y B2B2C; por lo tanto, todos los desarrollos y soluciones digitales —que definen el posicionamiento de MAWDY— van en beneficio del usuario final a través de nuestros sponsors y clientes”, explicó Oyarce.

Las soluciones de MAWDY, puntualiza la directora, consideran el auge de un segmento joven que opta por gestionar sus viajes de forma rápida: “Vemos que entre el 16% y el 22% de las personas están realizando compras de seguros y servicios de asistencia online, y que la autogestión en los segmentos más jóvenes alcanza un porcentaje muy alto. Es ahí hacia dónde queremos dirigirnos con nuestra propuesta de valor”.

La nueva directora cuenta con una amplia trayectoria en el sector asegurador y de servicios, ocupando diversas posiciones en firmas internacionales como Marsh, Chubb. Asimismo, destaca por haber sido la primera mujer en liderar el Automóvil Club de Chile en 2024.

Nuevos productos y escucha activa

El sello de los servicios de MAWDY se caracteriza por escuchar las necesidades de los pasajeros a través de la retroalimentación oportuna de los operadores y agencias de viajes. Este intercambio de información permite cocrear productos con sus clientes y mejorar notablemente los canales de comunicación.

En este contexto, la compañía continúa potenciando dos líneas de cobertura lanzadas en 2025 que incorporan necesida-



Karen Oyarce.

des propias de las nuevas generaciones:

“La atención psicológica ha tenido muy buena recepción; si el viajero enfrenta una dificultad o necesita contención, puede contar con este apoyo. Otra novedad es la asistencia en cerrajería para el hogar: si al volver a Chile tras su viaje el cliente tiene problemas con sus llaves, lo podemos asistir”, destacó la ejecutiva.

Complementando estas mejoras, la empresa trabaja constantemente en mejorar sus productos; aumentar los montos de asistencia en salud y optimizar la cobertura para preexistentes, vinculada especialmente a la tercera edad.

Relación con el canal comercial

Como pieza clave en su estrategia, MAWDY destaca su presencia en el portal Comparonline.com. La venta de seguros de viaje en Chile ha migrado fuertemente a canales digitales, impulsada por la inmediatez y la facilidad en

la compra. Aunque las cifras varían, las estadísticas muestran que un alto porcentaje, entre el 50%-60% en el segmento de turismo internacional, se contrata mediante cotizadores online, bancos y aseguradoras.

“Para MAWDY, la innovación y nuestras herramientas digitales nos permiten leer qué genera mayor impacto para mejorar las ventas. El producto de viaje ya no es estático; hoy podemos entender por qué un cliente elige determinada cobertura y con esa información podemos optimizar el servicio”, señaló Oyarce.

Finalmente, la relación con el canal comercial se refuerza mediante visitas y capacitaciones a agencias de viajes en Santiago y regiones. “Cada cliente tiene un ejecutivo de cuentas asignado. Contamos con indicadores NPS que avalan una excelente gestión de casos y una atención diaria ágil y dedicada. Tanto en el norte como en el sur, los operadores son atendidos de manera integral.”