

ESTUDIO DE PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CX

VERSIÓN 2024

ESTUDIOS CHILE
CES • UAI • LATAM



Colaboraron:
Activa - Perú
Escuela de Negocio UCU - Uruguay
Advance Consultora - Ecuador



***La implementación sistemática e integral
de prácticas de gestión de CX impulsa
resultados superiores y sostenibles en la
satisfacción y lealtad de los clientes***





DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO



PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

Este estudio busca **proporcionar una visión integral** del estado actual de la gestión de CX en cuatro países de Sudamérica, ofreciendo valiosas perspectivas para empresas, profesionales y académicos interesados en mejorar la experiencia del cliente en la región.

El estudio se basa en una **encuesta a 300 profesionales** que desempeñan cargos relacionados con la gestión de CX en sus respectivas empresas residentes Chile, Perú, Uruguay y Ecuador.

La investigación aborda **diversos aspectos cruciales de la gestión de CX**, incluyendo el compromiso estratégico, la voz del cliente, la gestión de canales de atención, el alineamiento del personal, el diseño de experiencias, la gestión de reclamos y el desarrollo tecnológico.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

01

Evaluar el nivel de desarrollo de la gestión de CX en las empresas de Chile, comparativamente con Perú, Uruguay y Ecuador.

02

Determinar la presencia de prácticas de gestión de CX en estas empresas que son consideradas clave **para desarrollar una orientación a la experiencia del cliente.**

03

Identificar los principales desafíos en la gestión de CX que enfrentan las organizaciones de Chile comparativamente con los restantes países.



METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

TIPO DE ESTUDIO

Cuantitativo.

MÉTODO

Encuesta web.

GRUPO OBJETIVO

Profesionales que se desempeñan en cargos relacionados con la gestión de CX en sus respectivas empresas.

MUESTRA

300 profesionales en total: **Chile 107**, Perú 44, Uruguay 56 y Ecuador 93 casos.

PROCESO DE REALIZACIÓN DEL ESTUDIO

Diseño de
instrumento



Aplicación de
encuestas en los
países
(23/06 al 18/08 2024)



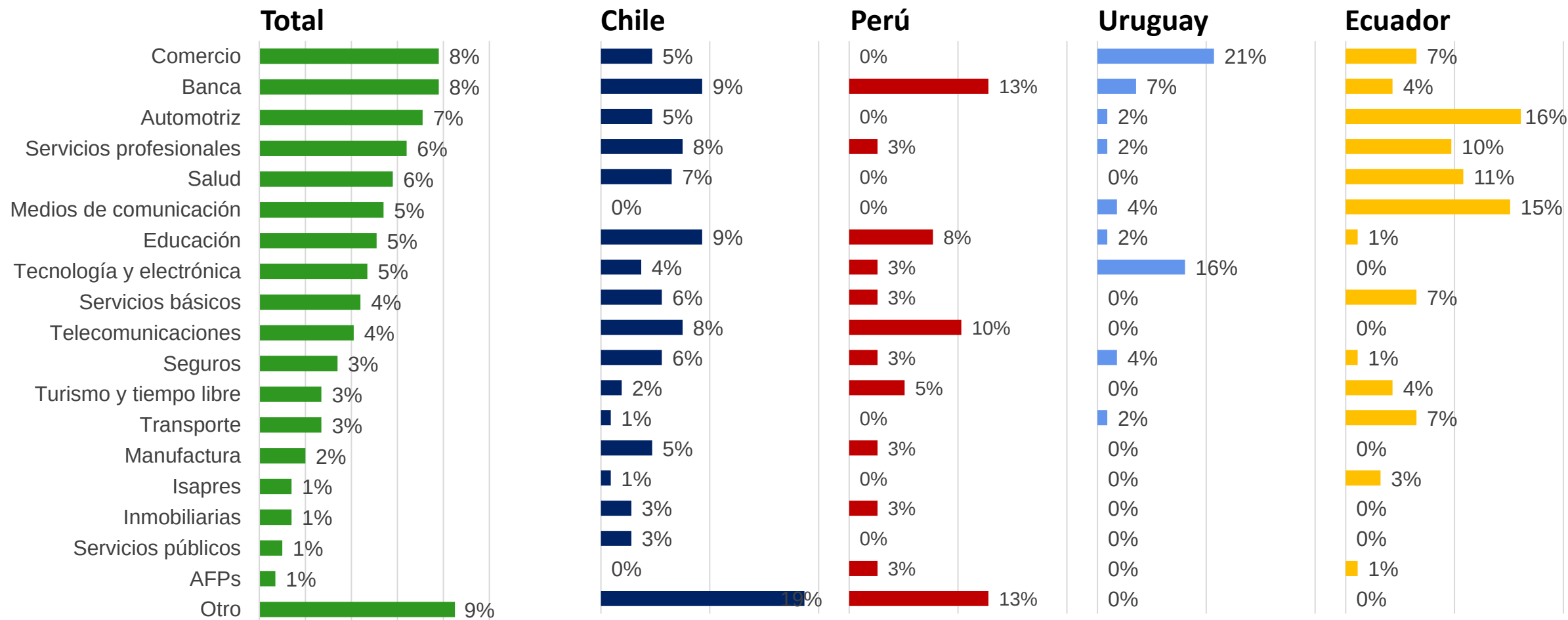
Control de calidad
de las encuestas
aplicadas



Análisis de datos y
elaboración de
informe

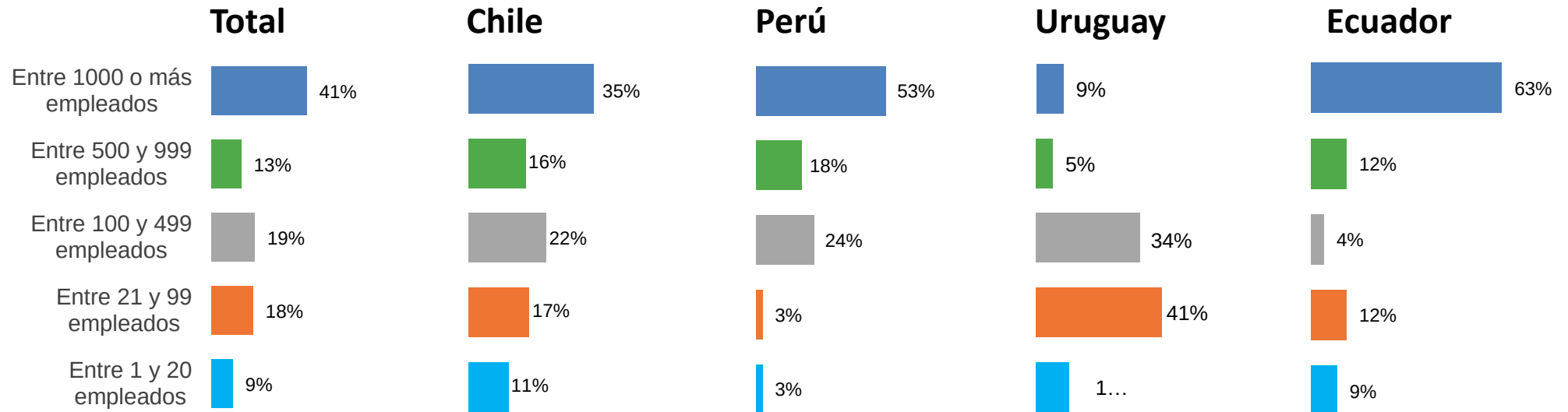
DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

¿A cuáles de los siguientes sectores pertenece tu empresa?



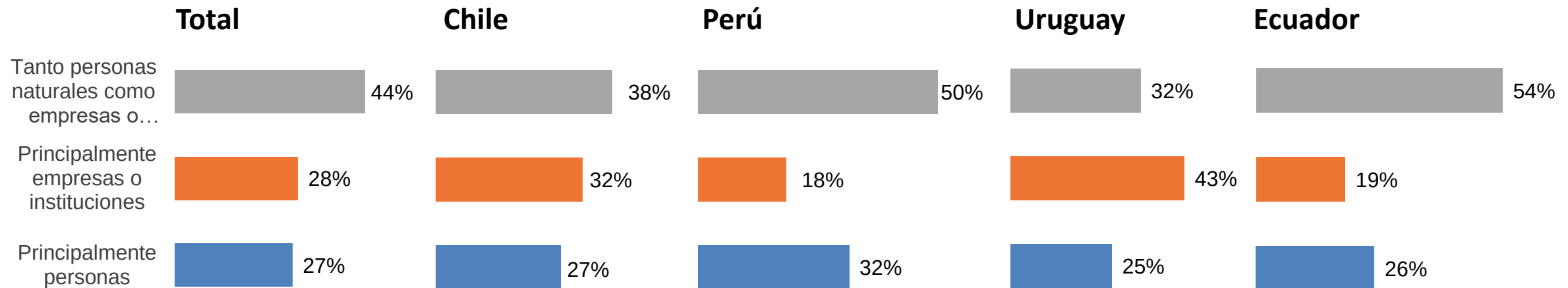
DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

¿Cuántas personas aproximadamente trabajan en total en tu empresa?



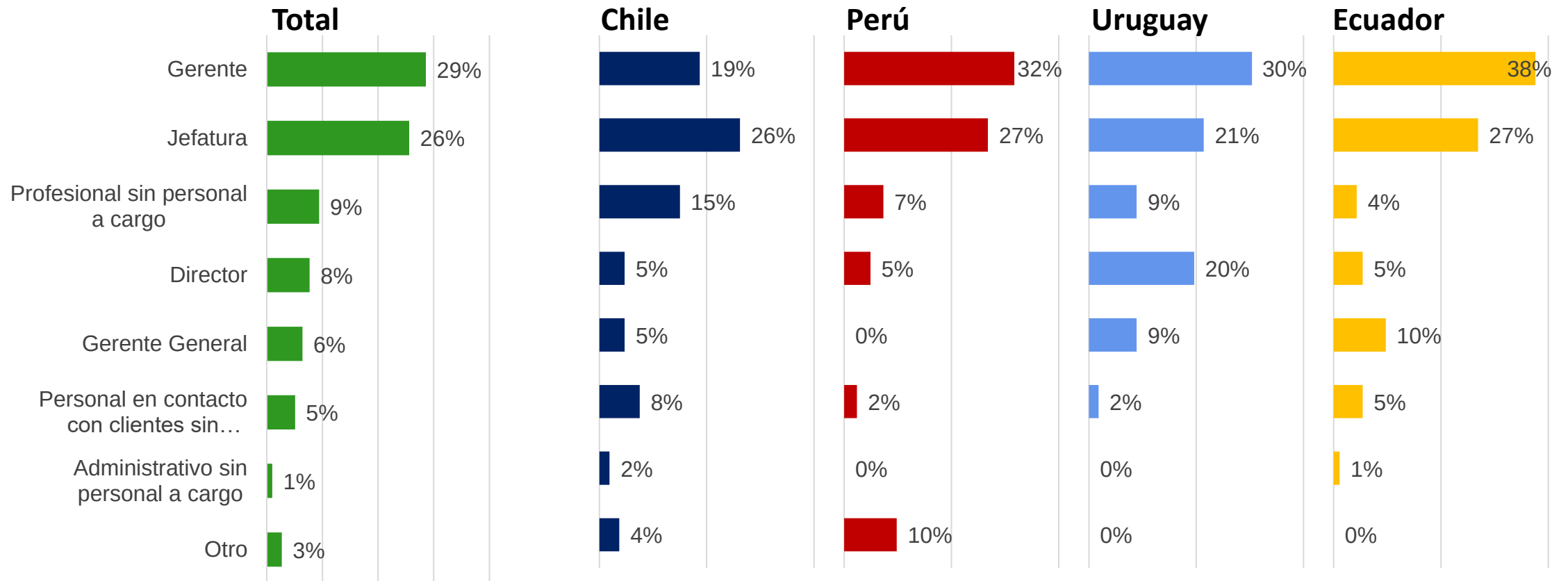
DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

¿Qué tipo de clientes tiene tu empresa?



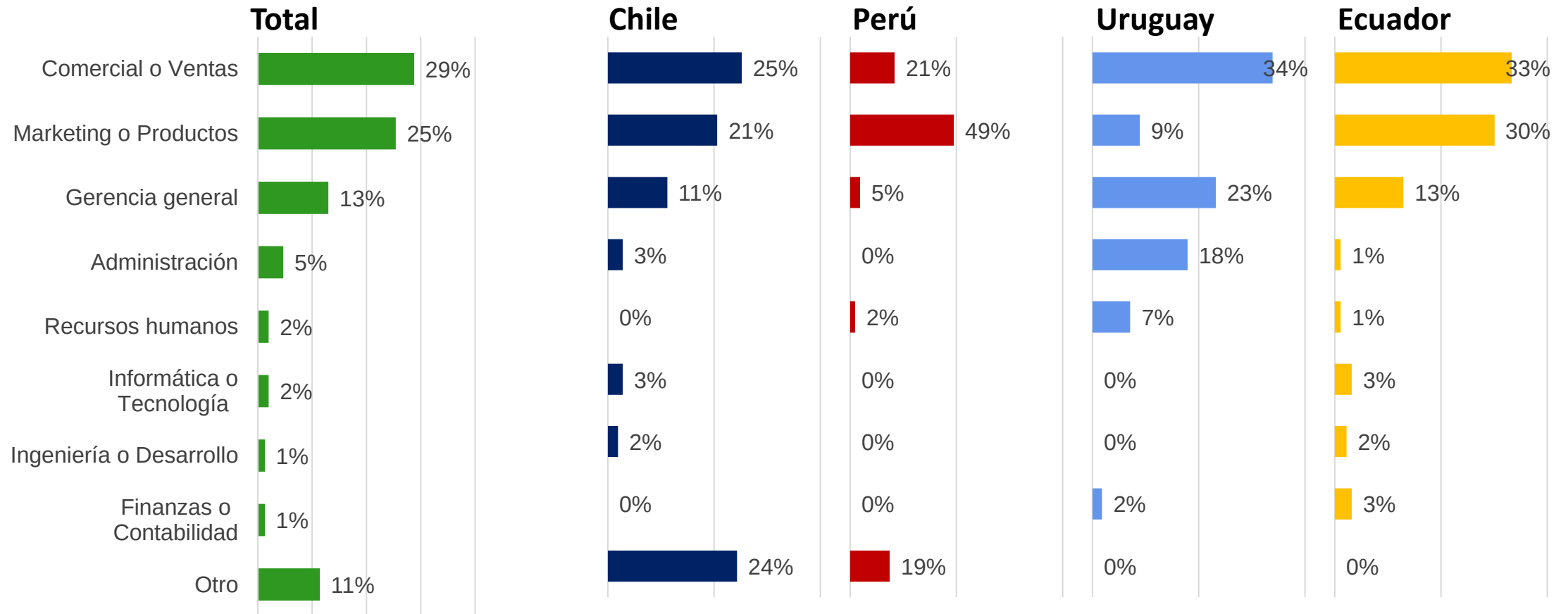
DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

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



DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

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



Visión de los clientes de la empresa



Visión sobre los clientes de la empresa

Por países

¿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: 300 casos

Los clientes de tu empresa están cada vez más exigentes

% bastante de acuerdo + muy de acuerdo

CHL

87%

PER

92%

URY

84%

ECU

91%

Visión sobre los clientes de la empresa

Evolutivo Chile

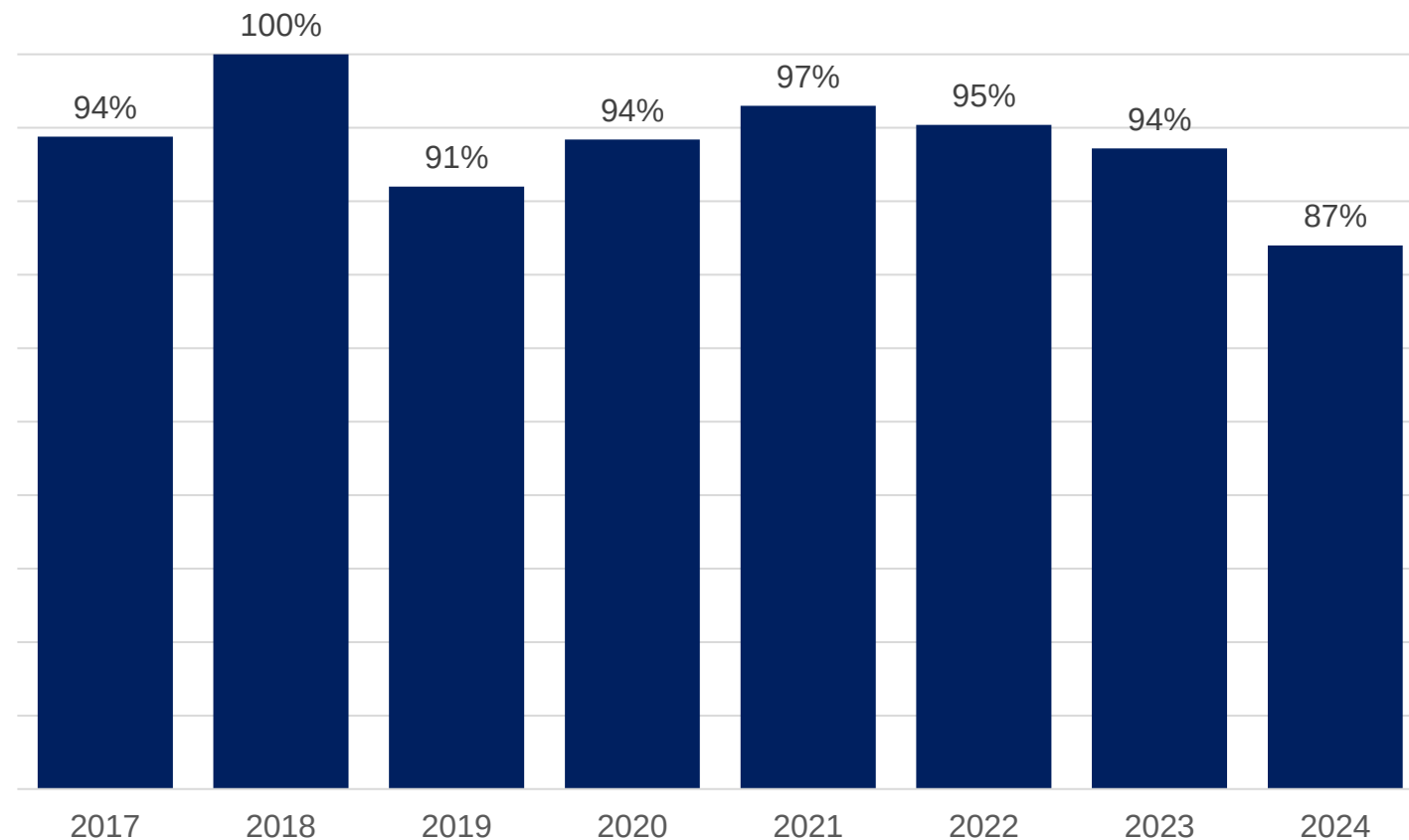
¿Cuál es tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones...?

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

Base: 107 casos

Los clientes de tu empresa están cada vez más exigentes

% bastante de acuerdo + muy de acuerdo



Visión sobre los clientes de la empresa

Por países

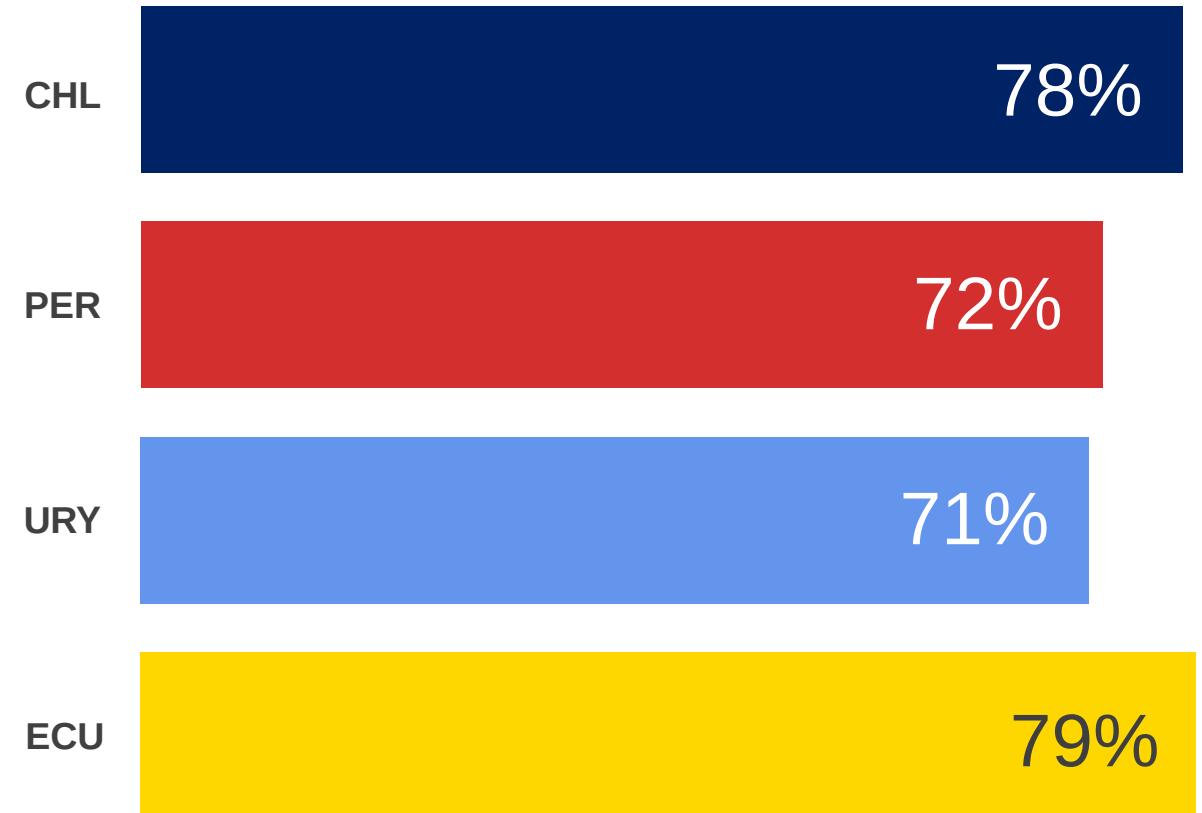
Los clientes de tu empresa están cambiando mucho en sus necesidades y expectativas

% bastante de acuerdo + muy de acuerdo

¿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: 300 casos



Visión sobre los clientes de la empresa

Evolutivo Chile

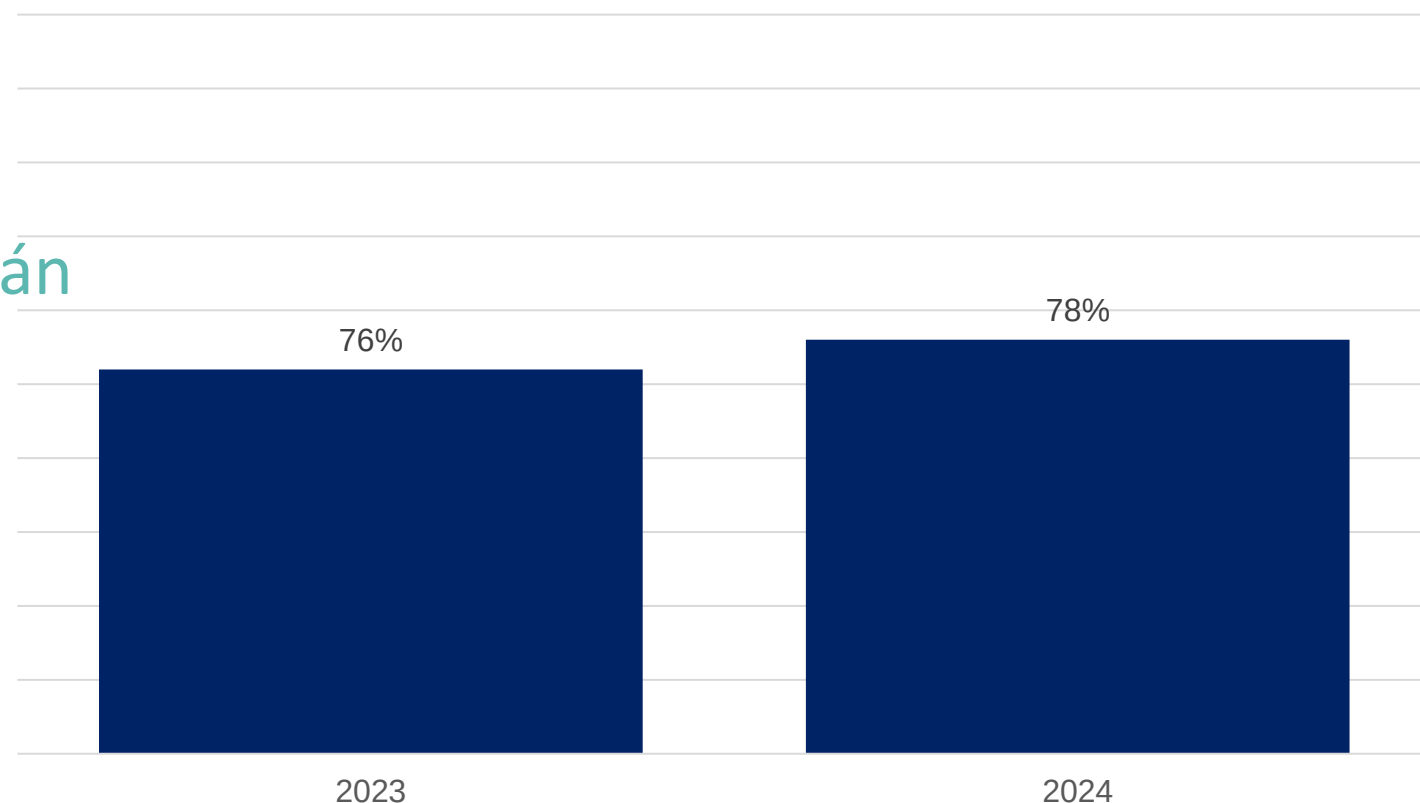
¿Cuál es tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones...?

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

Base: 107 casos

Los clientes de tu empresa están cambiando mucho en sus necesidades y expectativas

% bastante de acuerdo + muy de acuerdo



Visión sobre los clientes de la empresa

Por países

¿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: 300 casos

Los clientes de tu empresa valoran cada vez más una buena experiencia de servicio

% bastante de acuerdo + muy de acuerdo



Visión sobre los clientes de la empresa

Evolutivo Chile

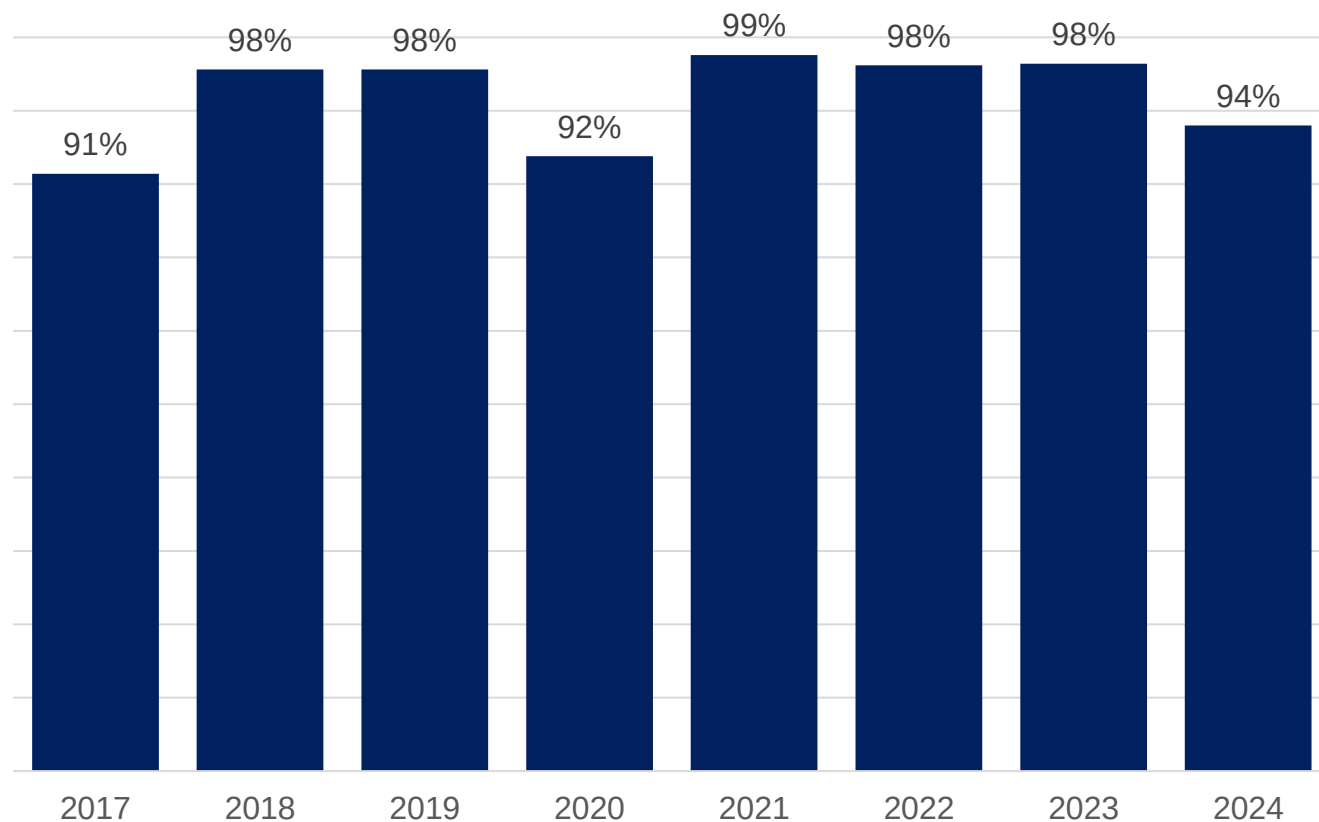
¿Cuál es tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones...?

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

Base: 107 casos

Los clientes de tu empresa
valoran cada vez más una
buena experiencia de servicio

% bastante de acuerdo + muy de acuerdo



Relevancia de la gestión de la experiencia de clientes

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

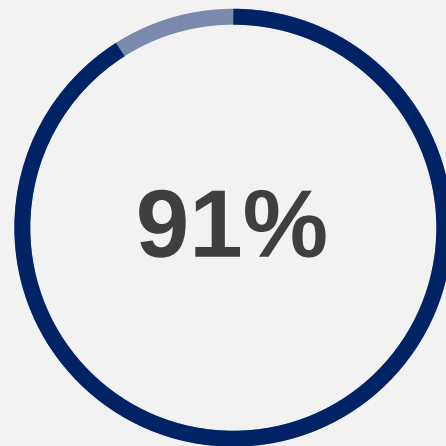
Escala de 1 a 5, donde 1 es “Nada importante” y 5 “Muy importante”

Base: 300 casos

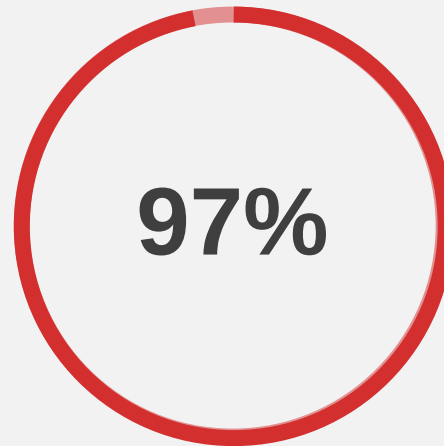
Importancia de la experiencia de clientes

Por países

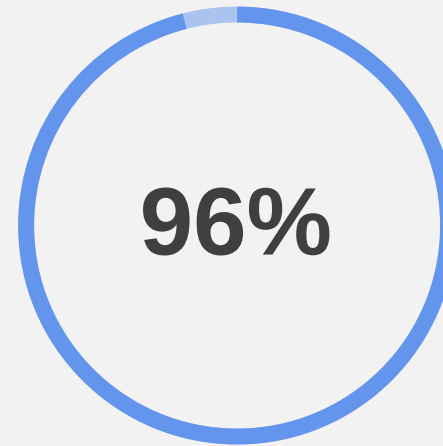
% bastante importante + muy importante



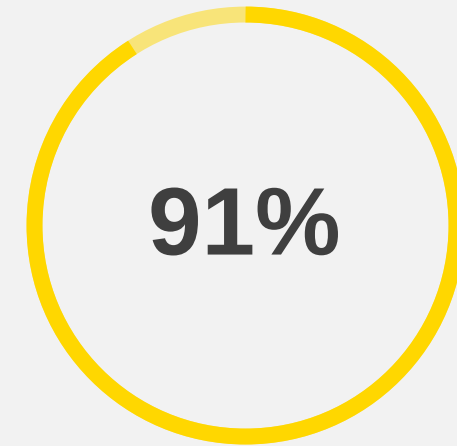
CHL



PER



URY



ECU

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

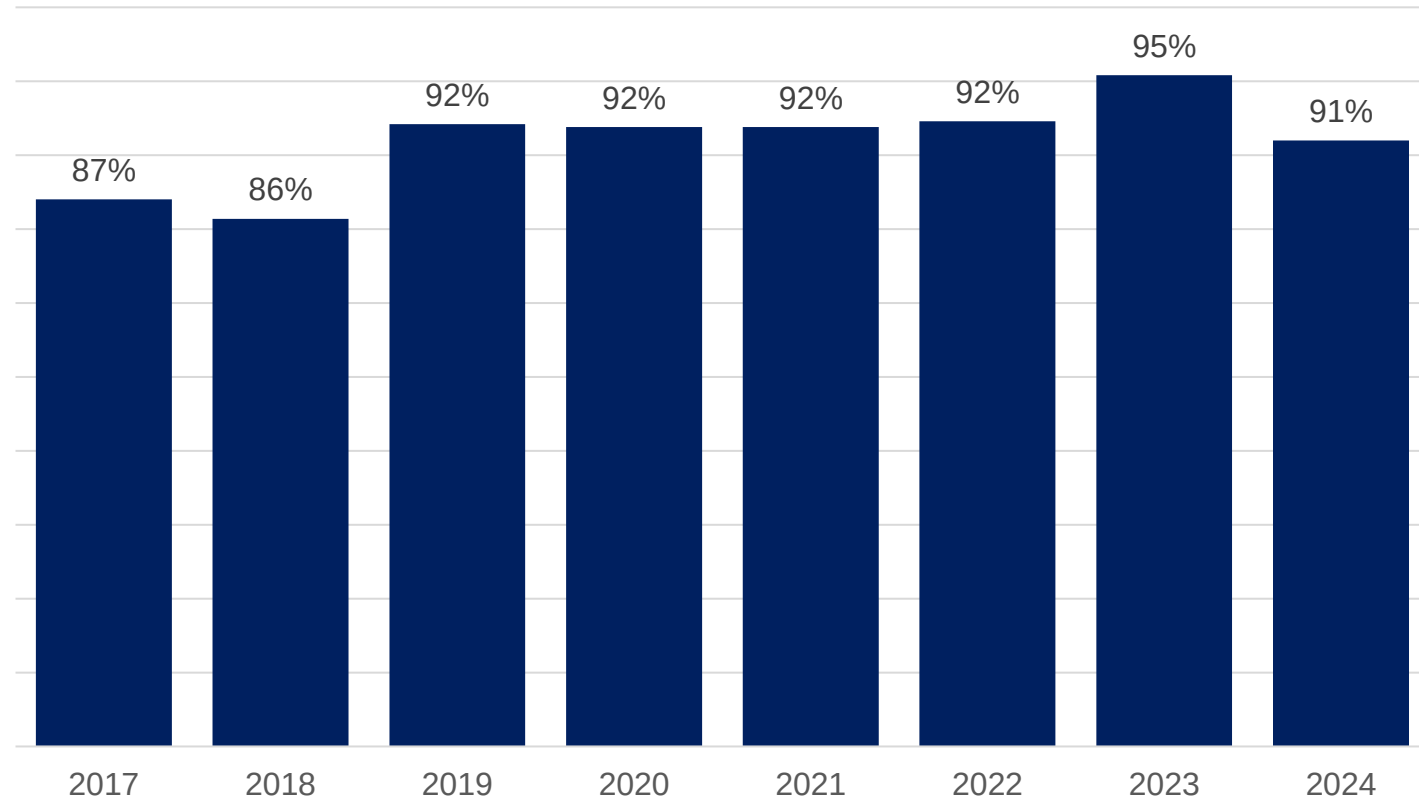
Escala de 1 a 5, donde 1 es “Nada importante” y 5 “Muy importante”

Base: 107 casos

Importancia de la experiencia de clientes

Evolutivo Chile

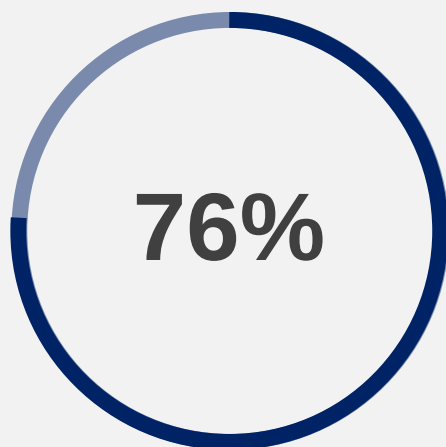
% bastante importante +
muy importante



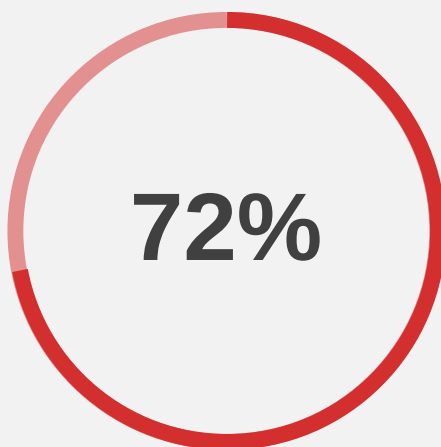
Evaluación de la experiencia de clientes

Por países

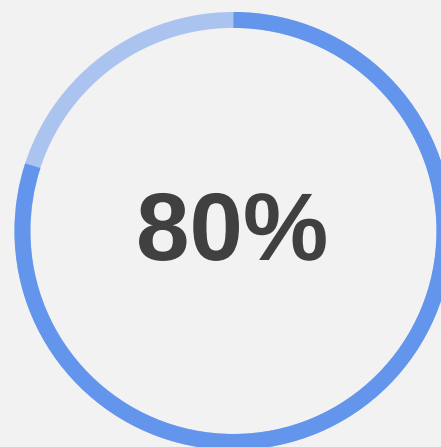
% buena + excelente



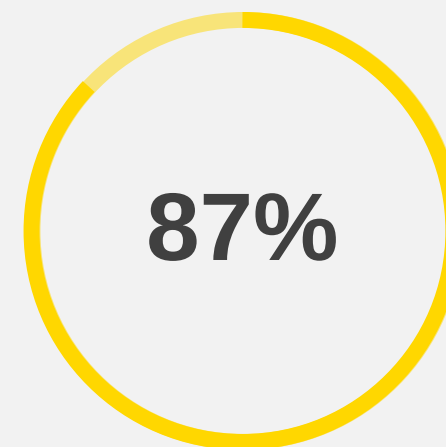
CHL



PER



URY

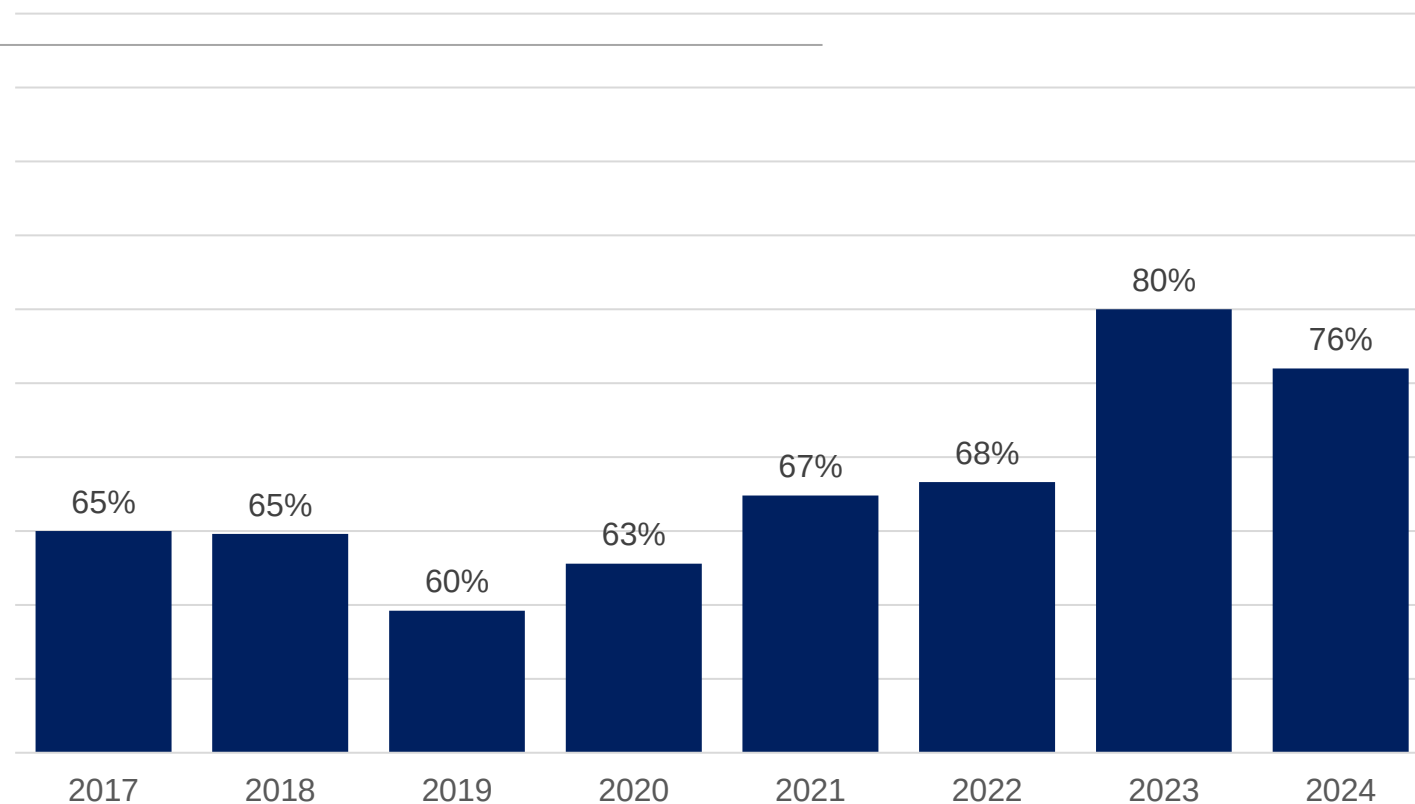


ECU

Evaluación de la experiencia de clientes

Evolutivo Chile

% buena + excelente



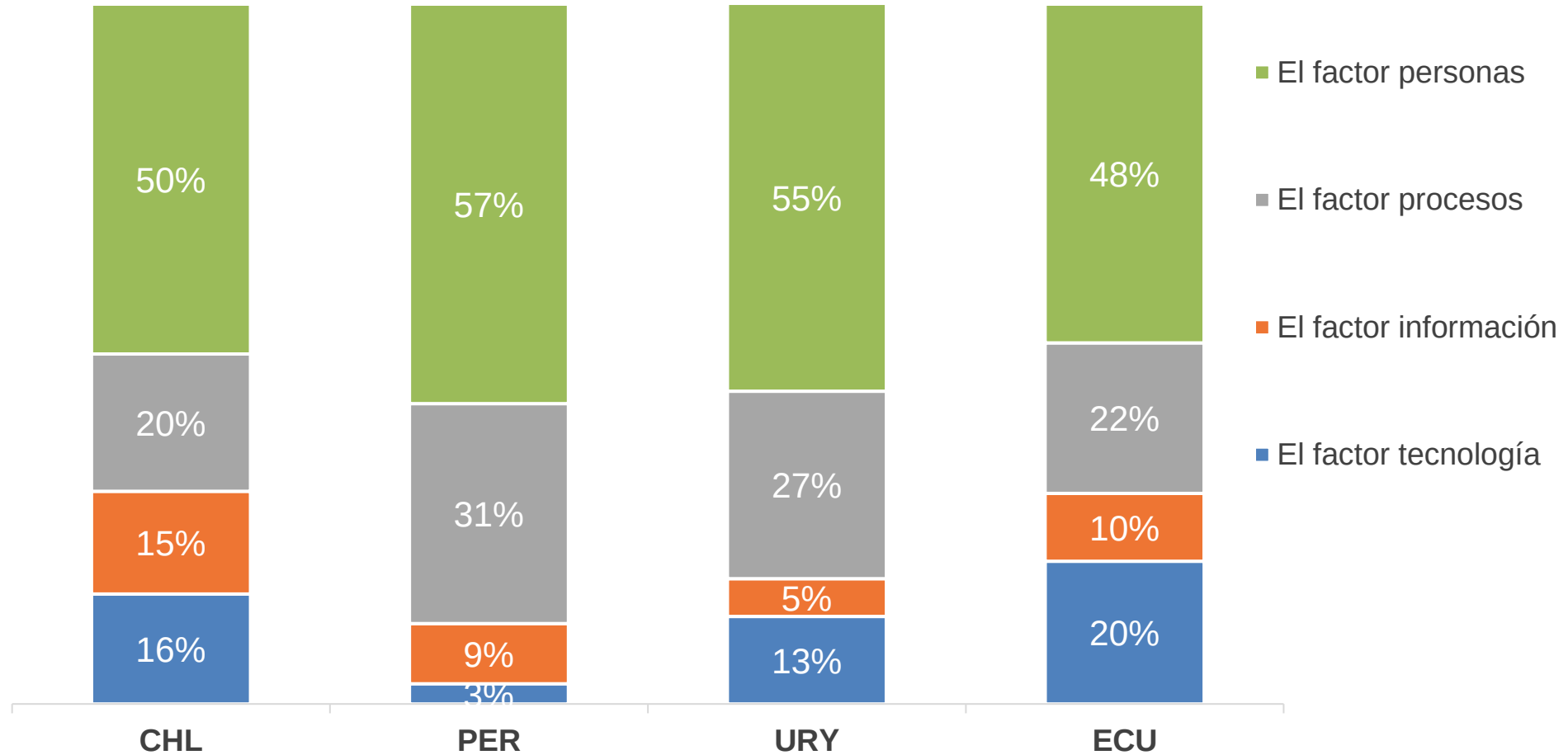
¿Cuáles de los siguientes ámbitos de gestión interna consideras es el más importante para lograr una mejor experiencia de clientes?

Respuesta única

Base: 300 casos

Factores de gestión clave

Por países



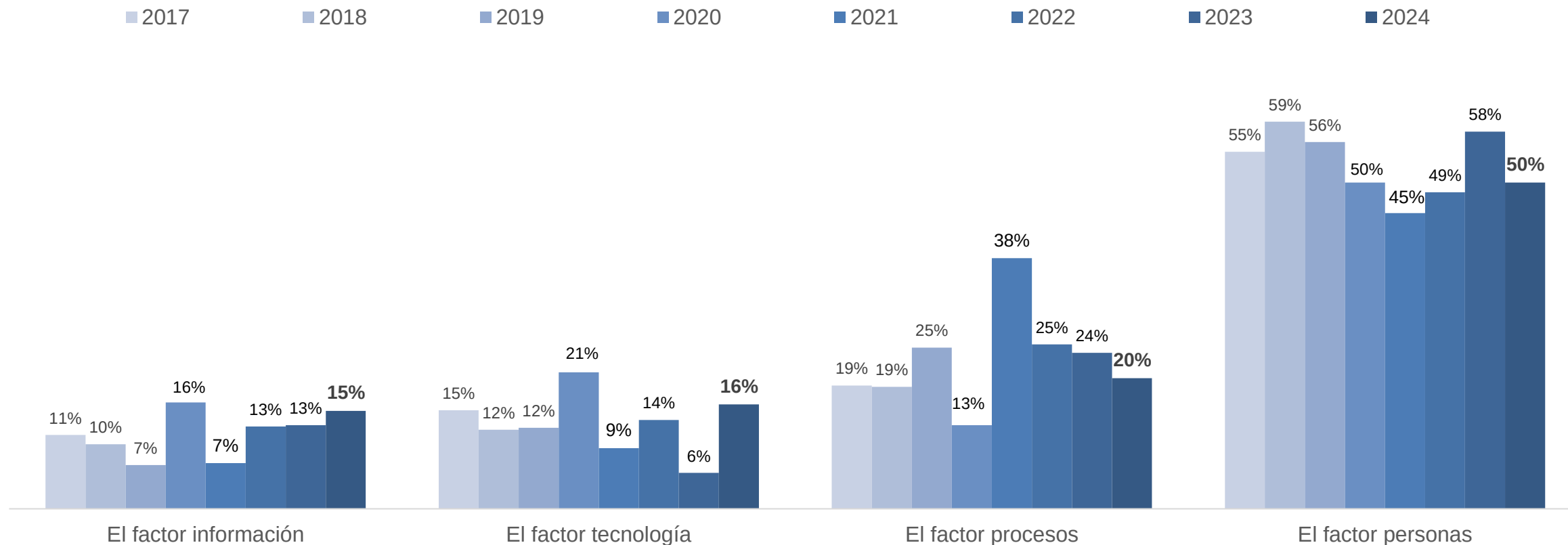
Factores de gestión clave

Evolutivo Chile

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

Respuesta única

Base: 107 casos



Prácticas de gestión del compromiso estratégico



Prácticas para el compromiso estratégico

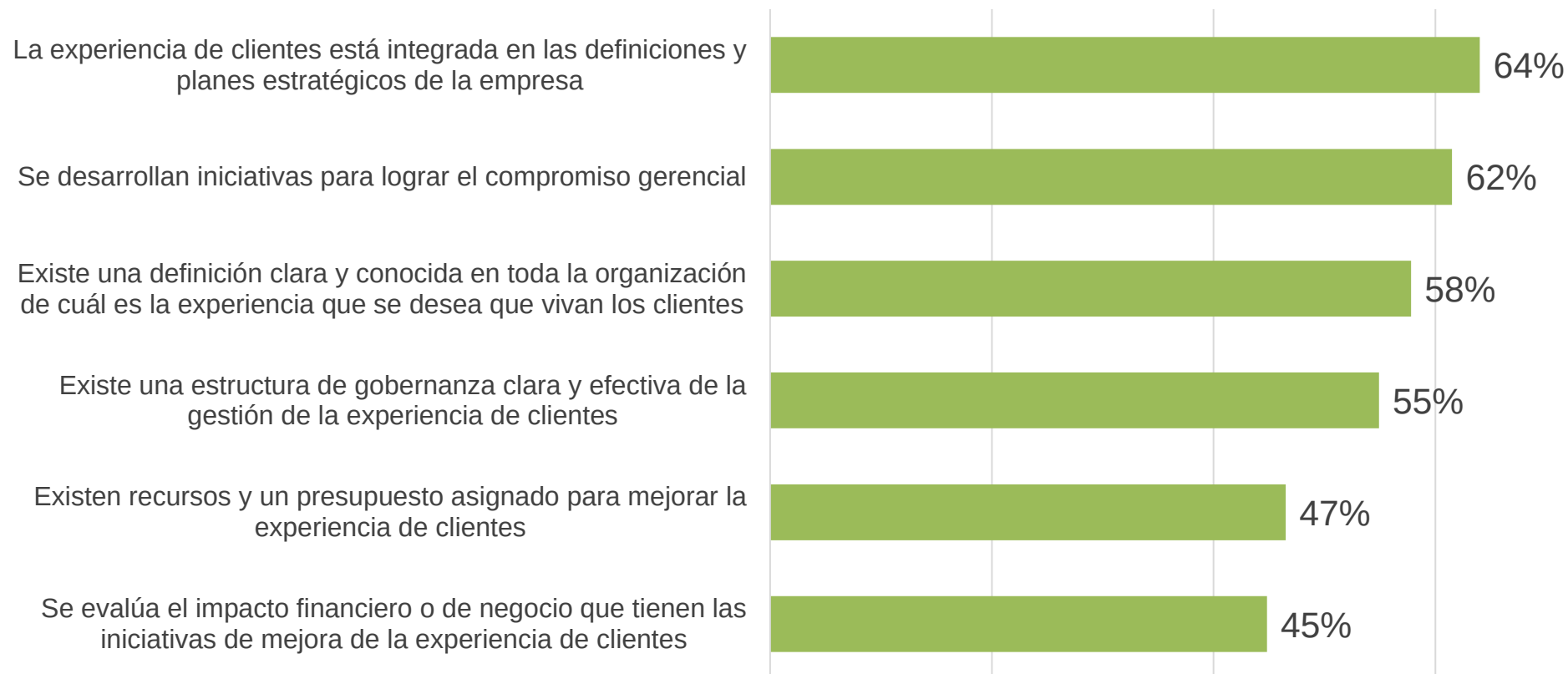
Todos los países

¿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: 300 casos

% bastante + mucho

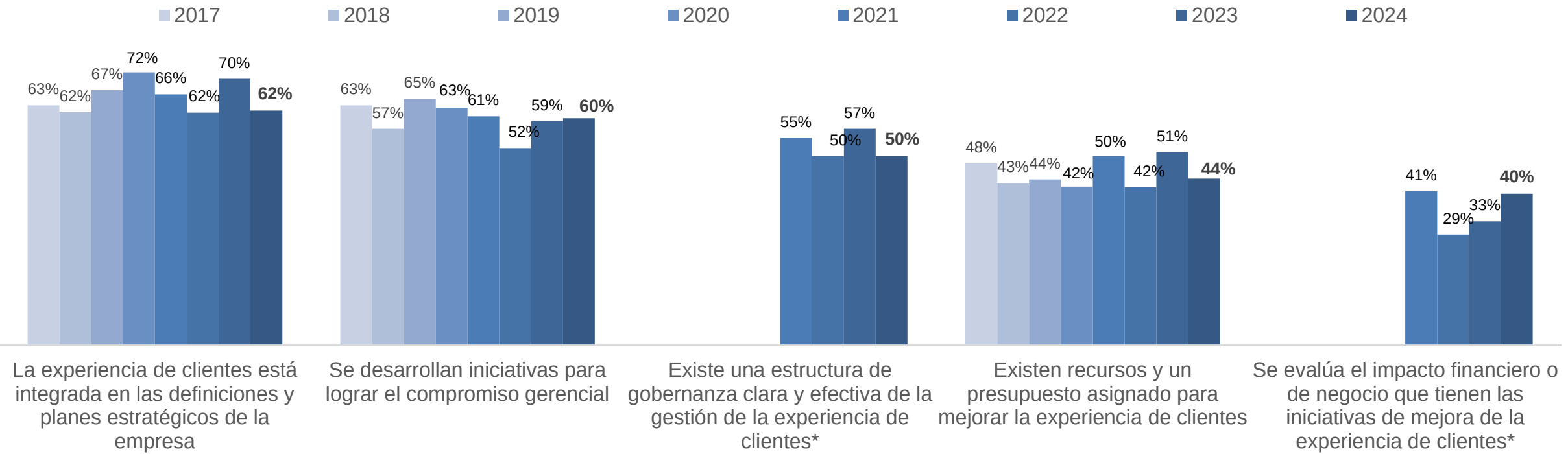


Prácticas para el compromiso estratégico

Evolutivo Chile

¿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: 107 casos

% bastante + mucho



*Existe una definición clara y conocida en toda la organización de cuál es la experiencia que se desea que vivan los clientes se mide por primera vez en 2024



Prácticas de gestión de la voz de los clientes

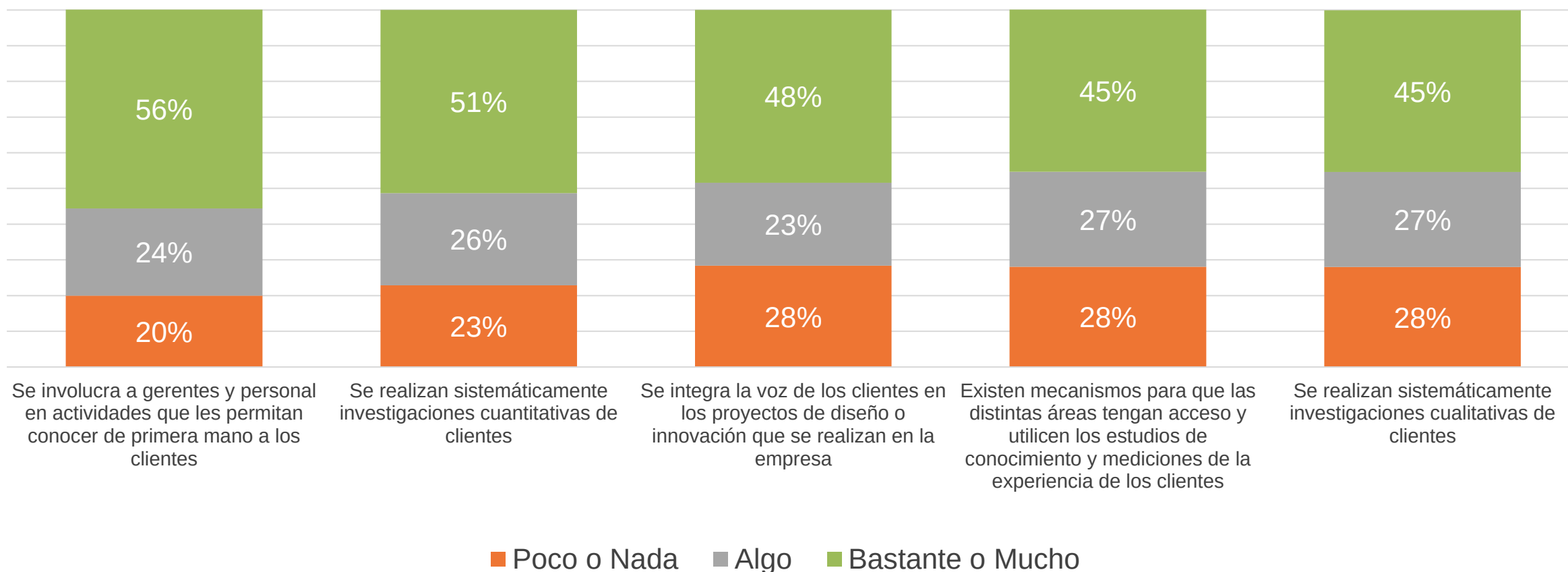
Prácticas de voz de los clientes

Todos los países

¿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: 300 casos



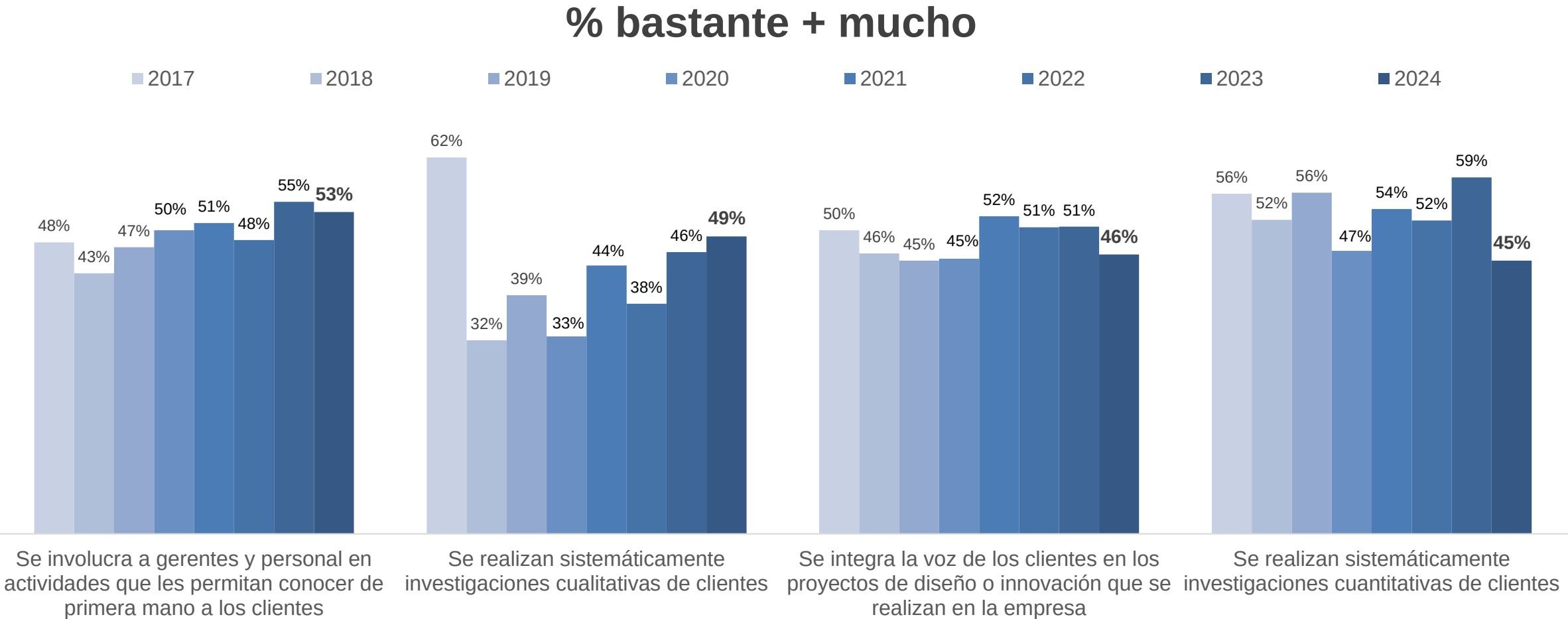
Prácticas de voz de los clientes

Evolutivo Chile

¿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: 107 casos



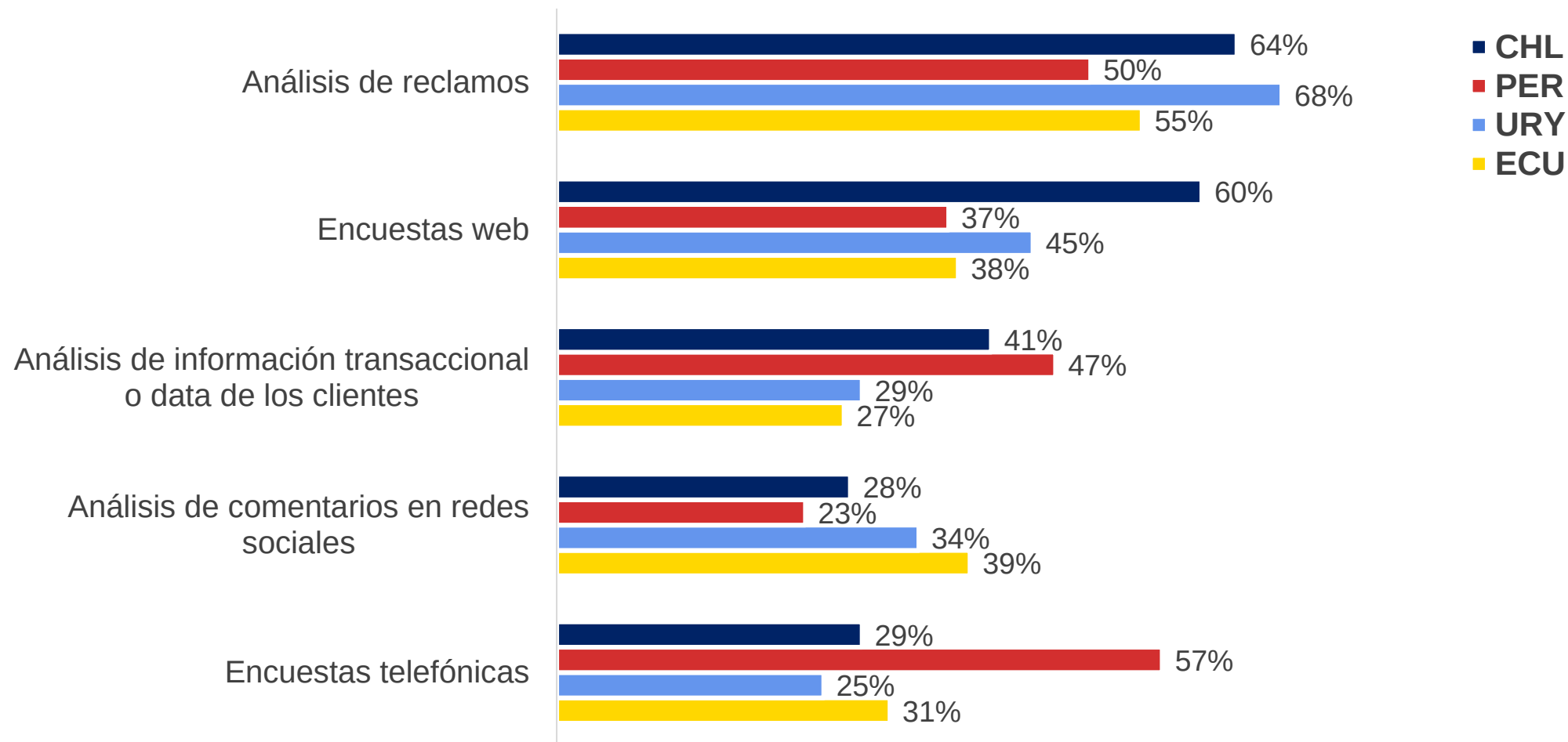
Métodos de conocimiento de los clientes

Por países

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

Respuesta múltiple

Base: 300 casos



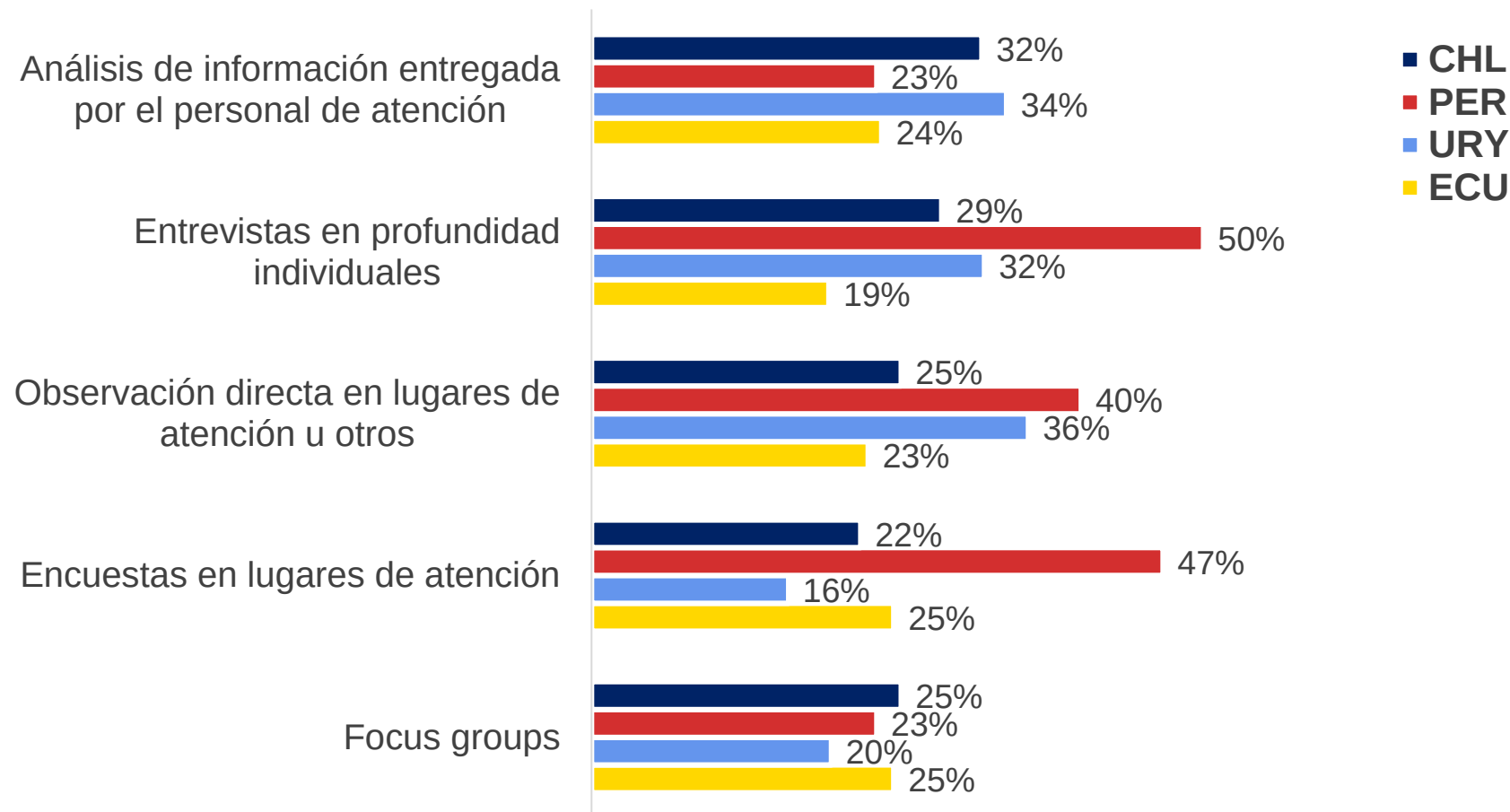
Métodos de conocimiento de los clientes

Por países

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

Respuesta múltiple

Base: 300 casos



Métodos de conocimiento de los clientes

Por países

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

➤ Respuesta múltiple

➤ Base: 300 casos



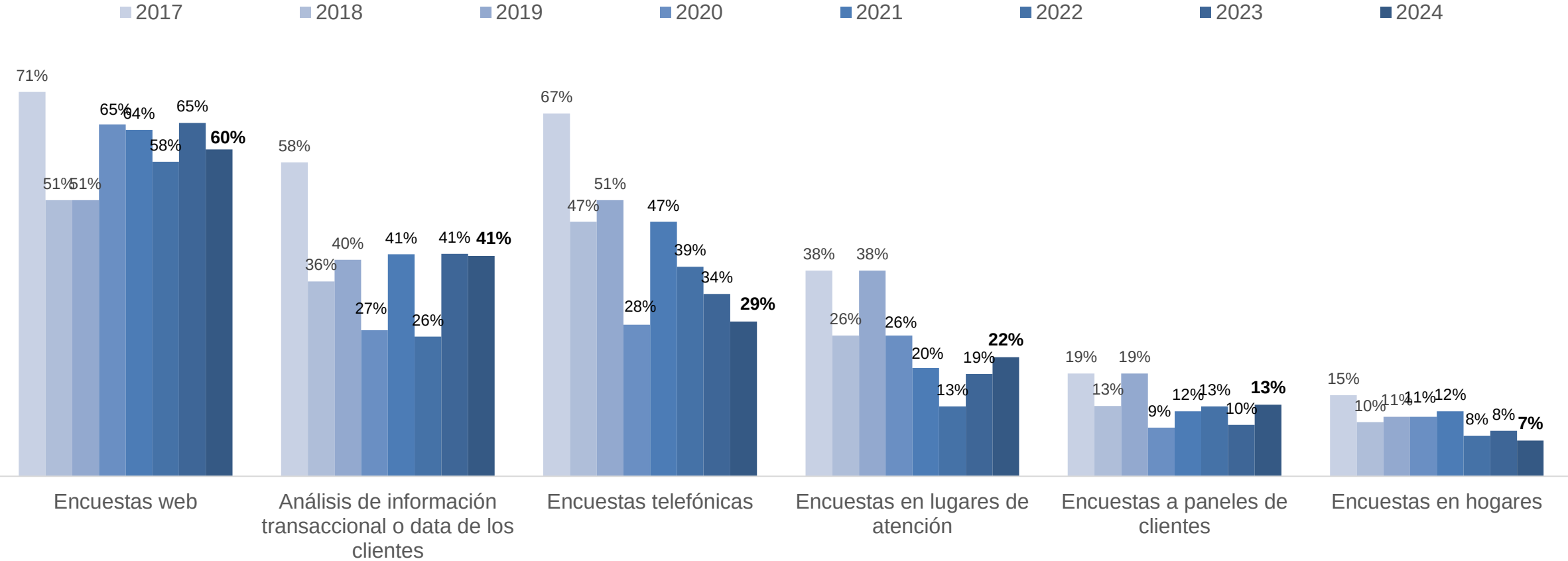
Métodos de conocimiento de los clientes

Evolutivo Chile – Métodos cuantitativos

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

Respuesta múltiple

Base: 107 casos



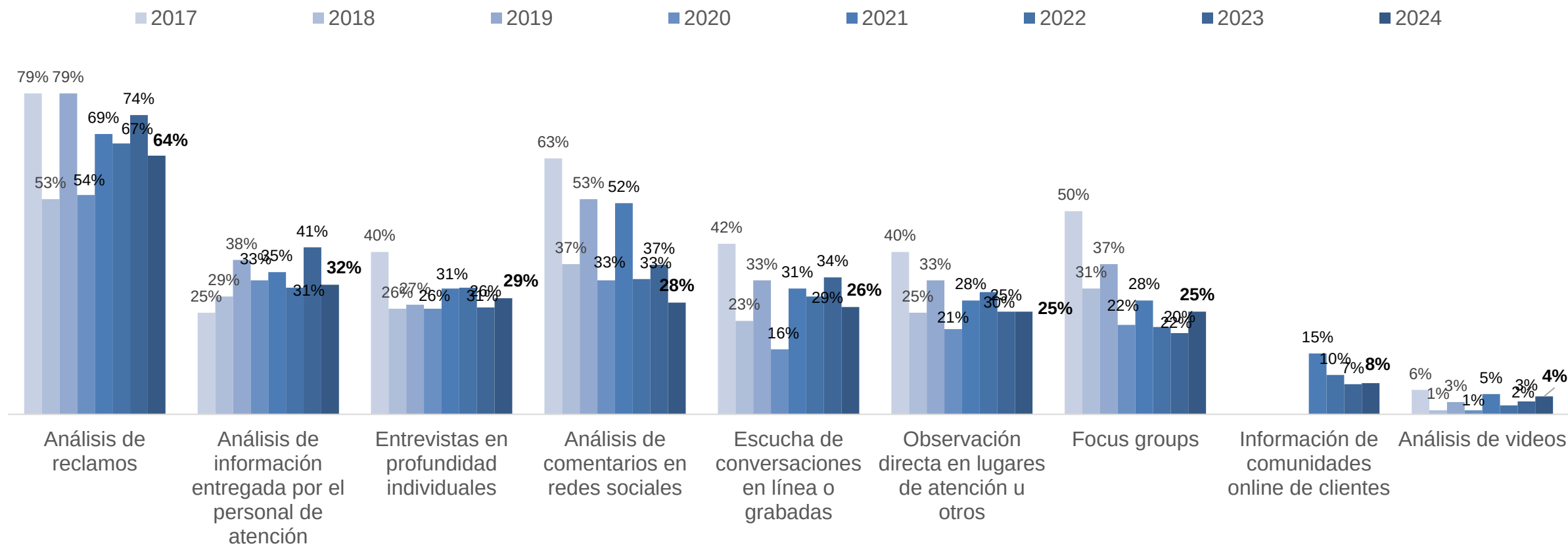
Métodos de conocimiento de los clientes

Evolutivo Chile – Métodos Cualitativos

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

Respuesta múltiple

Base: 107 casos



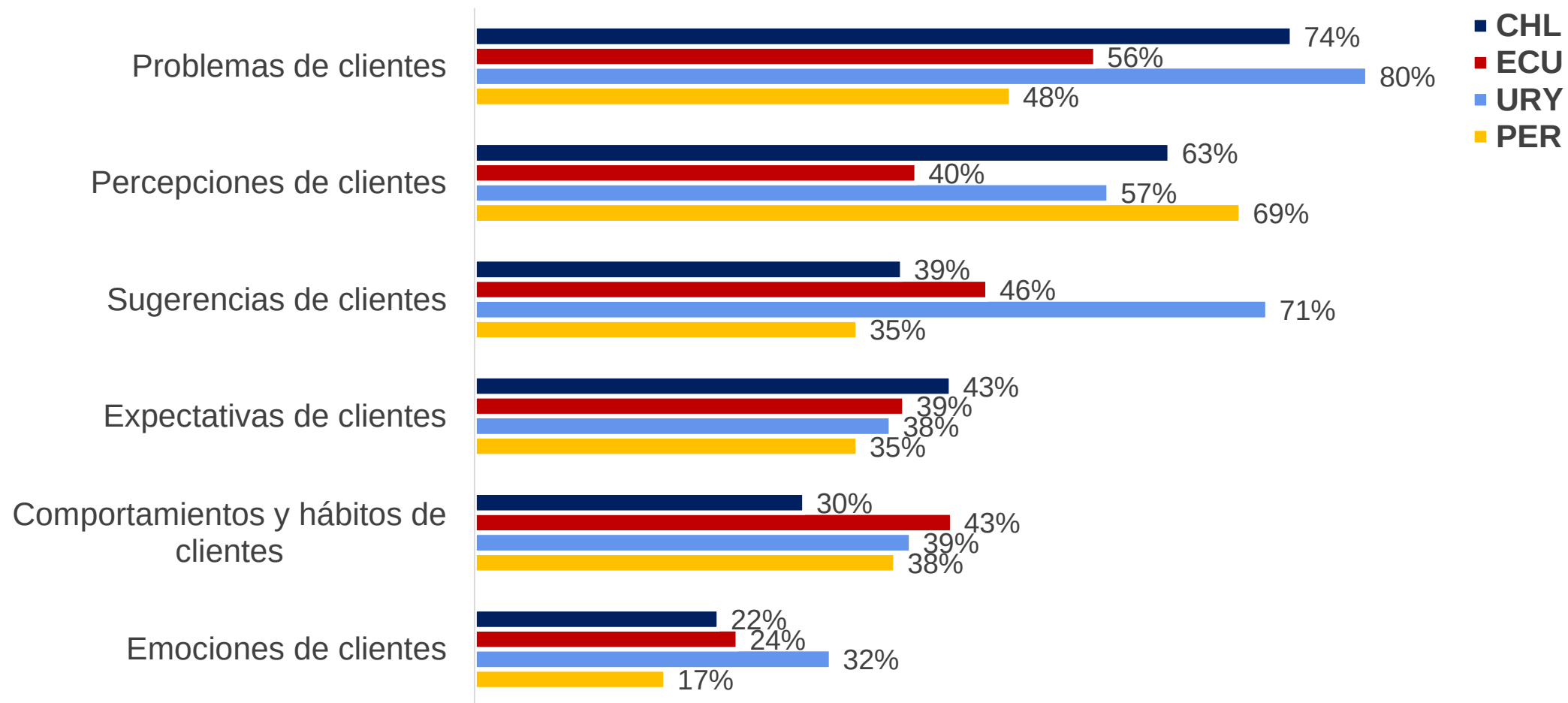
Tipo de información de los clientes

Por países

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

Respuesta múltiple

Base: 300 casos



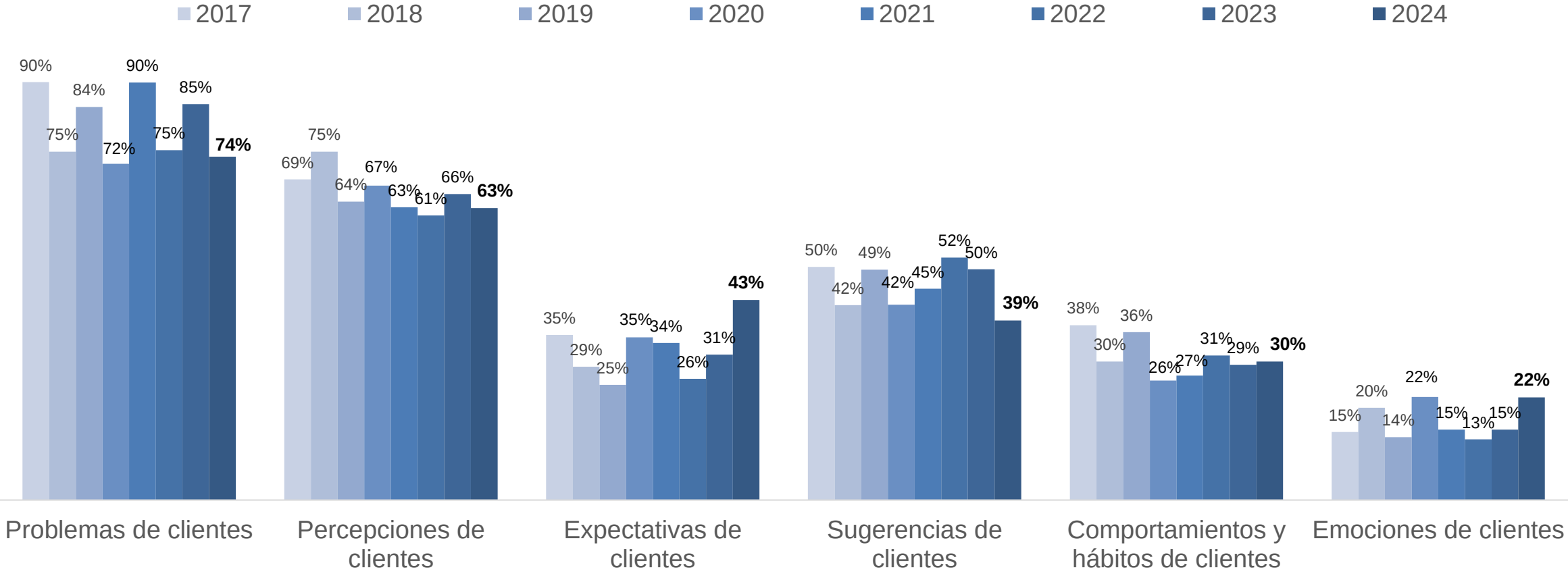
Tipo de información de los clientes

Evolutivo Chile

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

Respuesta múltiple

Base: 107 casos



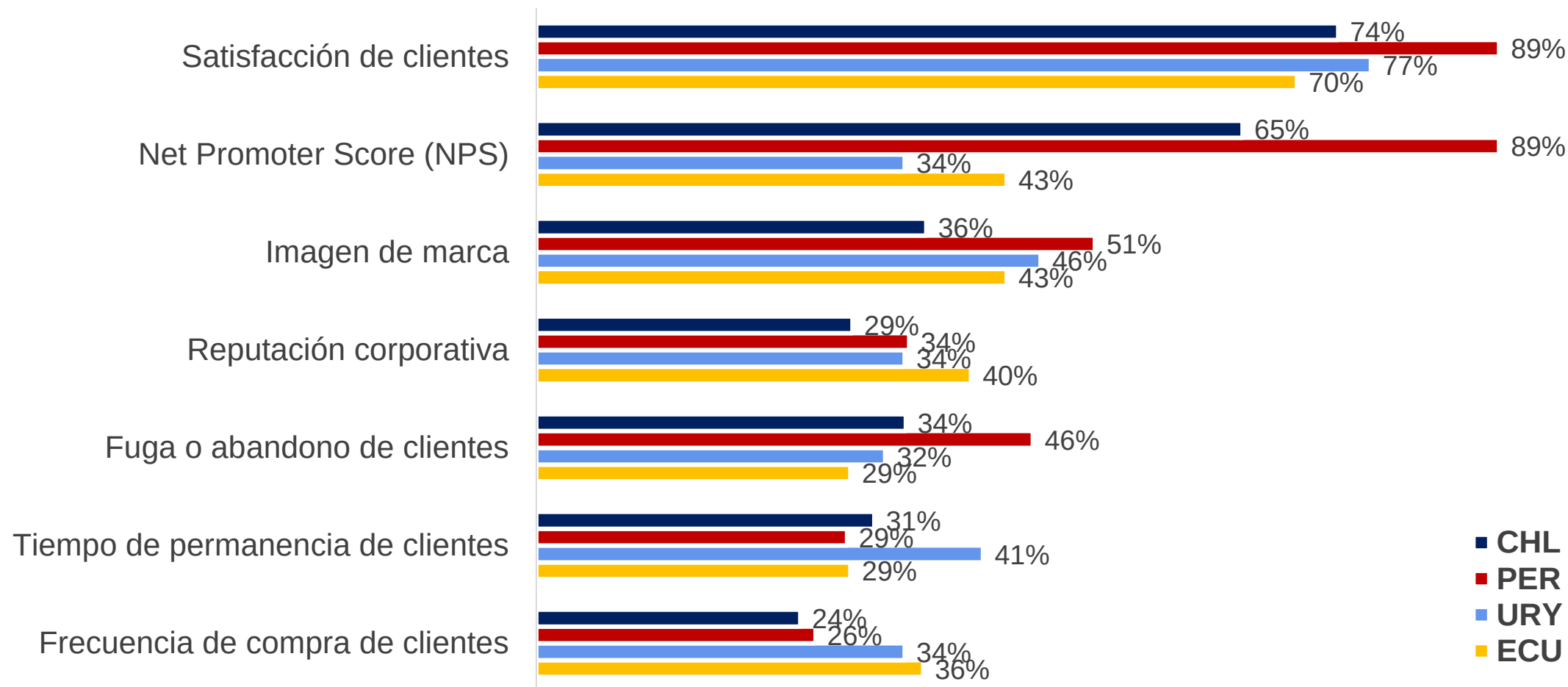
Indicadores de experiencia de clientes

Por países

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

Resuesta múltiple

Base: 300 casos



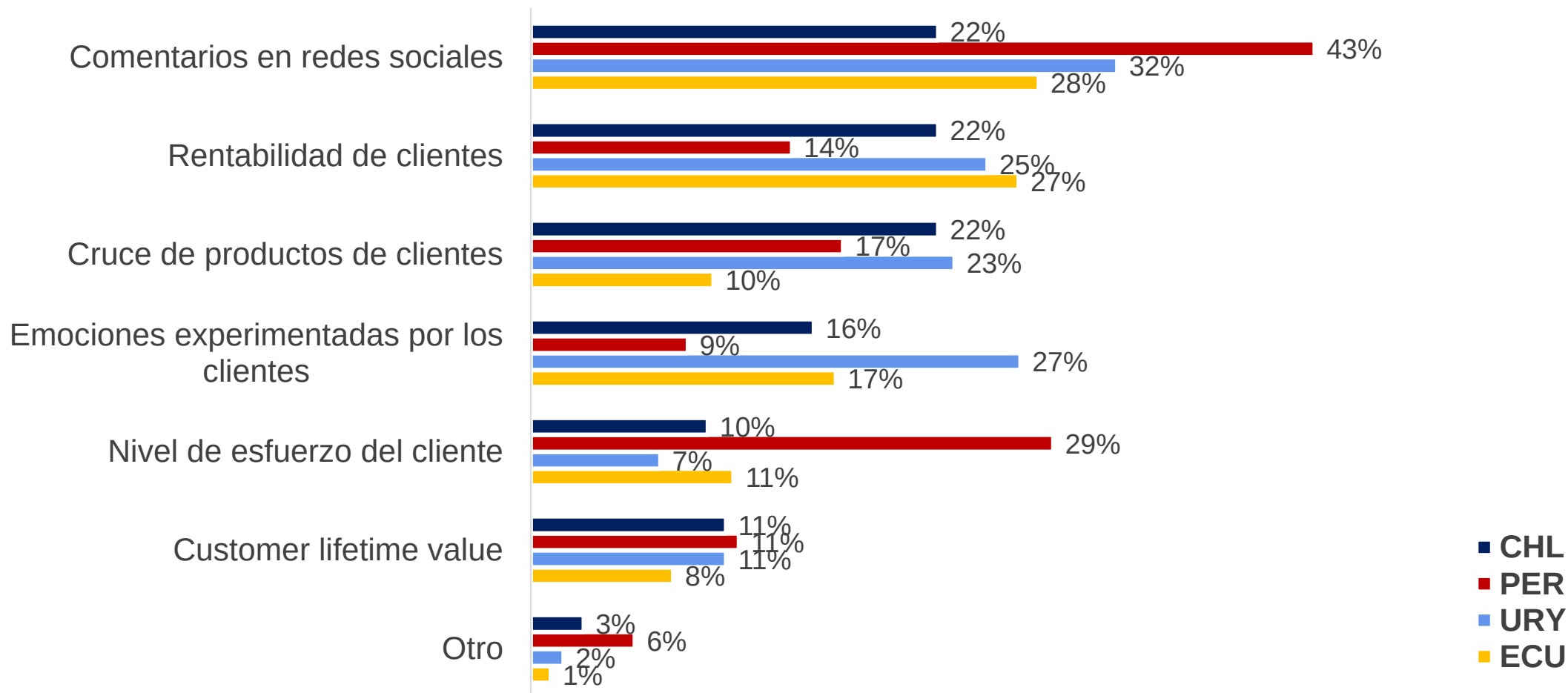
Indicadores de experiencia de clientes

Por países

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

Respuesta múltiple

Base: 300 casos



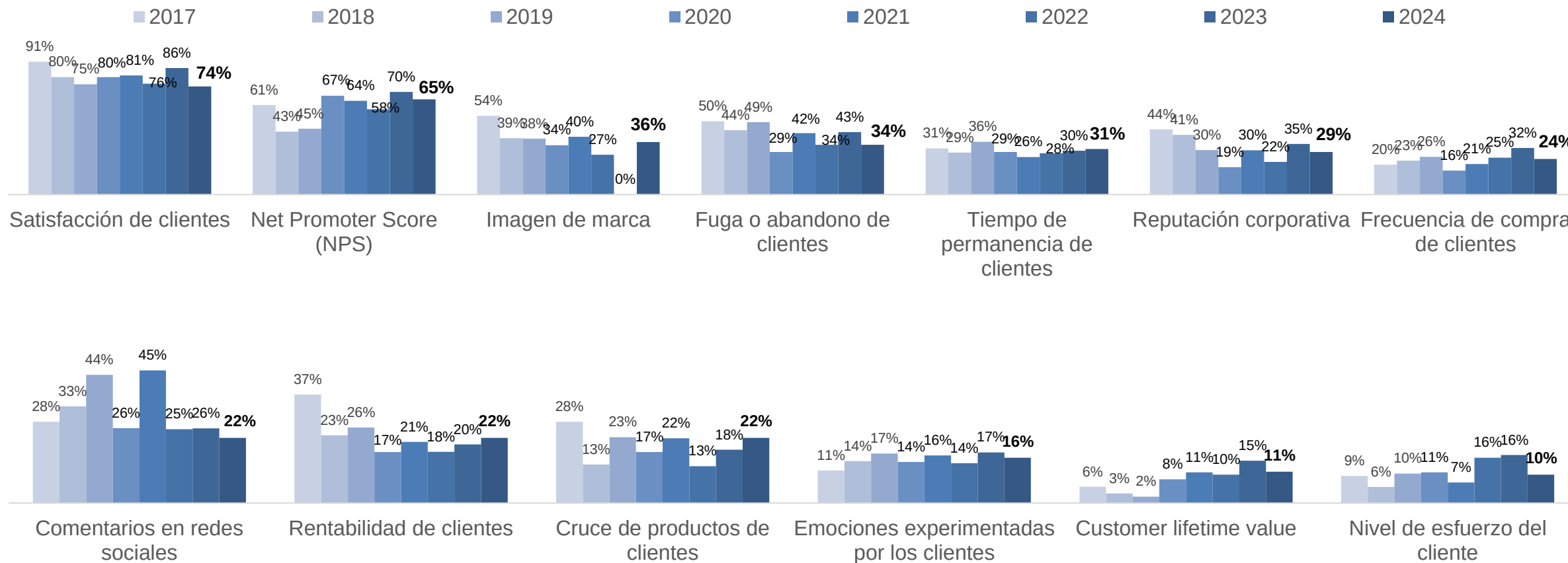
Indicadores de experiencia de clientes

Evolutivo Chile

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

Respuesta múltiple

Base: 107 casos



Prácticas de gestión de canales de atención



Nivel de integración de canales de atención

Por países

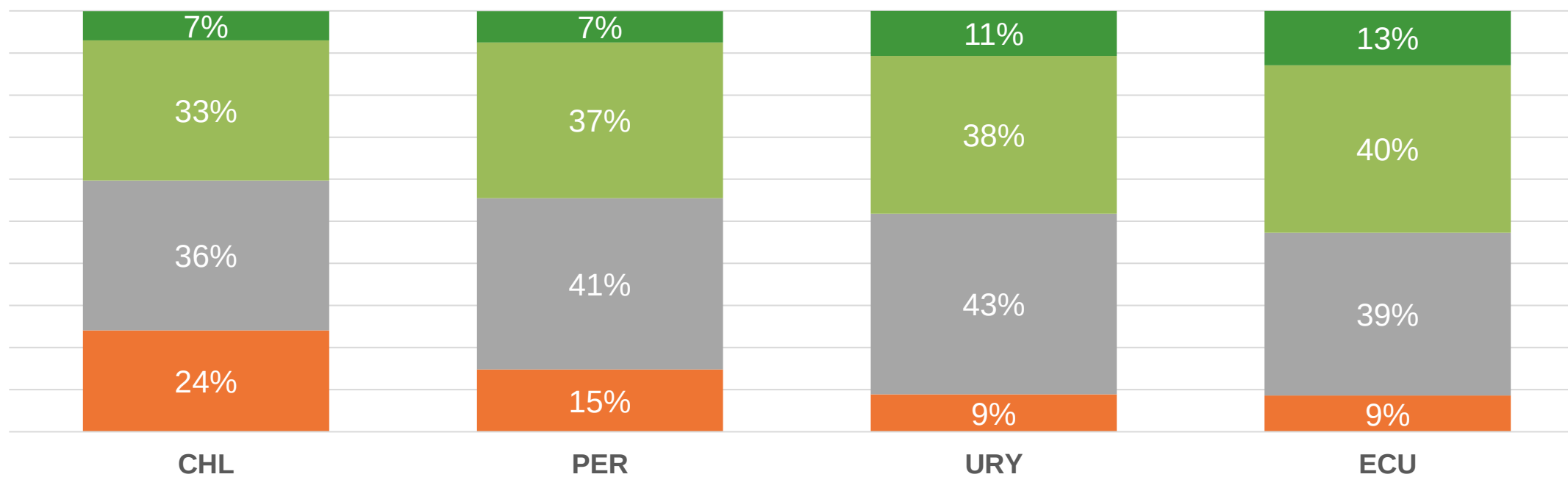
¿Cuál dirías es el nivel de integración que existe entre los distintos canales de atención de clientes de tu empresa?

➤ Respuesta única

➤ Base: 300 casos

■ Todos los canales de atención están integrados
■ Hay una integración de sólo algunos canales de atención

■ La mayoría de los canales de atención están integrados
■ No hay una integración entre los distintos canales de atención



Nivel de integración de canales de atención

Evolutivo Chile

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

Respuesta única

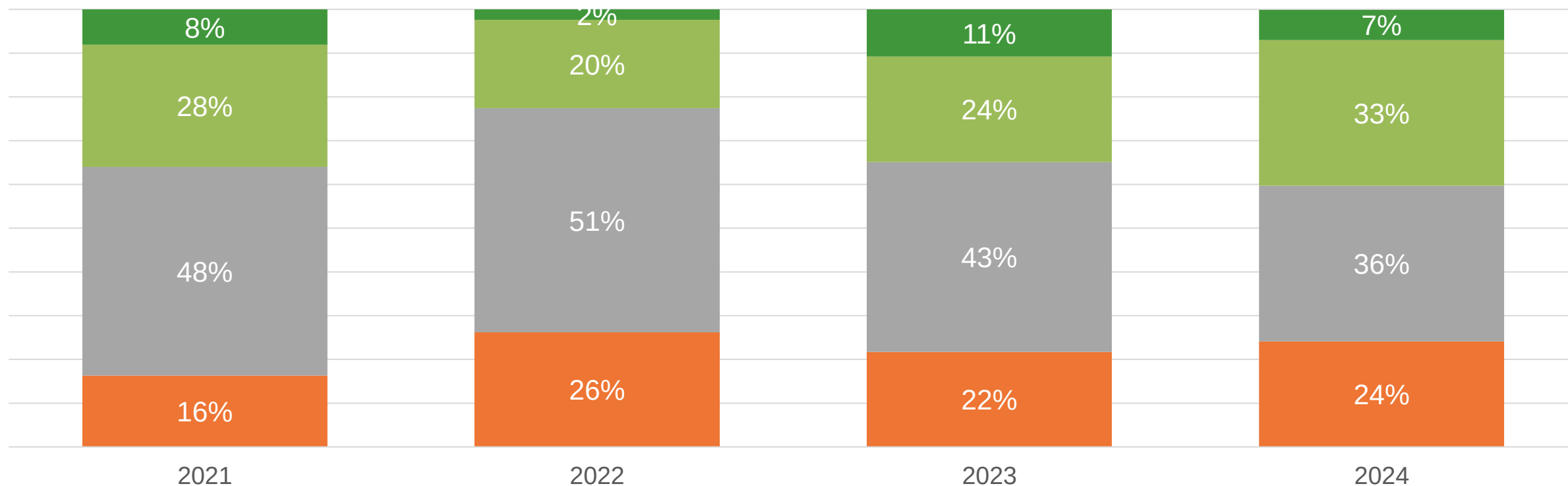
Base: 107 casos

No hay una integración entre los distintos canales de atención

La mayoría de los canales de atención están integrados

Hay una integración de sólo algunos canales de atención

Todos los canales de atención están integrados

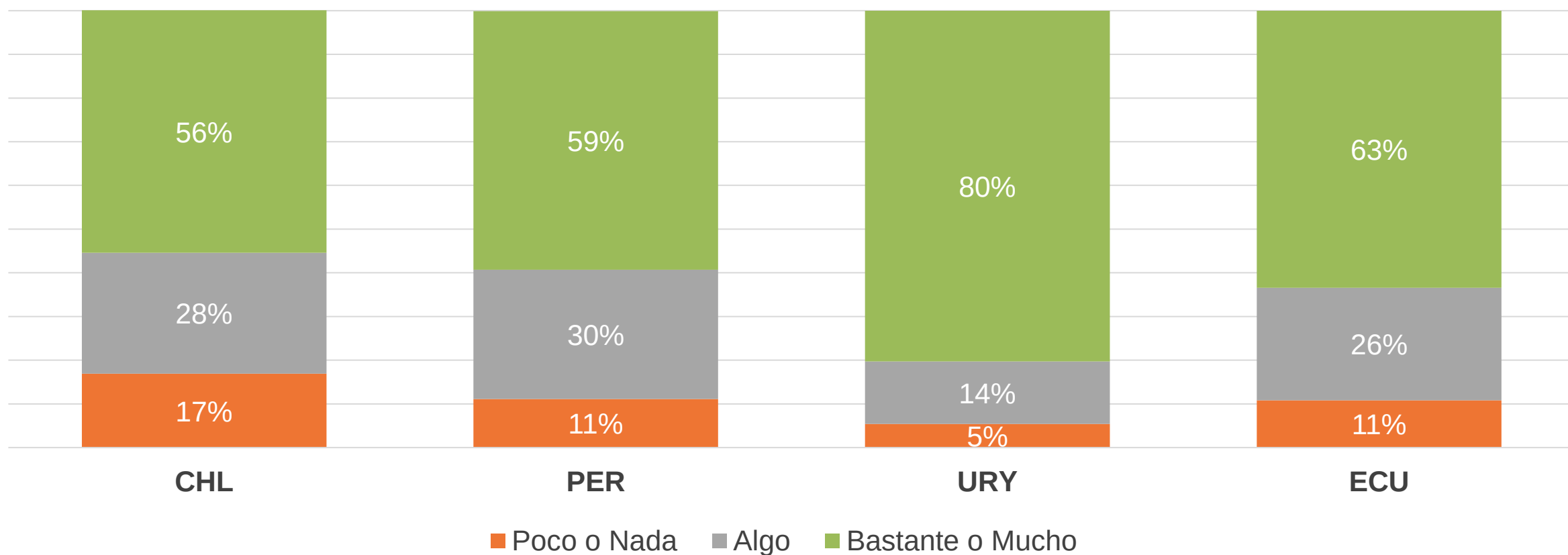


Prácticas de gestión del alineamiento del personal

Evaluación de la cultura de servicio

Por países

¿En qué medida consideras que existe en tu empresa una cultura de servicio o de orientación al cliente?
Escala de 1 a 5, donde 1 es “Nada” y 5 “Mucho”
Base: 300 casos



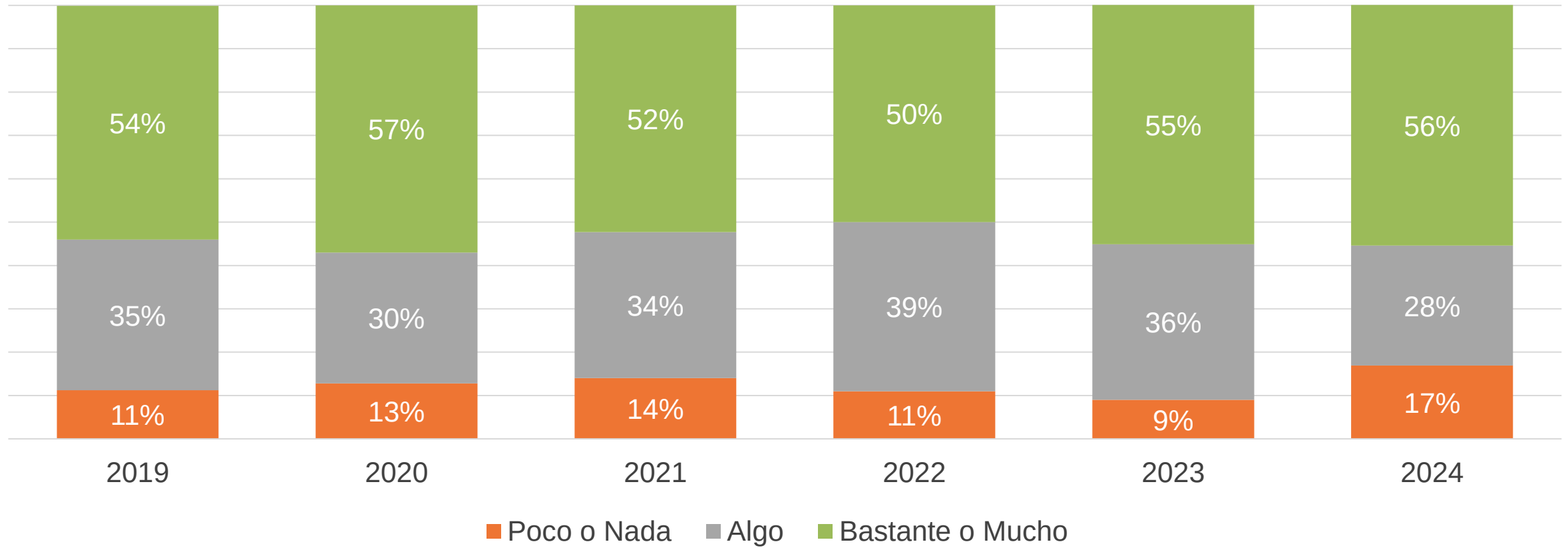
Evaluación de la cultura de servicio

Evolutivo Chile

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

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

Base: 107 casos



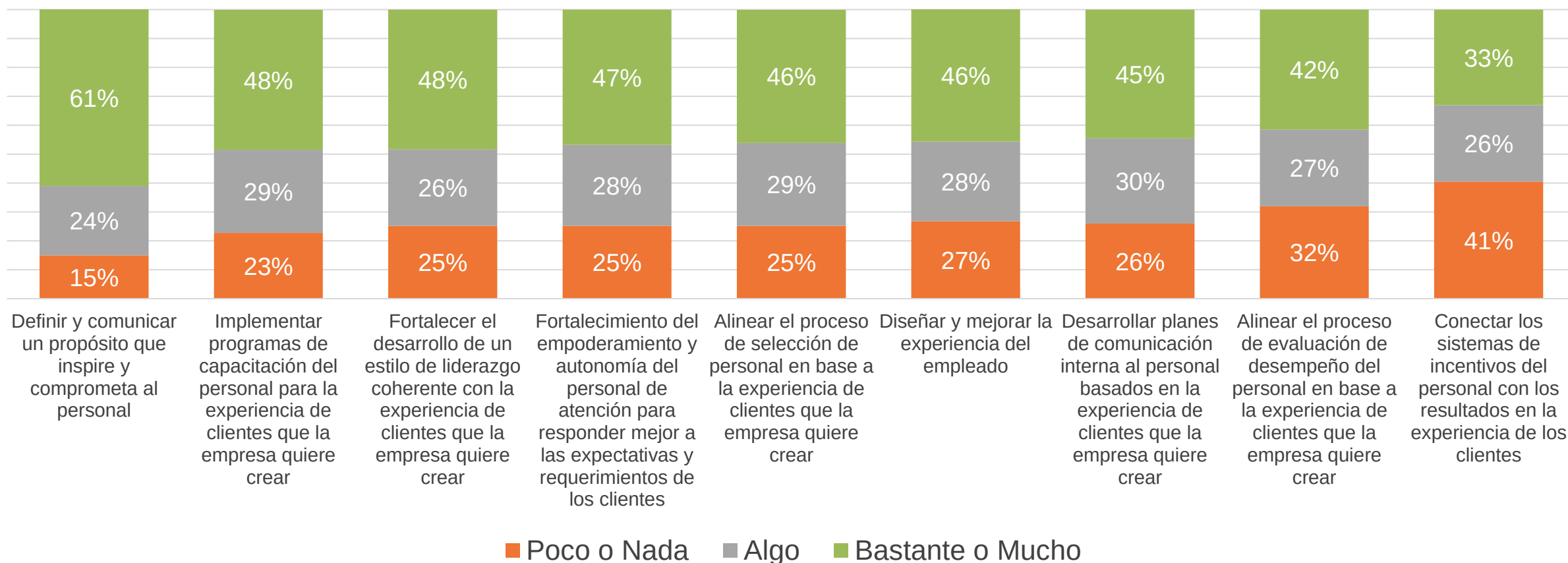
Prácticas de alineamiento del personal

Todos los países

¿En qué grado en tu 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: 300 casos



Prácticas de alineamiento del personal

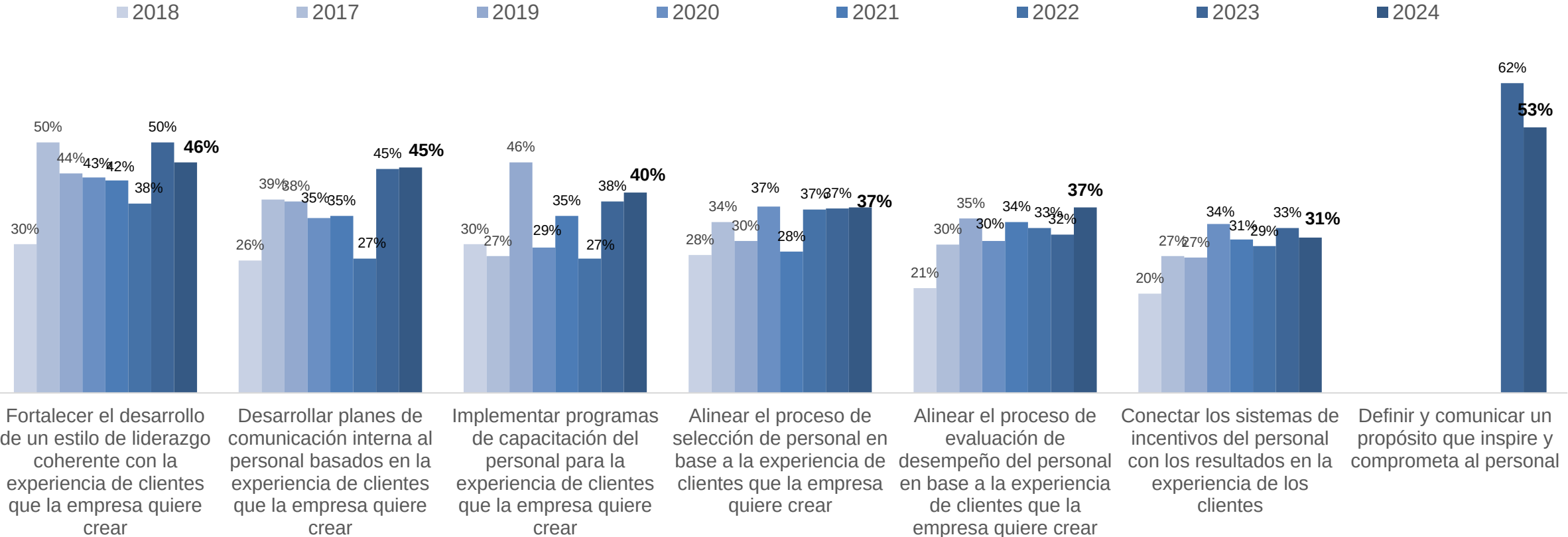
Evolutivo Chile

¿En qué grado en tu 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: 107 casos

% bastante + mucho



Prácticas de gestión del diseño de experiencia



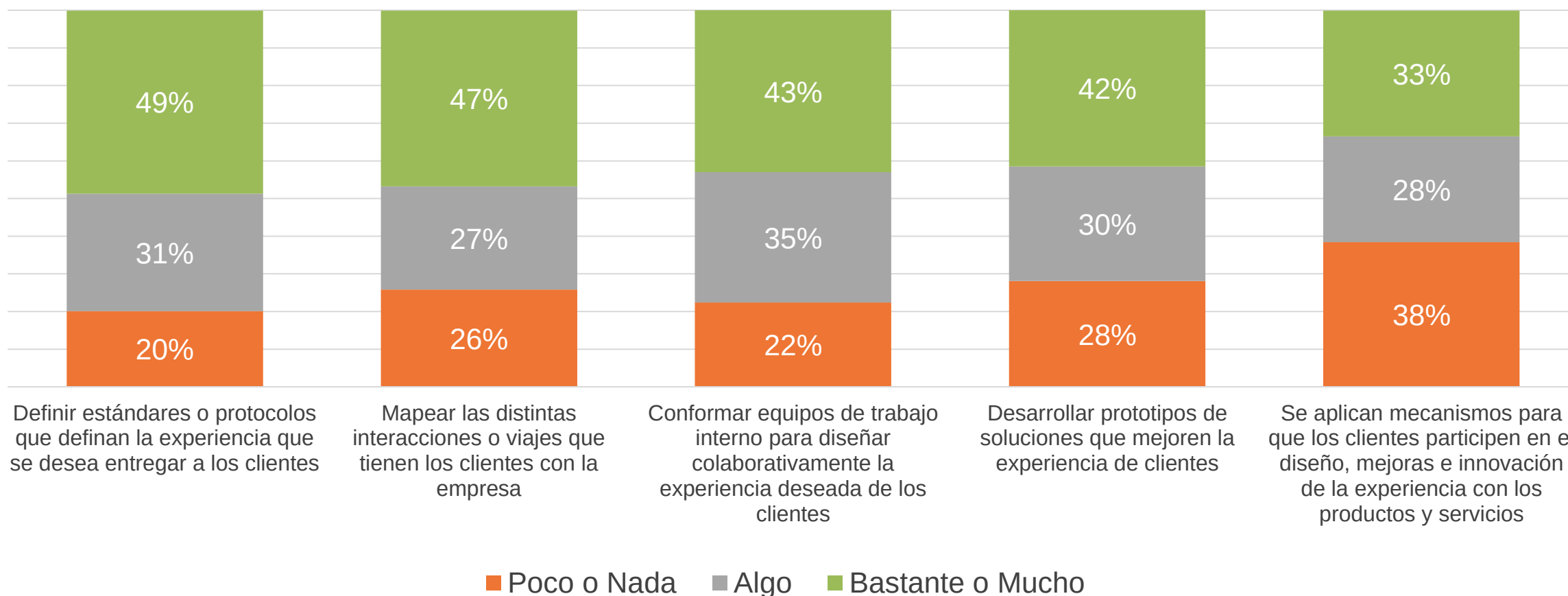
Prácticas de diseño de CX

Todos los países

¿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: 300 casos



Prácticas de diseño de CX

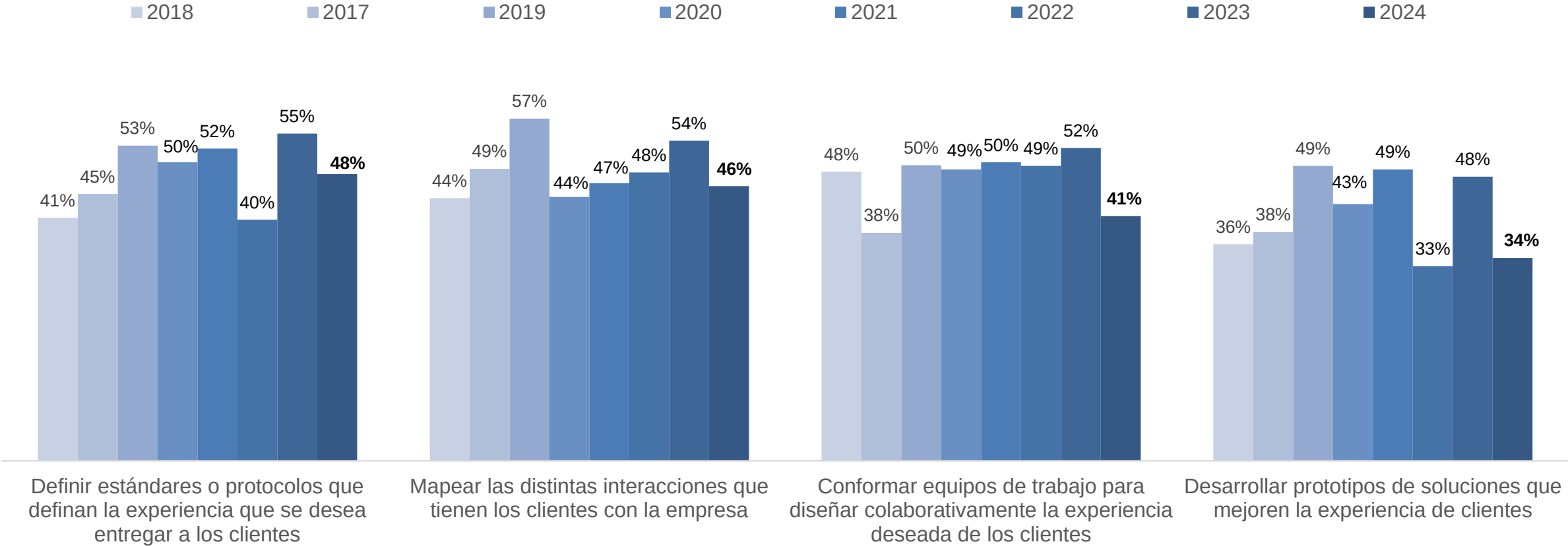
Evolutivo

¿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: 107 casos

% bastante + mucho



Prácticas de habilitación y gestión de reclamos

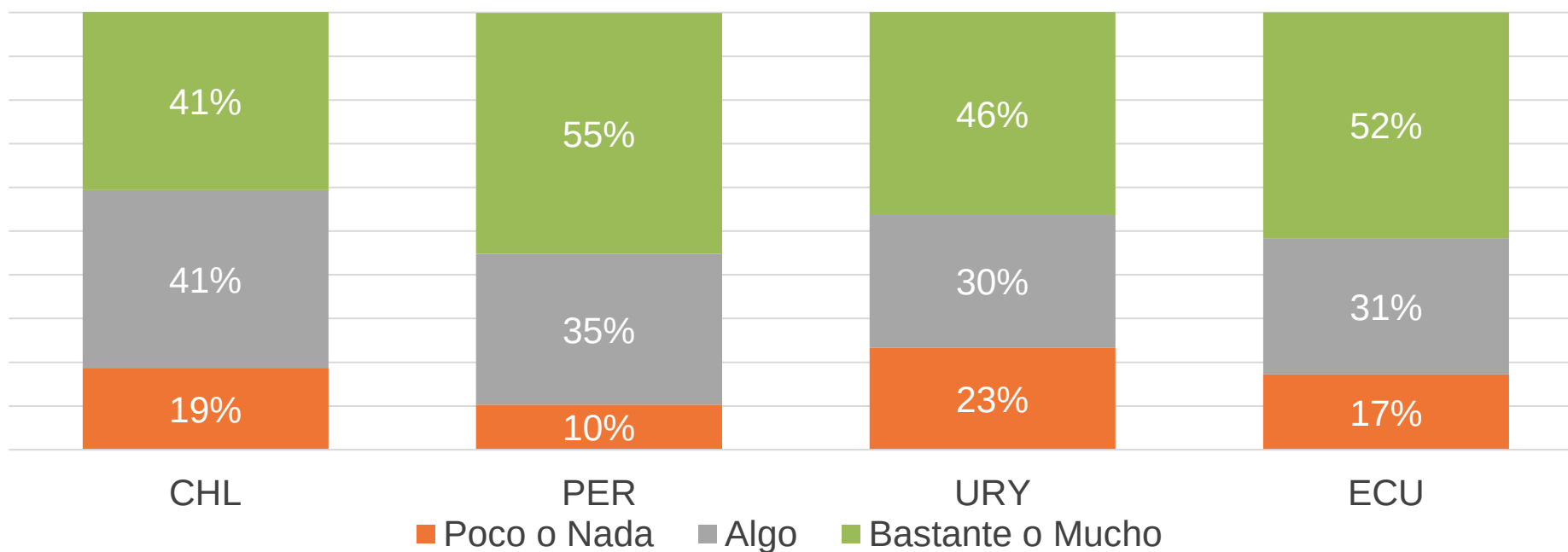
Inversión en educación de clientes

Por países

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

Respuesta única

Base: 300 casos



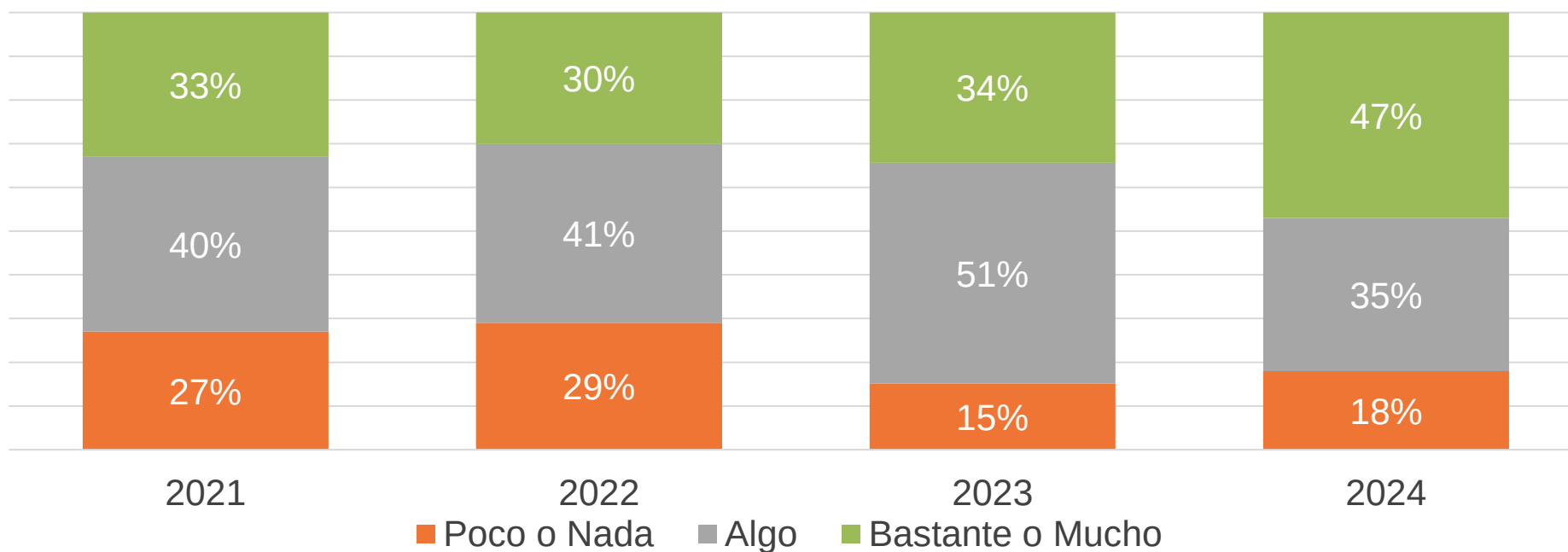
Inversión en educación de clientes

Evolutivo Chile

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

Respuesta única

Base: 107 casos



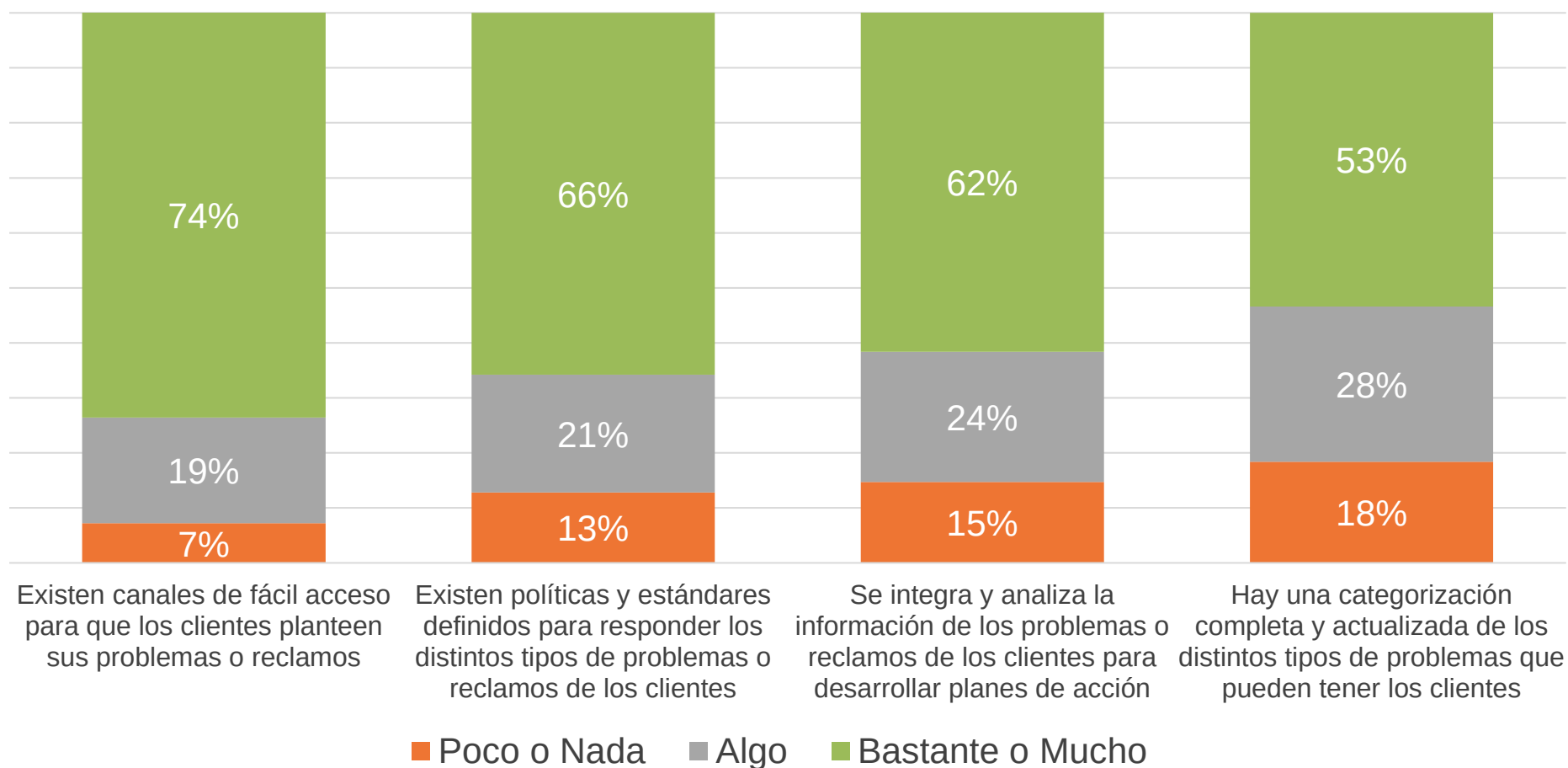
Prácticas de gestión de problemas

Todos los países

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

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

➤ Base: 300 casos



Prácticas de gestión de problemas

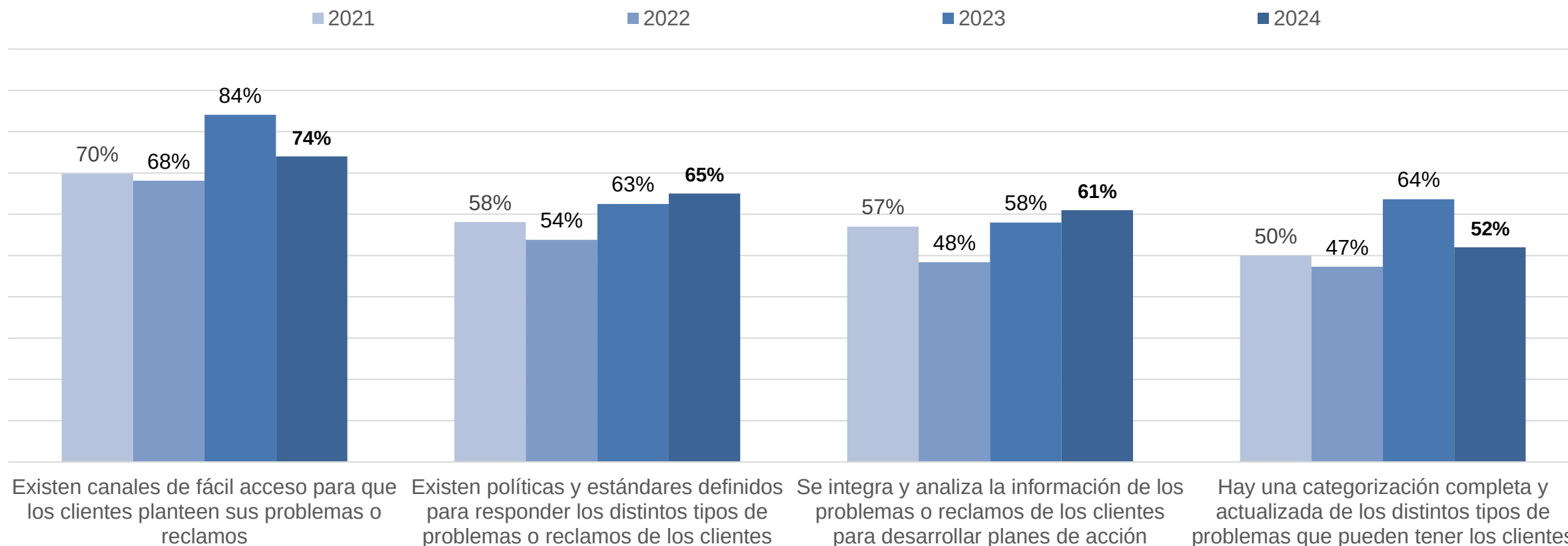
Por países

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

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

➤ Base: 300 casos

% bastante + mucho



Desarrollo y soporte tecnológico



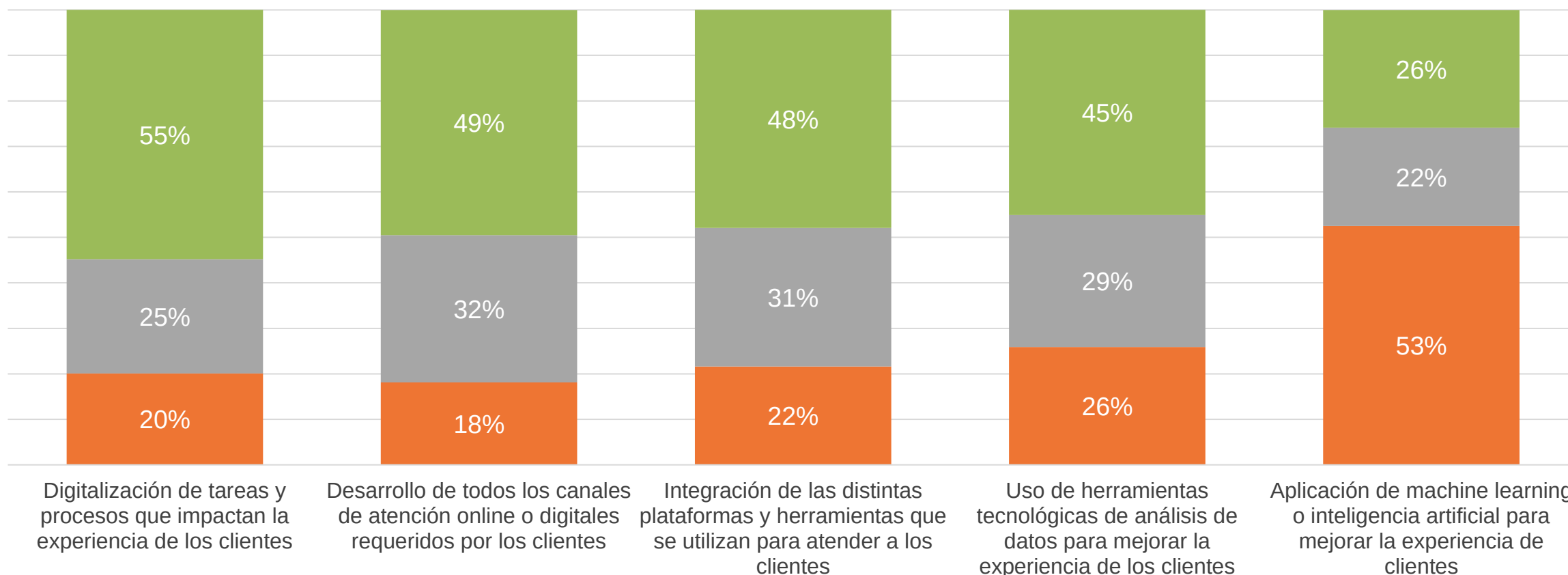
Desarrollo tecnológico para CX

Todos los países

¿En qué medida existen en tu empresa las siguientes condiciones o recursos tecnológicos al servicio de la experiencia de clientes?

Escala de 1 a 5, donde 1 es “Nada” y 5 “Mucho”

Base: 300 casos



Desarrollo tecnológico para CX

Evolutivo Chile

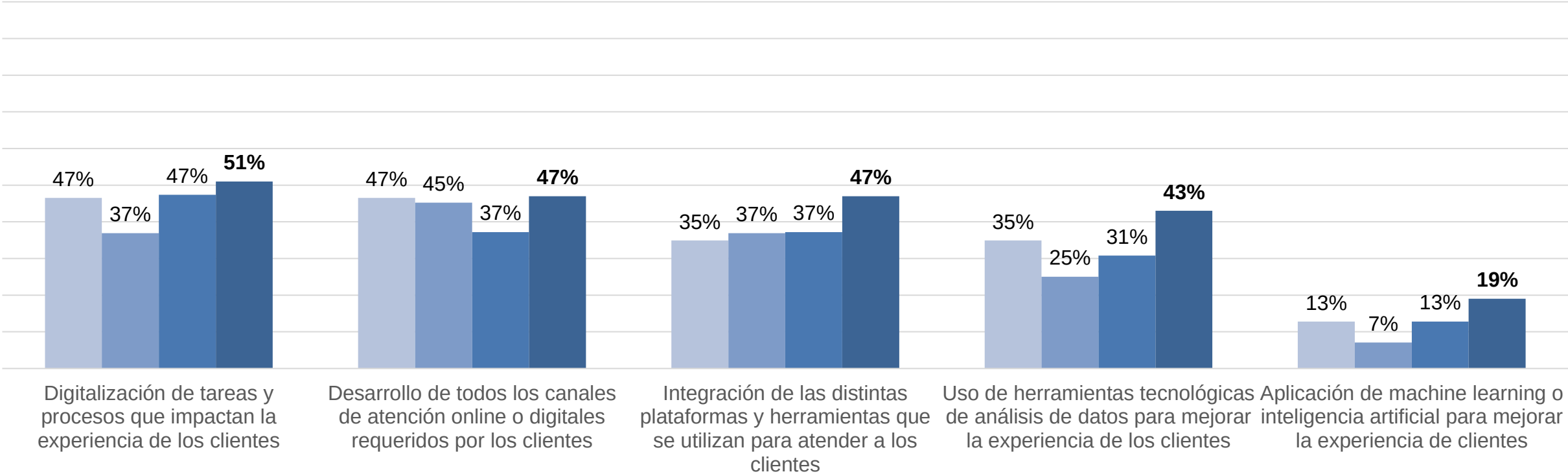
¿En qué medida existen en tu empresa las siguientes condiciones o recursos tecnológicos al servicio de la experiencia de clientes?

Escala de 1 a 5, donde 1 es “Nada” y 5 “Mucho”

Base: 107 casos

% bastante + mucho

2021 2022 2023 2024



Evaluación general de la gestión de CX

Barreras para la gestión de CX

Todos los países

¿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: 300 casos



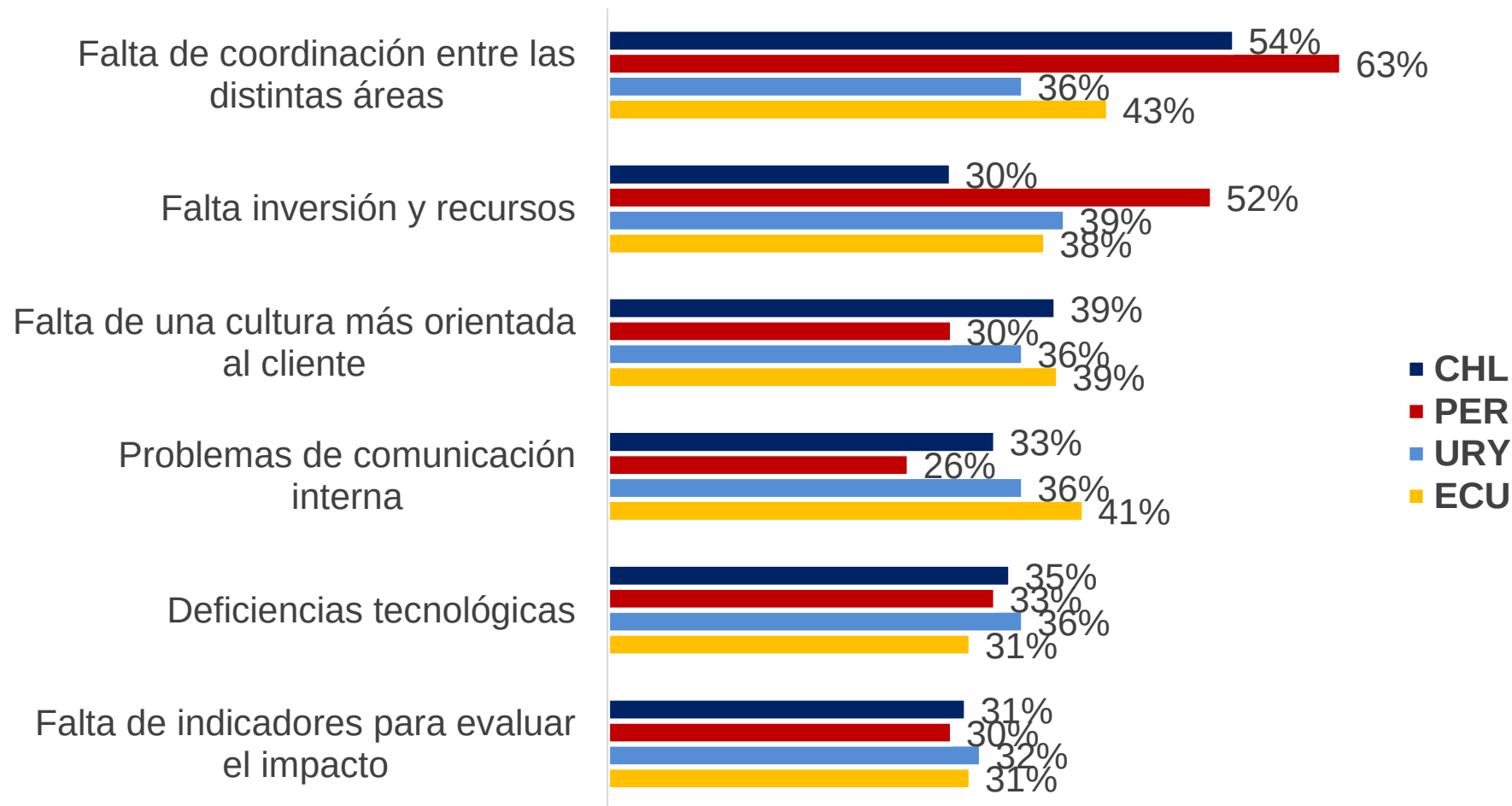
Barreras para la gestión de CX

Por países

¿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: 300 casos



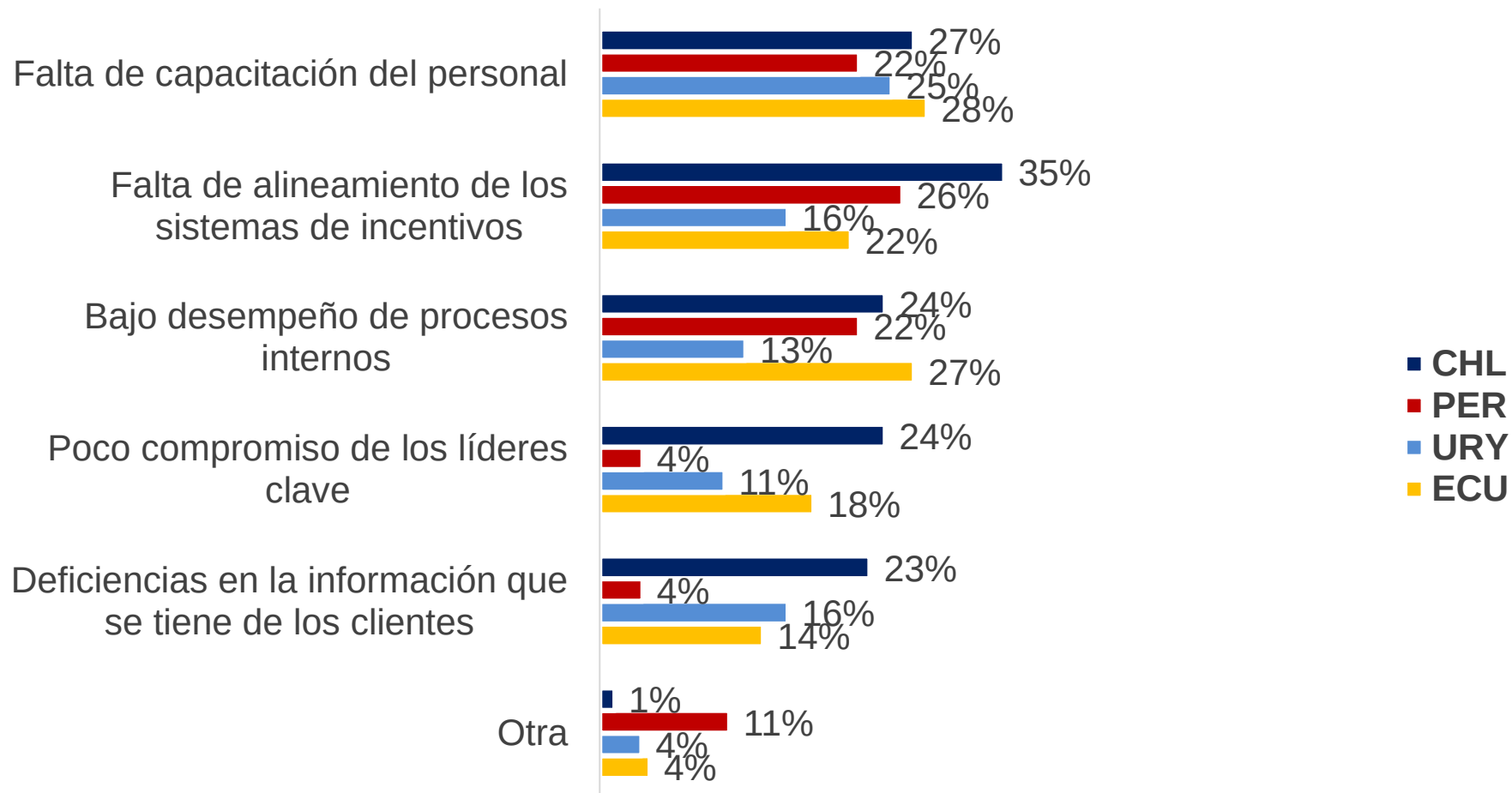
Barreras para la gestión de CX

Por países

¿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: 300 casos



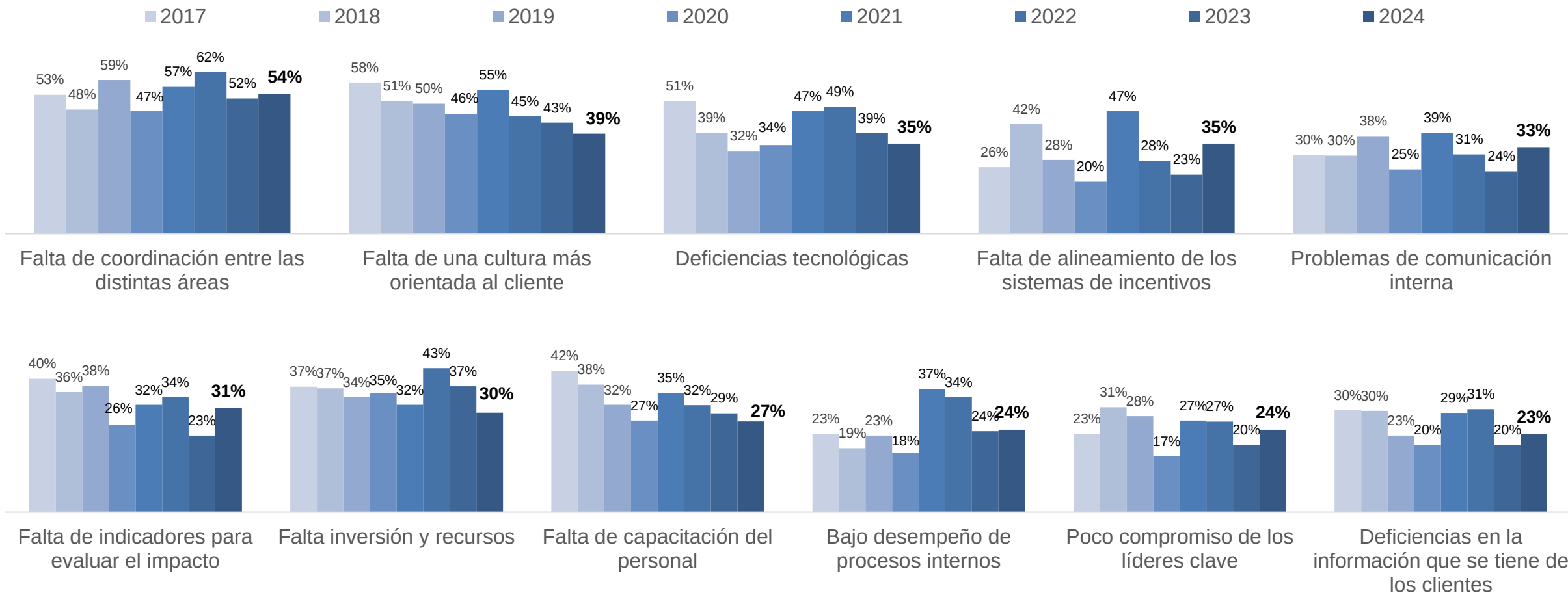
Barreras para la gestión de CX

Evolutivo Chile

¿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: 107 casos



Diagnóstico de ámbitos de gestión de CX

Todos los países

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

➤ Respuesta múltiple

➤ Base: 300 casos



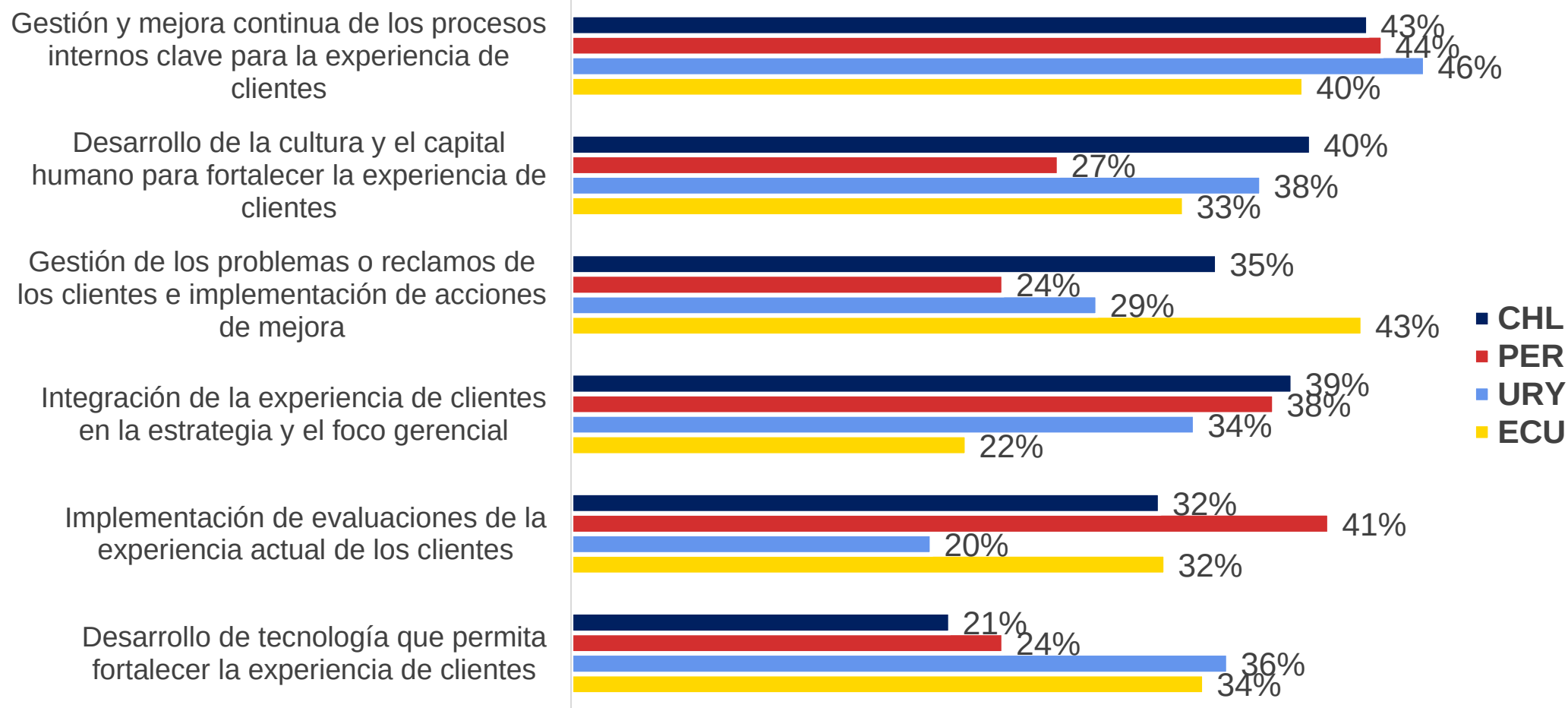
Diagnóstico de ámbitos de gestión de CX

Por países

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

Respuesta múltiple

Base: 300 casos



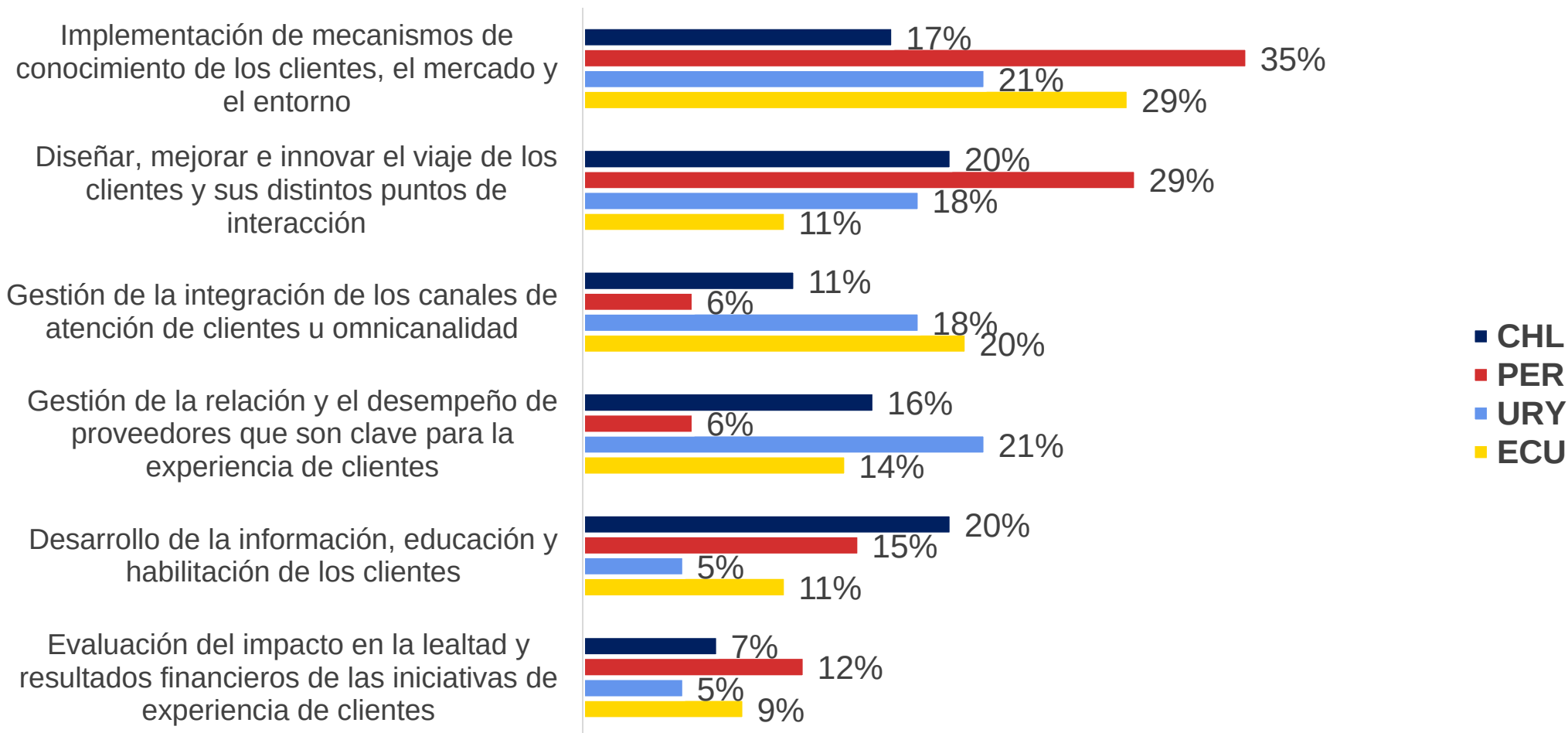
Diagnóstico de ámbitos de gestión de CX

Por países

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

Respuesta múltiple

Base: 300 casos



Diagnóstico de ámbitos de gestión de CX

Evolutivo Chile

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

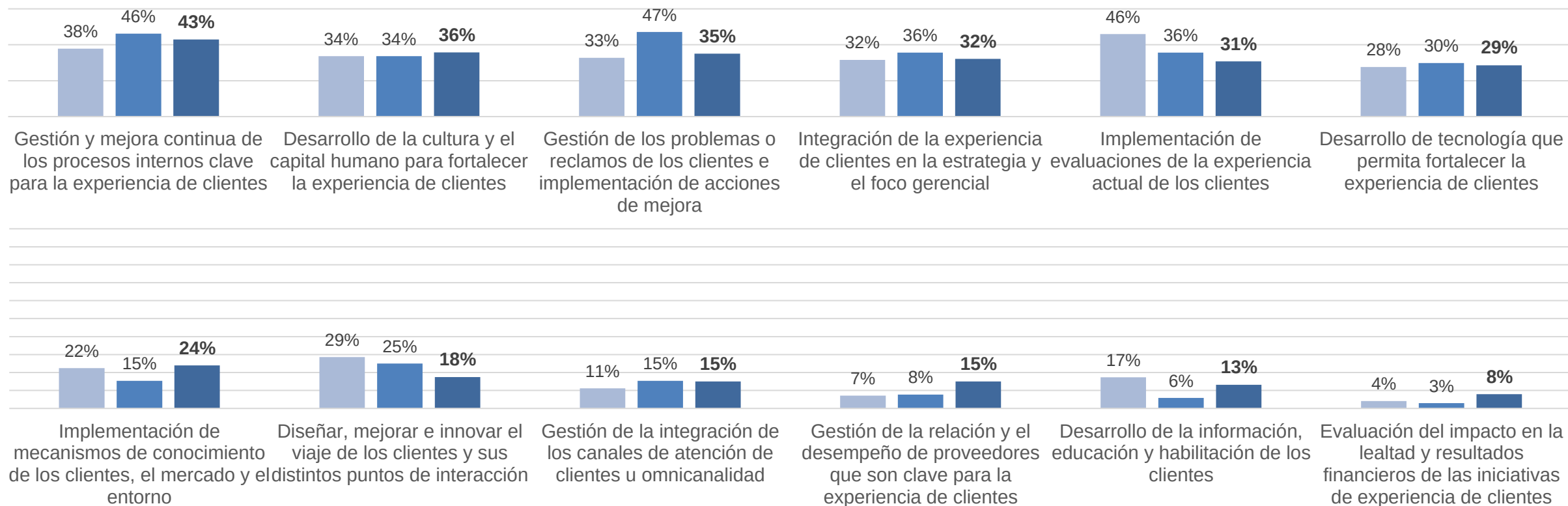
Respuesta múltiple

Base: 107 casos

2022

2023

2024



***La diferencia entre una buena y una
extraordinaria experiencia del cliente está
en nuestra capacidad de transformar la
operación en innovación de CX***

