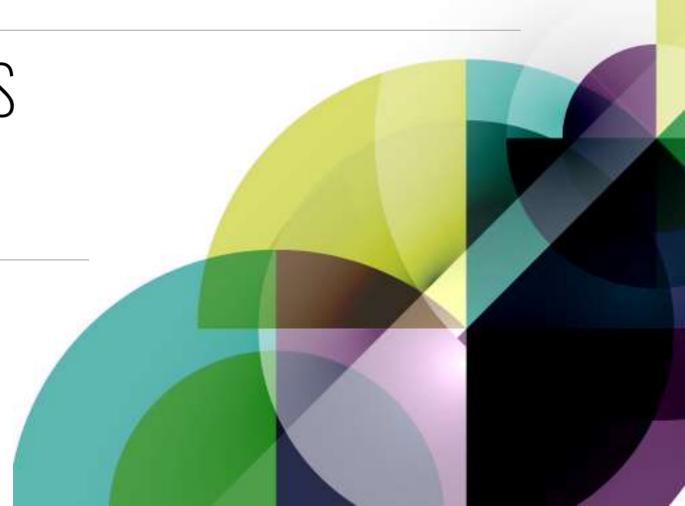




ESTUDIO DE PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CX

VERSIÓN 2024









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











PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO

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.

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

- Evaluar el nivel de desarrollo de la gestión de CX en las empresas de Chile, comparativamente con Perú, Uruguay y Ecuador.
- 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.
- Identificar los principales desafíos en la gestión de CX que enfrentan las organizaciones de Chiles 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



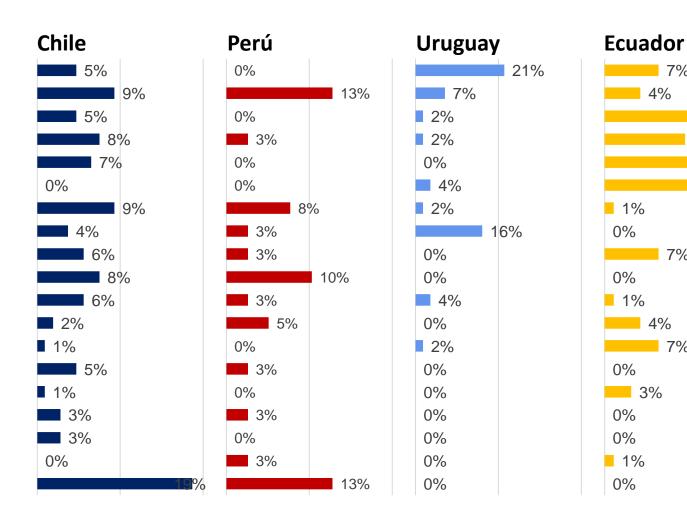
Análisis de datos y elaboración de informe





¿A cuáles de los siguientes sectores pertenece tu empresa?









7%

7%

4%

7%

16%

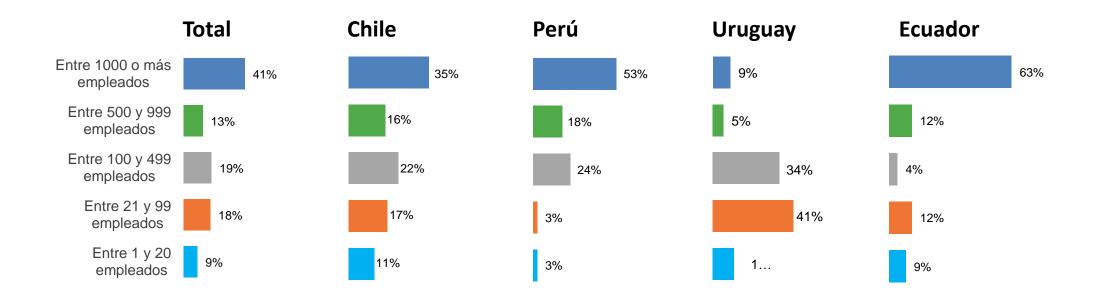
15%

10%

11%

4%

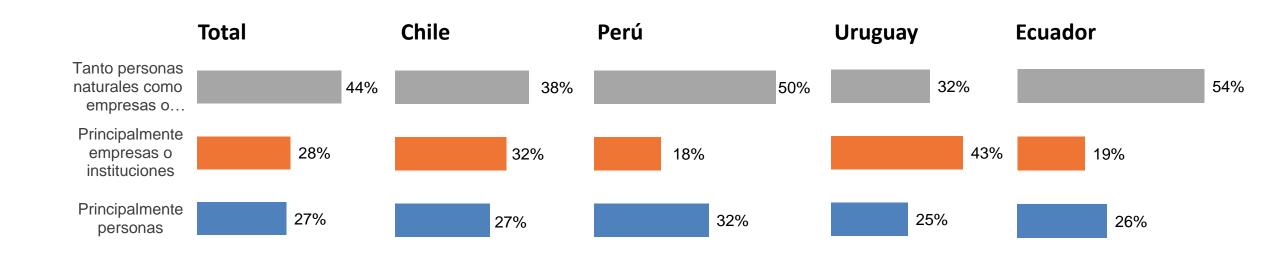
¿Cuántas personas aproximadamente trabajan en total en tu empresa?







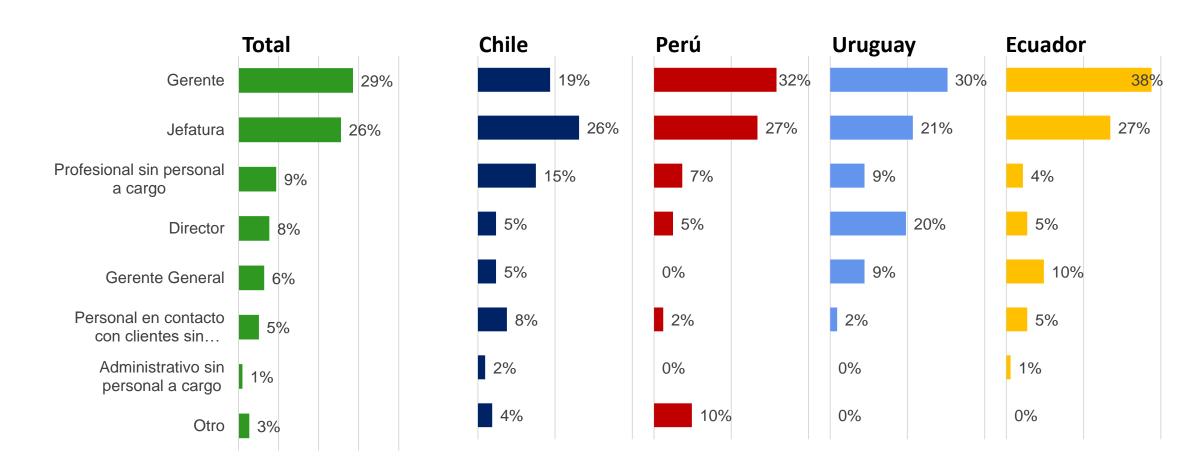
¿Qué tipo de clientes tiene tu empresa?







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

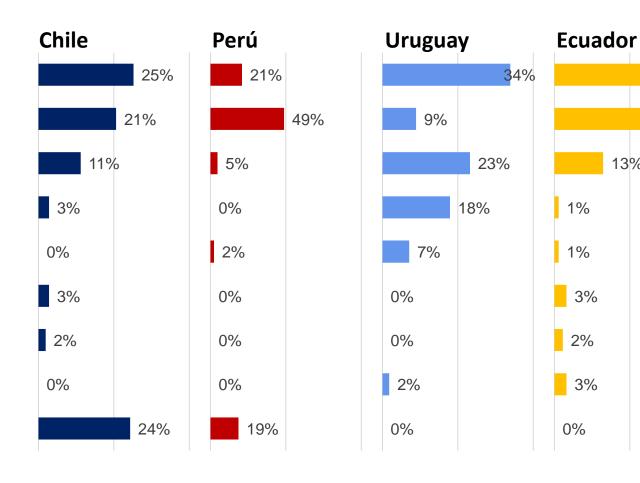






¿A cuáles de las siguientes áreas pertenece el cargo que desempeñas en tu empresa?









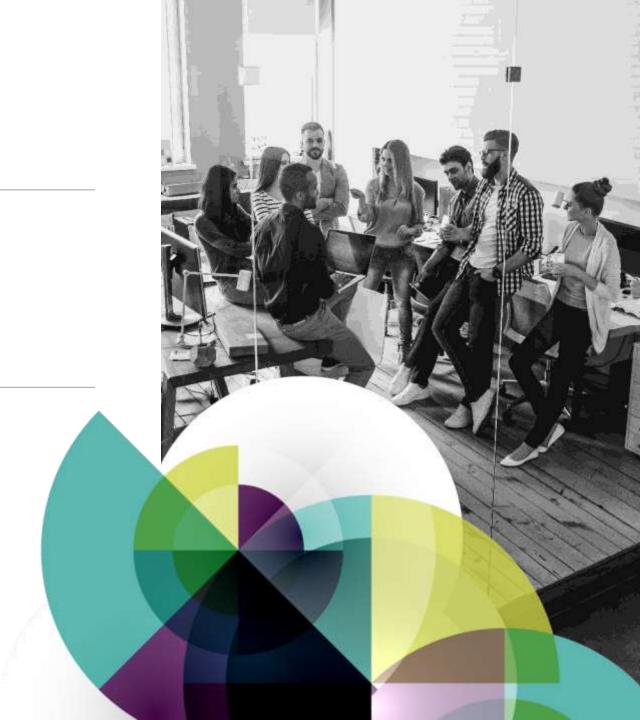
33%

30%

13%



Visión de los clientes de la empresa



Visión sobre los clientes de la empresa

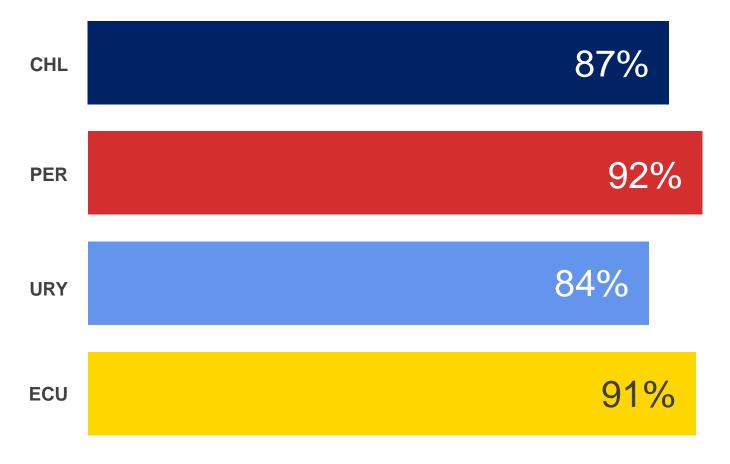
Por países

🗦 ¿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







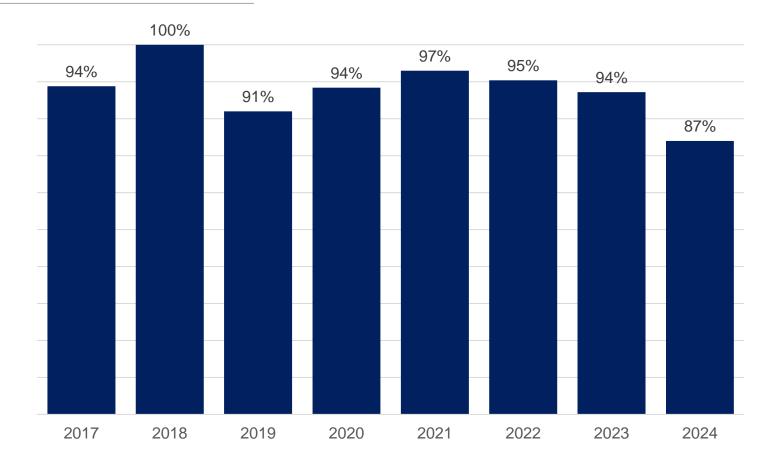
🗦 ¿Cuál es tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones...?

🗦 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

Evolutivo Chile





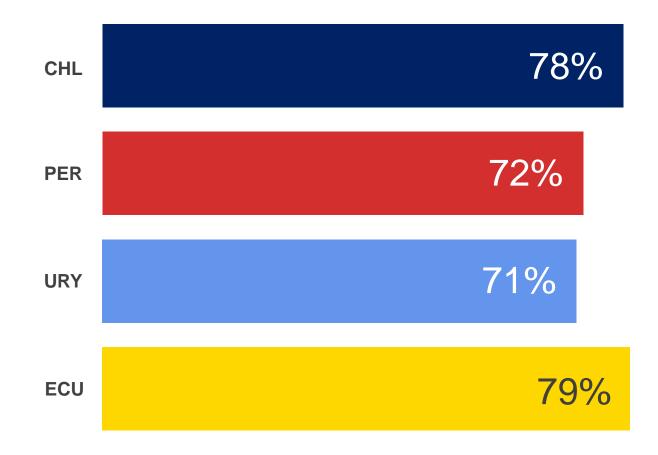
Visión sobre los clientes de la empresa Por países

🗦 ¿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 cambiando mucho en sus necesidades y expectativas







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





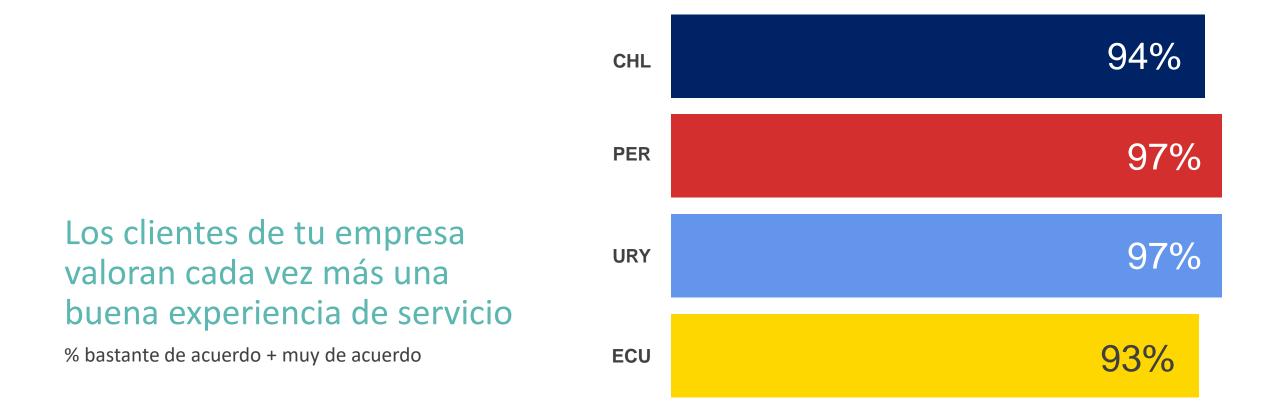


Visión sobre los clientes de la empresa

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"







Visión sobre los clientes de la empresa

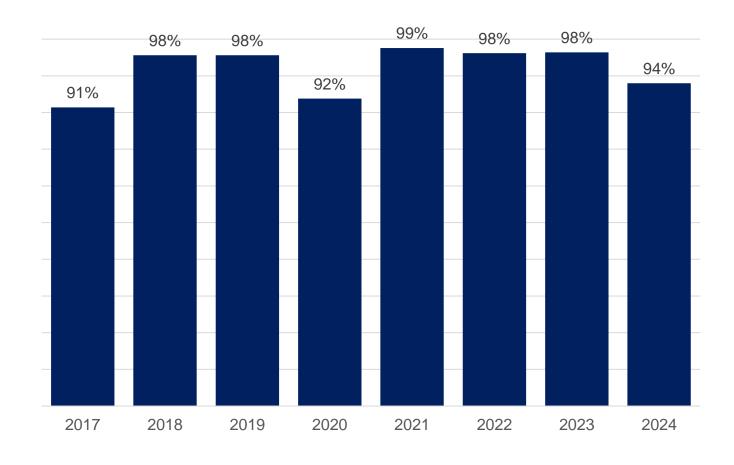
 ⇒ ¿Cuál es tu grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones...?

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

Base: 107 casos

Evolutivo Chile

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











Relevancia de la gestión de la experiencia de clientes

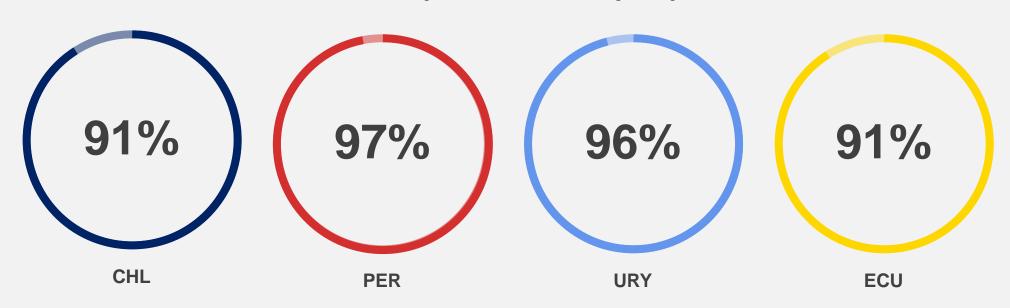
Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada importante" y 5 "Muy importante"

Base: 300 casos

Importancia de la experiencia de clientes

Por países

% bastante importante + muy importante







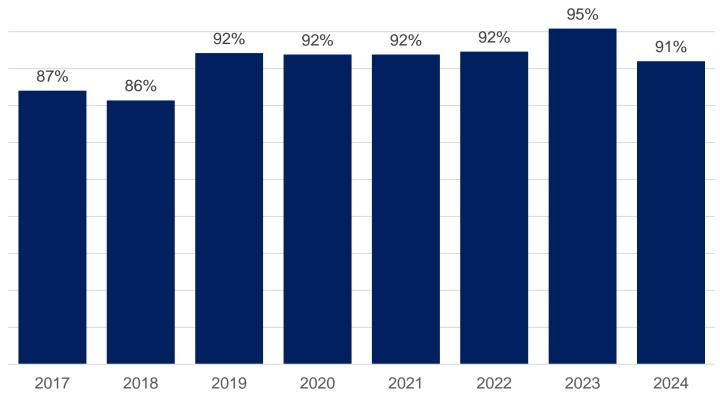
Escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada importante" y 5 "Muy importante"

Base: 107 casos

Importancia de la experiencia de clientes

Evolutivo Chile

% bastante importante + muy importante







Escala de 1 a 5, donde 1 es "Pésima" y 5 "Excelente"

Base: 300 casos

Evaluación de la experiencia de clientes

Por países







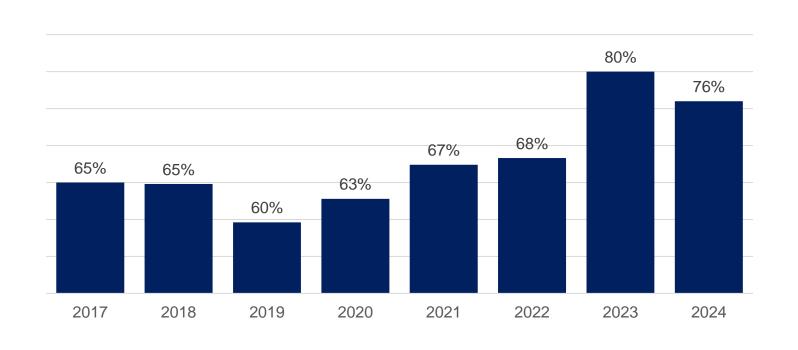
Escala de 1 a 5, donde 1 es "Pésima" y 5 "Excelente"

Base: 107 casos

Evaluación de la experiencia de clientes

Evolutivo Chile

% buena + excelente





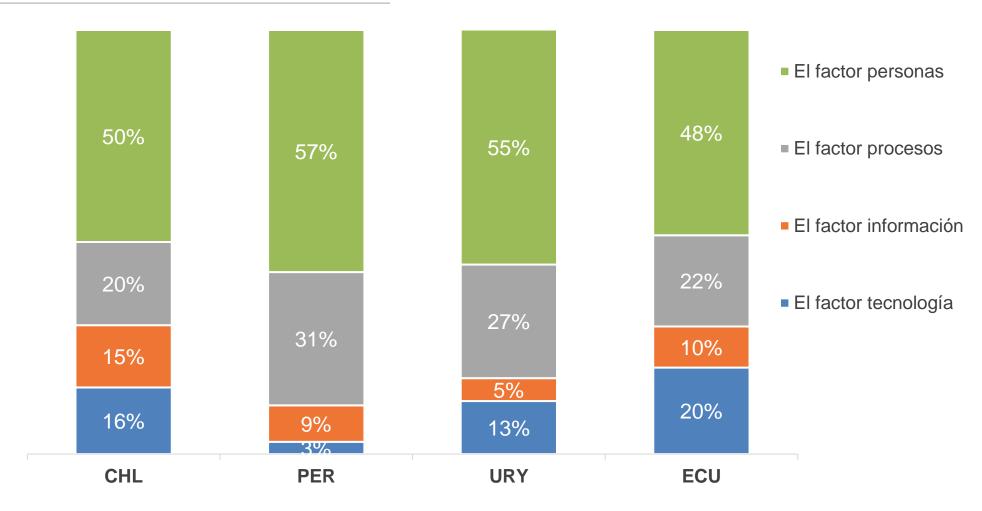


Respuesta única

Base: 300 casos

Factores de gestión clave

Por países





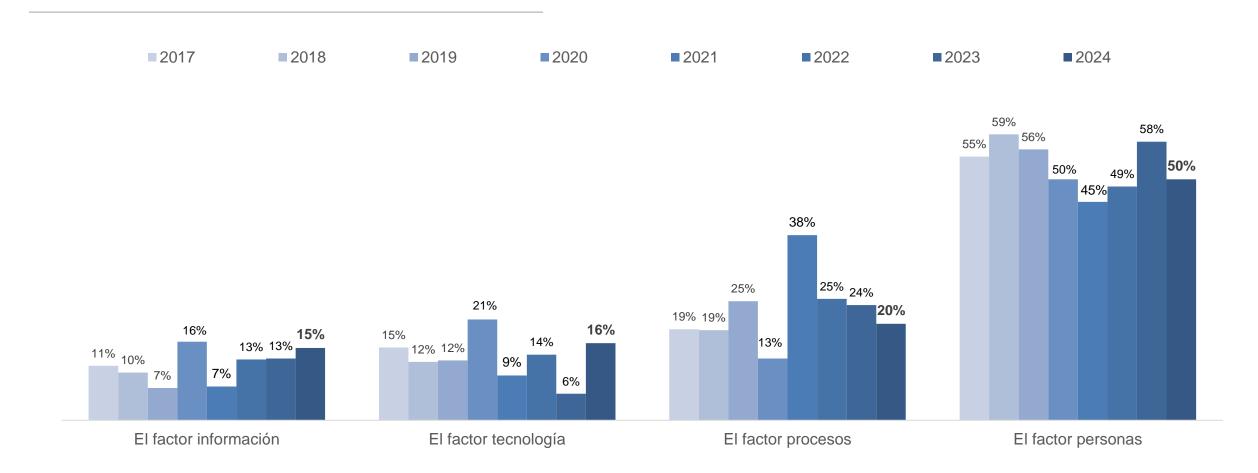


Respuesta única

Base: 107 casos

Factores de gestión clave

Evolutivo Chile









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

La experiencia de clientes está integrada en las definiciones y 64% planes estratégicos de la empresa Se desarrollan iniciativas para lograr el compromiso gerencial 62% Existe una definición clara y conocida en toda la organización 58% de cuál es la experiencia que se desea que vivan los clientes Existe una estructura de gobernanza clara y efectiva de la 55% gestión de la experiencia de clientes Existen recursos y un presupuesto asignado para mejorar la 47% experiencia de clientes Se evalúa el impacto financiero o de negocio que tienen las 45% iniciativas de mejora de la experiencia de clientes





Prácticas para el compromiso estratégico

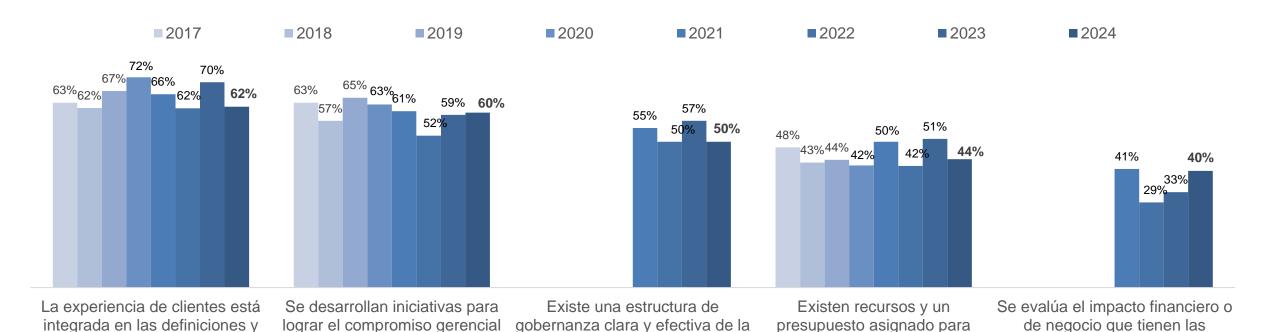
Evolutivo Chile

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



gestión de la experiencia de

clientes*

mejorar la experiencia de clientes



planes estratégicos de la

empresa



iniciativas de mejora de la

experiencia de clientes*





Prácticas de gestión de la voz de los clientes

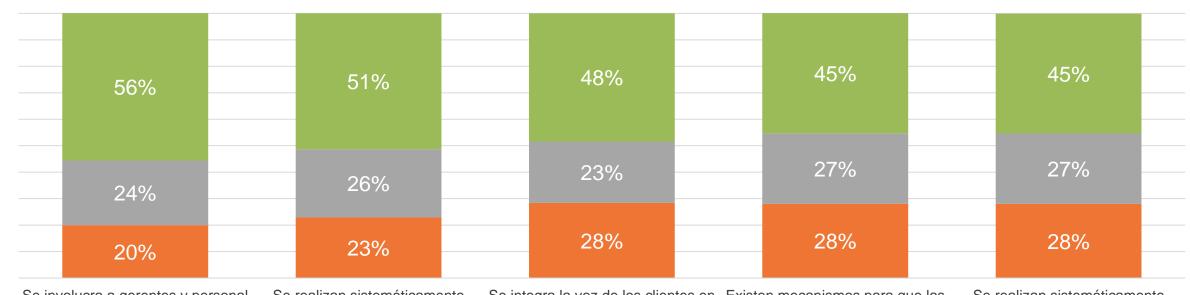
Prácticas de voz de los clientes

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



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

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

Existen mecanismos para que las distintas áreas tengan acceso y utilicen los estudios de conocimiento y mediciones de la experiencia de los clientes

Se realizan sistemáticamente investigaciones cualitativas de clientes

■ Poco o Nada
■ Algo
■ Bastante o Mucho





Prácticas de voz de los clientes

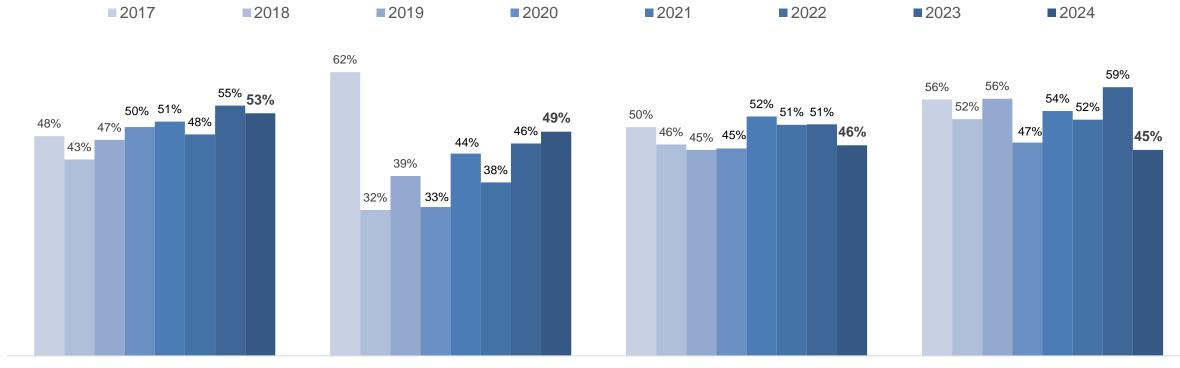
Evolutivo Chile

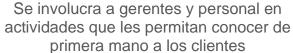
🗦 ¿En qué grado en tu empresa se están aplicando las siguientes prácticas para incorporar la voz de los clientes a la gestión de la empresa?

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

Base: 107 casos

% bastante + mucho





Se realizan sistemáticamente investigaciones cualitativas de clientes

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

Se realizan sistemáticamente

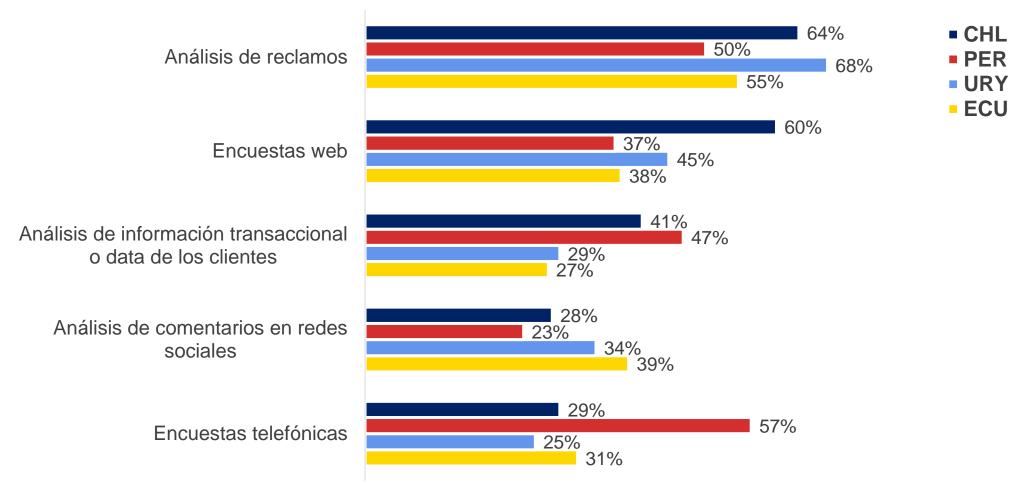




¿A través de cuáles de los siguientes mecanismos tu empresa obtiene sistemáticamente comprensión y retroalimentación de sus clientes?

Respuesta múltiple





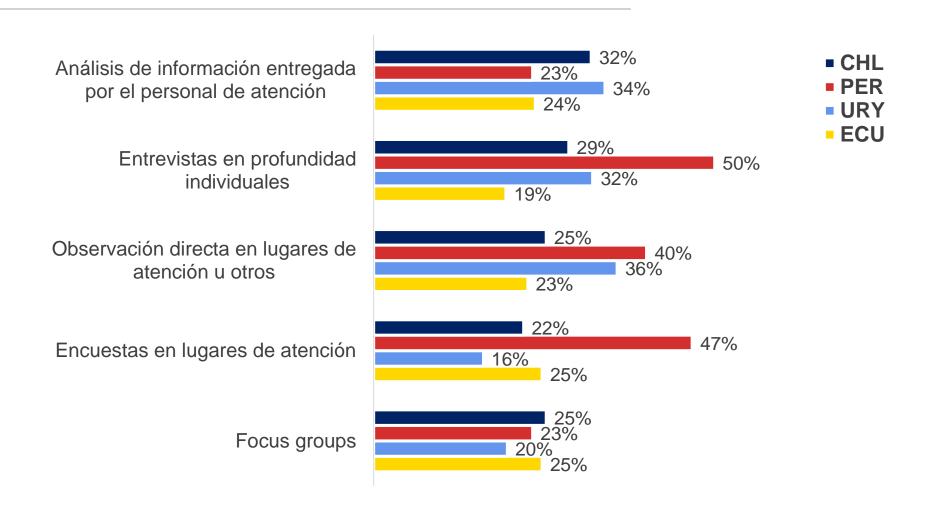




Por países

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

Respuesta múltiple



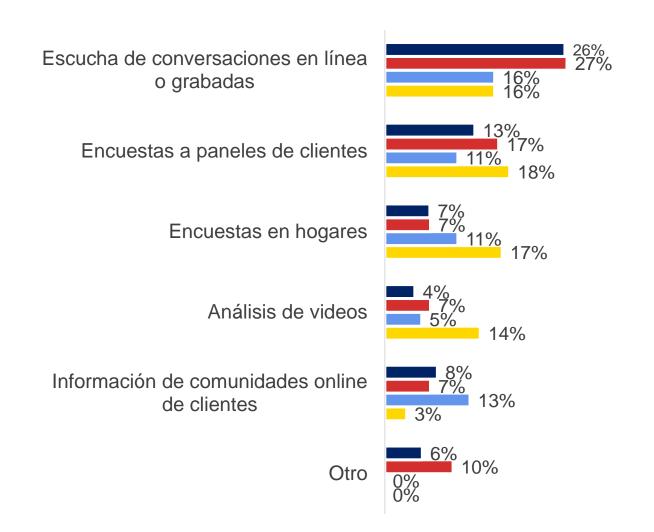




Por países

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

Respuesta múltiple







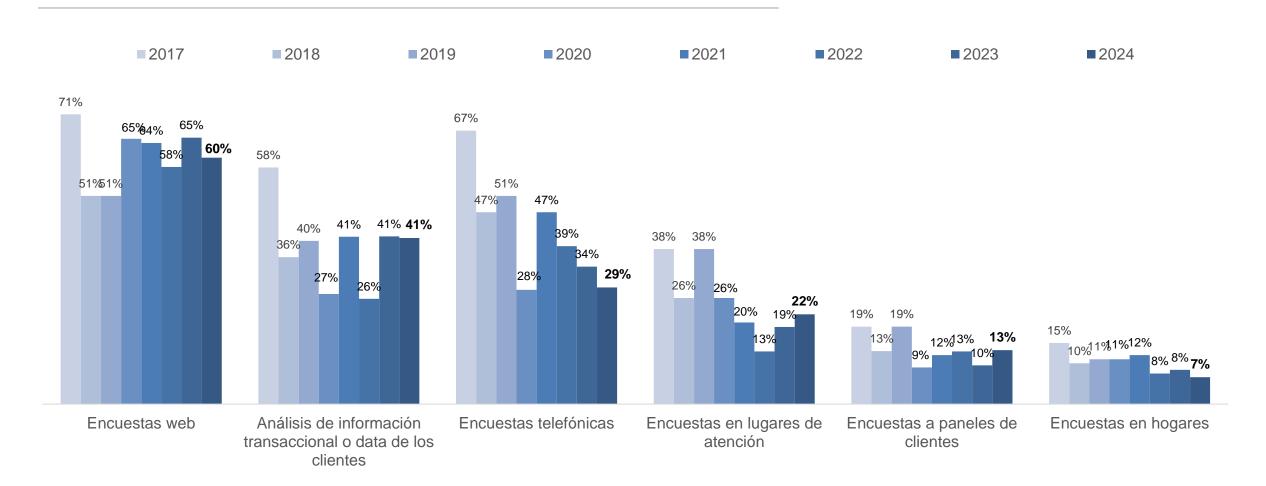


Evolutivo Chile – Métodos cuantitativos

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

Respuesta múltiple

Base: 107 casos







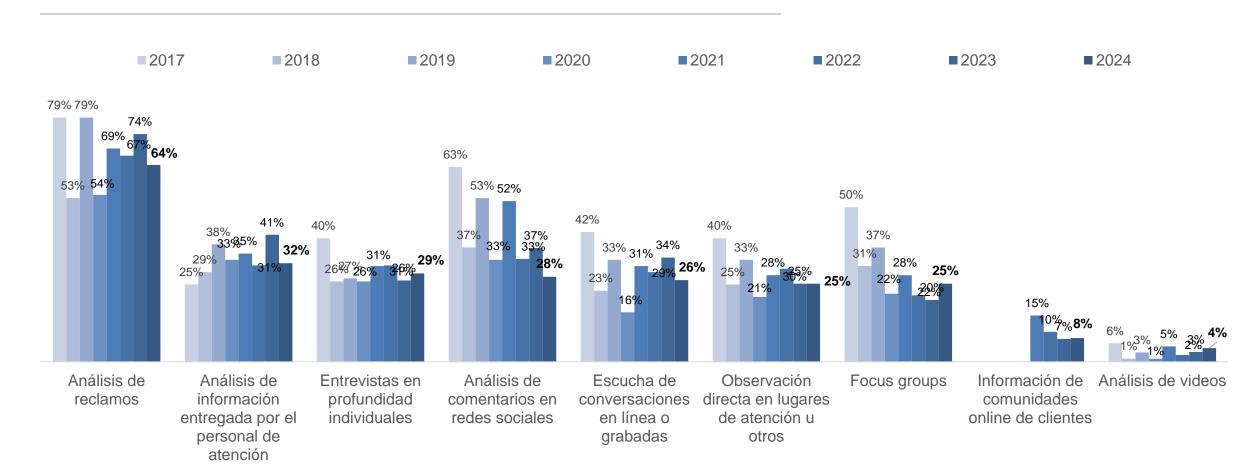
Métodos de conocimiento de los clientes

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





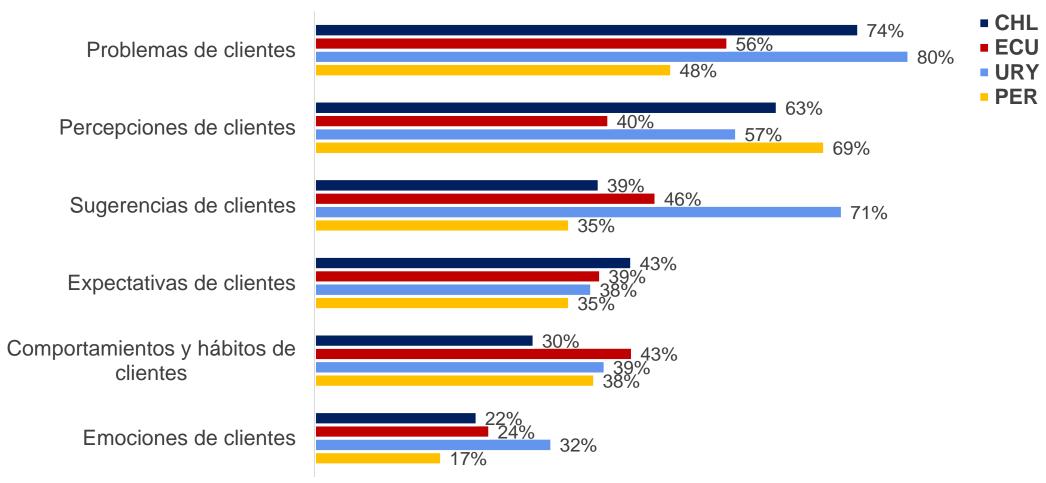


Respuesta múltiple

Base: 300 casos

Tipo de información de los clientes

Por países







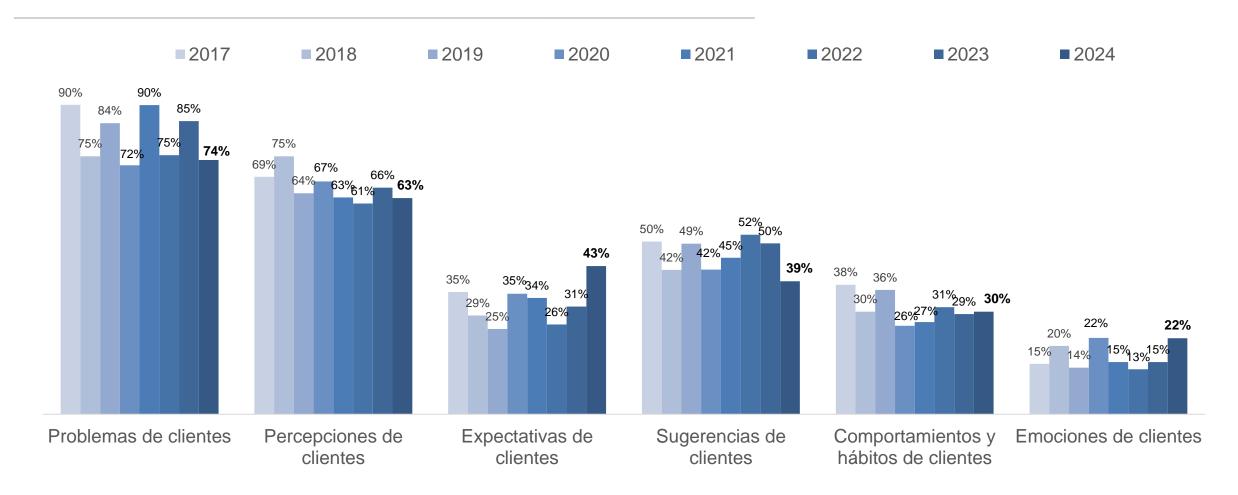
¿Cuál de los siguientes tipos de información de los clientes se obtiene sistemáticamente en tu empresa?

Respuesta múltiple

Base: 107 casos

Tipo de información de los clientes

Evolutivo Chile





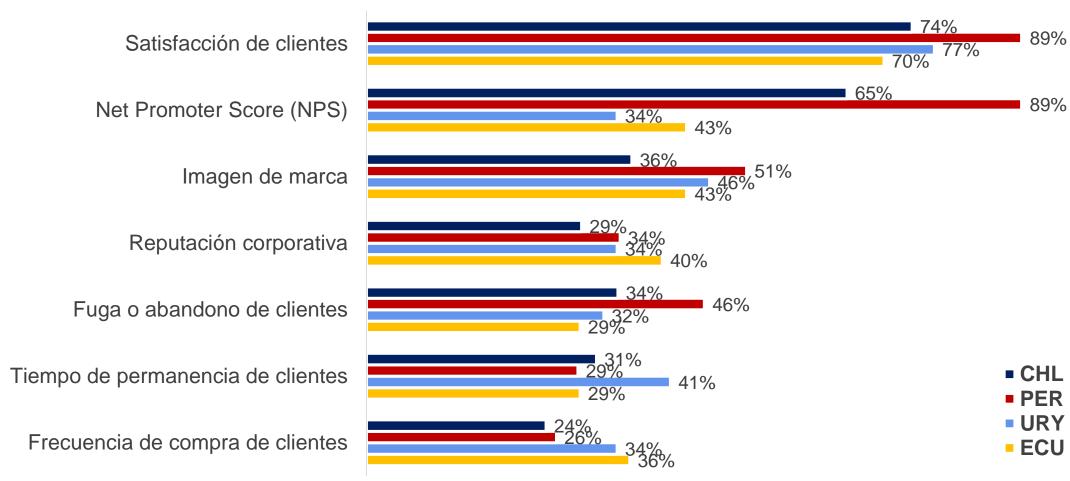


Respuesta múltiple

Base: 300 casos

Indicadores de experiencia de clientes

Por países







Respuesta múltiple

Base: 300 casos

Indicadores de experiencia de clientes

Por países







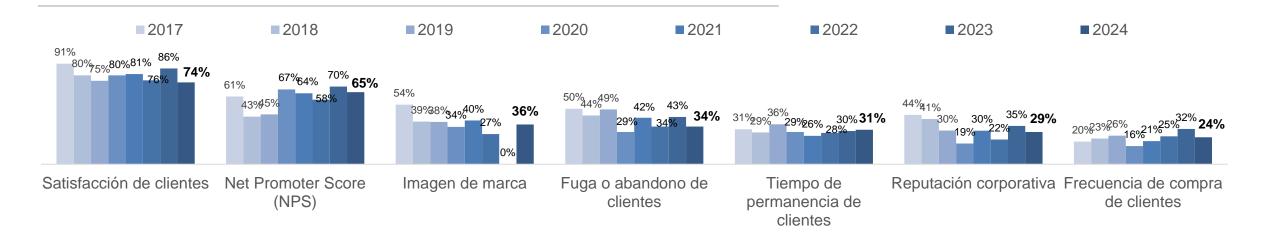
Indicadores de experiencia de clientes

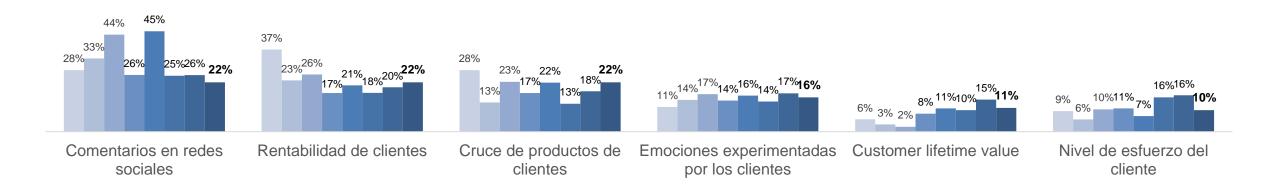
¿Cuáles de los siguientes tipos de indicadores se utilizan sistemáticamente en tu empresa para evaluar la experiencia de los clientes?

Respuesta múltiple

Base: 107 casos

Evolutivo Chile











Prácticas de gestión de canales de atención



Respuesta única

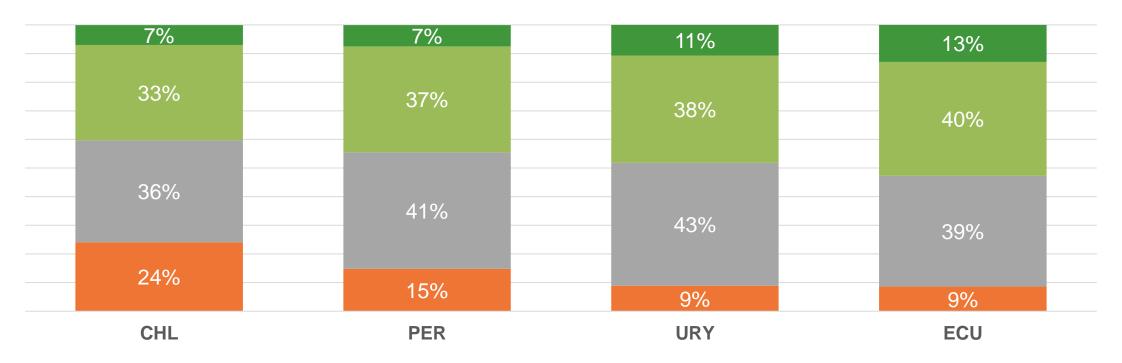
Base: 300 casos

Nivel de integración de canales de atención

Por países



- 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







Respuesta única

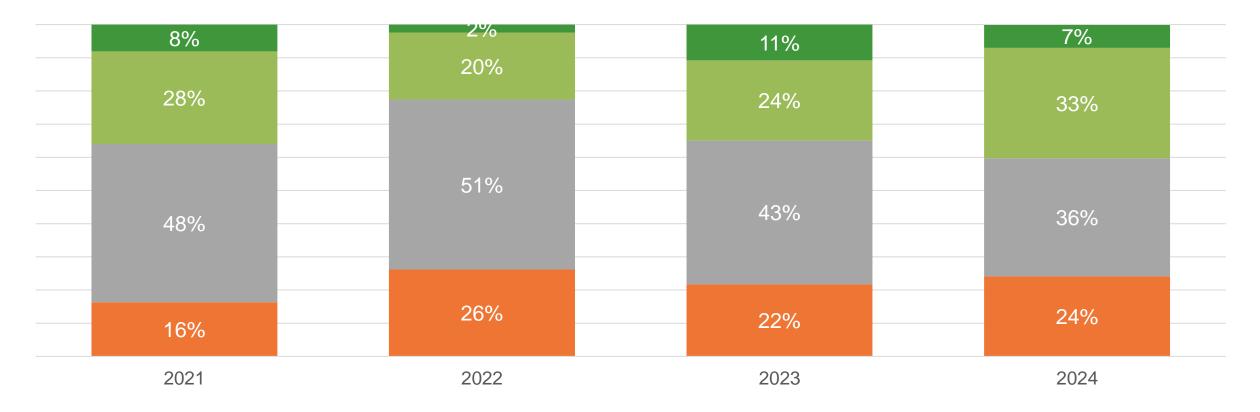
Base: 107 casos

Nivel de integración de canales de atención

Evolutivo Chile

- 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

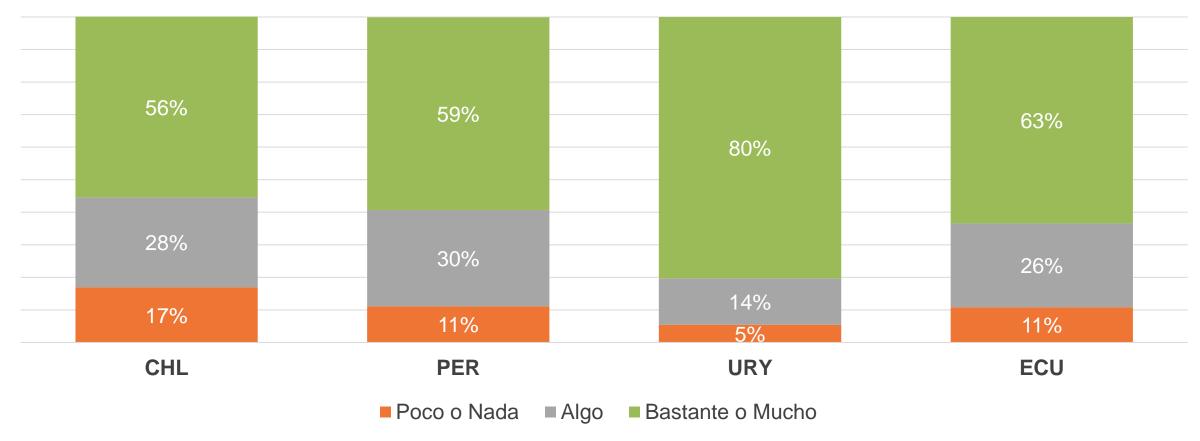
Evaluación de la cultura de servicio

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



Definir y comunicar un propósito que inspire y comprometa al personal

Implementar programas de capacitación del personal para la experiencia de clientes que la empresa quiere crear

Fortalecer el desarrollo de un estilo de liderazgo coherente con la experiencia de clientes que la empresa quiere crear

Fortalecimiento del empoderamiento y autonomía del personal de atención para responder mejor a las expectativas y requerimientos de los clientes

de selección de personal en base a la experiencia de clientes que la empresa quiere crear

Alinear el proceso Diseñar y mejorar la Desarrollar planes experiencia del empleado

de comunicación interna al personal basados en la experiencia de clientes que la empresa quiere crear

Alinear el proceso de evaluación de desempeño del personal en base a la experiencia de clientes que la empresa quiere crear

Conectar los sistemas de incentivos del personal con los resultados en la experiencia de los clientes

■ Poco o Nada

■ Algo

Bastante o Mucho





Prácticas de alineamiento del personal

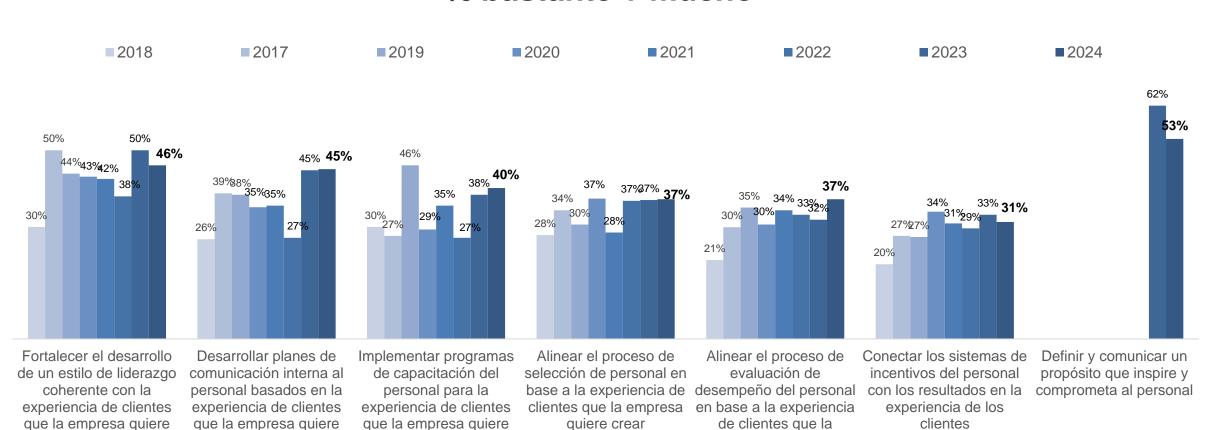
Evolutivo Chile

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



empresa quiere crear



crear

crear

crear



Prácticas de gestión del diseño de experiencia



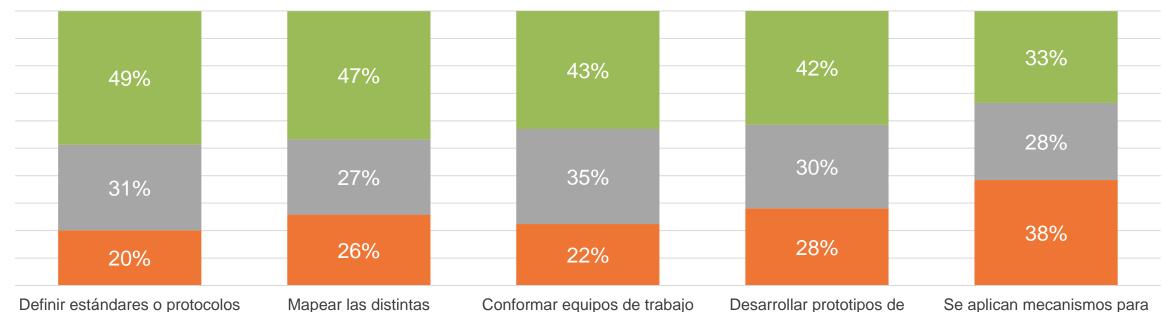
Prácticas de diseño de CX

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



Definir estándares o protocolos que definan la experiencia que se desea entregar a los clientes Mapear las distintas interacciones o viajes que tienen los clientes con la empresa

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

Desarrollar prototipos de soluciones que mejoren la experiencia de clientes

que los clientes participen en el diseño, mejoras e innovación de la experiencia con los productos y servicios

Poco o Nada



■ Bastante o Mucho





Prácticas de diseño de CX

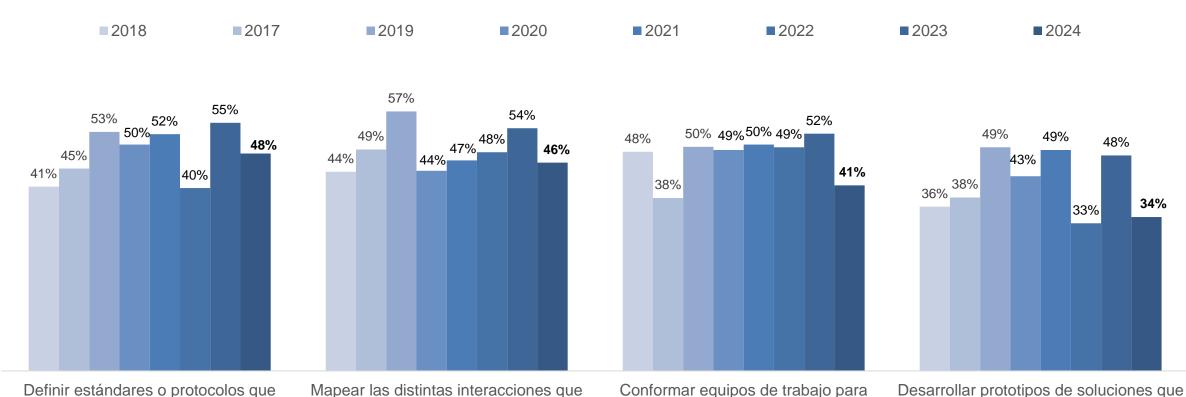
Evolutivo

¿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



Definir estándares o protocolos que definan la experiencia que se desea entregar a los clientes Mapear las distintas interacciones que tienen los clientes con la empresa

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

Desarrollar prototipos de soluciones que mejoren la experiencia de clientes









Prácticas de habilitación y gestión de reclamos

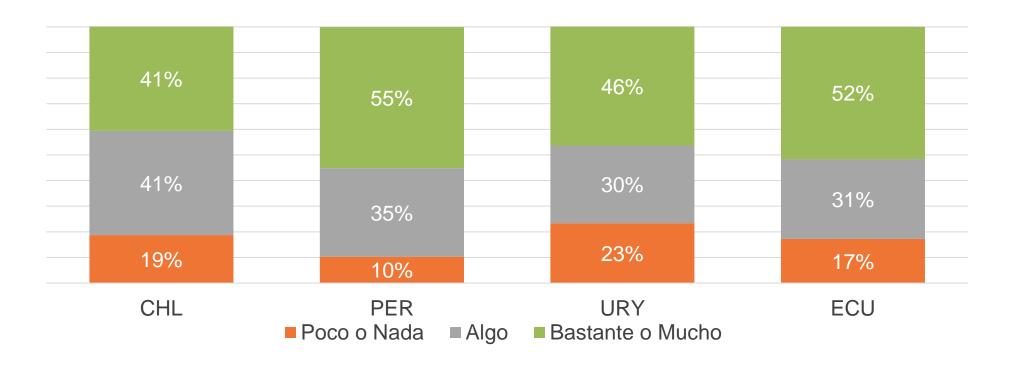
Inversión en educación de clientes

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







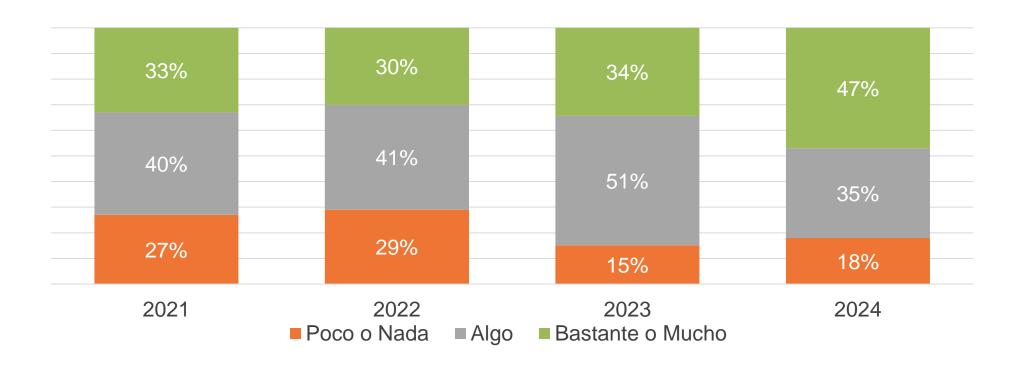
Inversión en educación de clientes

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

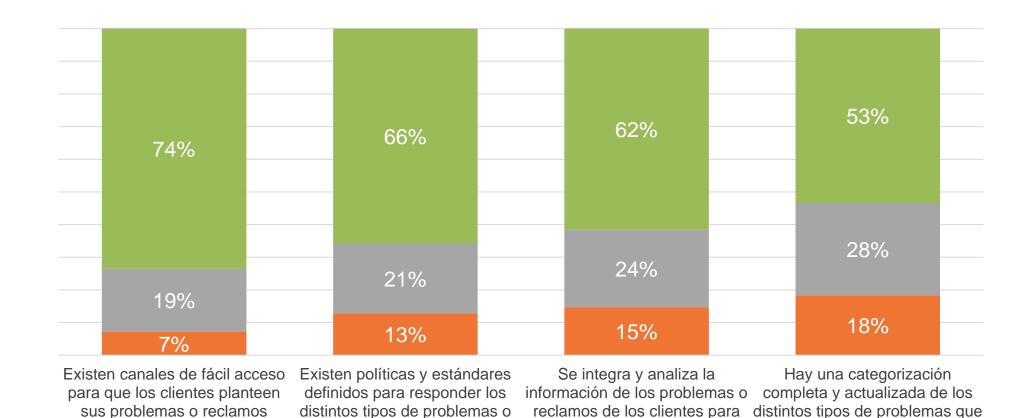
Todos los países

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

pueden tener los clientes

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

🗦 Base: 300 casos



■ Algo

desarrollar planes de acción

■ Bastante o Mucho

reclamos de los clientes

Poco o Nada





Prácticas de gestión de problemas

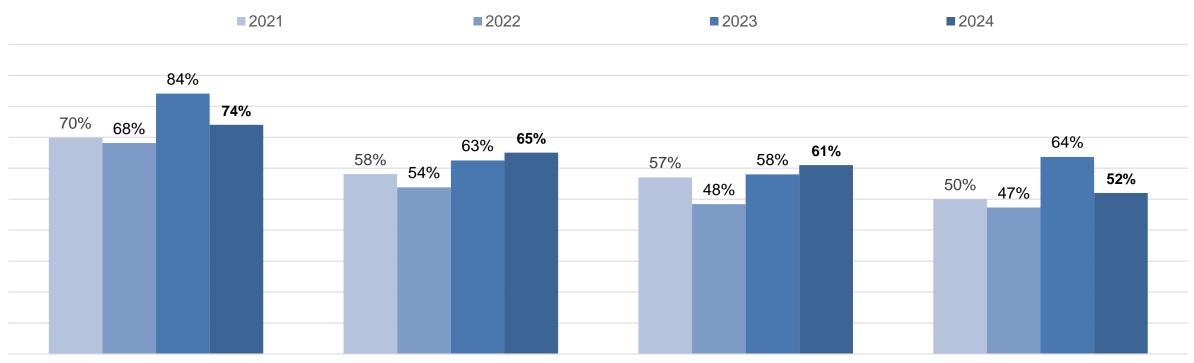
Por países

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



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

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

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

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







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



Digitalización de tareas y procesos que impactan la experiencia de los clientes Desarrollo de todos los canales de atención online o digitales requeridos por los clientes

Integración de las distintas plataformas y herramientas que se utilizan para atender a los clientes Uso de herramientas tecnológicas de análisis de datos para mejorar la experiencia de los clientes Aplicación de machine learning o inteligencia artificial para mejorar la experiencia de clientes







Desarrollo tecnológico para CX

Evolutivo Chile

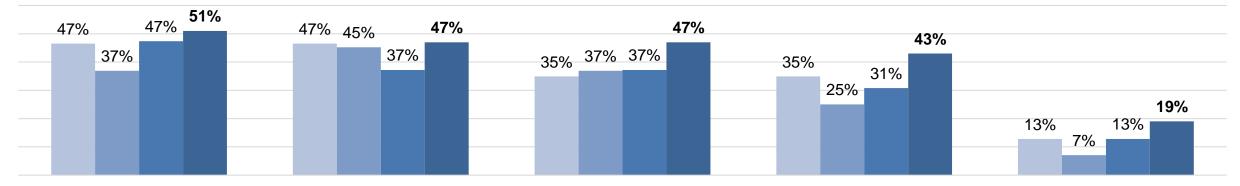
🗦 ¿En qué medida existen en tu empresa las siguientes condiciones o recursos tecnológicos al servicio de la experiencia de clientes?

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

Base: 107 casos

% bastante + mucho

2021 2022 **2023 2024**



Digitalización de tareas y procesos que impactan la experiencia de los clientes Desarrollo de todos los canales de atención online o digitales requeridos por los clientes

Integración de las distintas se utilizan para atender a los clientes

Uso de herramientas tecnológicas Aplicación de machine learning o plataformas y herramientas que de análisis de datos para mejorar inteligencia artificial para mejorar la experiencia de los clientes la experiencia de clientes









Evaluación general de 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







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





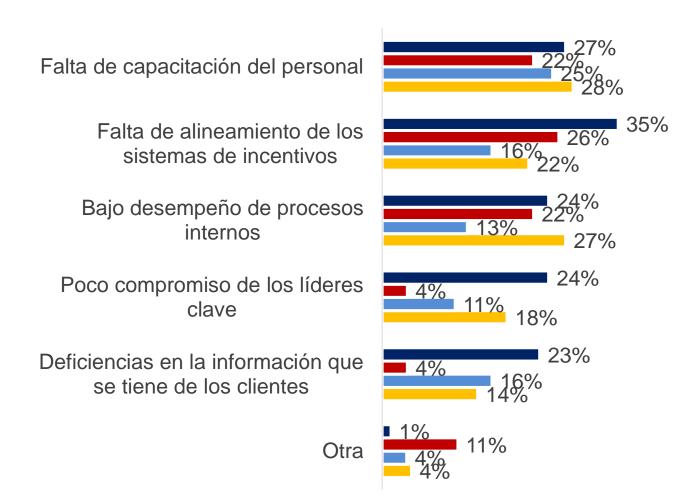


Por países

¿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





CHL



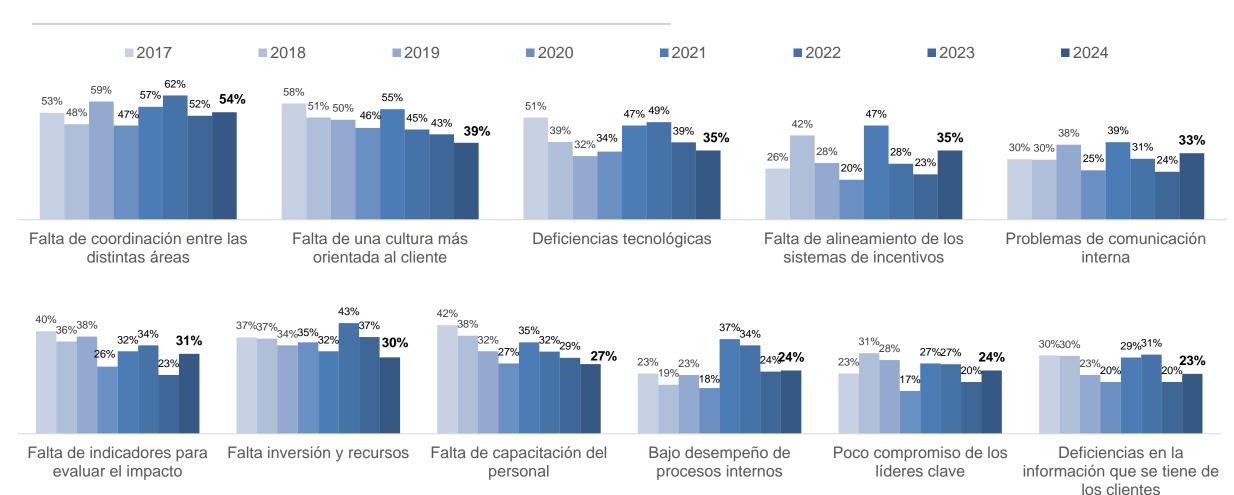


Evolutivo Chile

¿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







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

Gestión y mejora continua de los procesos internos clave para la experiencia de clientes

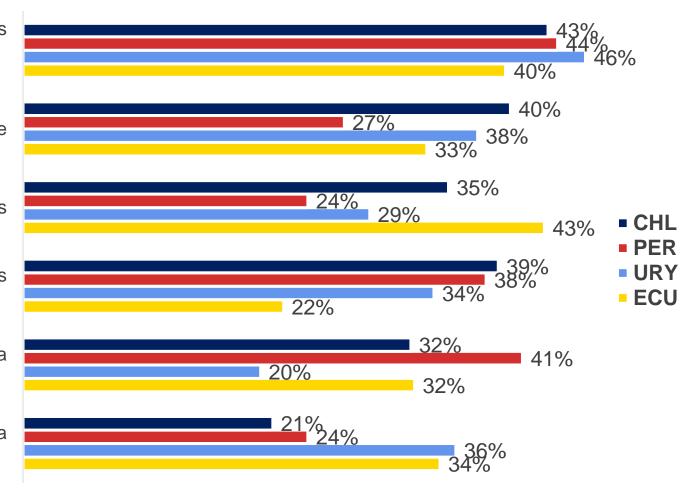
Desarrollo de la cultura y el capital humano para fortalecer la experiencia de clientes

Gestión de los problemas o reclamos de los clientes e implementación de acciones de mejora

Integración de la experiencia de clientes en la estrategia y el foco gerencial

Implementación de evaluaciones de la experiencia actual de los clientes

Desarrollo de tecnología que permita fortalecer la experiencia de clientes







¿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

Implementación de mecanismos de conocimiento de los clientes, el mercado y el entorno

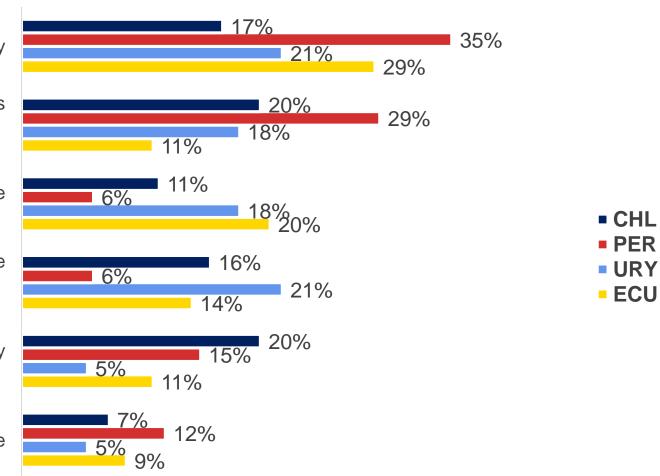
Diseñar, mejorar e innovar el viaje de los clientes y sus distintos puntos de interacción

Gestión de la integración de los canales de atención de clientes u omnicanalidad

Gestión de la relación y el desempeño de proveedores que son clave para la experiencia de clientes

Desarrollo de la información, educación y habilitación de los clientes

Evaluación del impacto en la lealtad y resultados financieros de las iniciativas de experiencia de clientes







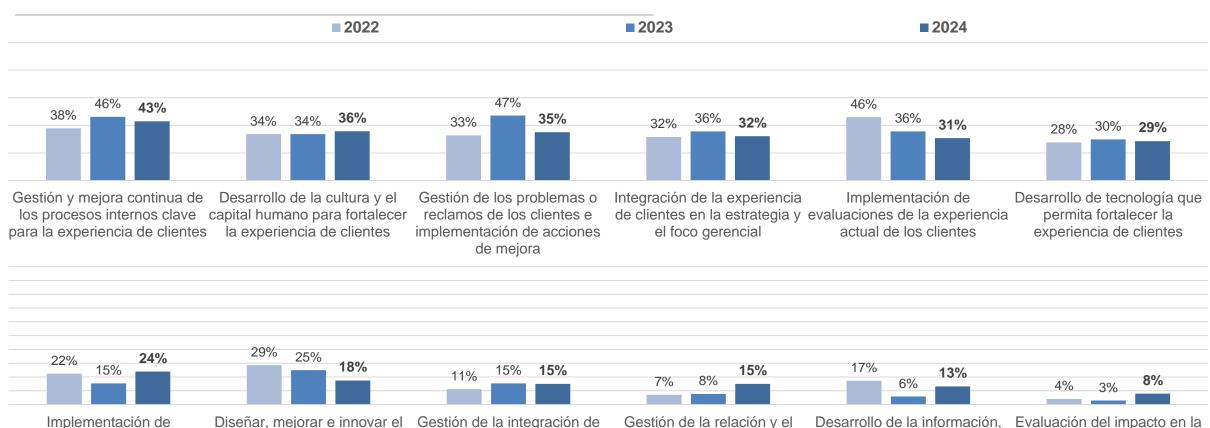
Diagnóstico de ámbitos de gestión de CX

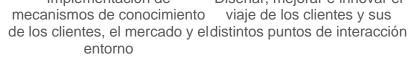
🗦 ¿En cuáles de los siguientes ámbitos de la gestión de experiencia de clientes consideras que lo hace mejor tu empresa?

Respuesta múltiple

Base: 107 casos







Gestión de la integración de los canales de atención de clientes u omnicanalidad

Gestión de la relación v el que son clave para la experiencia de clientes

Desarrollo de la información. desempeño de proveedores educación y habilitación de los clientes

Evaluación del impacto en la lealtad y resultados financieros de las iniciativas de experiencia de clientes









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