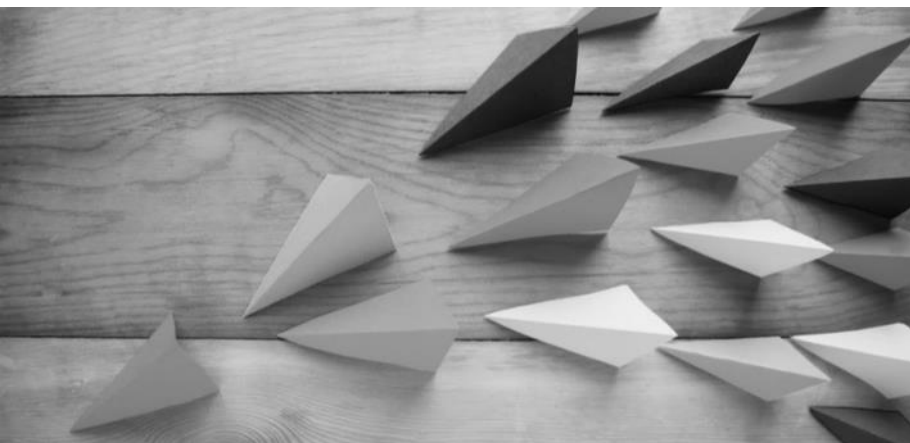




, ces

centro de
experiencias
y servicios UAI

**ESTUDIO PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE
EXPERIENCIA - RESULTADOS 2019**



'ces

METODOLOGÍA

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

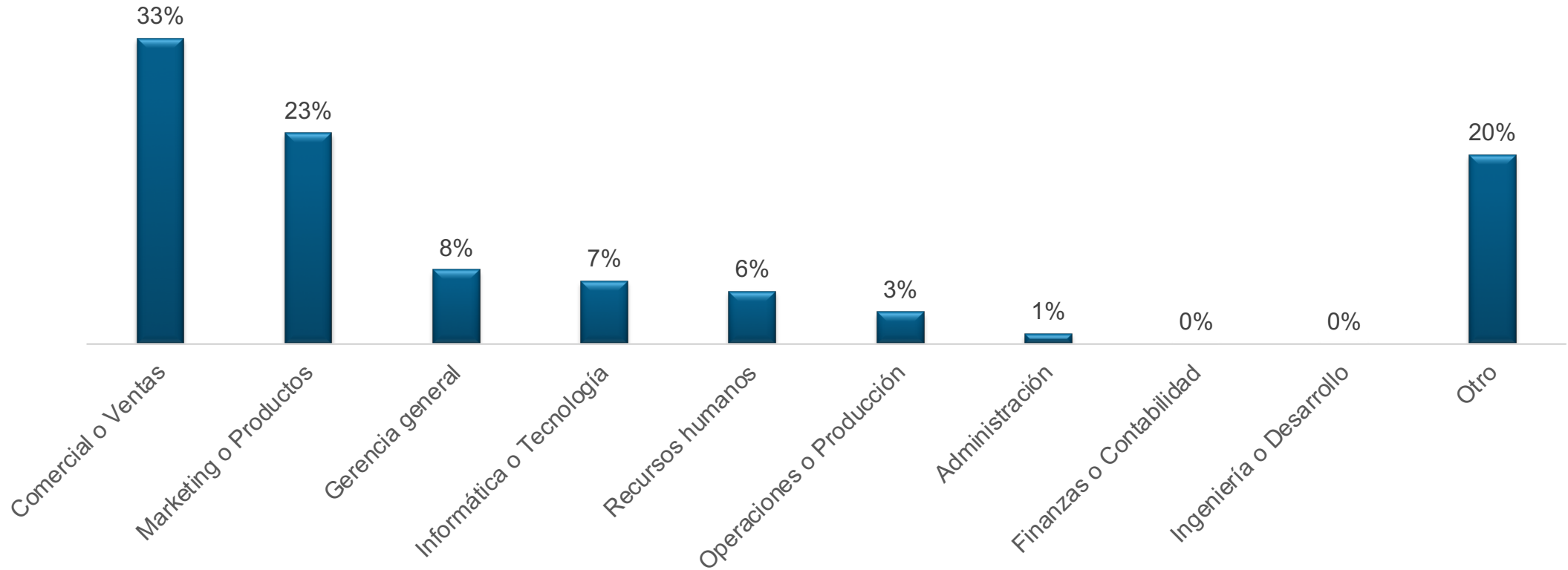
1. Explorar sobre el nivel de desarrollo de la gestión de experiencia de clientes en las empresas del país.
2. Evaluar la presencia de prácticas clave en la gestión de la experiencia de clientes en las empresas del país.
3. Identificar las áreas de mayor y menor desarrollo en la gestión de la experiencia de clientes en las empresas del país.

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

- **Tipo de estudio:** cuantitativo.
- **Método:** encuesta web.
- **Población objetivo:** Personas que se desempeñan en cargos relacionados con mejorar la experiencia de cliente en sus empresas.
- **Muestra:** 89 encuestas en total.
- **Procedimiento:**
 1. Diseño y revisión de encuesta web de prácticas de gestión de experiencia de clientes.
 2. Envío y aplicación de encuesta web por email y redes sociales (del 02/08/19 al 28/08/19).
 3. Revisión y filtro de encuestados que cumplieran con los requisitos del estudio.
 4. Análisis estadístico de datos y elaboración de informe.

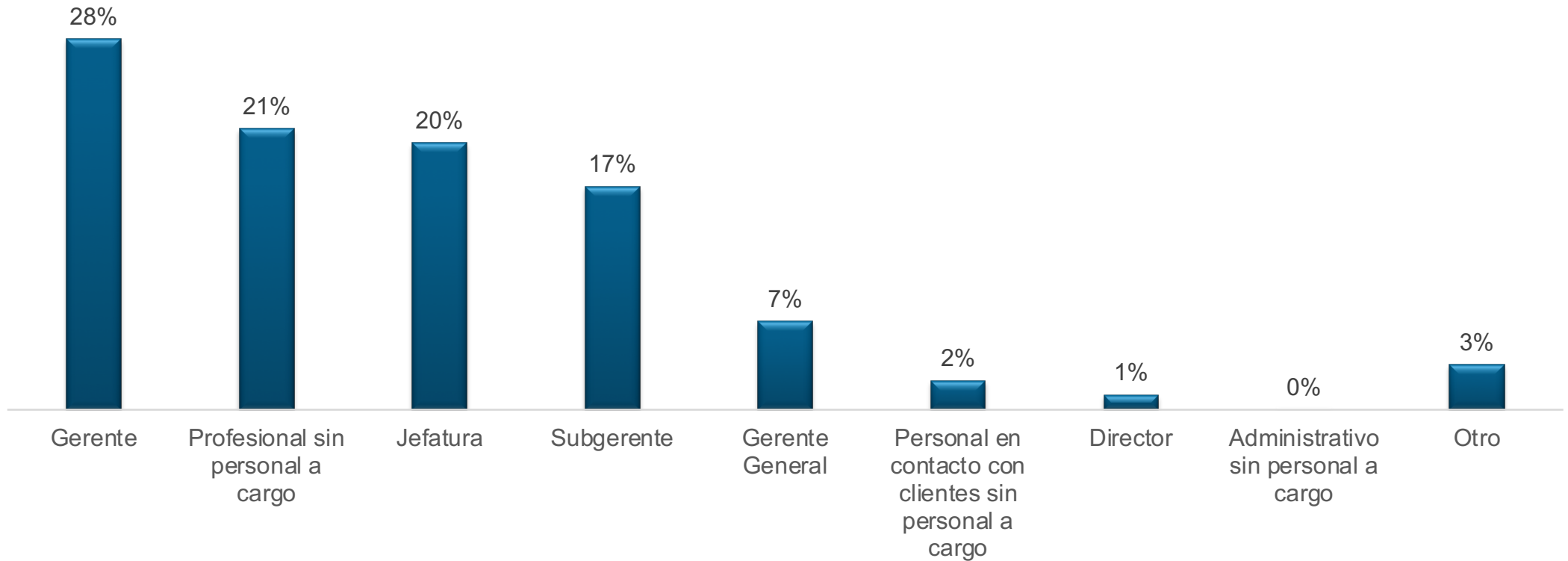
DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

¿A cuáles de las siguientes áreas pertenece el cargo que desempeñas en tu empresa?



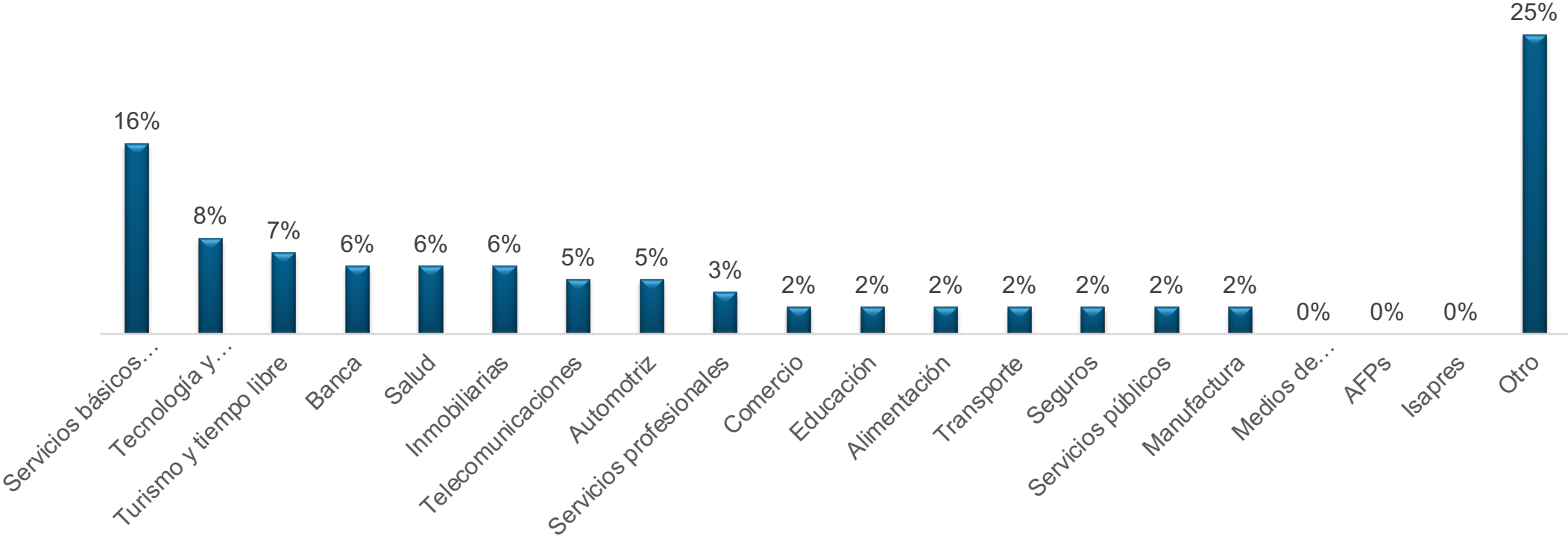
DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

¿En cuáles de los siguientes niveles de cargo te desempeñas en tu empresa?



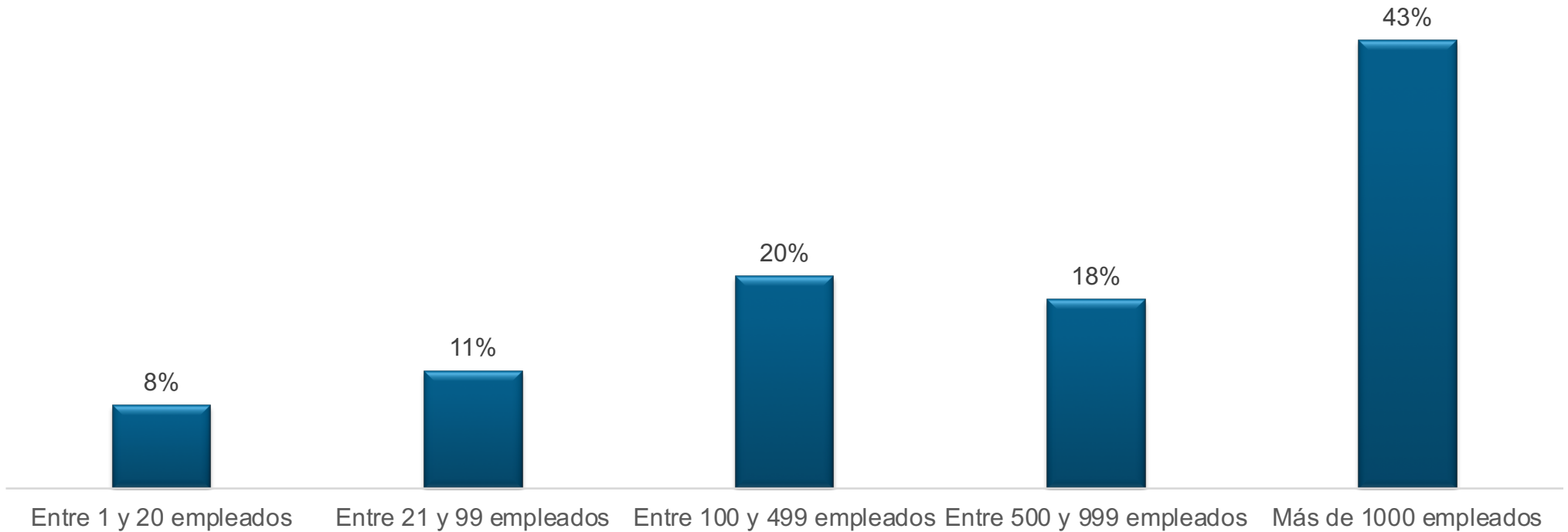
DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

¿A cuál de los siguientes sectores pertenece tu empresa?



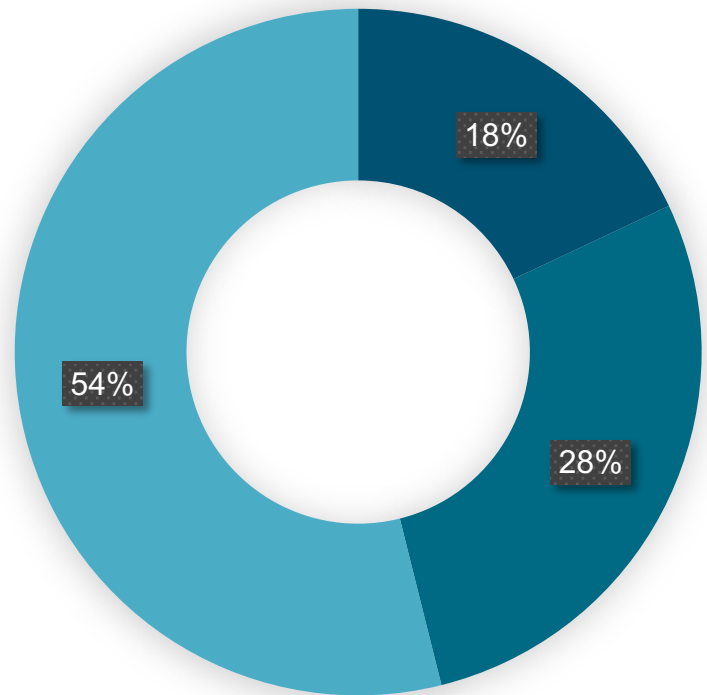
DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

¿Cuántas personas aproximadamente trabajan en total en tu empresa?



DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

¿Qué tipo de clientes tiene tu empresa?



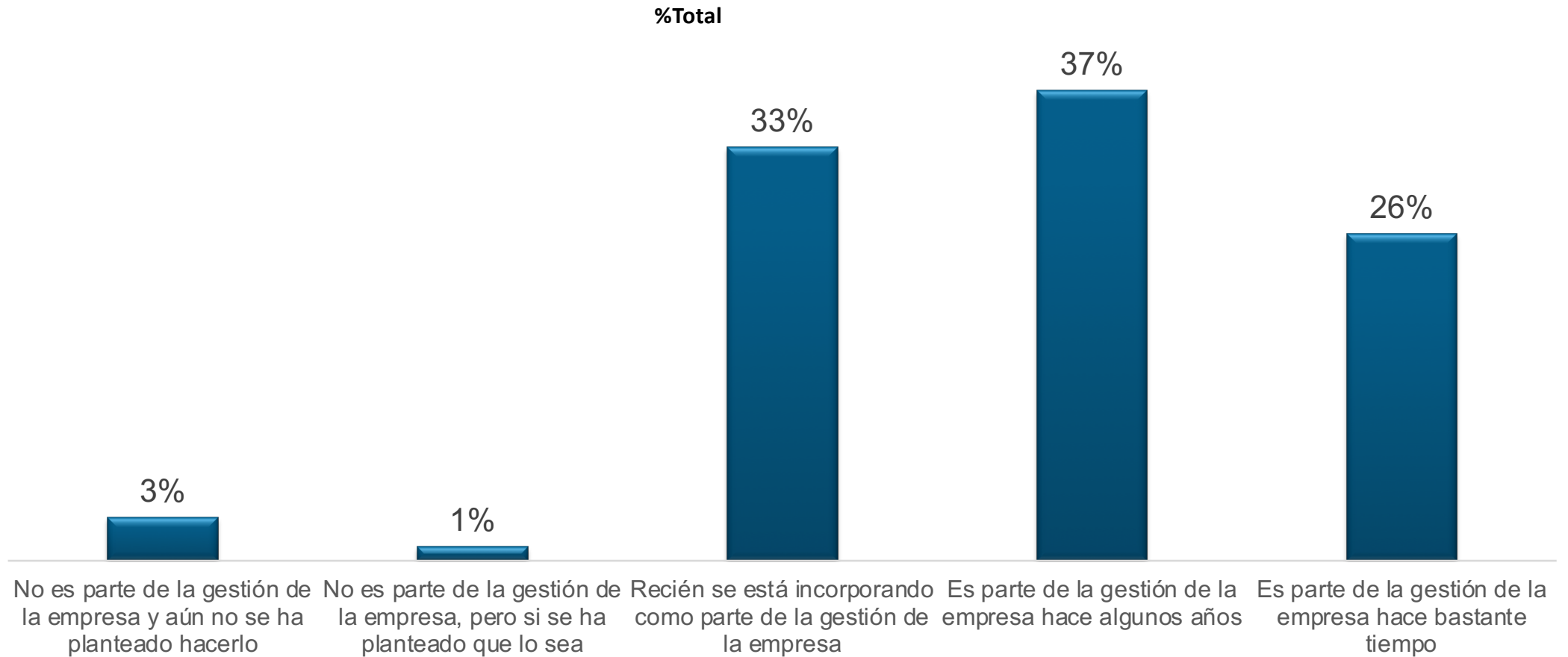
- Principalmente personas naturales
- Principalmente empresas o instituciones
- Tanto personas naturales como empresas o instituciones

Nivel de desarrollo de la gestión de experiencia de clientes en la empresa

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

➤ Respuesta única

➤ Base: Total encuestas, 89 casos

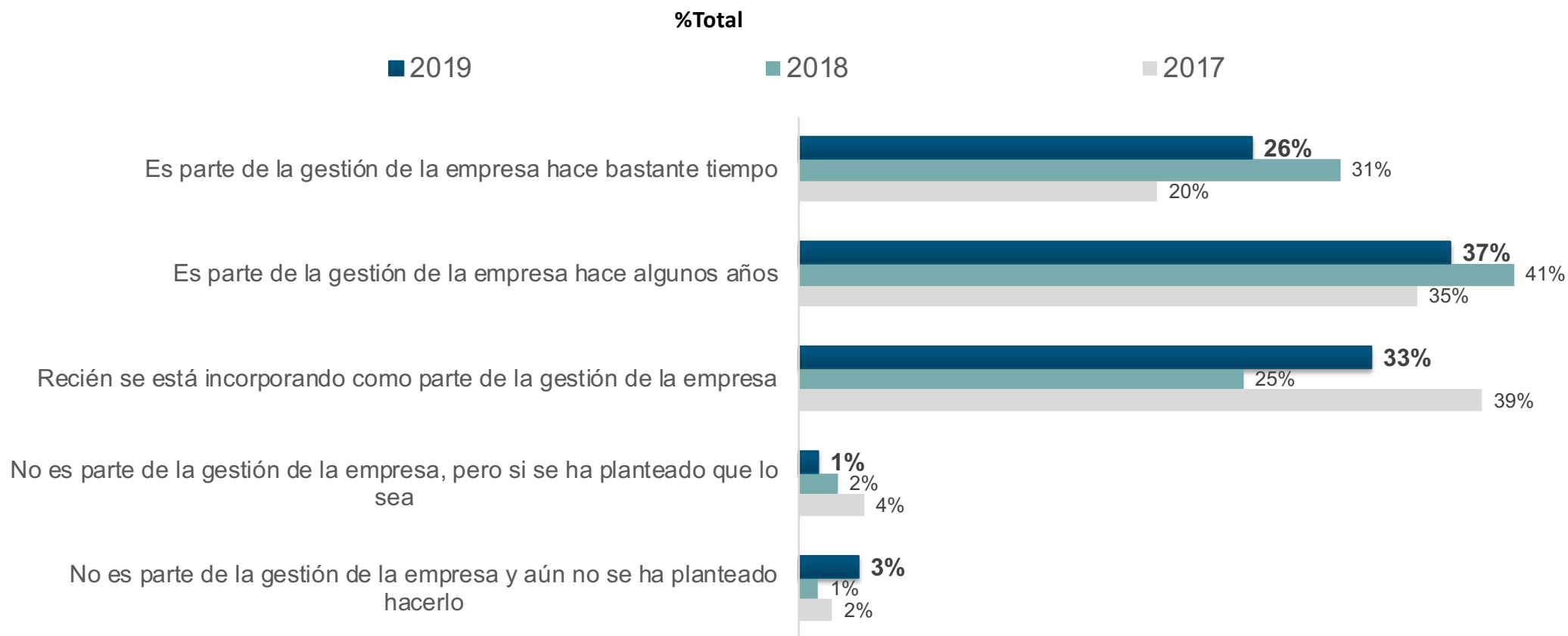


Nivel de desarrollo de la gestión de experiencia de clientes en la empresa

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

➤ Respuesta única

➤ Base: Total encuestas correspondiente a cada año





'ces

RESULTADOS

Visión sobre los clientes de la empresa

➤ ¿Cuál es tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones...?

➤ Escala de 1 a 5, donde 1 es "Muy en desacuerdo" y 5 "Muy de acuerdo"

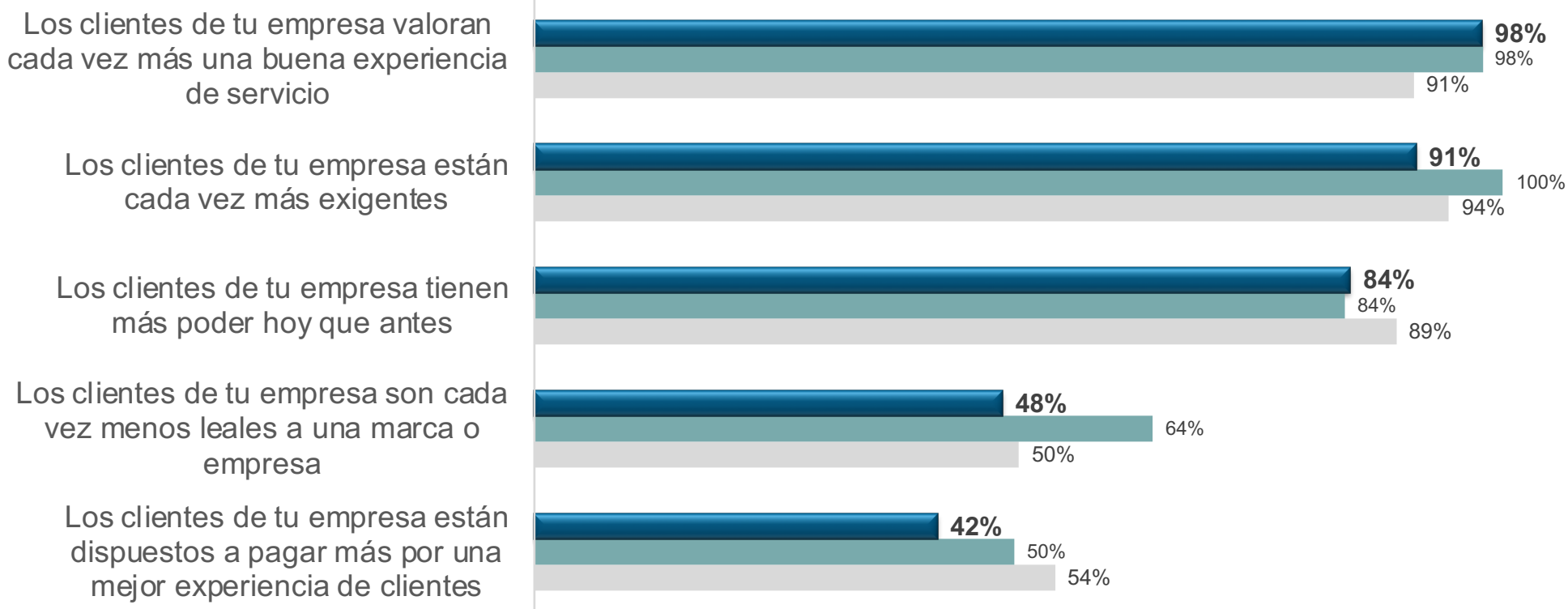
➤ Base: Total encuestas correspondiente a cada año

%Bastante o Muy de acuerdo (Notas 4 y 5)

■ 2019

■ 2018

■ 2017

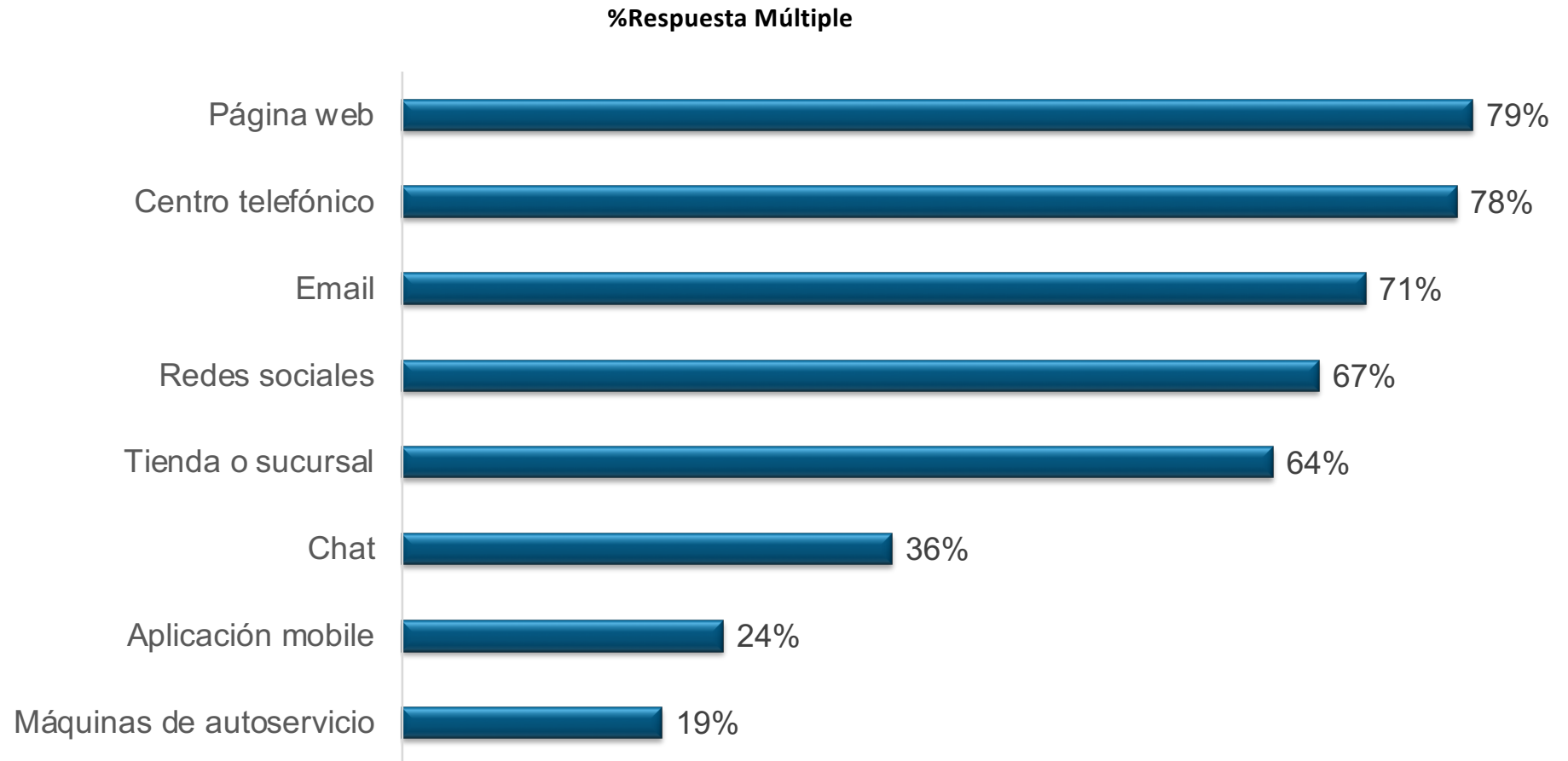


Principales canales de atención de los clientes de la empresa

➤ ¿Cuáles de los siguientes canales de atención los clientes utilizan para contactarse con tu empresa?

➤ Respuesta múltiple

➤ Base: Total encuestas, 89 casos

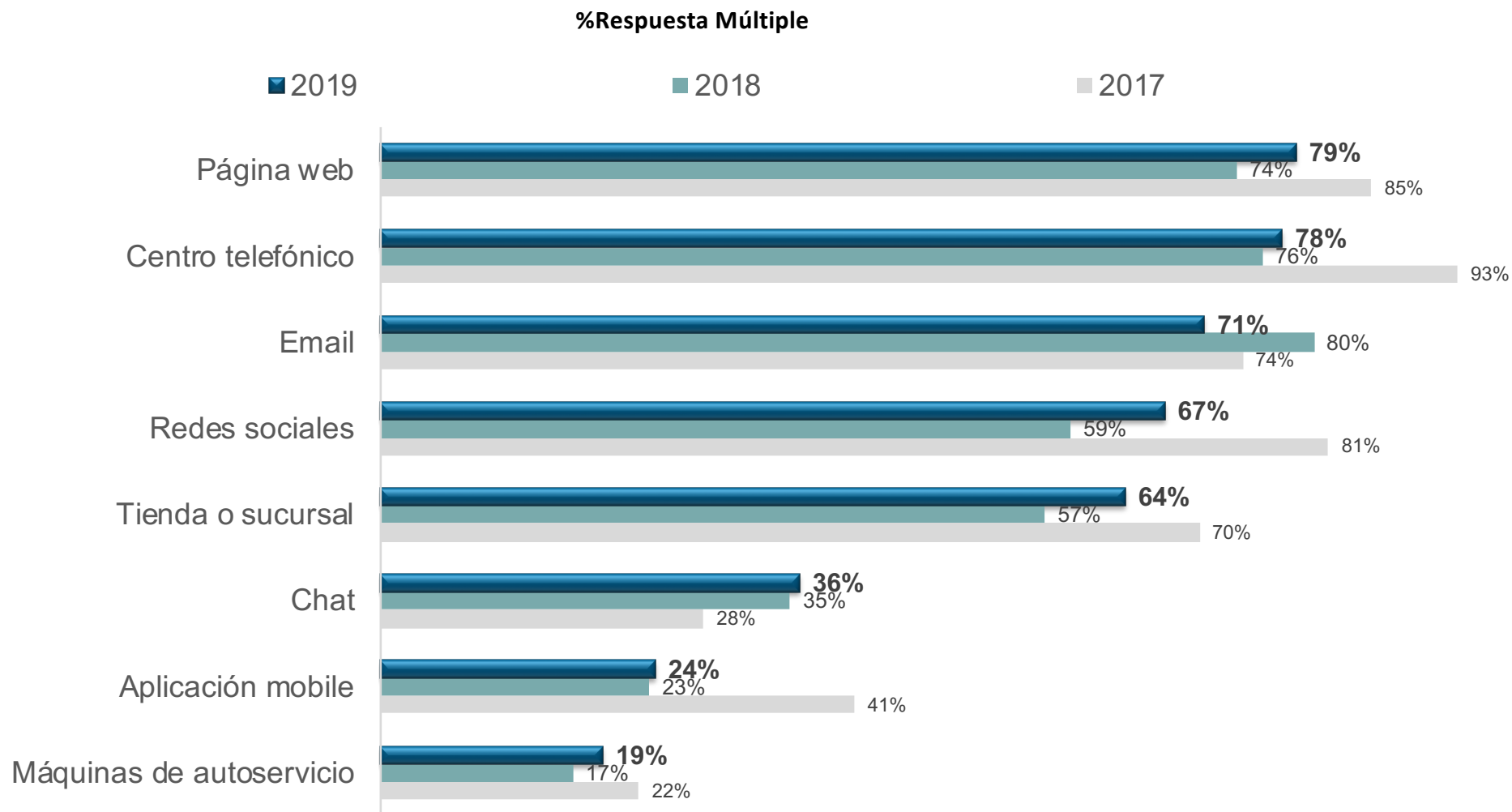


Principales canales de atención de los clientes de la empresa

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

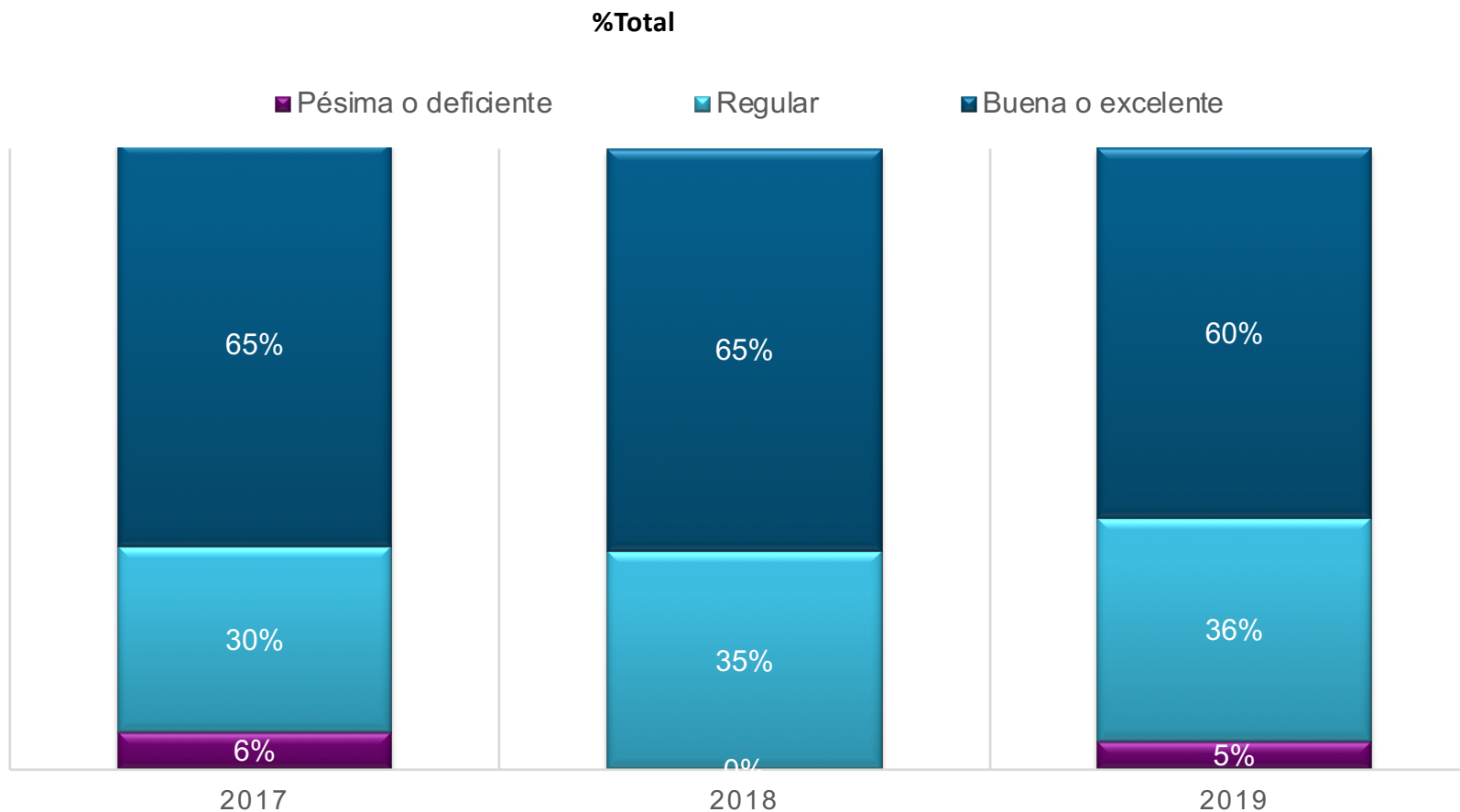
Respuesta múltiple

Base: Total encuestas correspondiente a cada año



Evaluación de la experiencia de clientes que entrega la empresa

- ¿Cómo calificarías la experiencia que actualmente logra entregar tu empresa a sus clientes?
- Escala de 1 a 5, donde 1 es "Pésima" y 5 "Excelente"
- Base: Total encuestas correspondiente a cada año

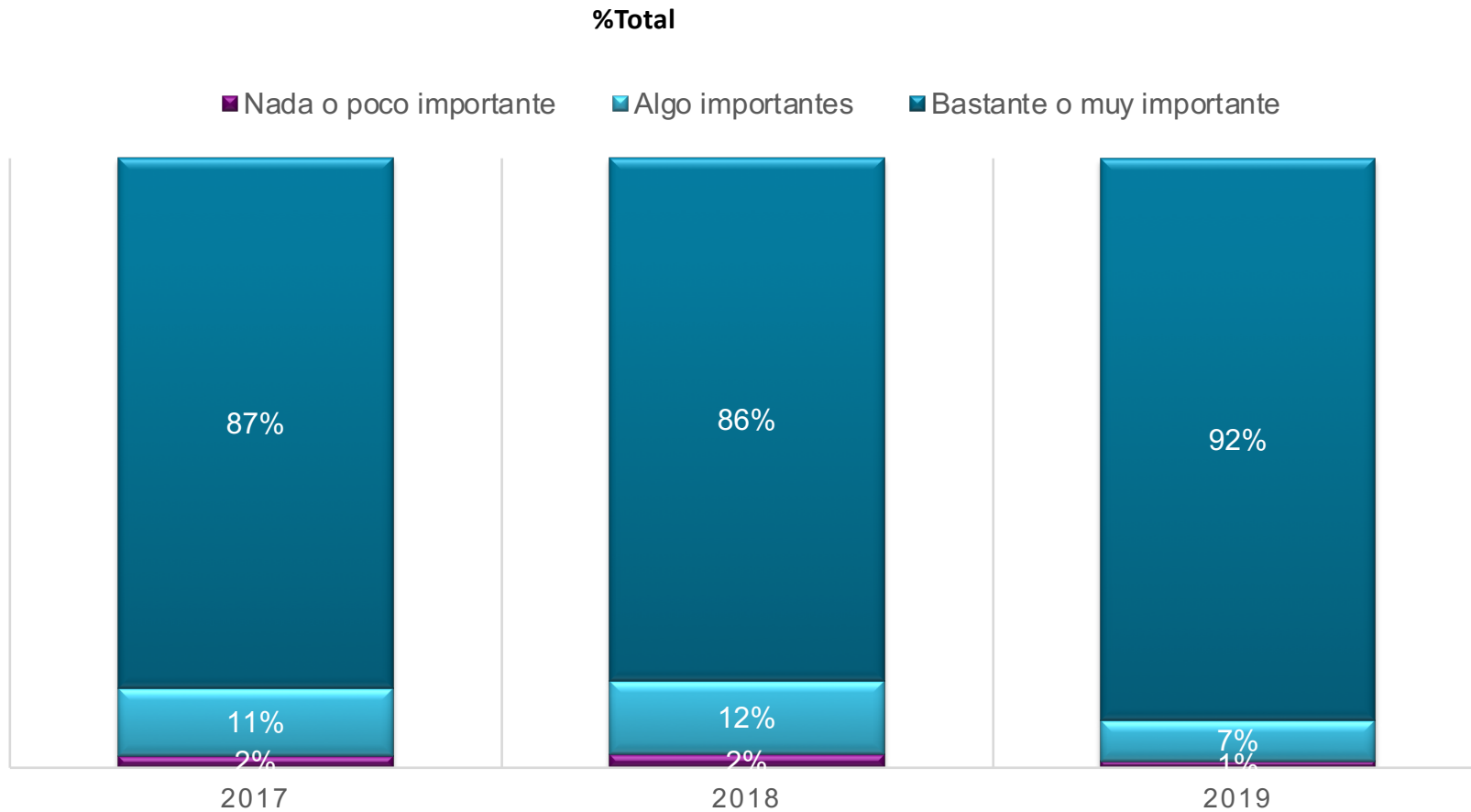


Importancia de la experiencia de clientes en la empresa

➤ ¿Cuán importante consideras que es la experiencia de los clientes para tu empresa?

➤ Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada importante" y 5 "Muy importante"

➤ Base: Total encuestas correspondiente a cada año



Indicadores utilizados para evaluar la experiencia de clientes

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

➤ Respuesta múltiple

➤ Base: Total encuestas, 89 casos



Evolutivo de indicadores utilizados para evaluar la experiencia de clientes

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

Respuesta múltiple

Base: Total encuestas correspondiente a cada año

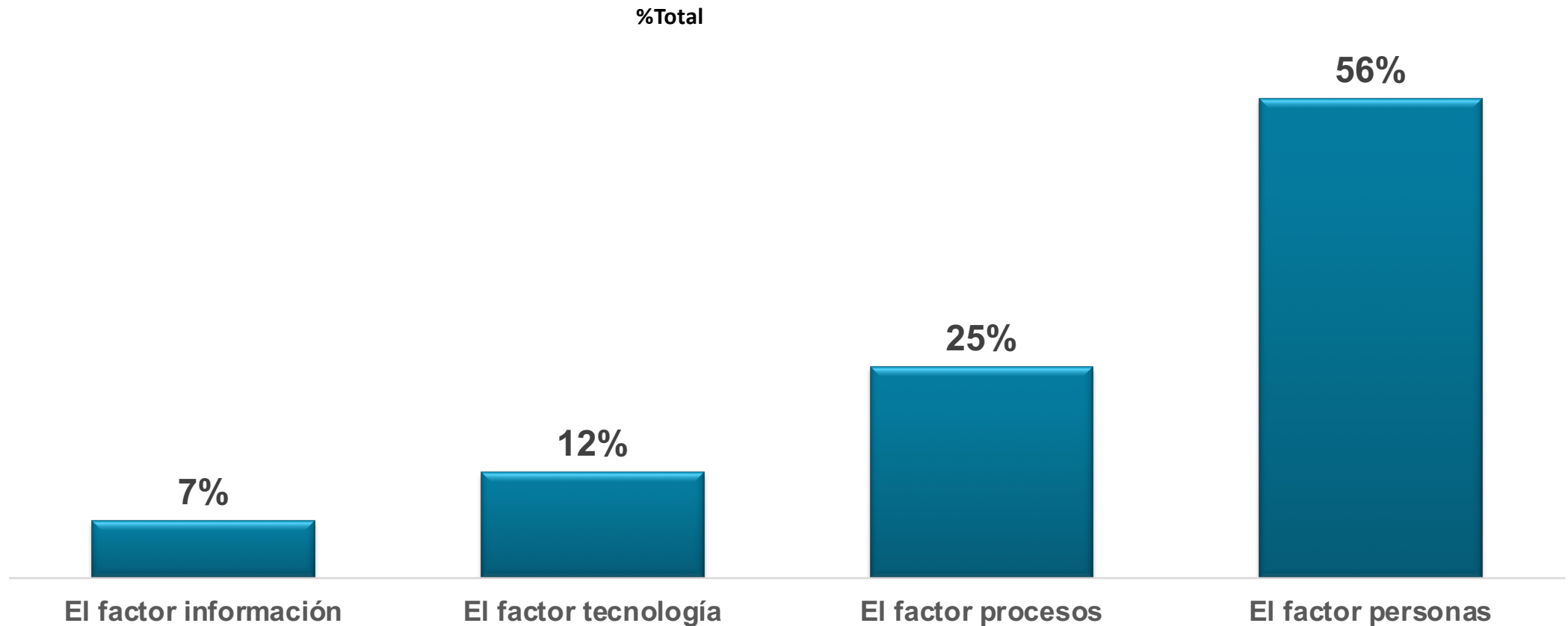


Factores de gestión clave para mejorar la experiencia de los clientes

➤ ¿Cuáles de los siguientes ámbitos de gestión interna consideras es el más importante para lograr una mejor experiencia de clientes?

➤ Respuesta única

➤ Base: Total encuestas, 89 casos

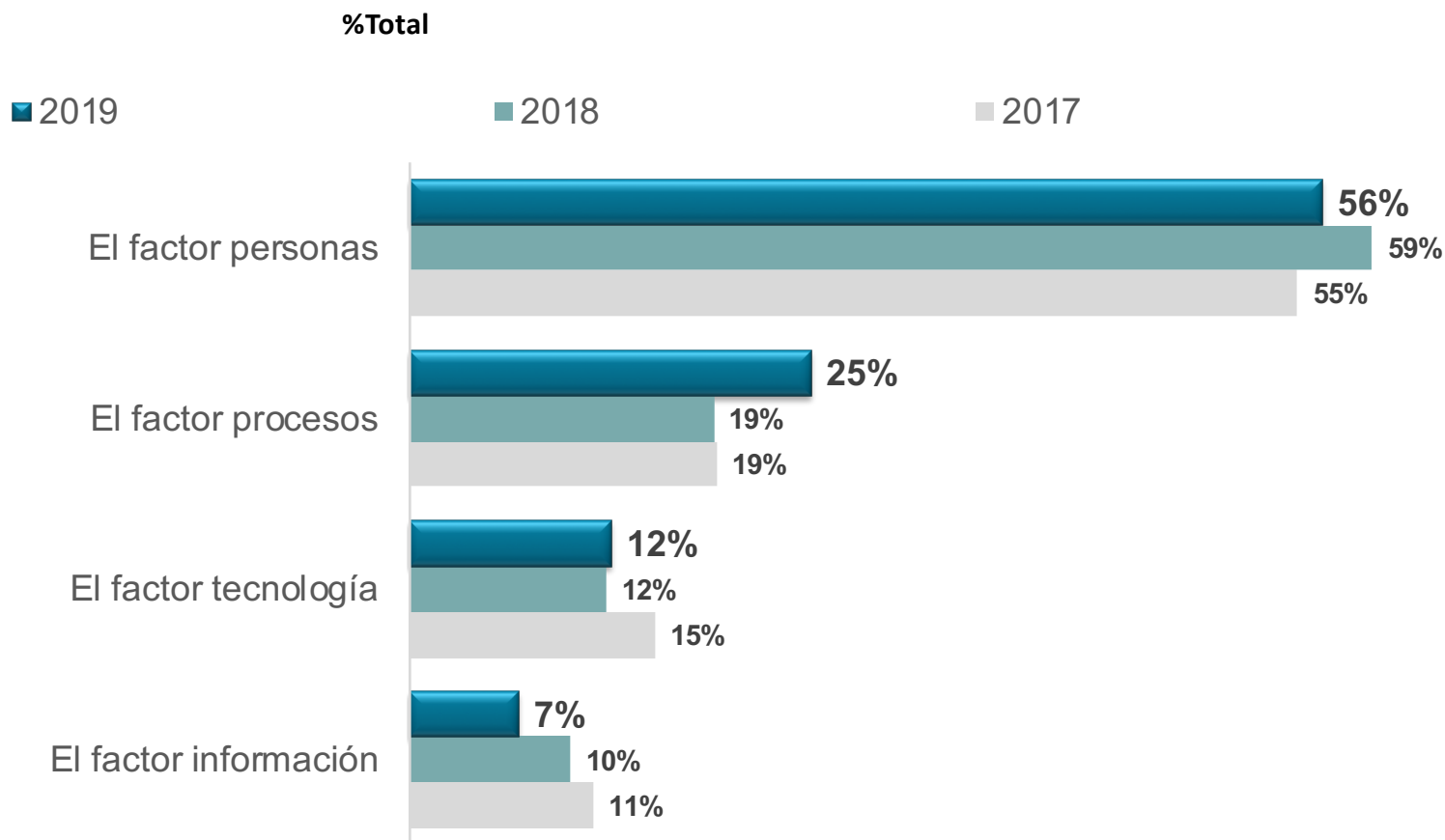


Factores de gestión clave para mejorar la experiencia de los clientes

➤ ¿Cuáles de los siguientes ámbitos de gestión interna consideras es el más importante para lograr una mejor experiencia de clientes?

➤ Respuesta única

➤ Base: Total encuestas correspondiente a cada año



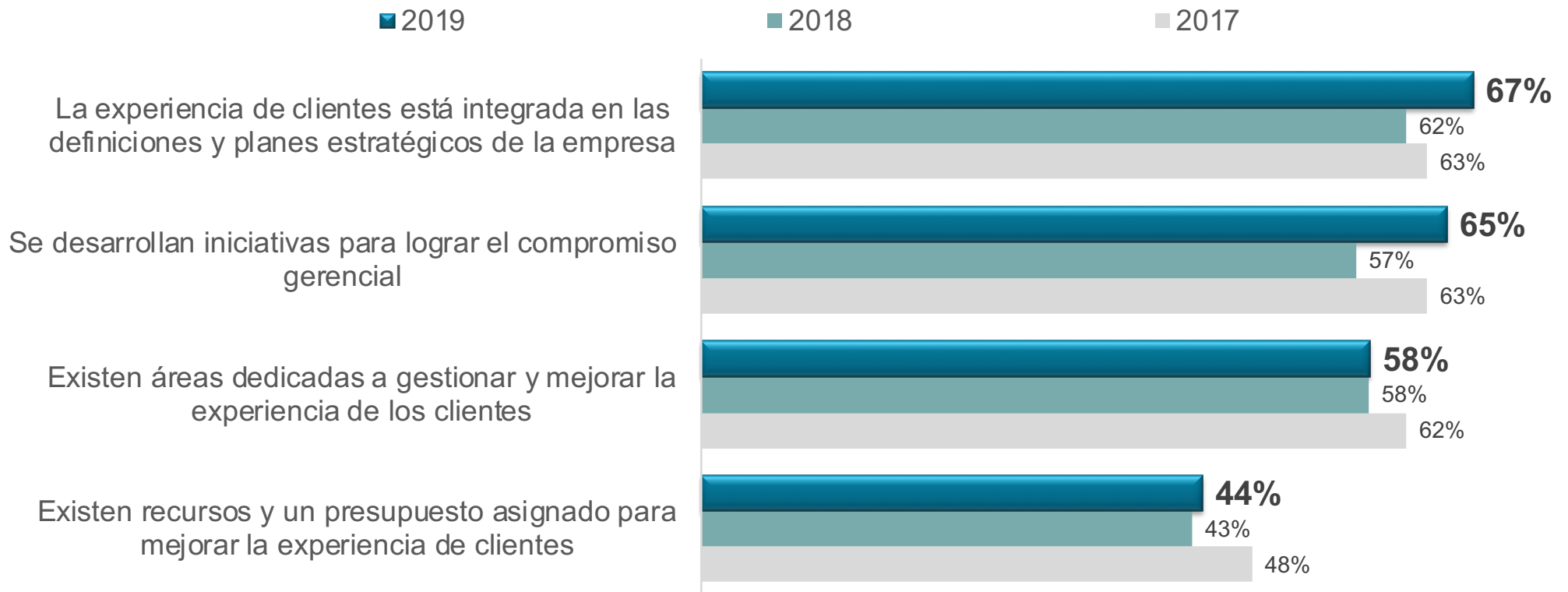
Prácticas para el compromiso corporativo con la experiencia de clientes

➤ ¿En qué grado en tu 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: Total encuestas correspondiente a cada año

%Bastante o Mucho (Notas 4 y 5)

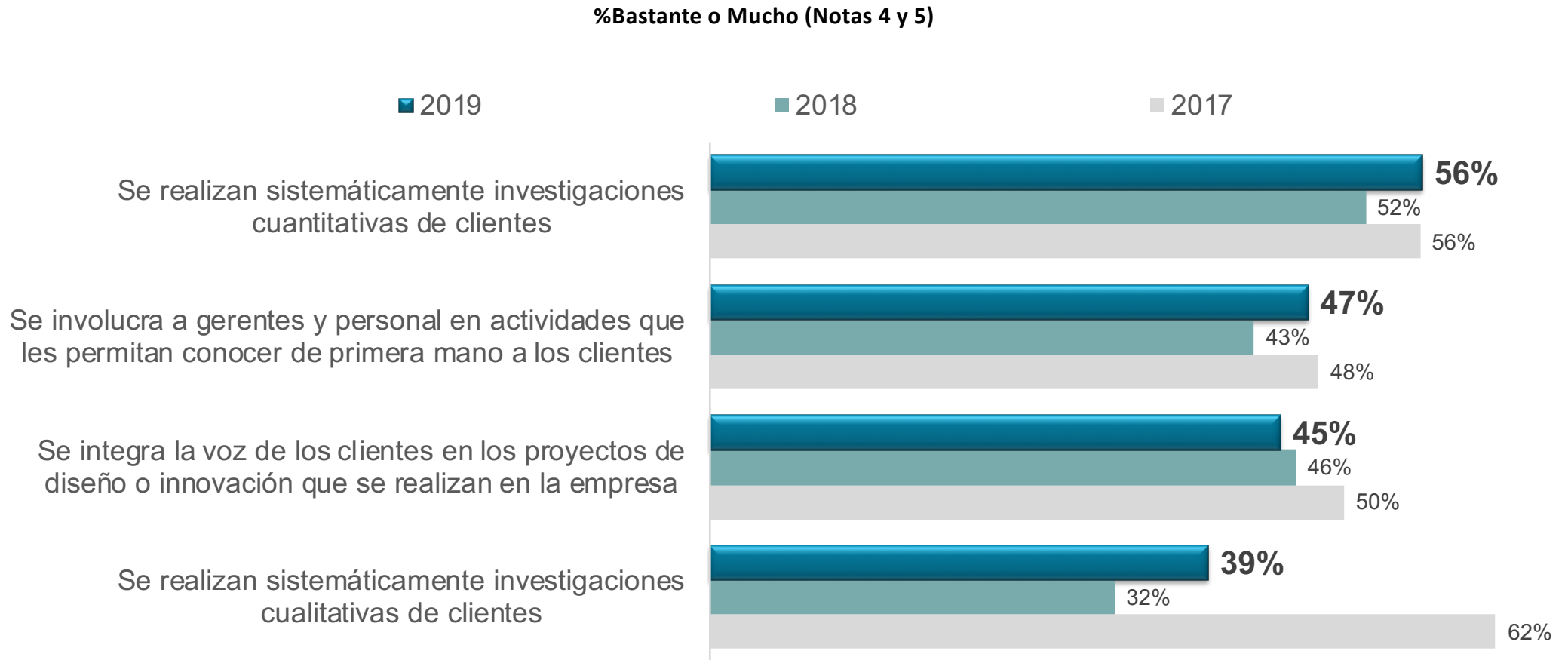


Prácticas para incorporar la voz de los clientes en la gestión de la empresa

➤ ¿En qué grado en tu 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: Total encuestas correspondiente a cada año

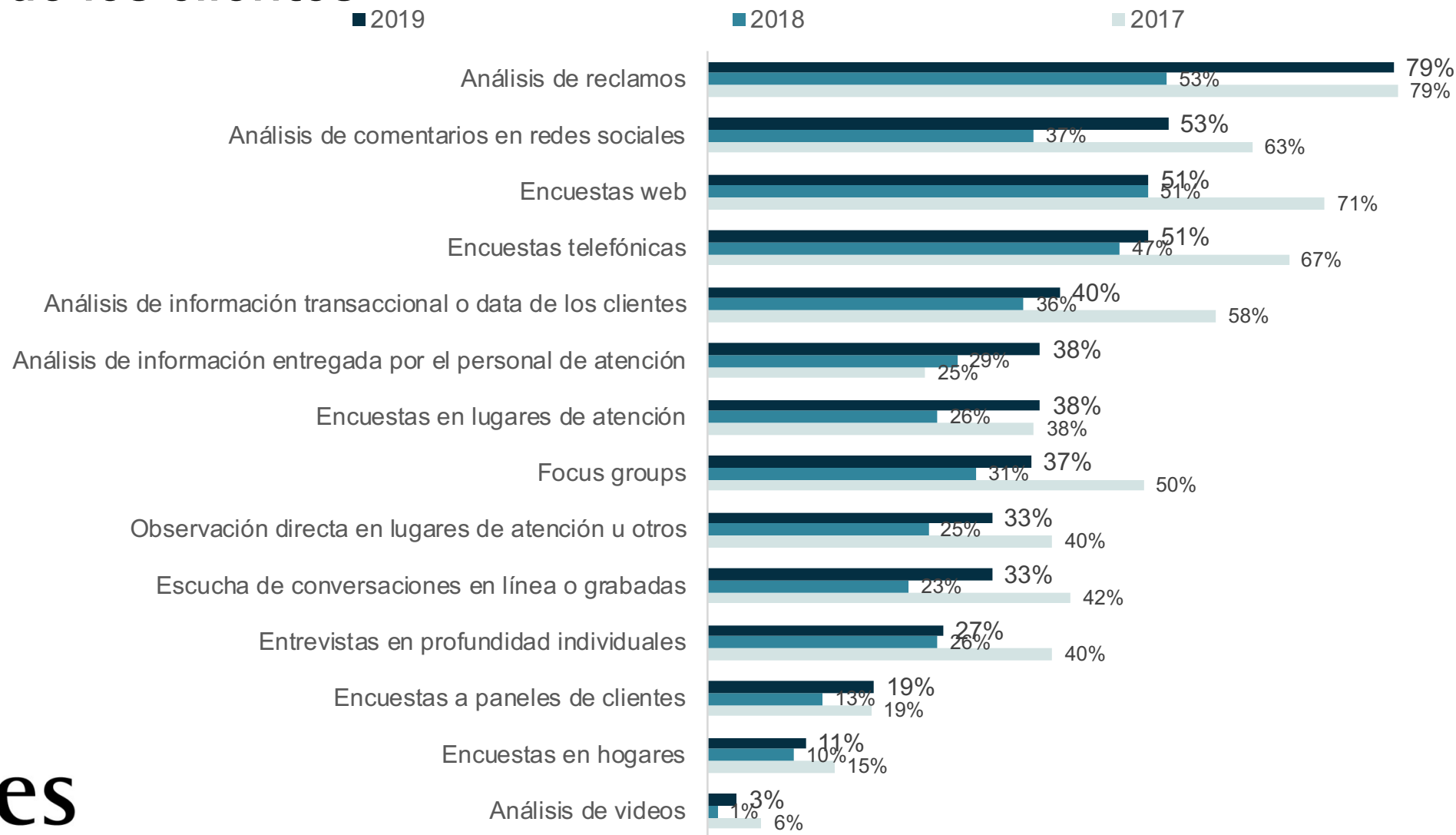


Evolutivo de mecanismos para comprender y obtener retroalimentación de los clientes

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

Respuesta múltiple

Base: Total encuestas correspondiente a cada año

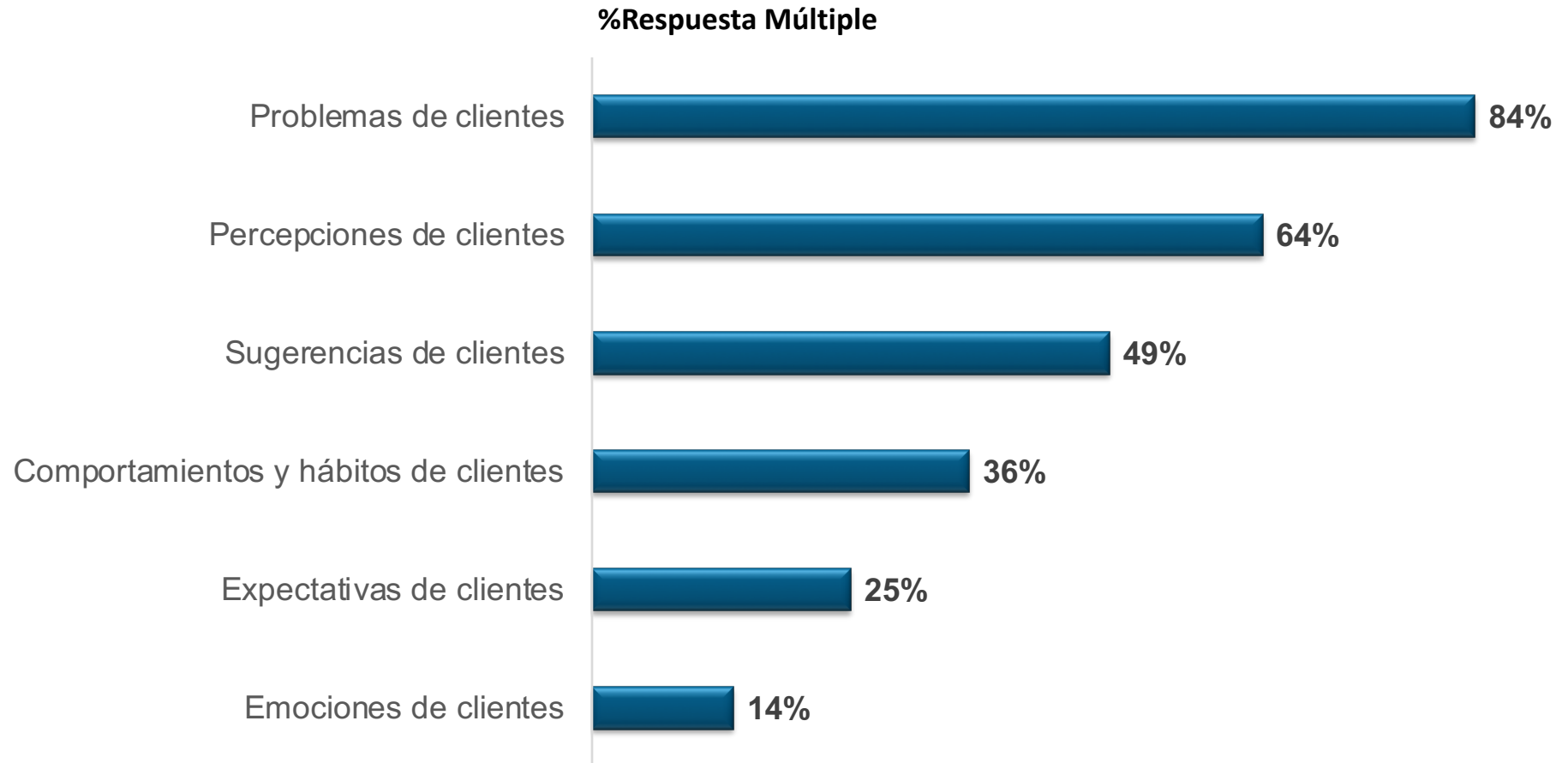


Tipos de información de clientes que se obtiene en la empresa

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

➤ Respuesta múltiple

➤ Base: Total encuestas, 89 casos

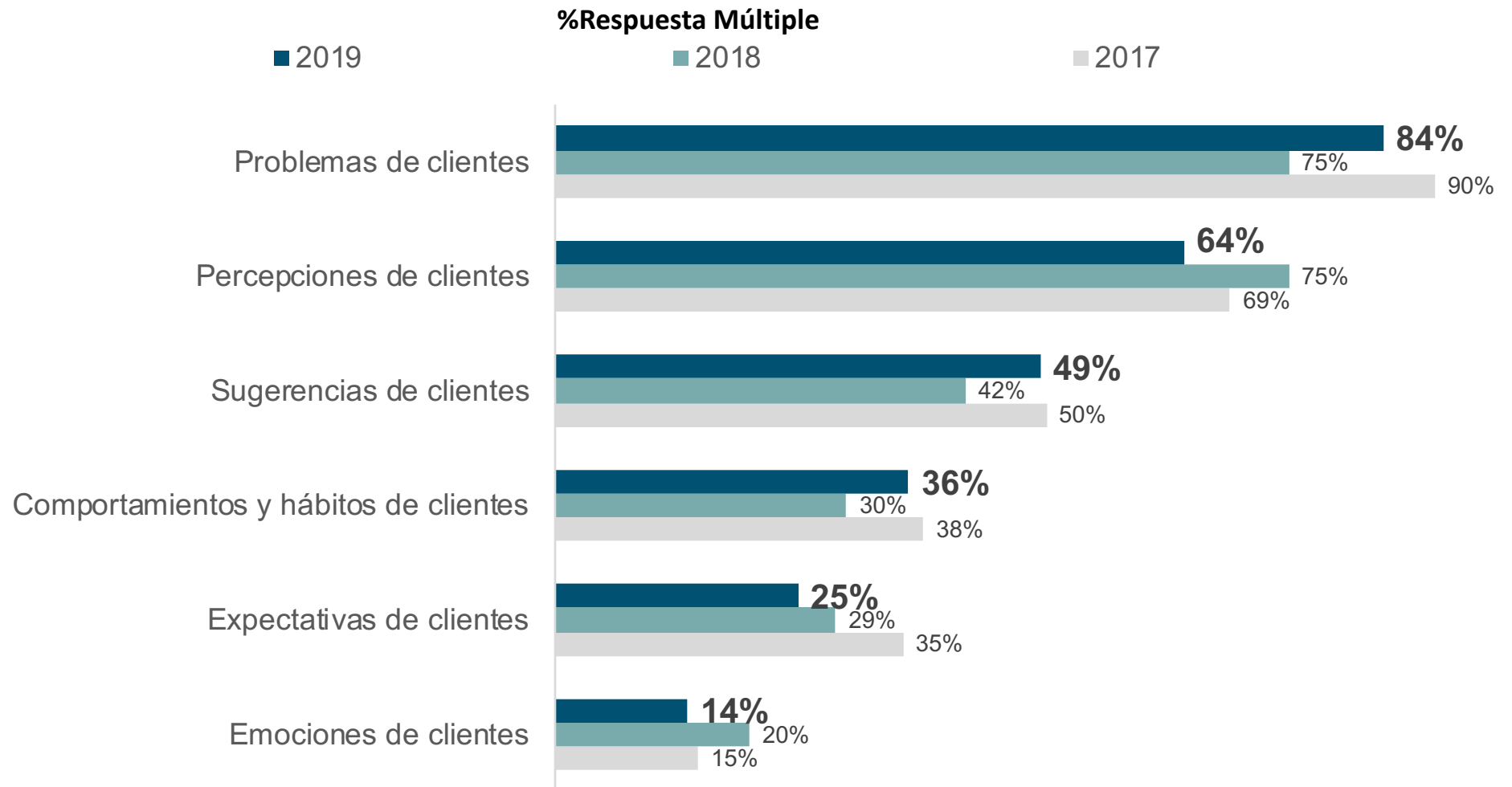


Tipos de información de clientes que se obtiene en la empresa

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

Respuesta múltiple

Base: Total encuestas correspondiente a cada año

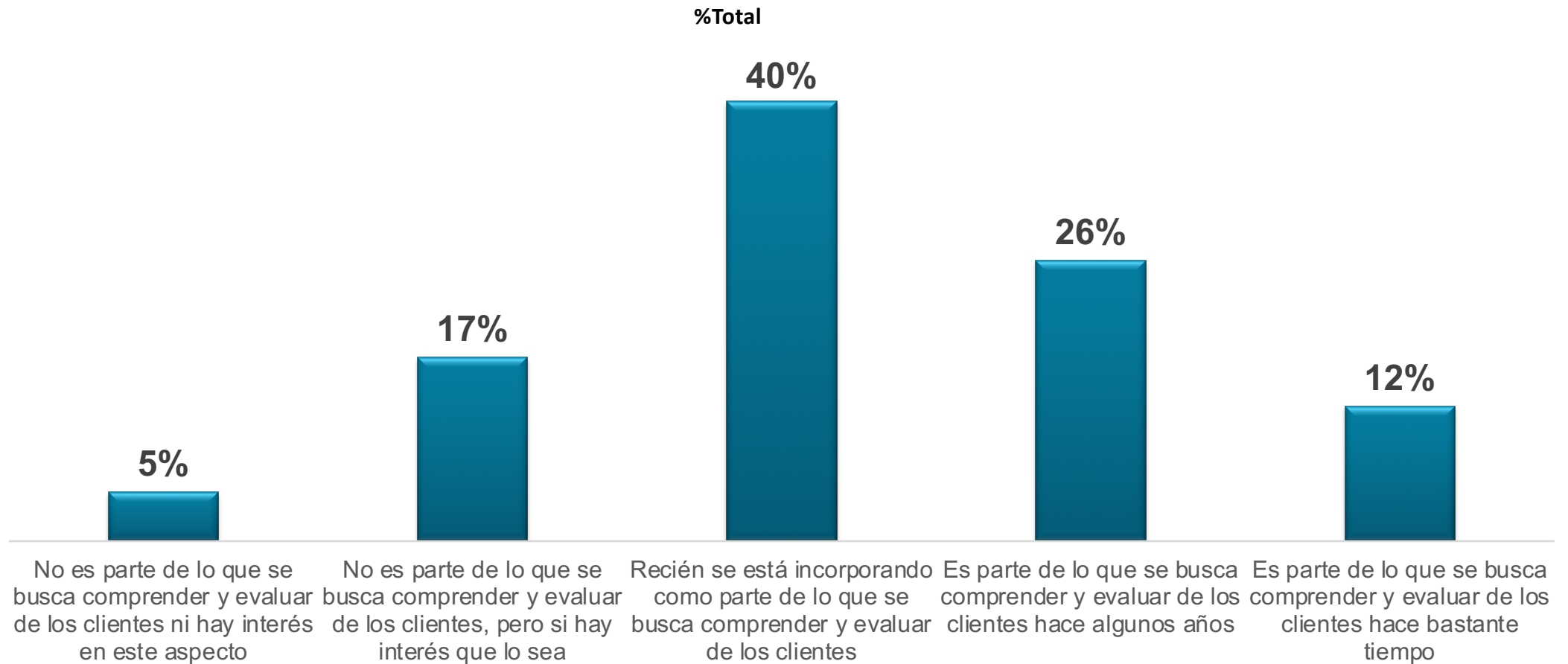


Importancia de comprender y evaluar las emociones de los clientes

➤ ¿En qué grado se consideran las emociones de los clientes como un aspecto importante de comprender y evaluar en tu empresa?

➤ Respuesta única

➤ Base: Total encuestas, 89 casos

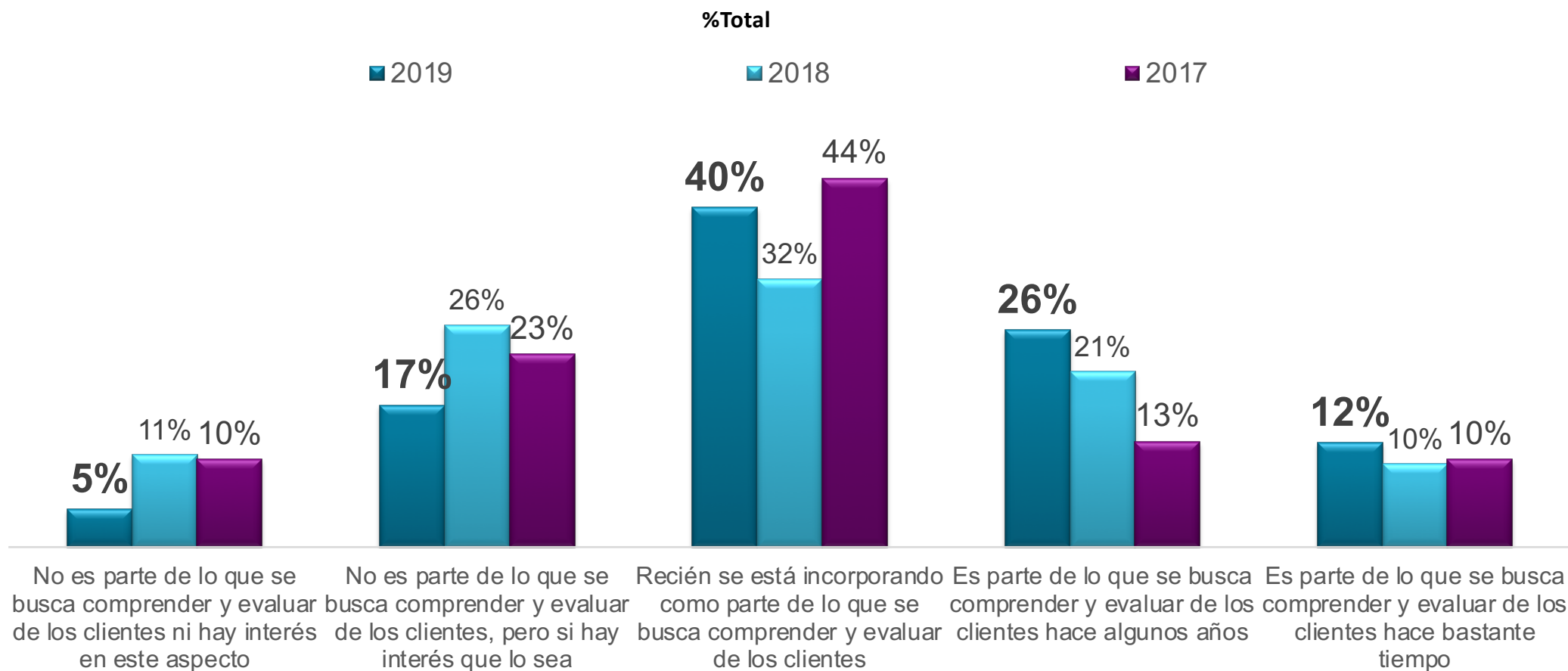


Importancia de comprender y evaluar las emociones de los clientes

¿En qué grado se consideran las emociones de los clientes como un aspecto importante de comprender y evaluar en tu empresa?

Respuesta única

Base: Total encuestas correspondiente a cada año

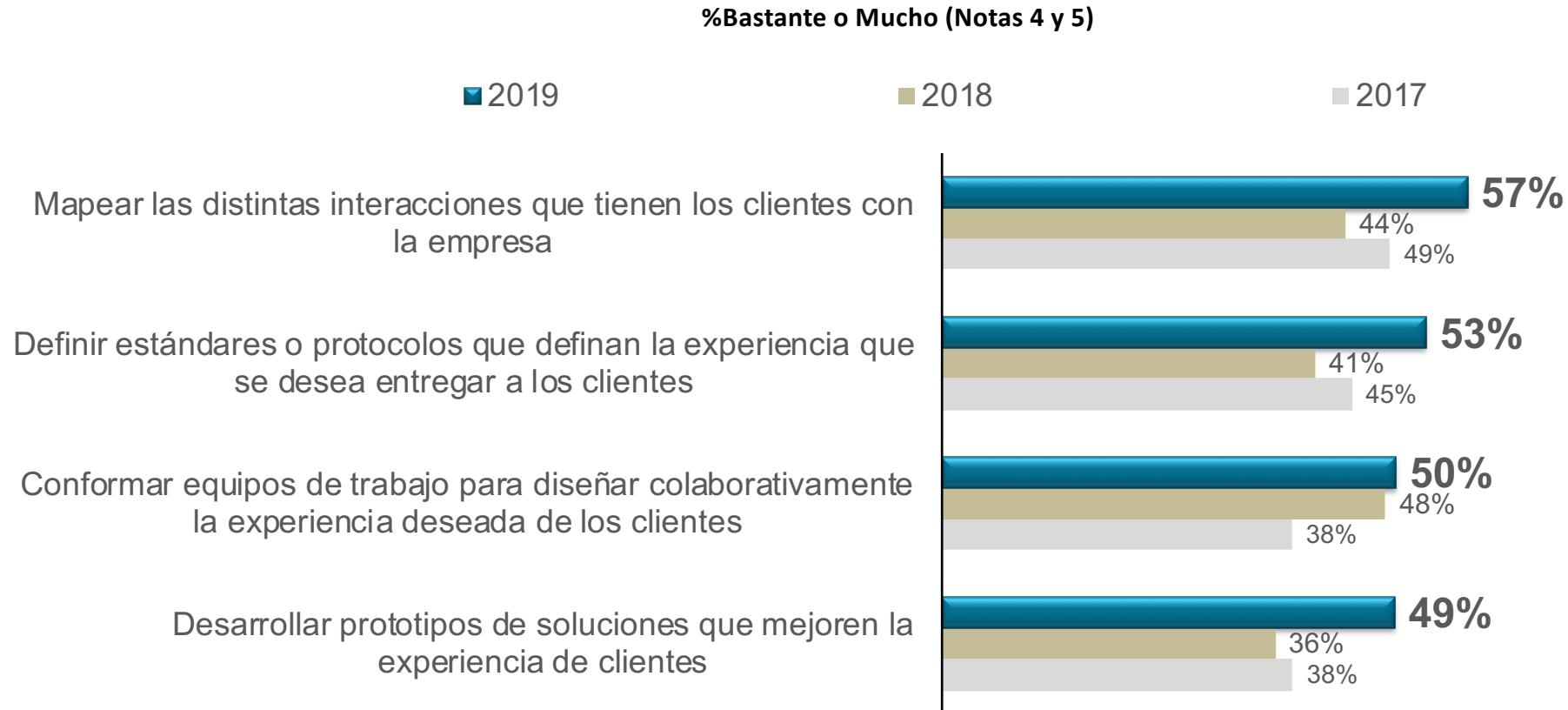


Prácticas de diseño de la experiencia de los clientes

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

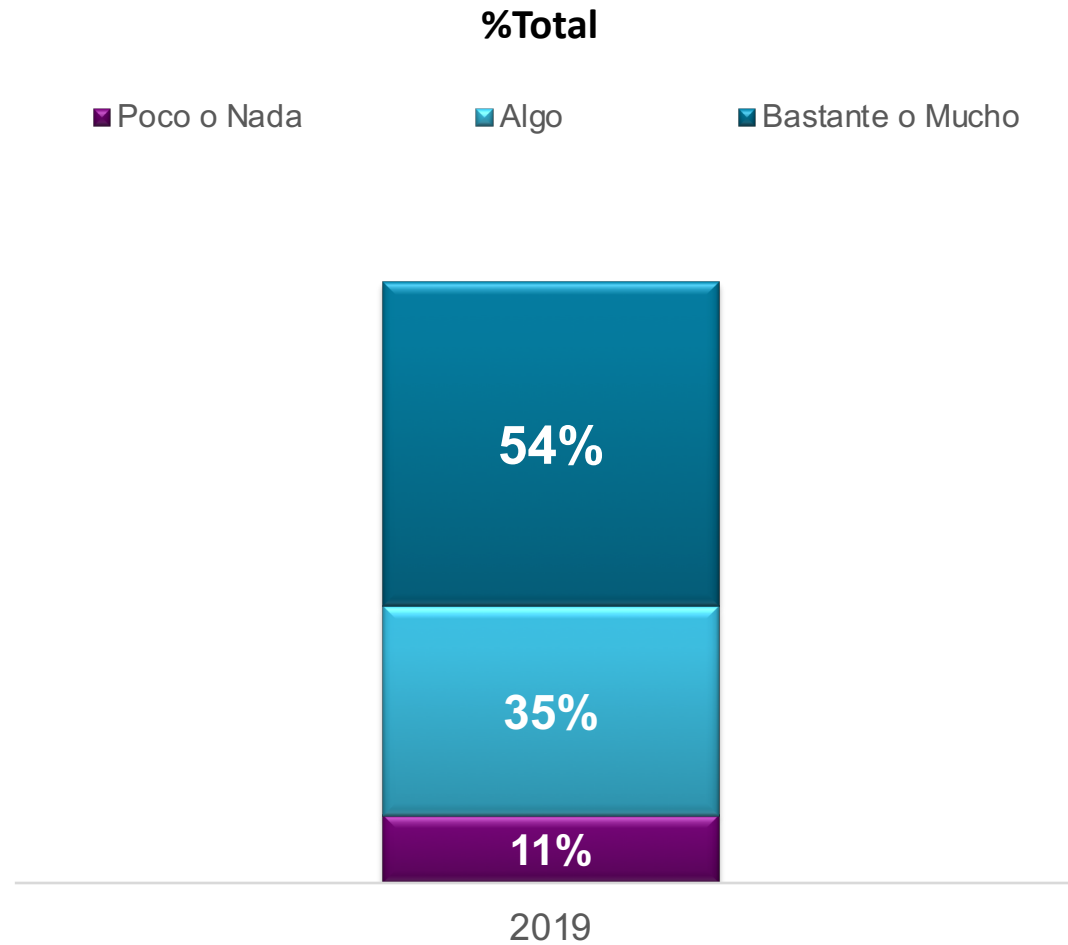
➤ Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"

➤ Base: Total encuestas correspondiente a cada año



Evaluación de la presencia de Cultura de Servicio en la empresa

- ¿En qué medida consideras que existe en tu empresa una cultura de servicio?
- Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada" y 5 "Mucho"
- Base: Total encuestas, 89 casos



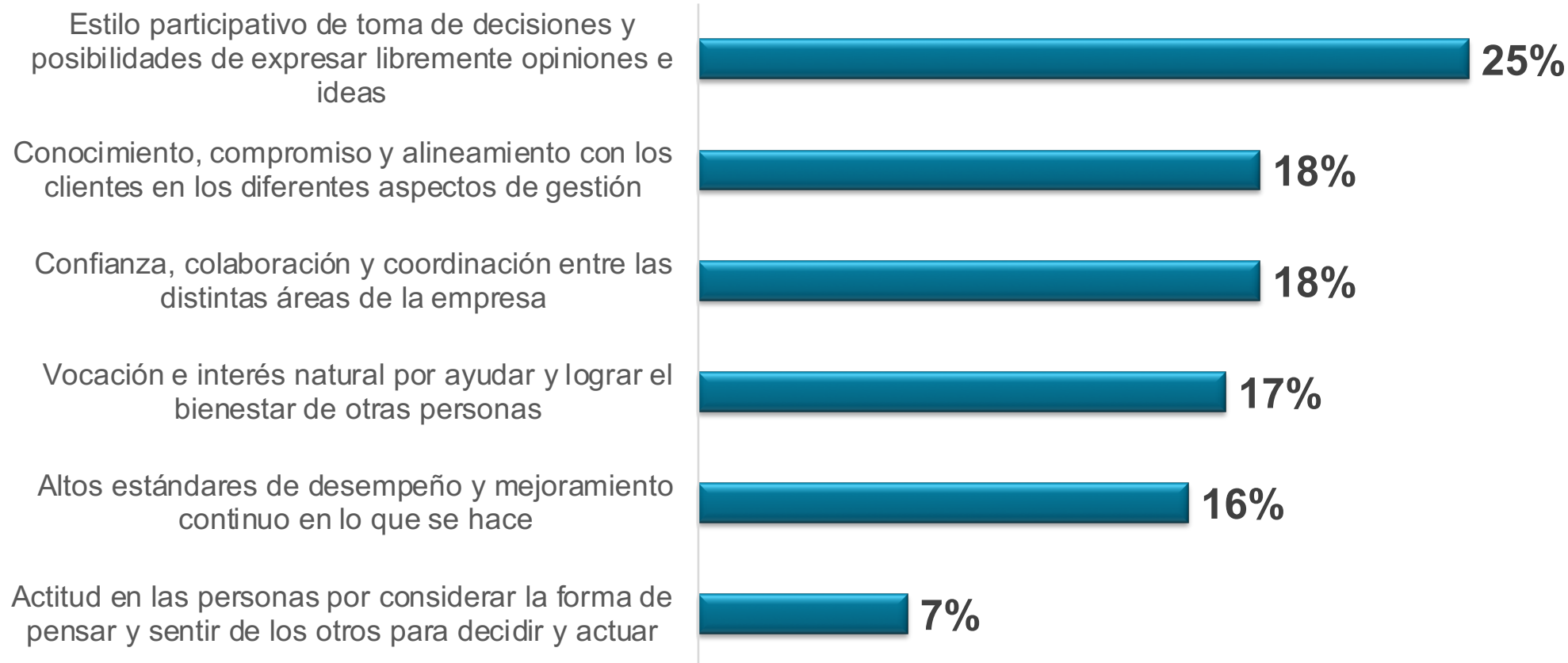
Evaluación del desarrollo de atributos de Cultura de Servicio en la empresa

➤ ¿Cuáles de los siguientes atributos de una cultura de servicio dirías que está más desarrollado en tu empresa?

➤ Respuesta única

➤ Base: Total encuestas, 89 casos

%Total



Prácticas exitosas de alineamiento del personal con la experiencia de clientes

➤ ¿Cuáles de los siguientes tipos de prácticas han resultado más exitosas en tu empresa para fortalecer el alineamiento del personal con la experiencia de clientes?

➤ Respuesta múltiple

➤ Base: Total encuestas, 89 casos

%Respuesta Múltiple

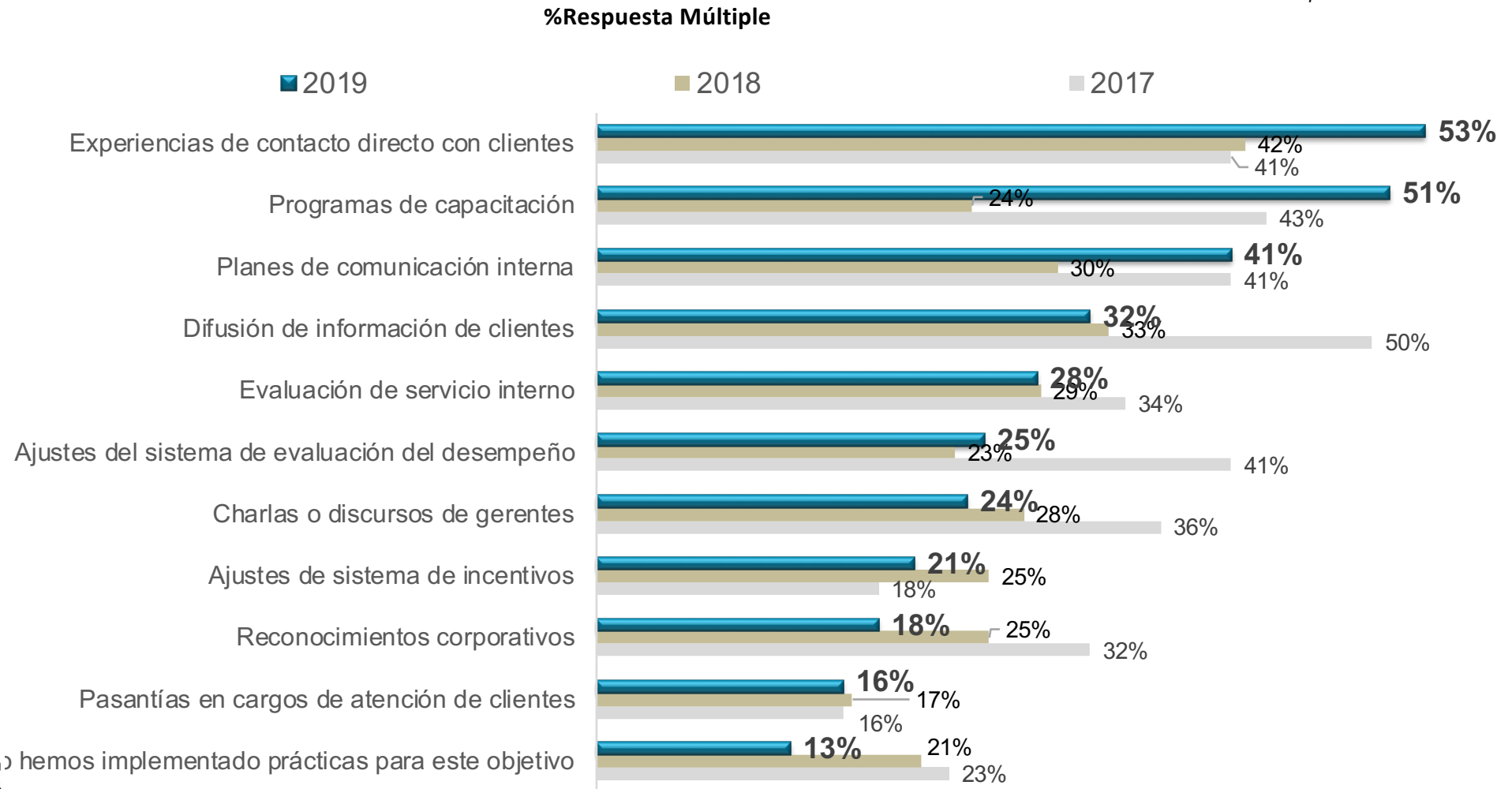


Prácticas exitosas de alineamiento del personal con la experiencia de clientes

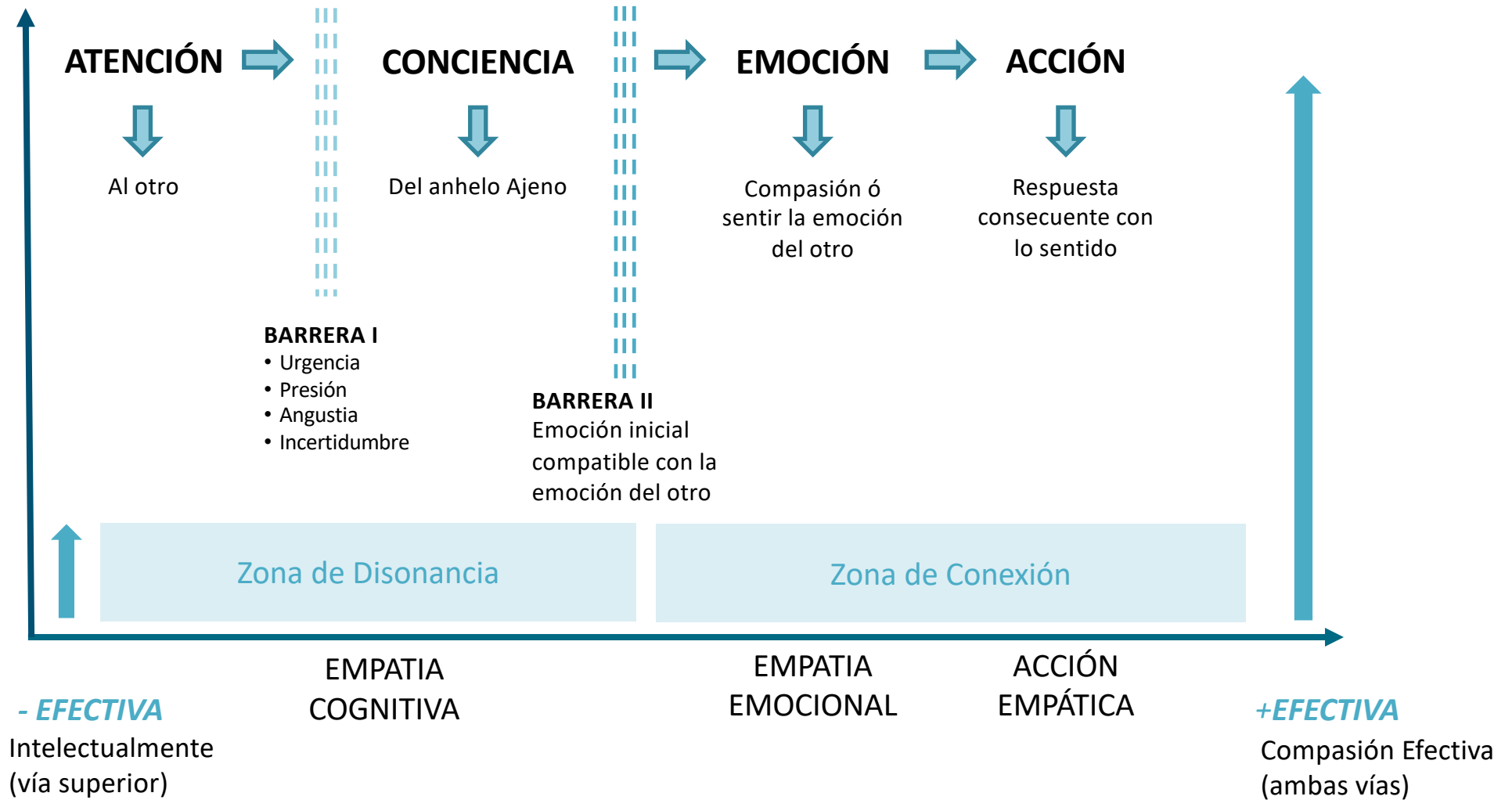
¿Cuáles de los siguientes tipos de prácticas han resultado más exitosas en tu empresa para fortalecer el alineamiento del personal con la experiencia de clientes?

Respuesta múltiple

Base: Total encuestas correspondiente a cada año



La Empatía como un Proceso



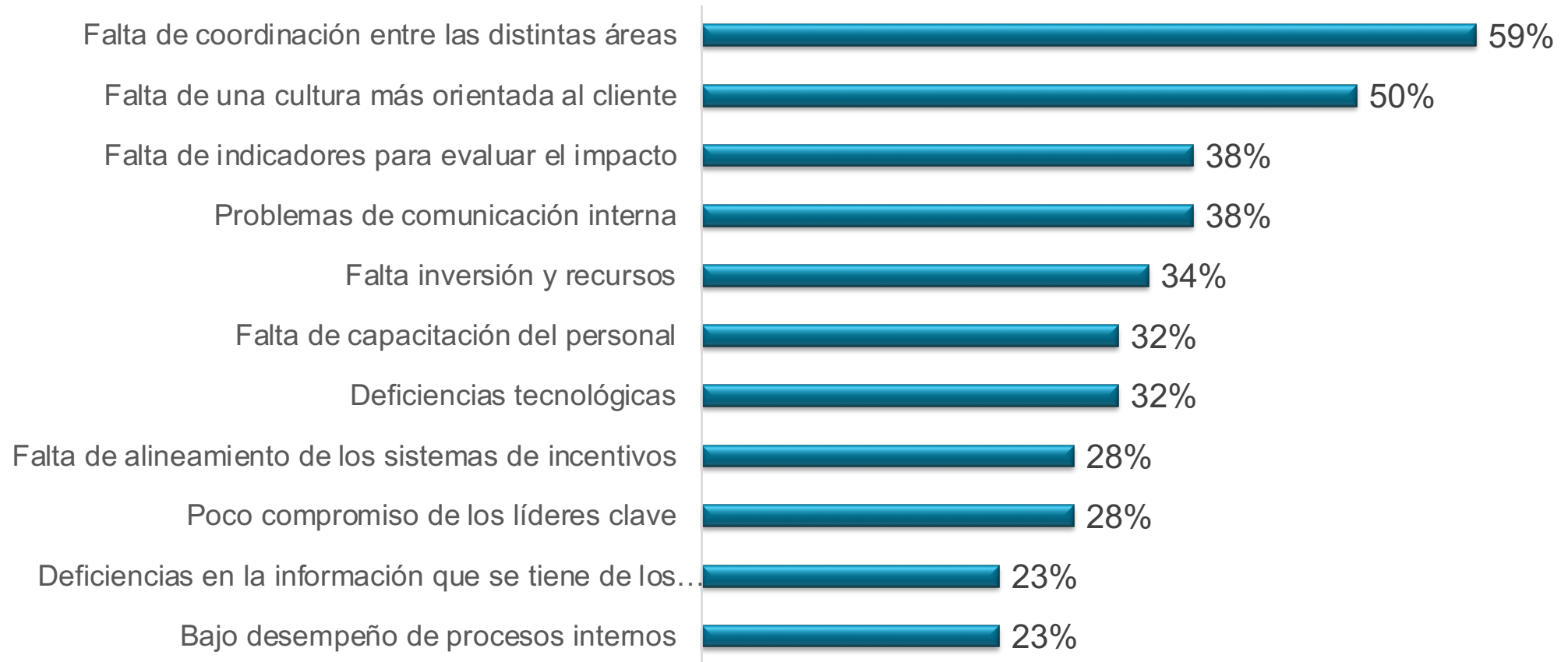
Principales obstáculos para el desarrollo de la gestión de experiencia de clientes

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

Respuesta múltiple

Base: Total encuestas, 89 casos

%Respuesta Múltiple



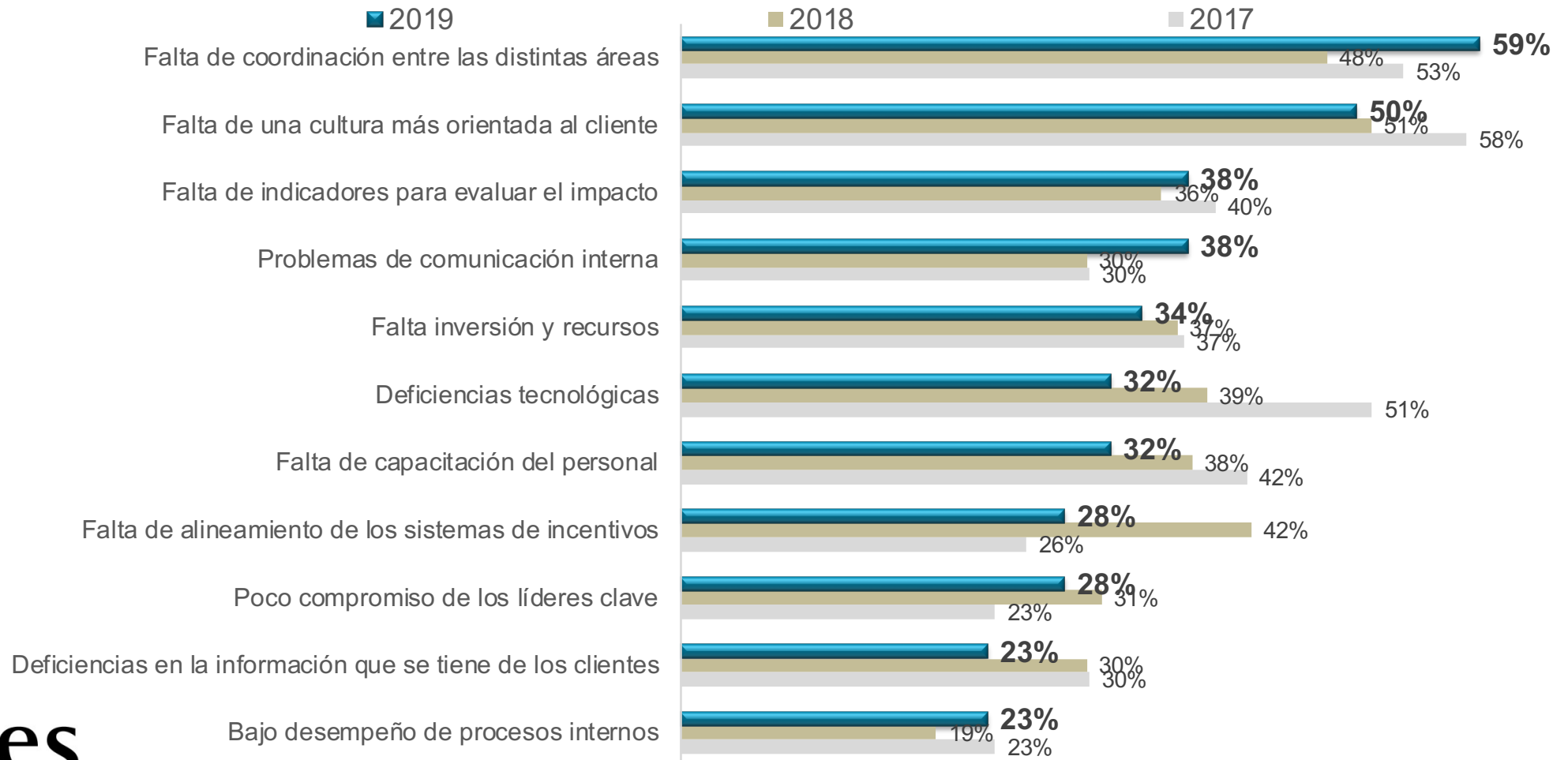
Principales obstáculos para el desarrollo de la gestión de experiencia de clientes

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

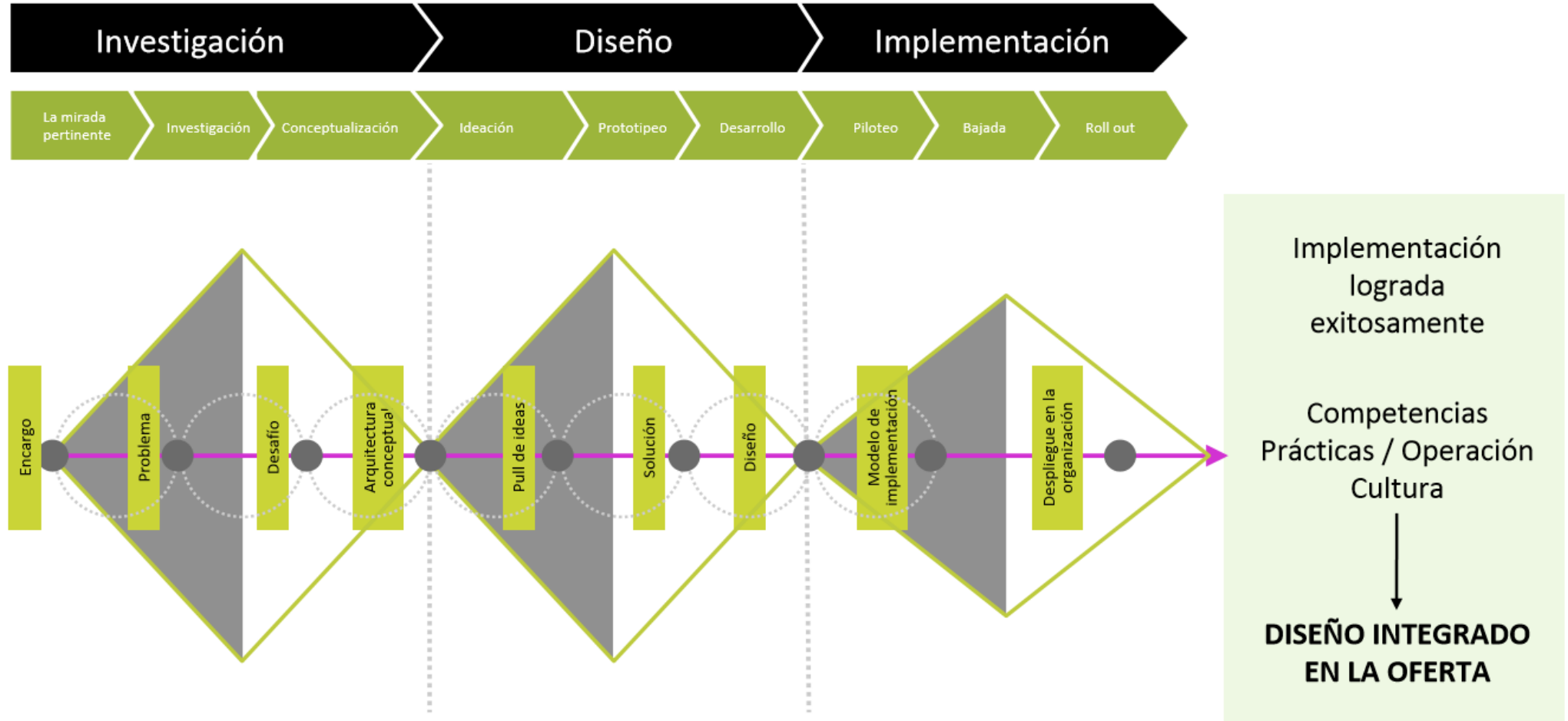
Respuesta múltiple

Base: Total encuestas correspondiente a cada año

%Respuesta Múltiple



Modelo de Diseño de Experiencia





, ces



ces.uai



ces.uai



ces-uai



ces_uai

www.cesuai.cl