

ESTUDIO DE PRÁCTICAS DE GESTIÓN EXPERIENCIA DEL CLIENTE

(Customer Experience CX)

ECUADOR

Primera ola: octubre-2022

Segunda ola: Septiembre - 2023

 **ces**

Centro de
experiencias
y servicios **UAI**

 **ADVANCE**
CONSULTORA

 **MarketWatch**
INTELIGENCIA DE MERCADO



Objetivos del estudio

1

EVALUAR

Evaluar el nivel de desarrollo de la gestión de CX en las empresas del país

2

DETERMINAR

Determinar la presencia de prácticas clave de gestión de CX en las empresas del país

3

IDENTIFICAR

Identificar los principales desafíos en la gestión de CX en las empresas del país



Metodología del estudio



El presente estudio fue realizado considerando la metodología implementada por el CES, Centro de Experiencias y Servicios UAI. De igual manera, se destaca el apoyo recibido por el equipo a cargo de dicha metodología.

PROCESO DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO



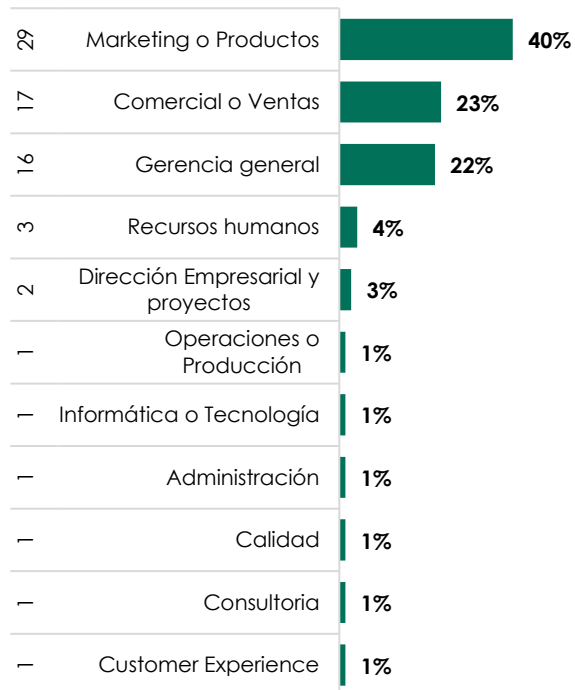


1

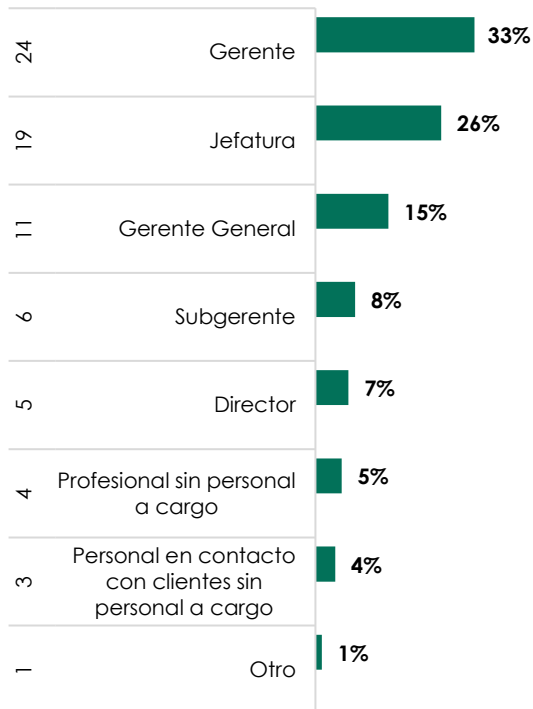
Perfil de las empresas

Perfil del encuestado 2023

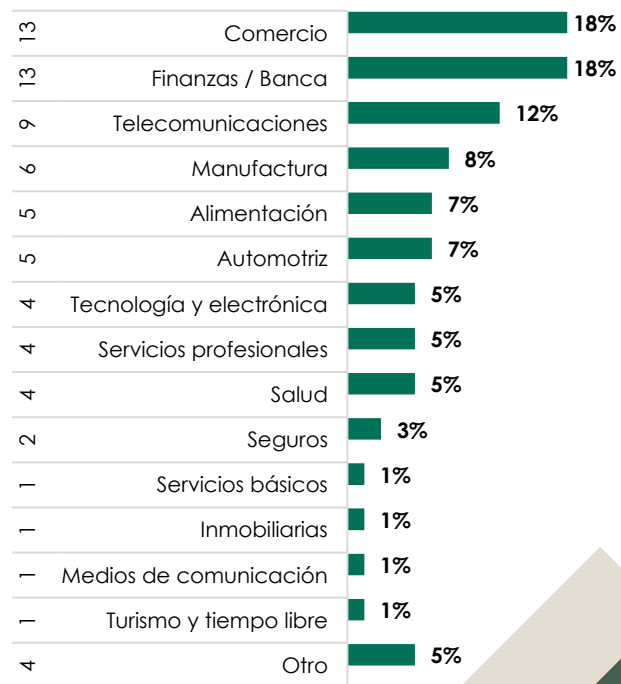
¿A cuáles de las siguientes áreas pertenece el cargo que desempeña en su empresa?



¿En cuáles de los siguientes niveles de cargo se desempeña en su empresa?



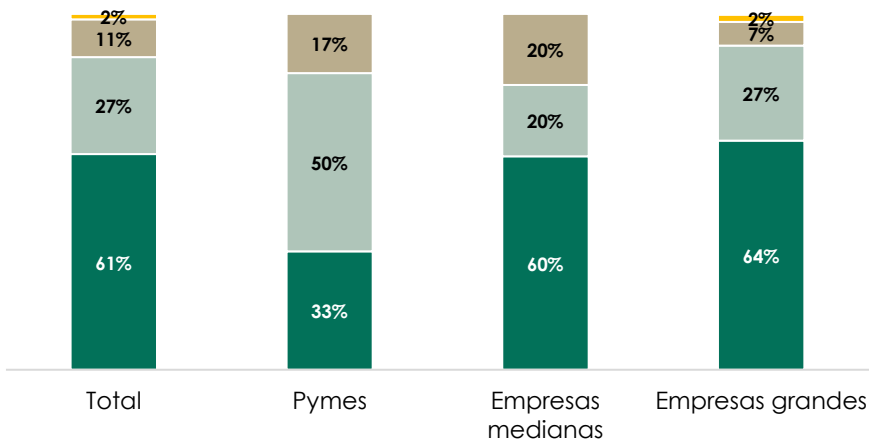
¿A cuáles de los siguientes sectores pertenece su empresa?



Perfil de las empresas

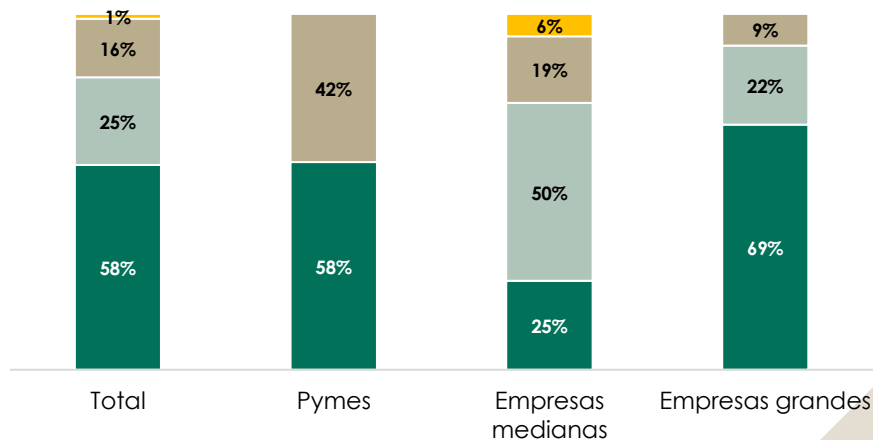
MEDICIÓN 2022

- Otro
- Principalmente empresas o instituciones
- Principalmente personas
- Tanto personas naturales como empresas o instituciones



MEDICIÓN 2023

- Otro
- Principalmente empresas o instituciones
- Principalmente personas
- Tanto personas naturales como empresas o instituciones



¿Qué tipo de clientes tiene su empresa?

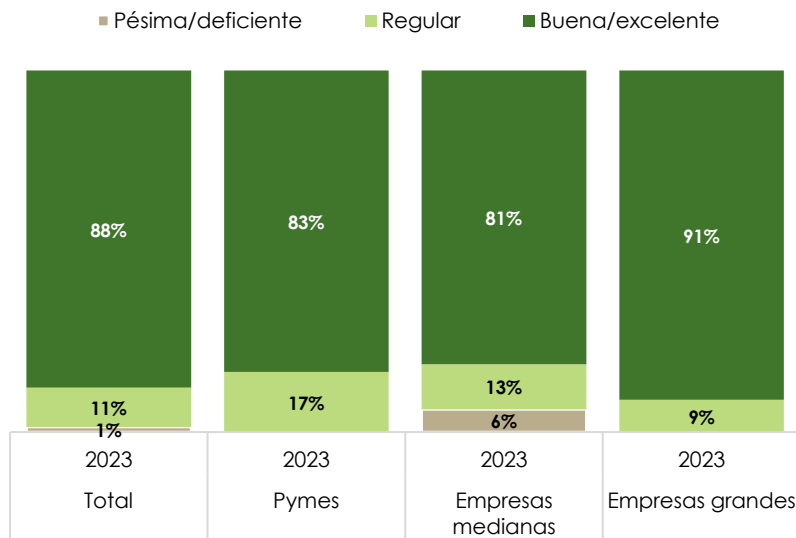
Relevancia de la gestión de la experiencia de clientes



2

Gestión de la experiencia de clientes

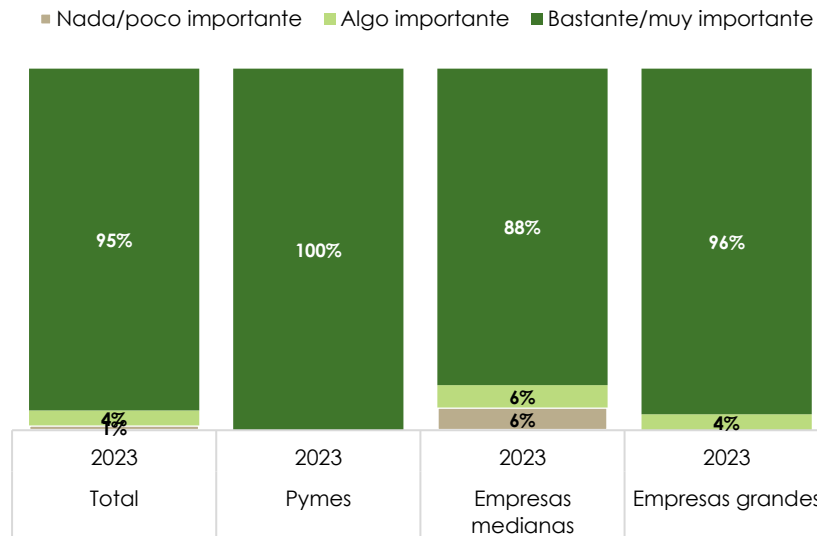
Experiencia que actualmente logra entregar su empresa a sus clientes



¿Cómo calificaría la experiencia que actualmente logra entregar su empresa a sus clientes?

Base 2023: 73 casos

Importancia de la experiencia de los clientes para su empresa



¿Cuán importante considera que es la experiencia de los clientes para su empresa?

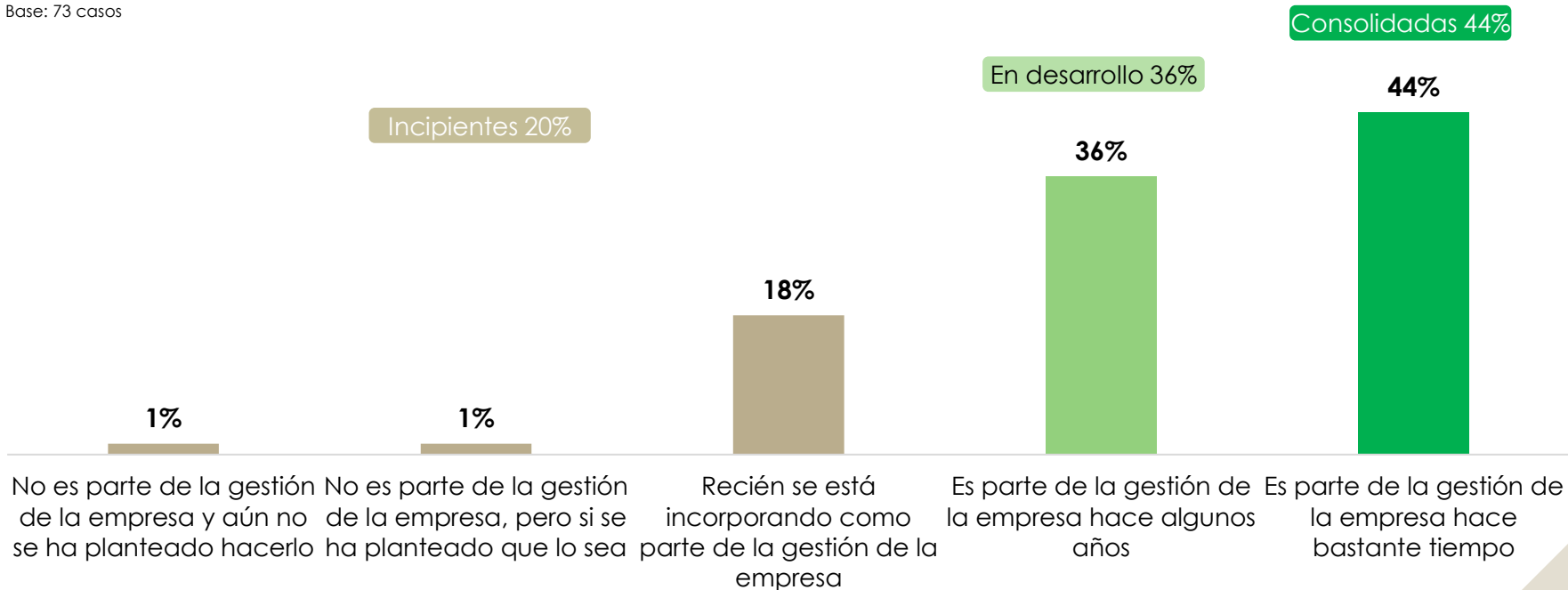
Base 2023: 73 casos

Nivel de desarrollo de la gestión de CX

➤ ¿En qué grado la experiencia de los clientes es parte de la gestión que se realiza en tu empresa?

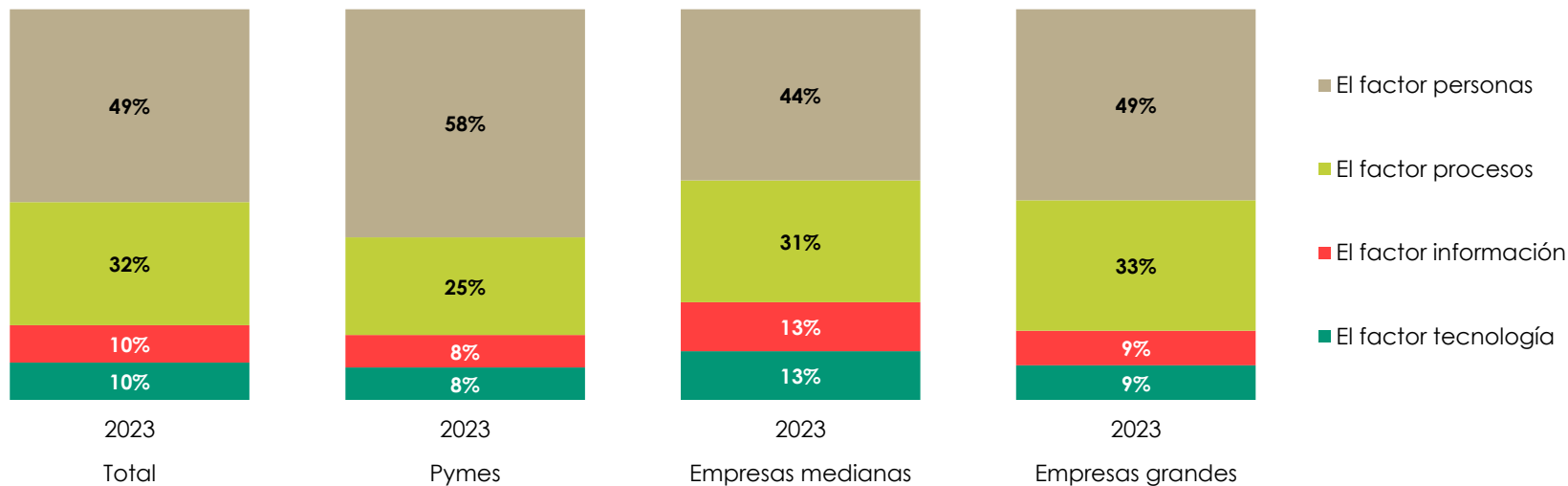
➤ Respuesta única

➤ Base: 73 casos



Gestión de la experiencia de clientes

Factores de gestión clave para mejorar la experiencia de los clientes



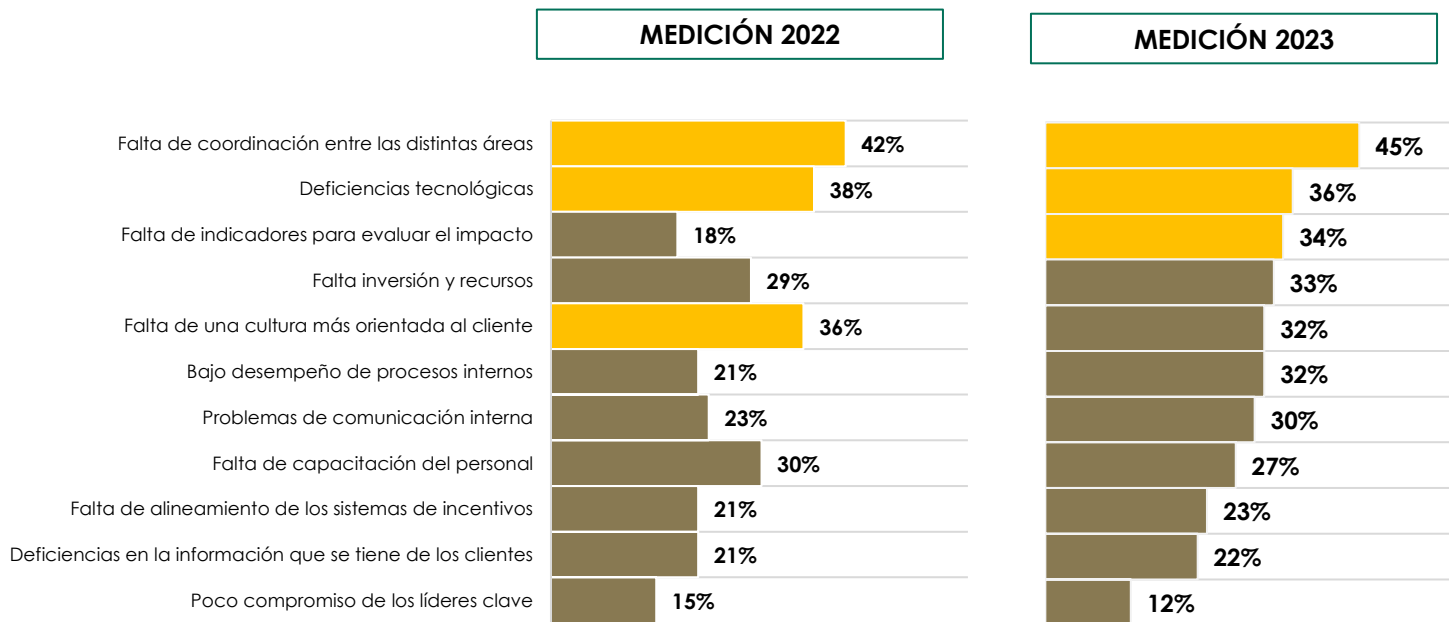
¿Cuál de los siguientes ámbitos o aspectos consideras es el más importante para lograr una mejor experiencia de clientes en su empresa?

Respuesta única

Base 2023: 73 casos

Obstáculos para desarrollar la gestión de CX

Obstáculos para desarrollar la gestión y mejora de la experiencia de los clientes



¿Cuáles crees son los principales obstáculos que existen en su empresa para desarrollar la gestión y mejora de la experiencia de los clientes?

Respuesta múltiple

Base 2022: 66 casos

Base 2023: 73 casos



3

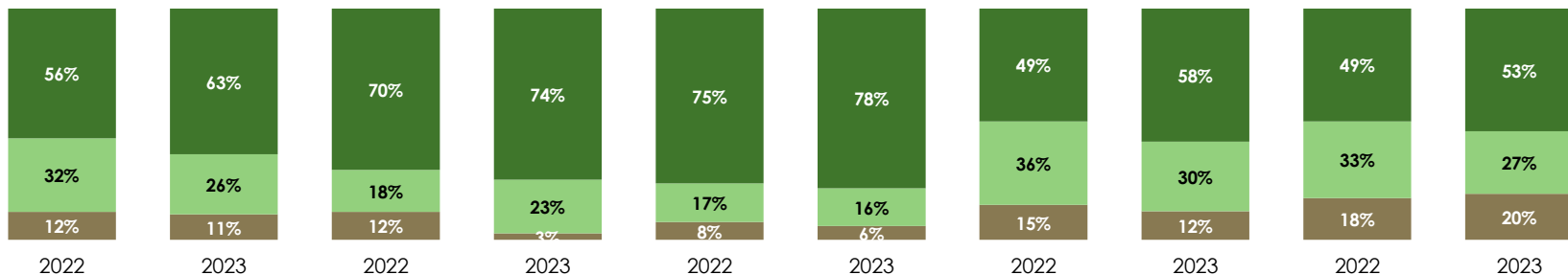
Prácticas de gestión del compromiso corporativo

Prácticas de gestión del compromiso corporativo

Prácticas para el compromiso corporativo con la gestión de CX

TOTAL

■ Nada/poco ■ Algo ■ Bastante/mucho



Existe una estructura de gobernanza clara y efectiva de la gestión de la experiencia de clientes

Se desarrollan iniciativas para lograr el compromiso gerencial

La experiencia de clientes está integrada en las definiciones y planes estratégicos de la empresa

Existen recursos y un presupuesto asignado para mejorar la experiencia de clientes

Se evalúa el impacto financiero o de negocio que tienen las iniciativas de mejora de la experiencia de clientes

¿En qué grado en su empresa se están aplicando las siguientes prácticas para lograr el compromiso estratégico con la experiencia de clientes?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base 2022: 66 casos

Base 2023: 73 casos

Prácticas de gestión de la voz de los clientes



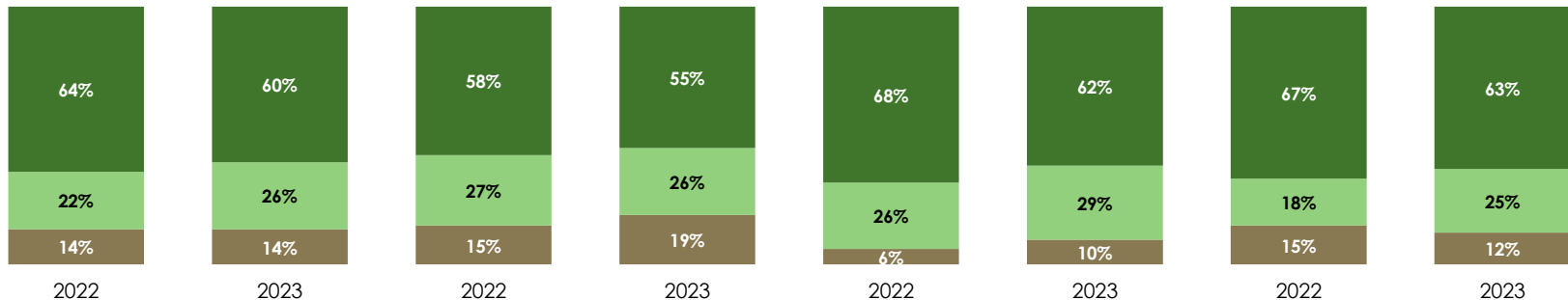
4

Prácticas de gestión de la voz de los clientes

TOTAL

Prácticas para incorporar la voz de los clientes en la gestión de la empresa

■ Nada/poco ■ Algo ■ Bastante/mucho



Se realizan sistemáticamente investigaciones cuantitativas de clientes

Se realizan sistemáticamente investigaciones cualitativas de clientes

Se involucra a gerentes y personal en actividades que les permitan conocer de primera mano a los clientes

Se integra la voz de los clientes en los proyectos de diseño o innovación que se realizan en la empresa

¿En qué grado en su empresa se están aplicando las siguientes prácticas para incorporar la voz de los clientes a la gestión de la empresa?

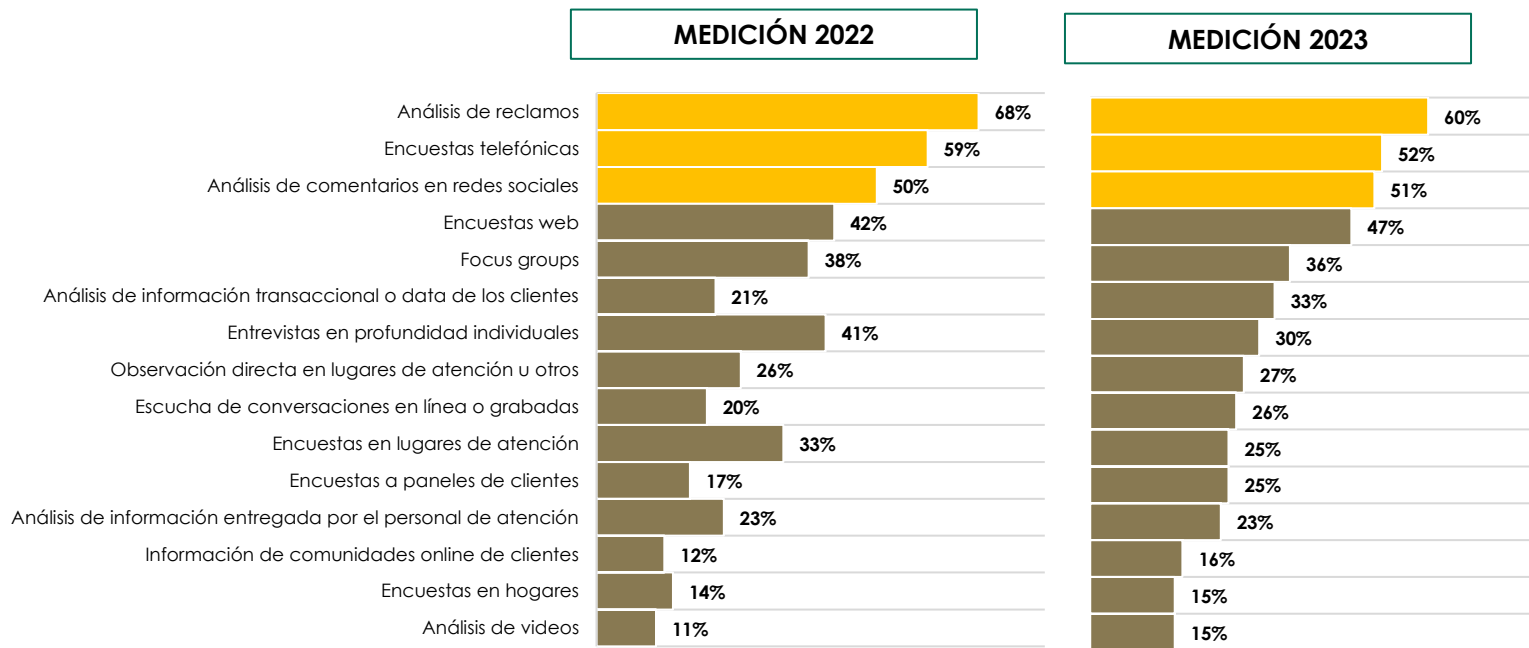
Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base 2022: 66 casos

Base 2023: 73 casos

Prácticas de gestión de la voz de los clientes

Métodos para comprender y obtener retroalimentación de los clientes



¿A través de cuáles de los siguientes mecanismos su empresa obtiene sistemáticamente comprensión y retroalimentación de sus clientes?

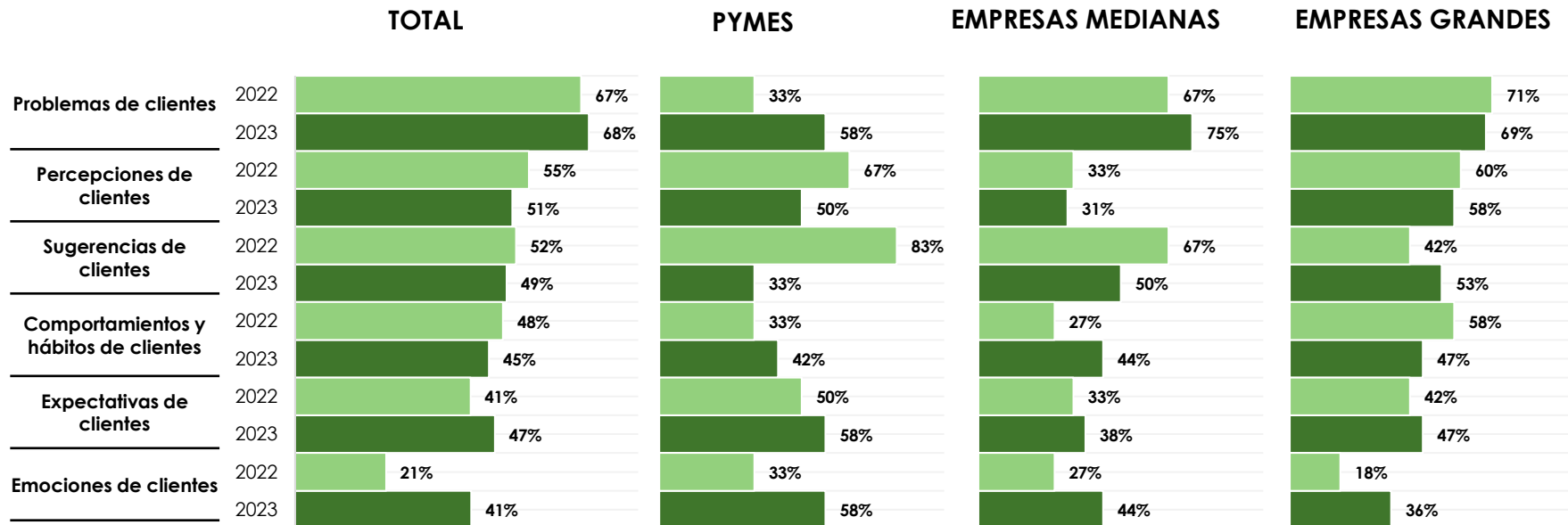
Respuesta múltiple

Base 2022: 66 casos

Base 2023: 73 casos

Prácticas de gestión de la voz de los clientes

Tipo de información que se obtiene de los clientes



¿Cuál de los siguientes tipos de información de los clientes se obtiene sistemáticamente en su empresa?

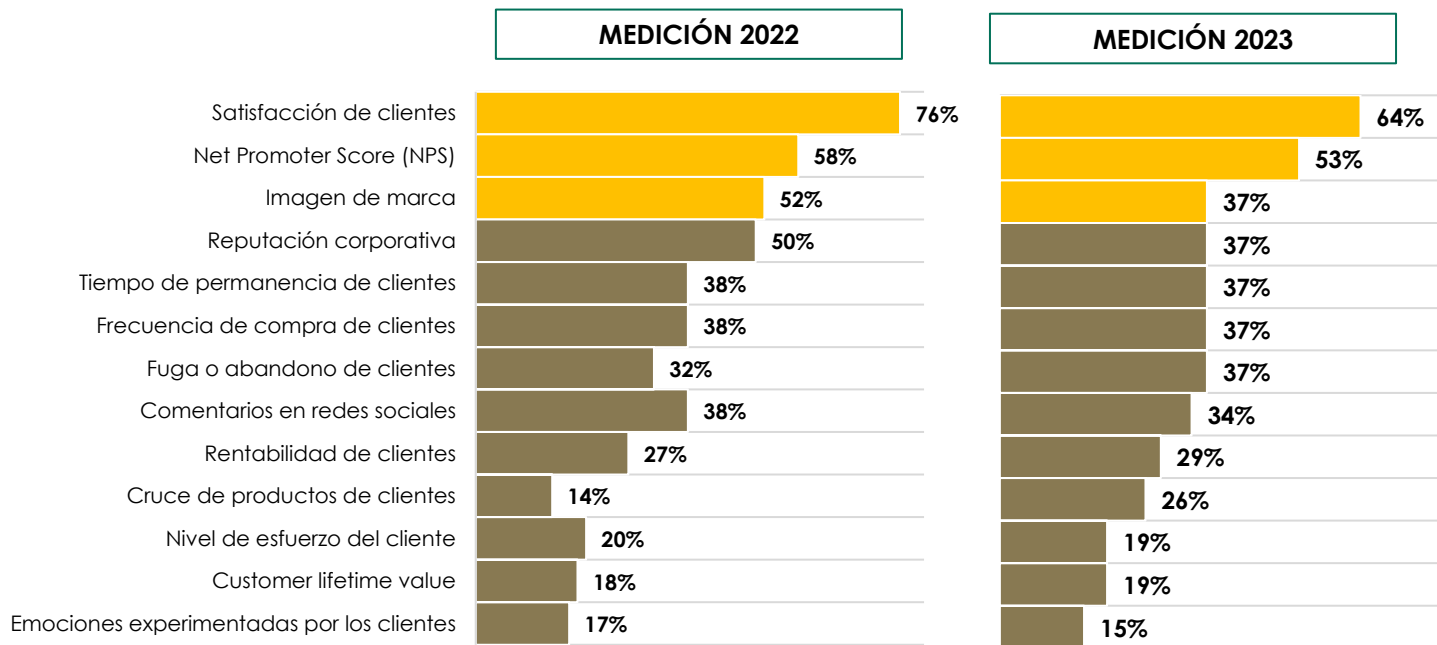
Respuesta múltiple

Base 2022: 66 casos

Base 2023: 73 casos

Prácticas de gestión de la voz de los clientes

Indicadores que utilizan sistemáticamente la empresa para evaluar la experiencia de los clientes



¿Cuáles de los siguientes tipos de indicadores se utilizan sistemáticamente en su empresa para evaluar la experiencia de los clientes?

Respuesta múltiple

Base 2022: 66 casos

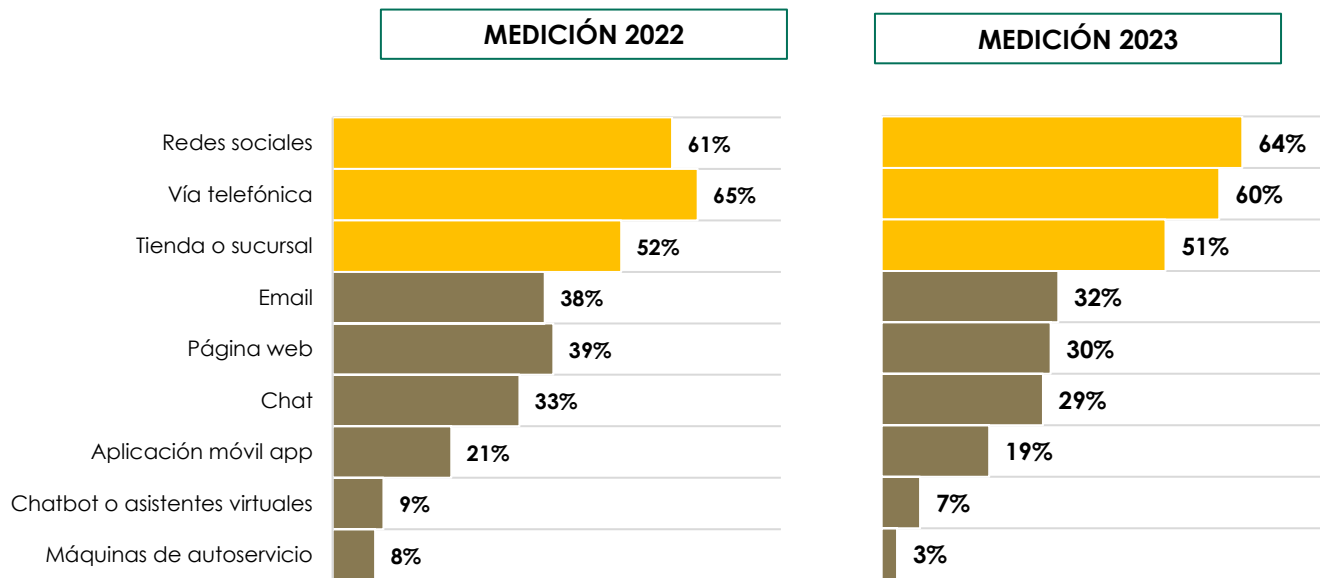
Base 2023: 73 casos



5

Prácticas de gestión de canales de atención

Canales de atención de clientes



¿Cuáles de los siguientes canales de atención utilizan más los clientes para contactarse con su empresa?

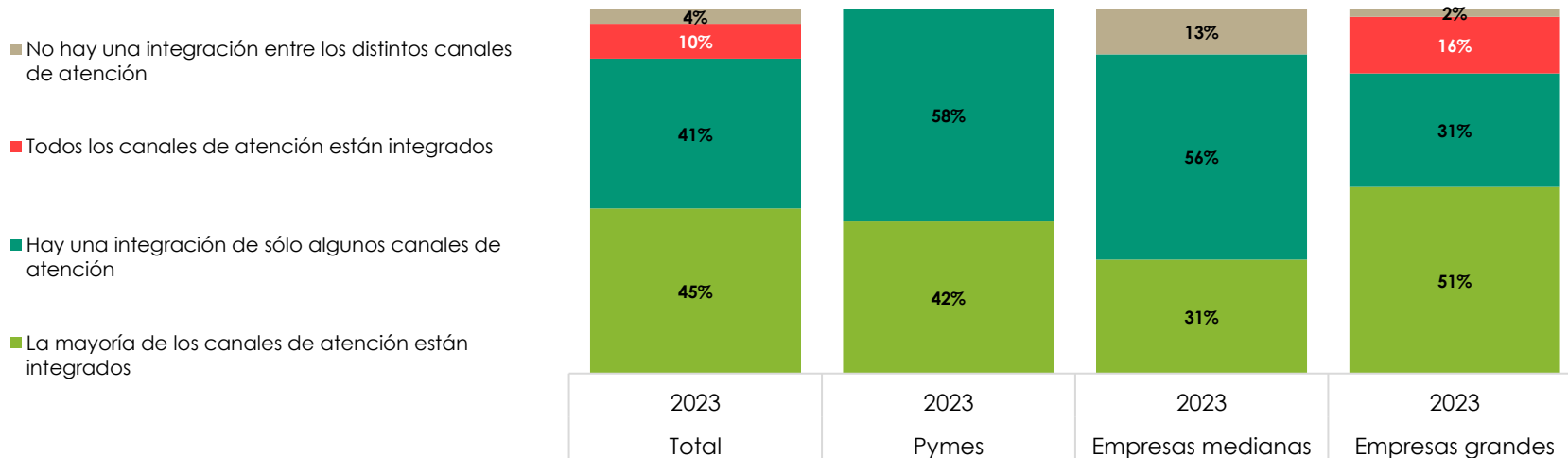
Respuesta múltiple

Base 2022: 66 casos

Base 2023: 73 casos

Prácticas de gestión de canales de atención

Nivel de integración de los distintos canales de atención de clientes



¿Cuál dirías es el nivel de integración que existe entre los distintos canales de atención de clientes de su empresa?

Base 2023: 73 casos

Prácticas de gestión del alineamiento del personal

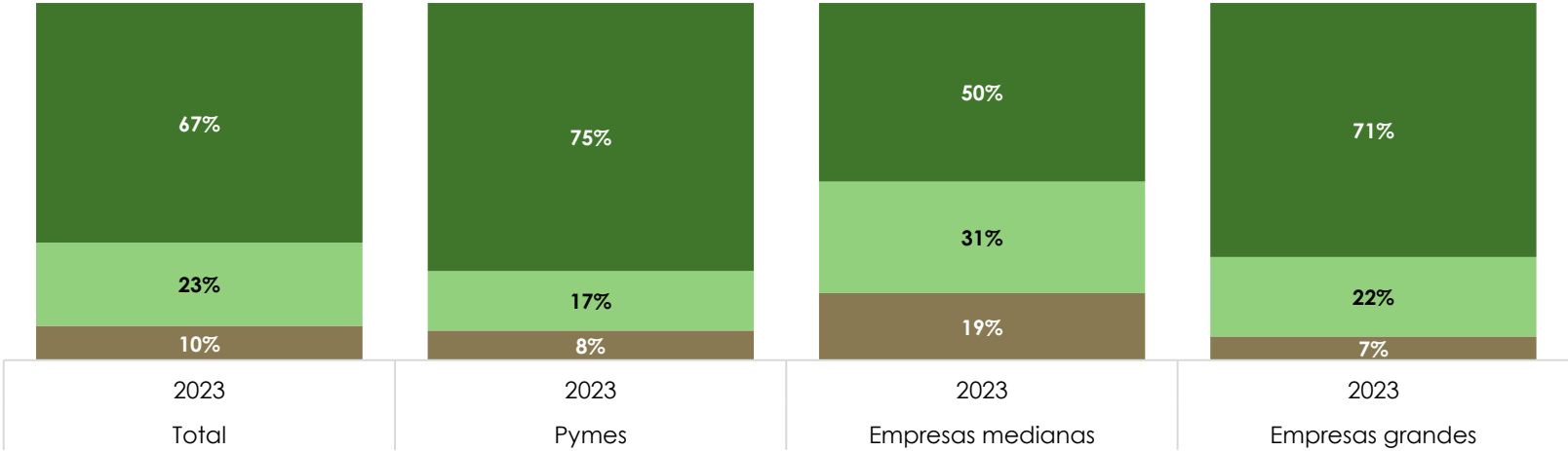
6



Prácticas de gestión del alineamiento del personal

Cultura de servicio o de orientación al cliente

Nada/poco Algo Bastante/mucho



¿En qué medida consideras que existe en su empresa una cultura de servicio o de orientación al cliente?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

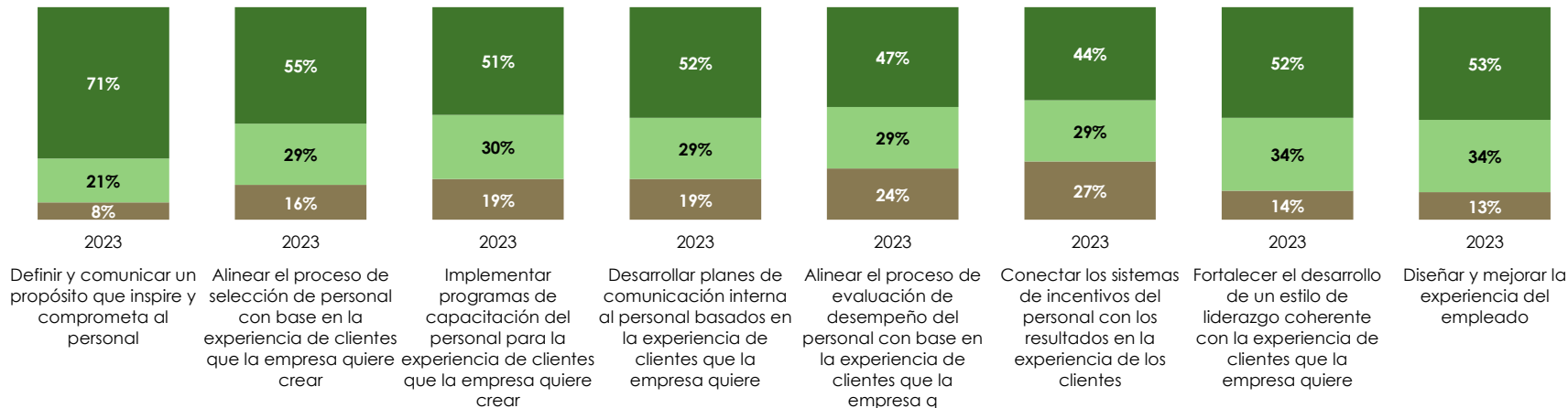
Base 2023: 73 casos

Prácticas de gestión del alineamiento del personal

TOTAL

Prácticas de gestión del alineamiento del personal

■ Nada/poco ■ Algo ■ Bastante/mucho



¿En qué grado en su empresa se están aplicando las siguientes prácticas para fortalecer el alineamiento del personal con la experiencia de clientes?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base 2023: 73 casos



7

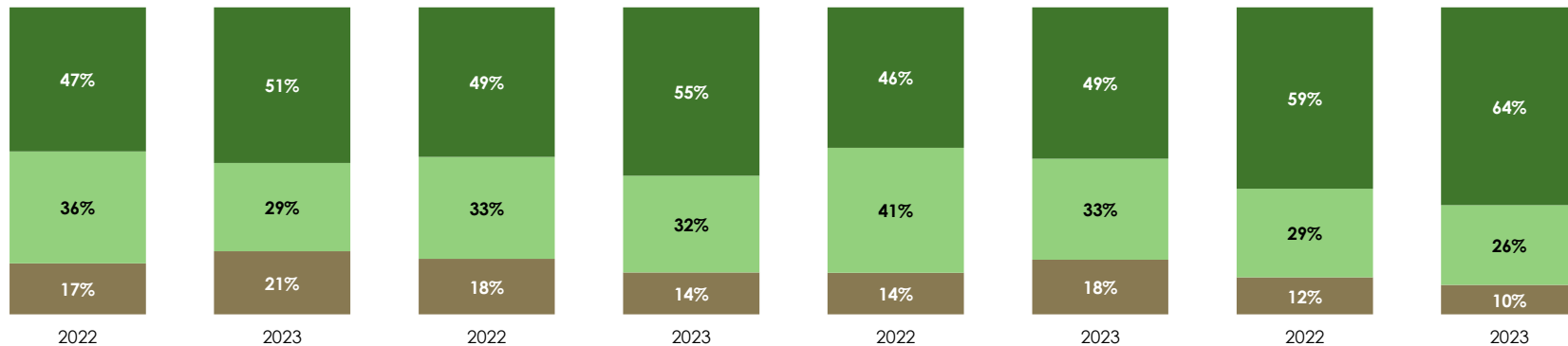
Prácticas de gestión del diseño de experiencia

Prácticas de gestión del diseño de experiencia

TOTAL

Prácticas de diseño de la experiencia de los clientes

■ Nada/poco ■ Algo ■ Bastante/mucho



Conformar equipos de trabajo para diseñar colaborativamente la experiencia deseada de los clientes

Mapear las distintas interacciones que tienen los clientes con la empresa

Desarrollar prototipos de soluciones que mejoren la experiencia de clientes

Definir estándares o protocolos que definan la experiencia que se desea entregar a los clientes

¿En qué grado en su empresa se están aplicando las siguientes prácticas para diseñar o rediseñar la experiencia de los clientes?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base 2022: 66 casos

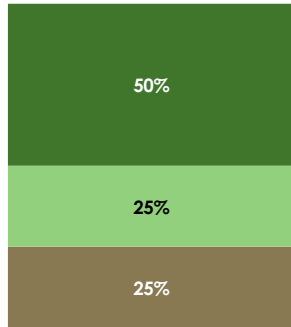
Base 2023: 73 casos

Prácticas de gestión del diseño de experiencia

Pymes

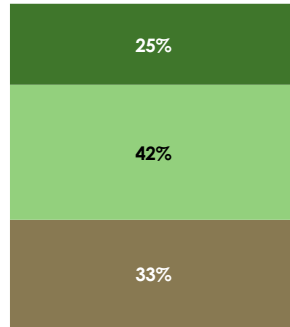
Prácticas de diseño de la experiencia de los clientes

■ Nada/poco ■ Algo ■ Bastante/mucho



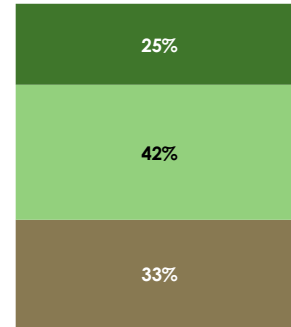
2023

Conformar equipos de trabajo para diseñar colaborativamente la experiencia deseada de los clientes



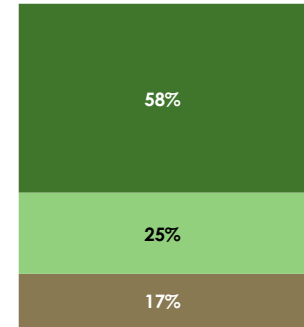
2023

Mapear las distintas interacciones que tienen los clientes con la empresa



2023

Desarrollar prototipos de soluciones que mejoren la experiencia de clientes



2023

Definir estándares o protocolos que definan la experiencia que se desea entregar a los clientes

¿En qué grado en su empresa se están aplicando las siguientes prácticas para diseñar o rediseñar la experiencia de los clientes?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

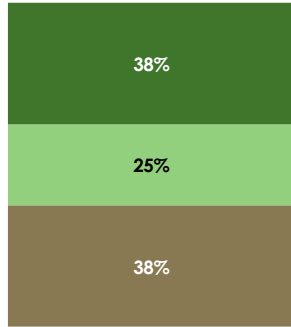
Base 2023: 12 casos

Prácticas de gestión del diseño de experiencia

Empresas medianas

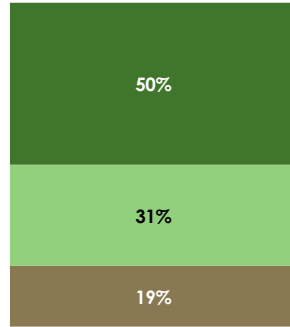
Prácticas de diseño de la experiencia de los clientes

■ Nada/poco ■ Algo ■ Bastante/mucho



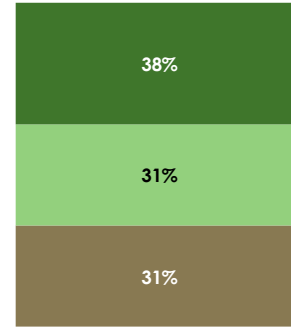
2023

Conformar equipos de trabajo para diseñar colaborativamente la experiencia deseada de los clientes



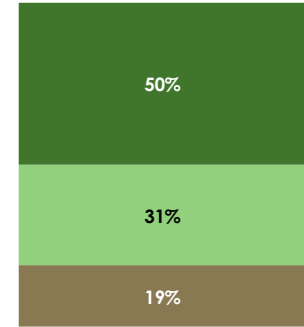
2023

Mapear las distintas interacciones que tienen los clientes con la empresa



2023

Desarrollar prototipos de soluciones que mejoren la experiencia de clientes



2023

Definir estándares o protocolos que definan la experiencia que se desea entregar a los clientes

¿En qué grado en su empresa se están aplicando las siguientes prácticas para diseñar o rediseñar la experiencia de los clientes?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

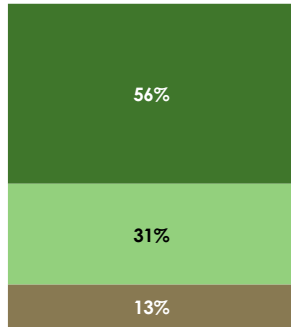
Base 2023: 16 casos

Prácticas de gestión del diseño de experiencia

Empresas grandes

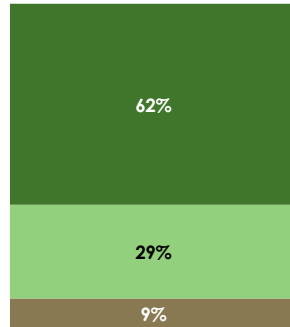
Prácticas de diseño de la experiencia de los clientes

■ Nada/poco ■ Algo ■ Bastante/mucho



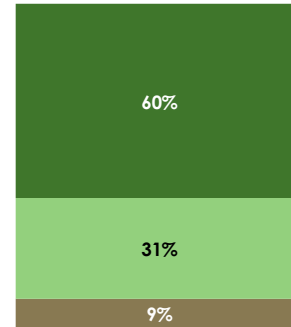
2023

Conformar equipos de trabajo para diseñar colaborativamente la experiencia deseada de los clientes



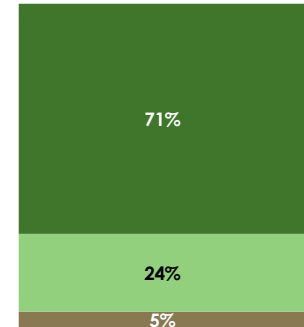
2023

Mapear las distintas interacciones que tienen los clientes con la empresa



2023

Desarrollar prototipos de soluciones que mejoren la experiencia de clientes



2023

Definir estándares o protocolos que definan la experiencia que se desea entregar a los clientes

¿En qué grado en su empresa se están aplicando las siguientes prácticas para diseñar o rediseñar la experiencia de los clientes?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base 2023: 45 casos

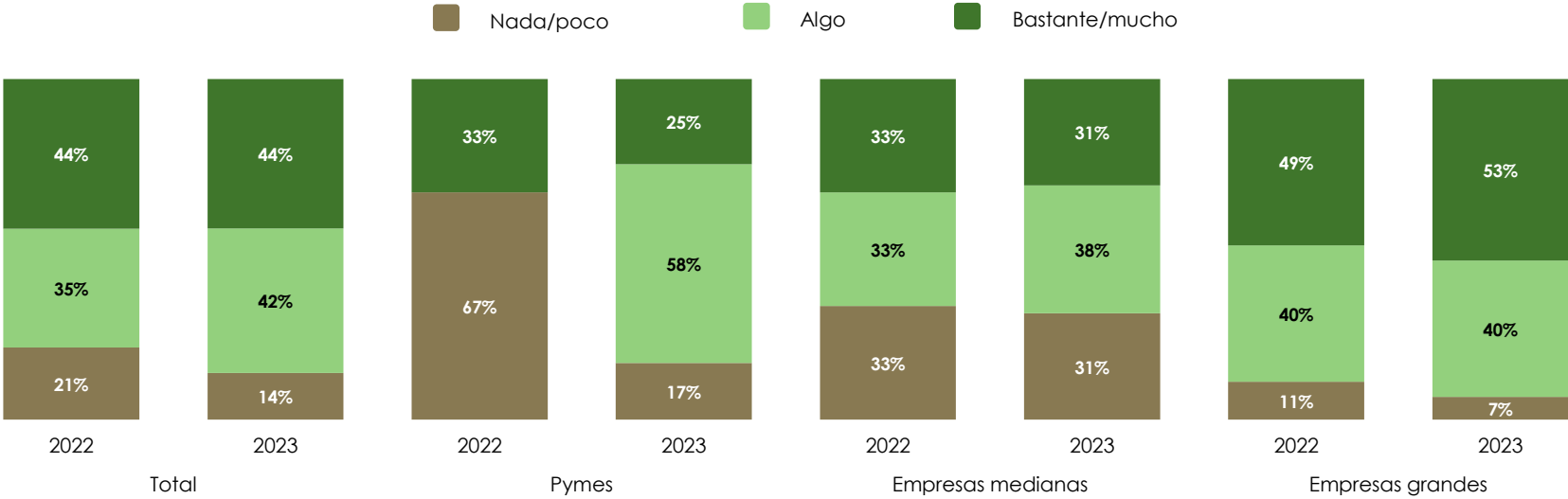
Prácticas de habilitación y gestión de reclamos

8



Prácticas de habilitación de clientes

Inversión en la educación de los clientes



¿Cuánto considera que su empresa invierte en educar a sus clientes para que usen adecuadamente y aprovechen al máximo los productos o servicios que se les ofrece?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base 2022: 66 casos

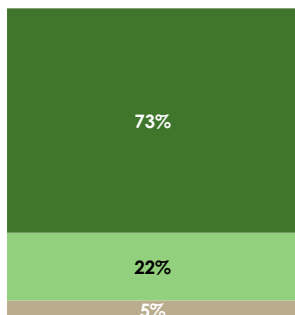
Base 2023: 73 casos

Prácticas de gestión de reclamos

TOTAL

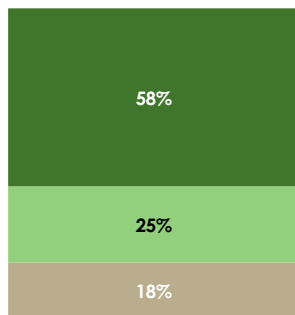
Prácticas de gestión de reclamos

■ Nada/poco ■ Algo ■ Bastante/mucho



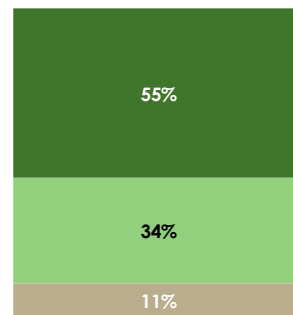
2023

Existen canales de fácil acceso para que los clientes planteen sus problemas o reclamos



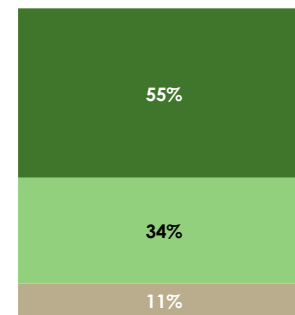
2023

Hay una categorización completa y actualizada de los distintos tipos de problemas que pueden tener los clientes



2023

Existen políticas y estándares definidos para responder los distintos tipos de problemas o reclamos de los cliente



2023

Se integra y analiza la información de los problemas o reclamos de los clientes para desarrollar planes de acción

Respecto de la gestión que se hace de los problemas o reclamos de los clientes, ¿En qué grado en su empresa...?

Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

Base 2023: 73 casos



9

Evaluación general de la madurez de CX

Evaluación general de la madurez en la gestión de CX

Evaluación de ámbitos de mayor y menor madurez en la gestión de CX

Ámbitos de la gestión de experiencia de clientes		TOTAL	Pymes	Empresas medianas	Empresas grandes
		2023	2023	2023	2023
Ámbitos más desarrollados	Gestión y mejora continua de los procesos internos clave para la experiencia de clientes	33%	50%	25%	31%
	Integración de la experiencia de clientes en la estrategia y el foco gerencial	41%	42%	31%	44%
	Implementación de evaluaciones de la experiencia actual de los clientes	33%	8%	25%	42%
	Gestión de los problemas o reclamos de los clientes e implementación de acciones de mejora	45%	50%	44%	44%
	Desarrollo de la cultura y el capital humano para fortalecer la experiencia de clientes	40%	17%	19%	53%
	Desarrollo de tecnología que permita fortalecer la experiencia de clientes	34%	25%	38%	36%
Ámbitos menos desarrollados	Gestión de la integración de los canales de atención de clientes u omnicanalidad	29%	0%	25%	38%
	Gestión de la relación y el desempeño de proveedores que son clave para la experiencia de clientes	10%	17%	6%	9%
	Implementación de mecanismos de conocimiento de los clientes, el mercado y el entorno	26%	25%	13%	31%
	Diseñar, mejorar e innovar el viaje de los clientes y sus distintos puntos de interacción	27%	42%	25%	24%
	Evaluación del impacto en la lealtad y resultados financieros de las iniciativas de experiencia de clientes	10%	0%	6%	13%
	Desarrollo de la información, educación y habilitación de los clientes	4%	0%	6%	4%
		+100%	+100%	+100%	+100%

¿En cuáles de los siguientes ámbitos de la gestión de experiencia de clientes consideras que lo hace mejor su empresa?

Respuesta múltiple, máximo 3 opciones

Ámbitos más desarrollados de 30% en adelante; ámbitos menos desarrollados menos de 30%.



10

Conclusiones

PRINCIPALES FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN LA GESTIÓN DE CX DE LAS EMPRESAS

Métodos cuantitativos de voz de clientes

01

Canales y políticas para la atención de reclamos

02

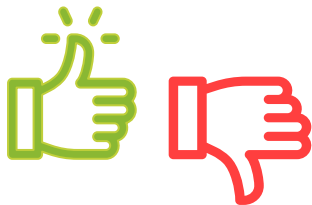
Integración en la estrategia

03

Gestión de los problemas o reclamos

04

FORTALEZAS



DEBILIDADES

01

Comprensión cualitativa y emocional de clientes

02

Alineamiento de procesos de gestión de personas

03

Educación y habilitación de clientes

04

Evaluación del impacto financiero