



centro de
experiencias
y servicios UAI

INFORME PÚBLICO

ESTUDIO PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE CX

Septiembre 2021



EL DESAFÍO CX DE LAS EMPRESAS

Diseñar e implementar experiencias de clientes...

- ✓ Significativas
- ✓ Distintivas
- ✓ Consistentes
- ✓ Sostenibles
- ✓ Fidelizadoras

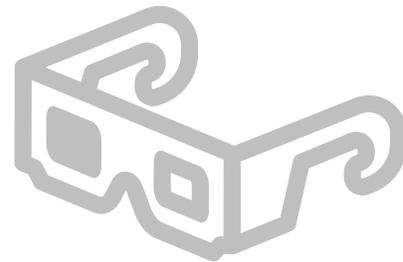


PARADIGMA DOMINANTE EN LA GESTIÓN DE CX

¿Cuáles son las prácticas de CX que aplican las empresas?

¿Qué paradigma de gestión expresan estas prácticas de CX?

¿Qué supuestos en la gestión de CX deberíamos revisar o incorporar?





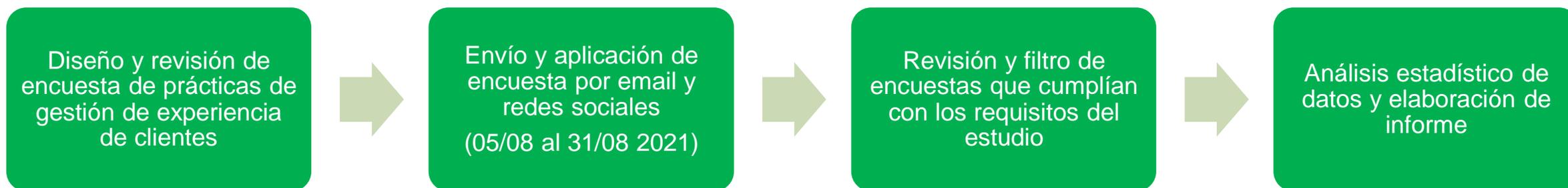
OBJETIVOS DEL ESTUDIO

1. Evaluar el nivel de desarrollo de la gestión de CX en las empresas.
2. Determinar la presencia de prácticas clave de gestión de CX en las empresas.
3. Identificar los principales desafíos en el desarrollo de la gestión de CX en las empresas.

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

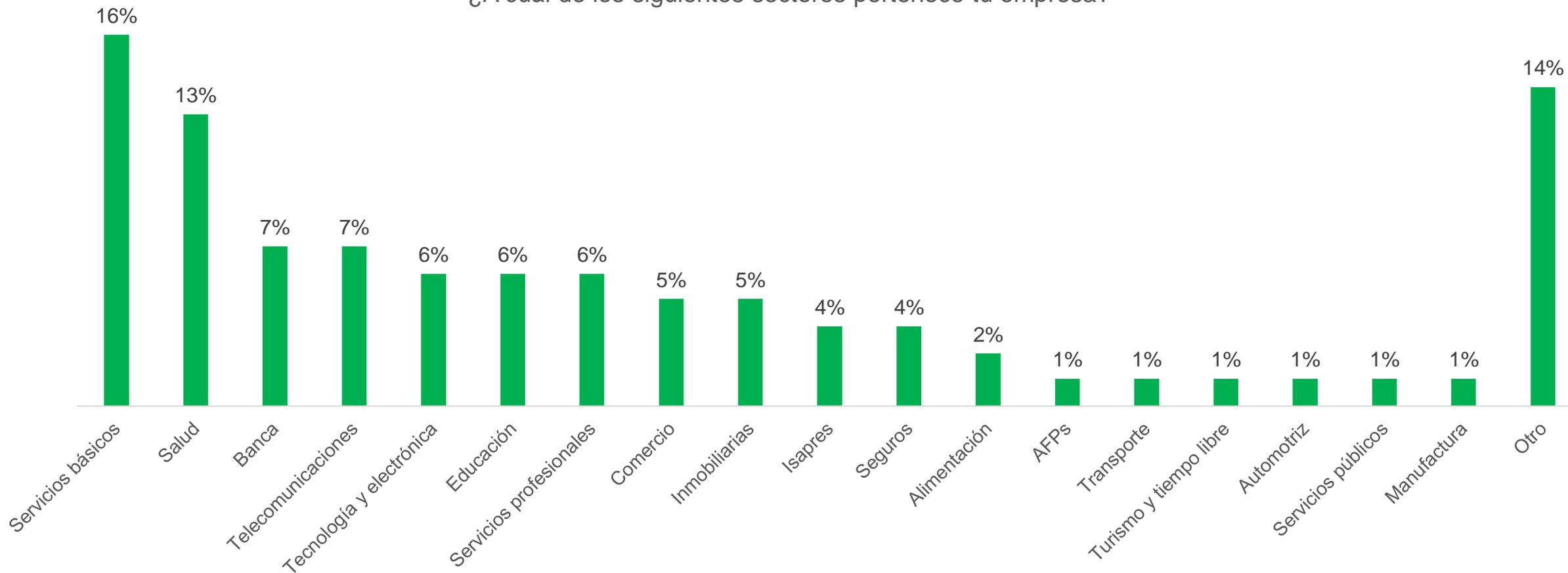
Tipo de estudio	Cuantitativo.
Método	Encuesta web.
Grupo objetivo	Personas que se desempeñan en cargos relacionados con la gestión de CX de sus empresas.
Muestra	107 encuestas en total, de las cuales 86 corresponden a empresas de Chile y 21 de otros países.

Proceso del estudio



DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

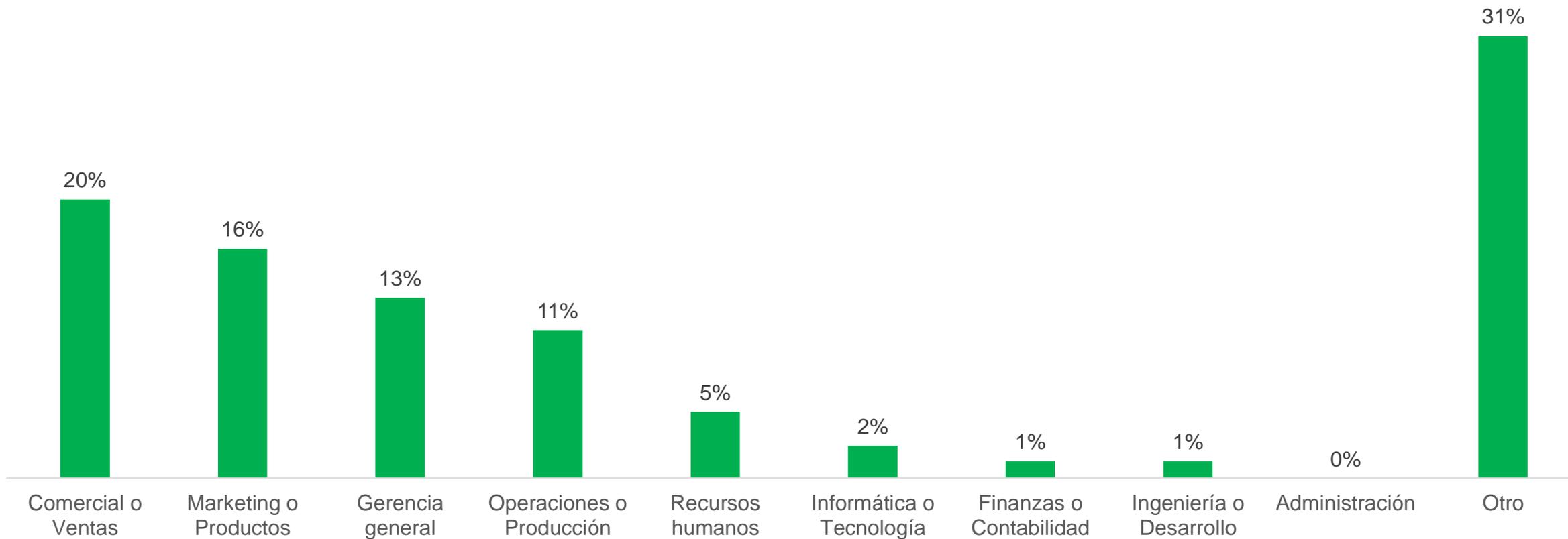
¿A cuál de los siguientes sectores pertenece tu empresa?



Base: Encuestas empresas Chile, 86 casos

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

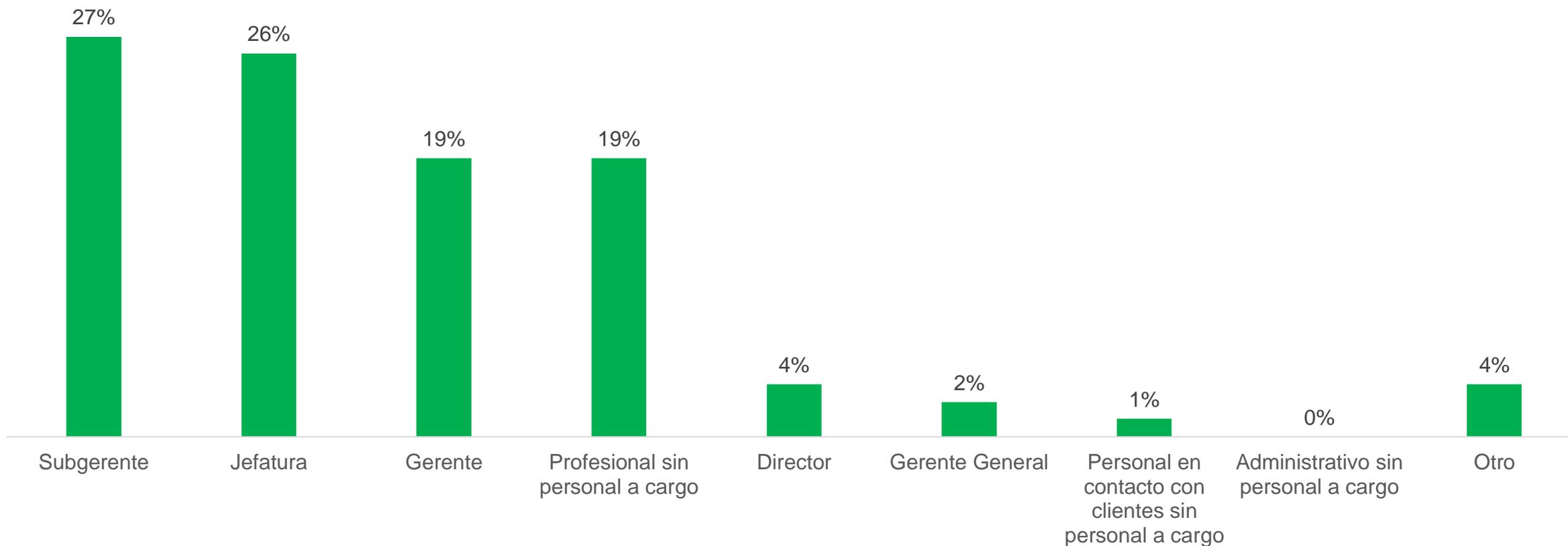
¿A cuáles de las siguientes áreas pertenece el cargo que desempeñas en tu empresa?



Base: Encuestas empresas Chile, 86 casos

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

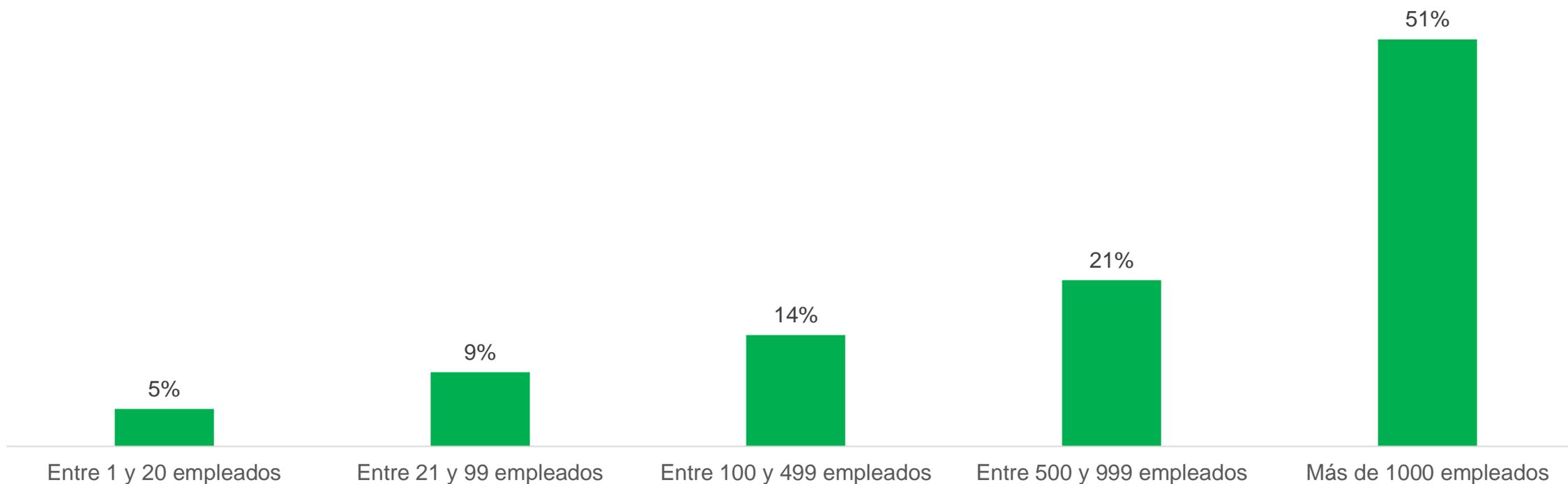
¿En cuáles de los siguientes niveles de cargo te desempeñas en tu empresa?



Base: Encuestas empresas Chile, 86 casos

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

¿Cuántas personas aproximadamente trabajan en total en tu empresa?



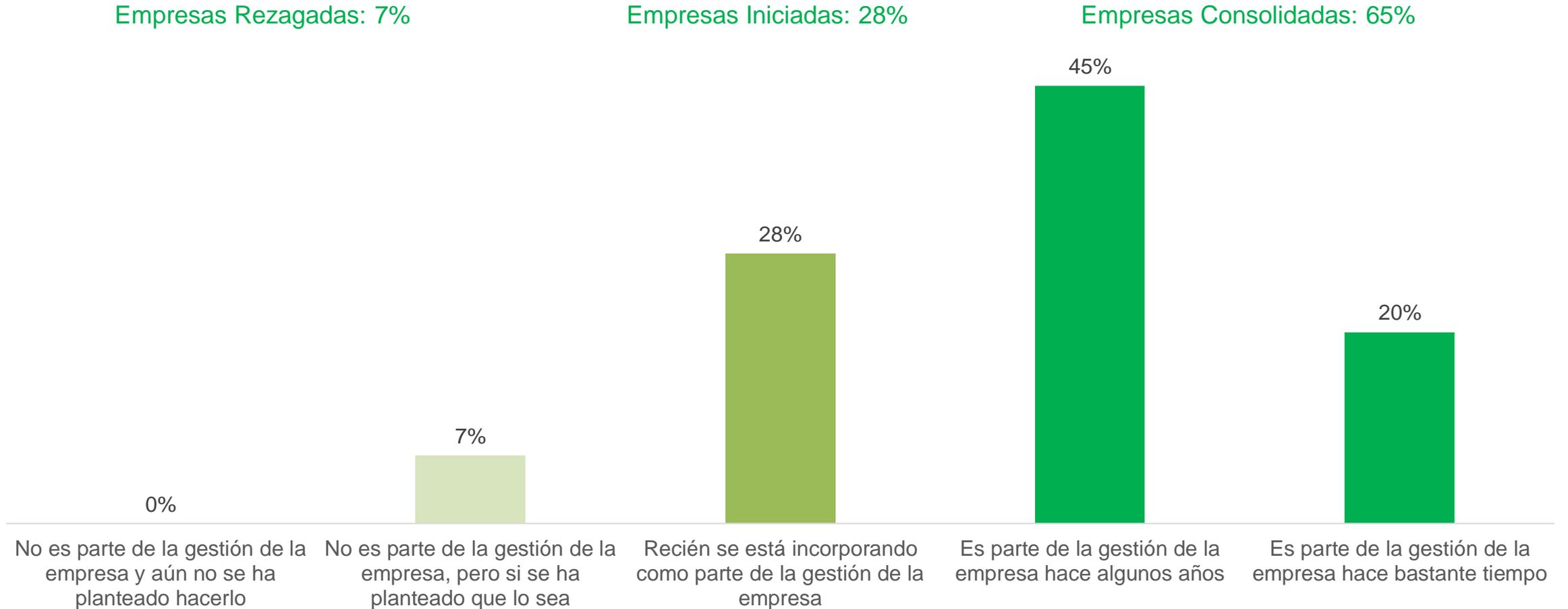
Gestión general de la experiencia de clientes

Nivel de madurez de la gestión de CX 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: Encuestas empresas Chile, 86 casos

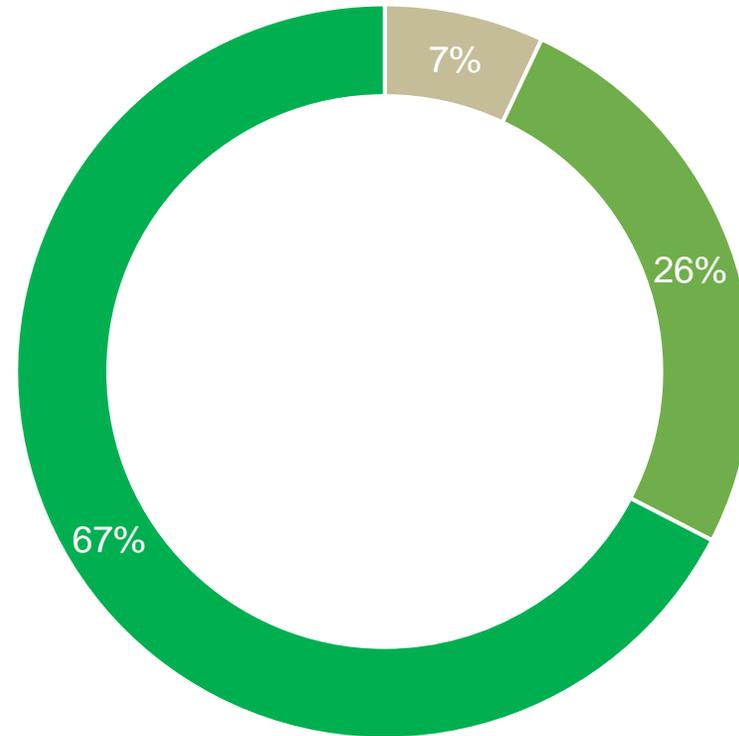


Evaluación de la experiencia de clientes que entrega la empresa

¿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: Encuestas empresas Chile, 86 casos



■ Pésima o Deficiente ■ Regular ■ Buena o Excelente

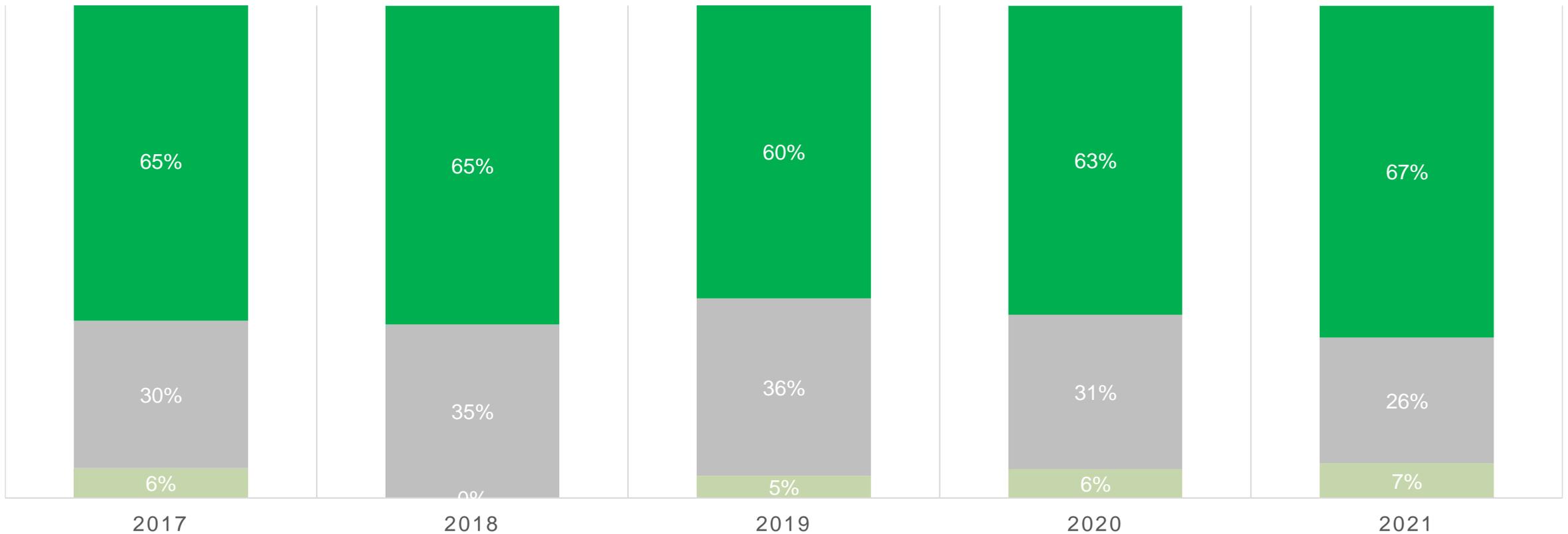
Evaluación de la experiencia de clientes que entrega la empresa

¿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: Encuestas empresas Chile

■ Pésima o deficiente ■ Regular ■ Buena o Excelente

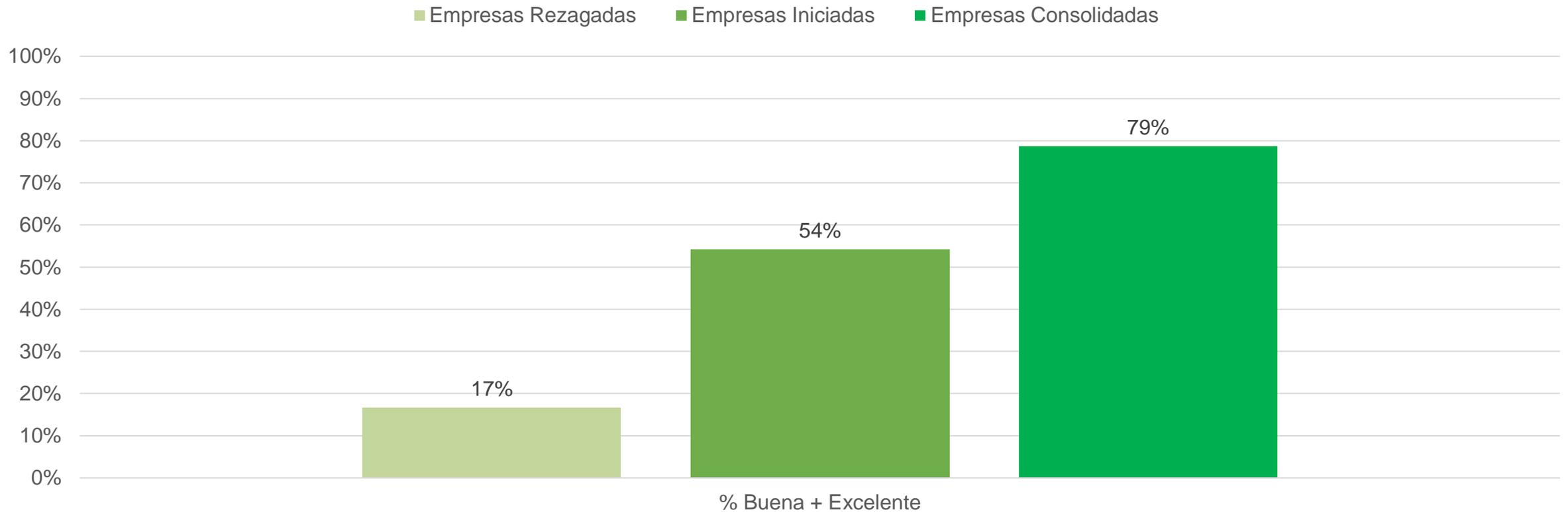


Evaluación de la experiencia de clientes que entrega la empresa

¿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: Encuestas empresas Chile, 86 casos

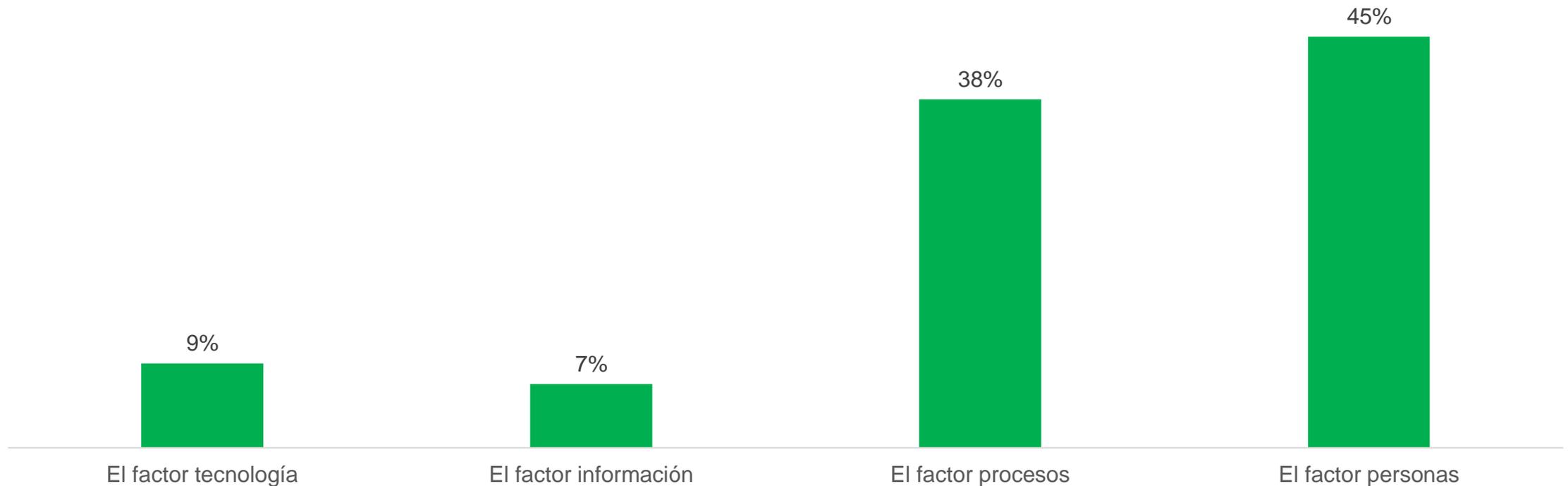


Factores de gestión clave para mejorar la experiencia de los clientes

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

Respuesta única

Base: Encuestas empresas Chile, 86 casos

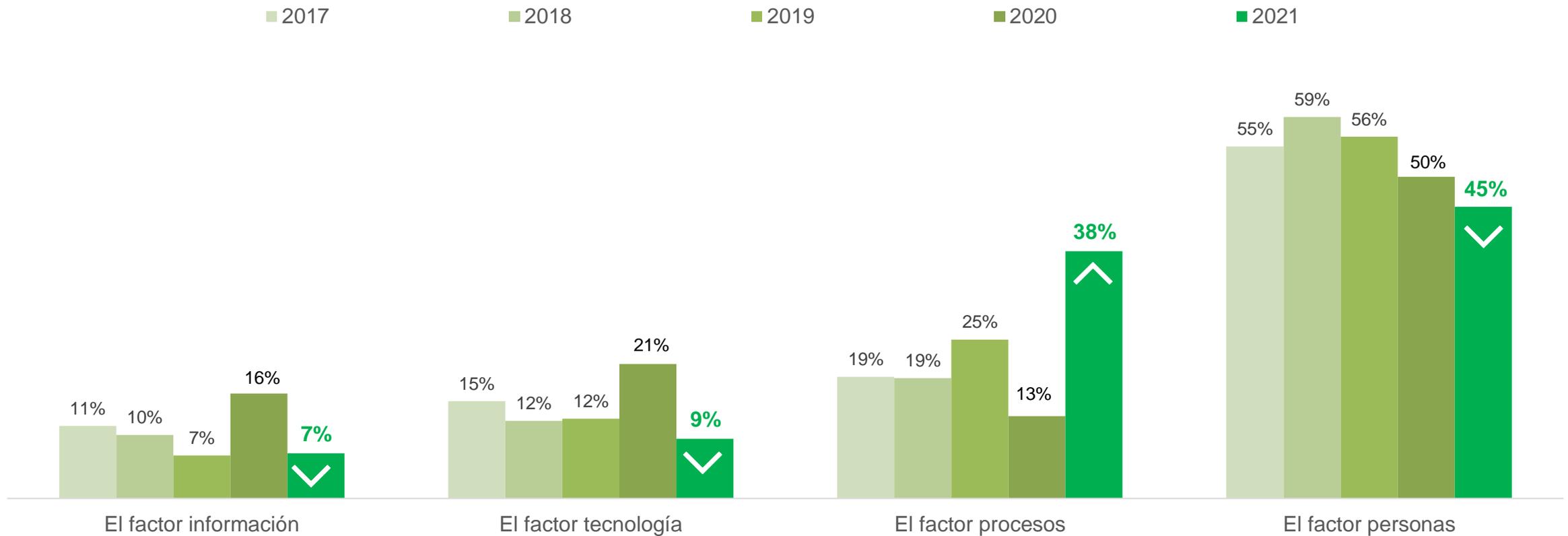


Factores de gestión clave para mejorar la experiencia de los clientes

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

Respuesta única

Base: Encuestas empresas Chile



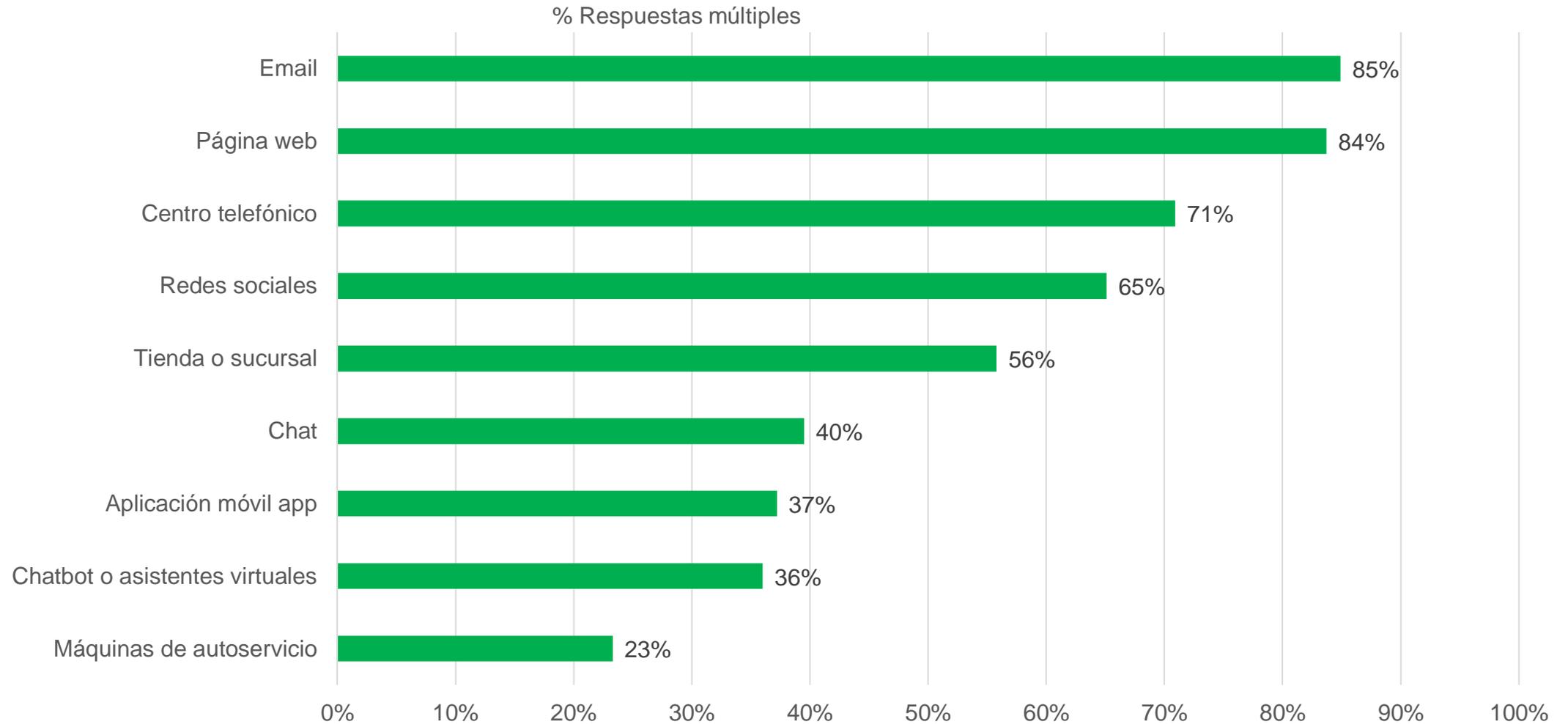
Prácticas de gestión de canales de interacción

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: Encuestas empresas Chile, 86 casos

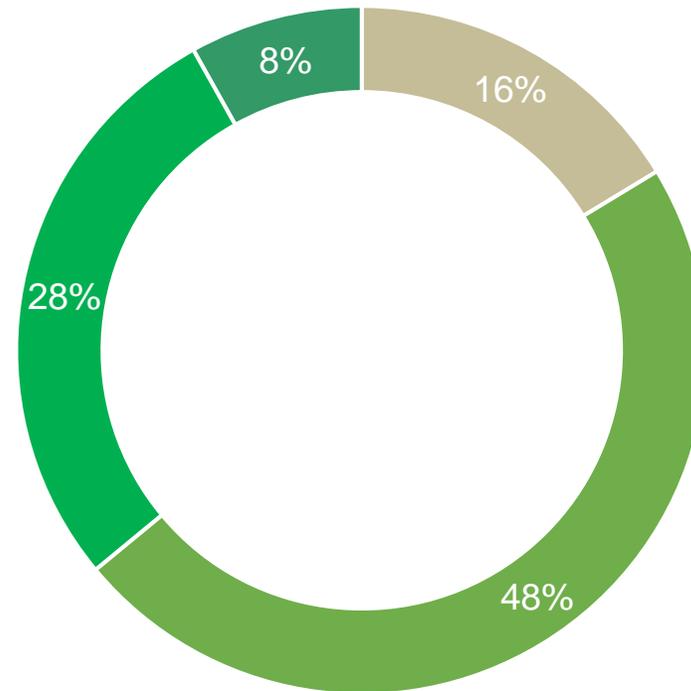


Nivel de integración de los distintos canales de atención

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

⇒ Respuesta única

⇒ Base: Encuestas empresas Chile, 86 casos



En sólo un 36% existe un desarrollo de omnicanalidad

- No hay una integración entre los distintos canales de atención
- Hay una integración de sólo algunos canales de atención
- La mayoría de los canales de atención están integrados
- Todos los canales de atención están integrados

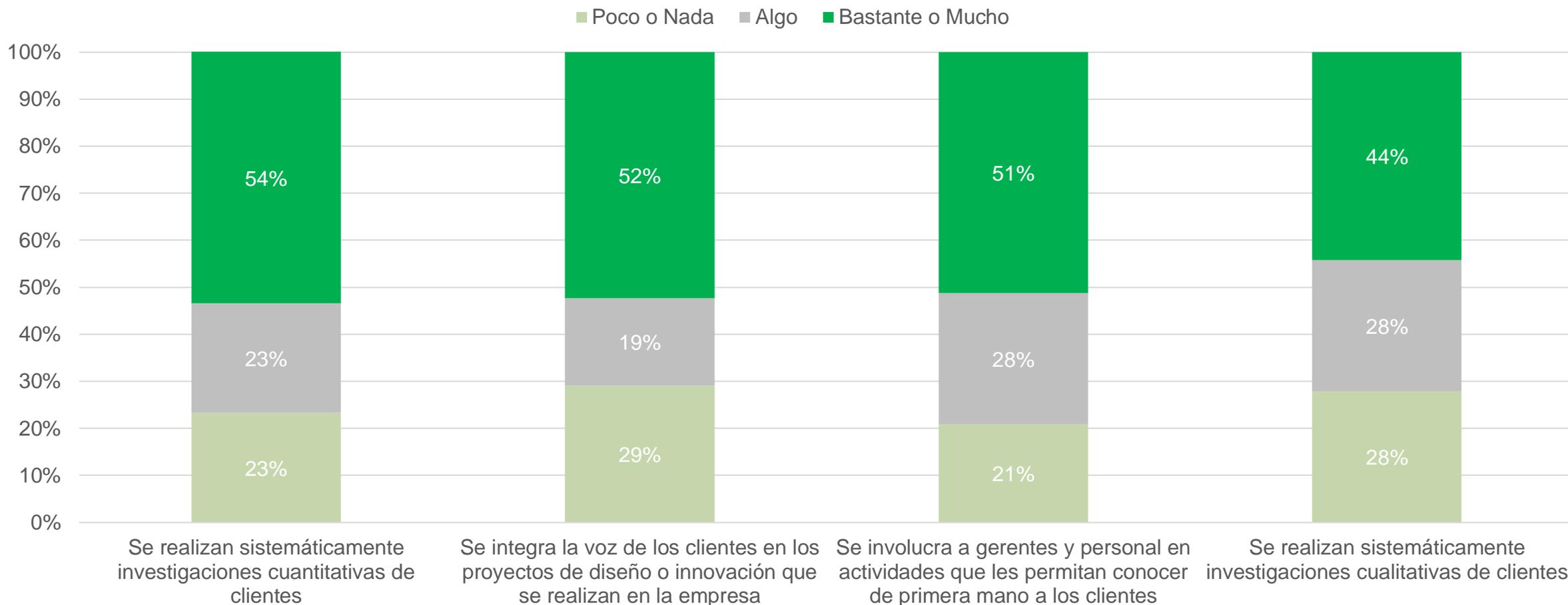
Prácticas de gestión de la voz de los clientes

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: Encuestas empresas Chile, 86 casos



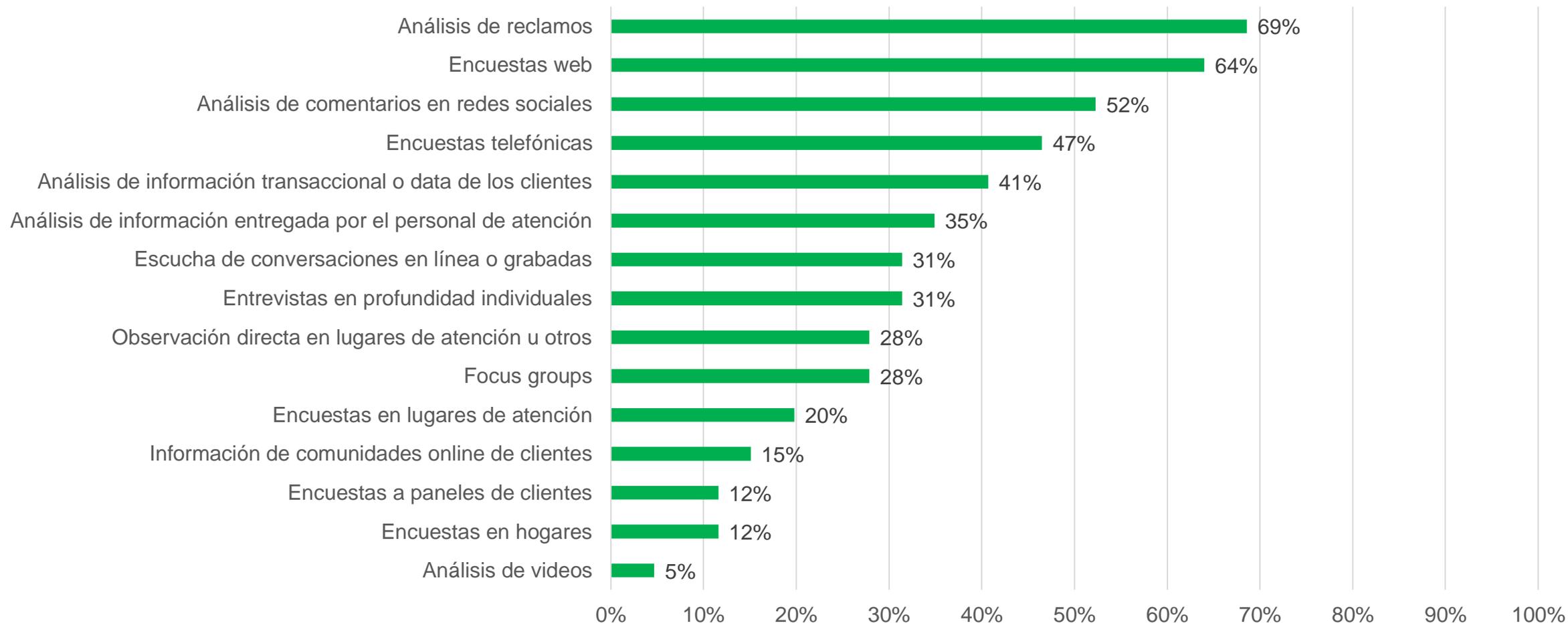
Mecanismos para comprender y obtener retroalimentación de los clientes

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

Respuesta múltiple

Base: Encuestas empresas Chile, 86 casos

% Respuestas múltiples



Mecanismos para comprender y obtener retroalimentación de los clientes

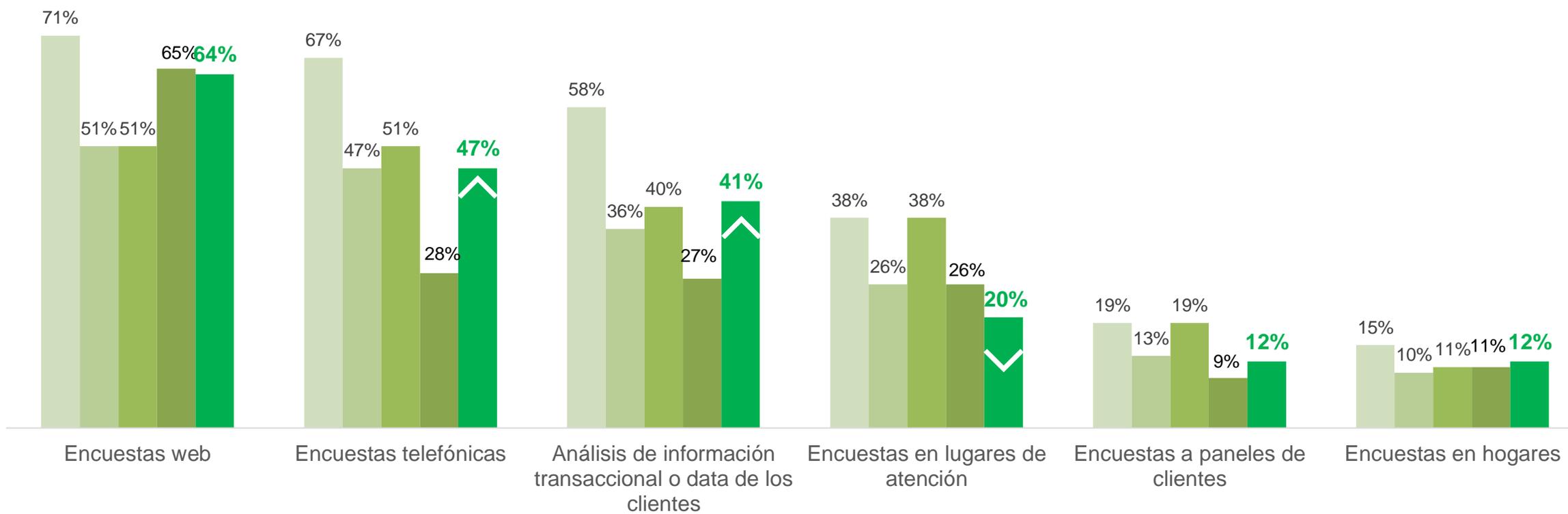
¿A través de cuáles de los siguientes mecanismos tu empresa obtiene sistemáticamente comprensión y retroalimentación de sus clientes?

Respuesta múltiple

Base: Encuestas empresas Chile

% Respuestas múltiples
Mecanismos cuantitativos

2017 2018 2019 2020 2021

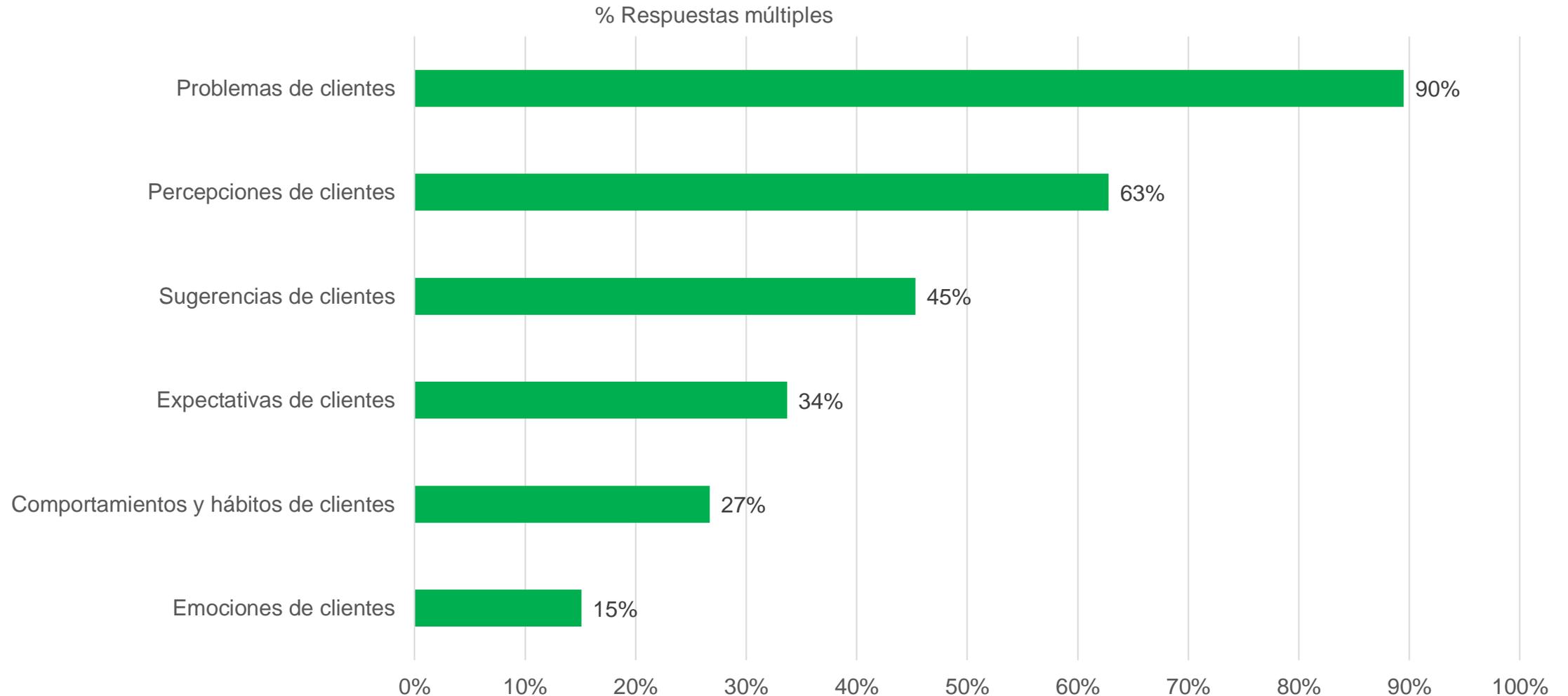


Tipos de información de clientes que se obtiene en la empresa

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

Respuesta múltiple

Base: Encuestas empresas Chile, 86 casos



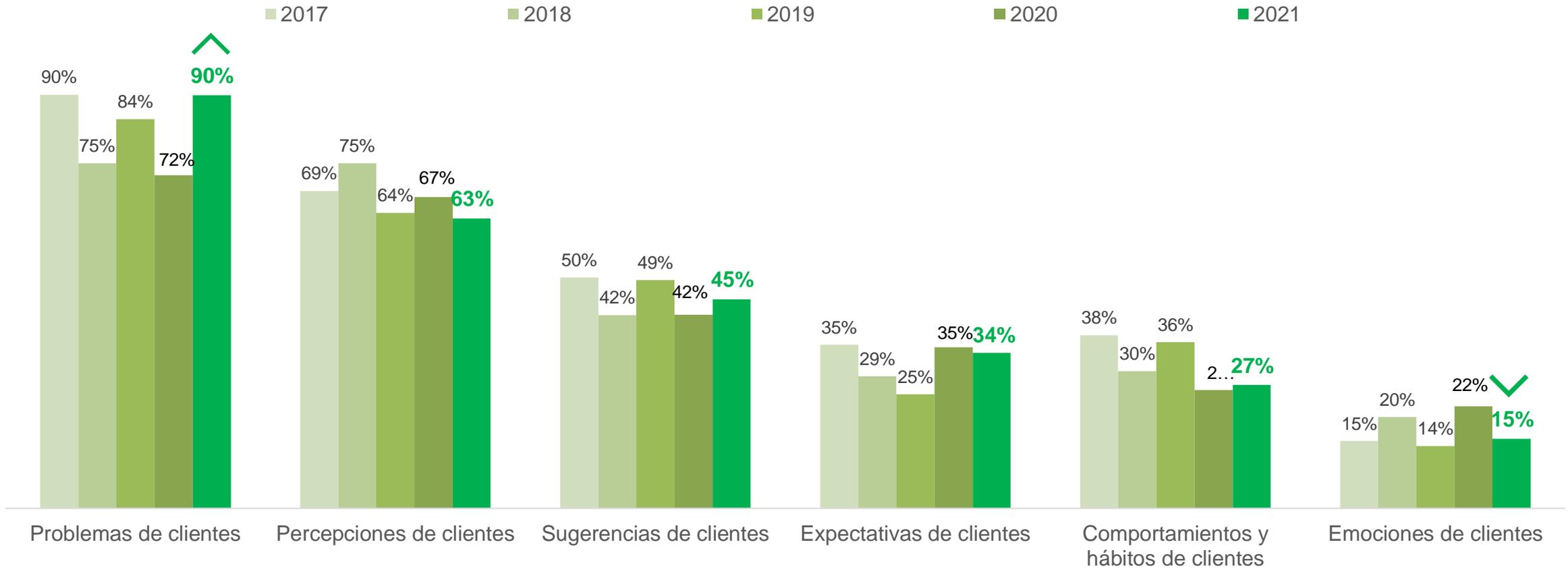
Tipos de información de clientes que se obtiene en la empresa

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

Respuesta múltiple

Base: Encuestas empresas Chile

% Respuestas múltiples



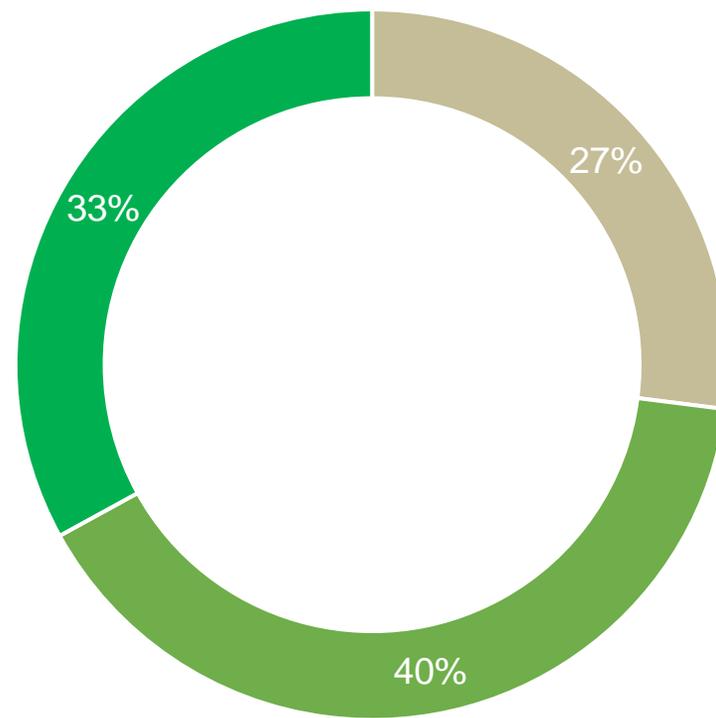
Prácticas de habilitación y gestión de reclamos

Nivel de inversión en educación de los clientes

¿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: Encuestas empresas Chile, 86 casos



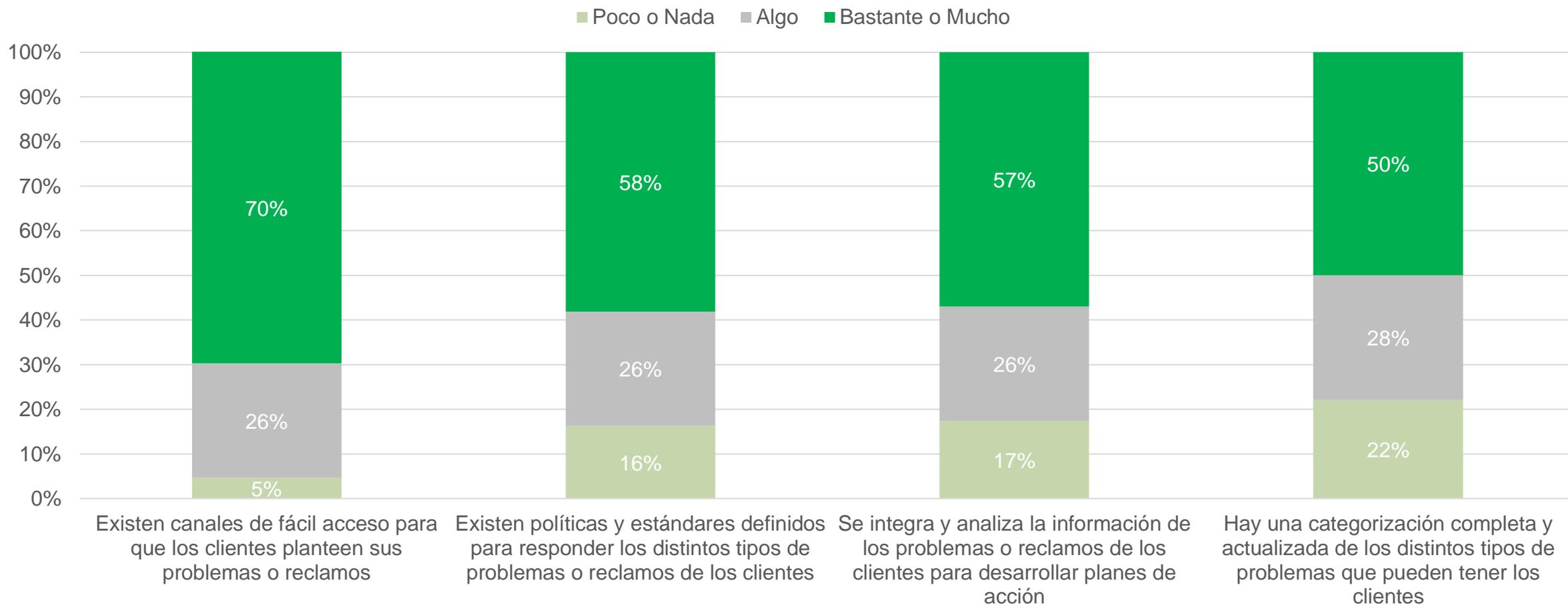
■ Poco o Nada ■ Algo ■ Bastante o Mucho

Gestión de problemas o reclamos de los clientes

➤ 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: Encuestas empresas Chile, 86 casos



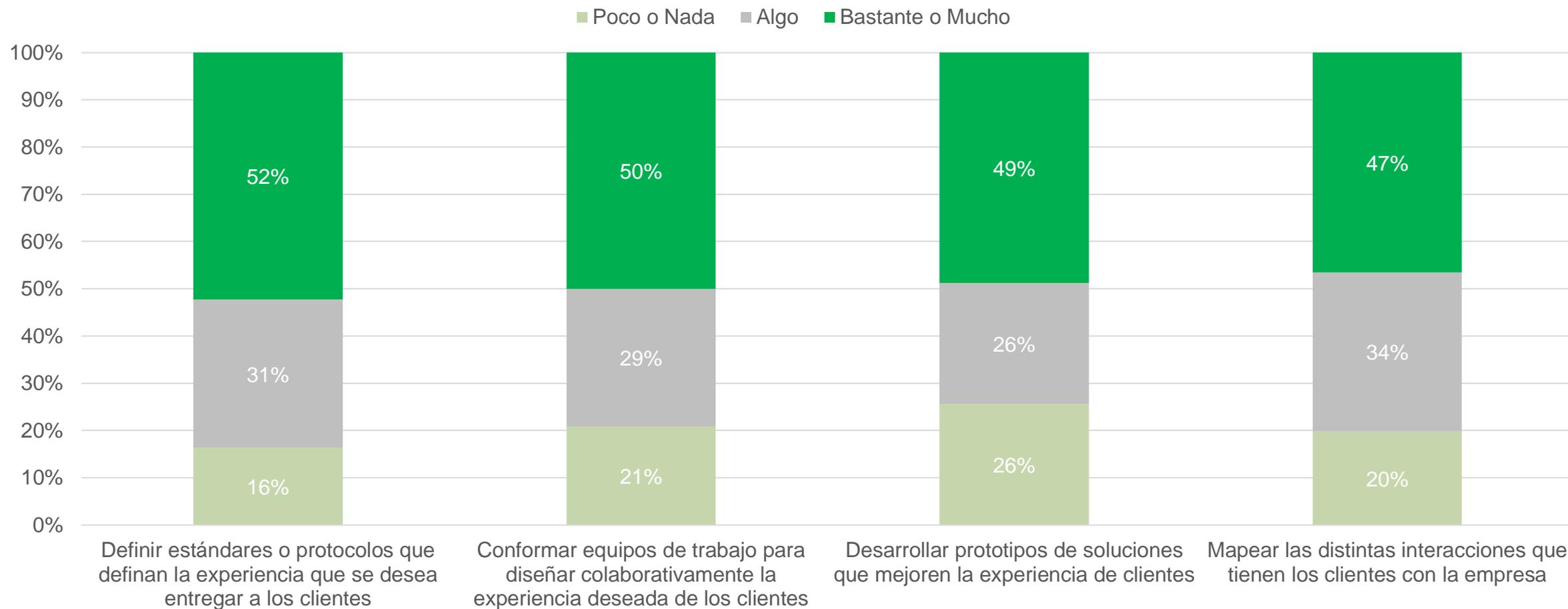
Prácticas de gestión del diseño de experiencia

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: Encuestas empresas Chile, 86 casos



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: Encuestas empresas Chile, 86 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



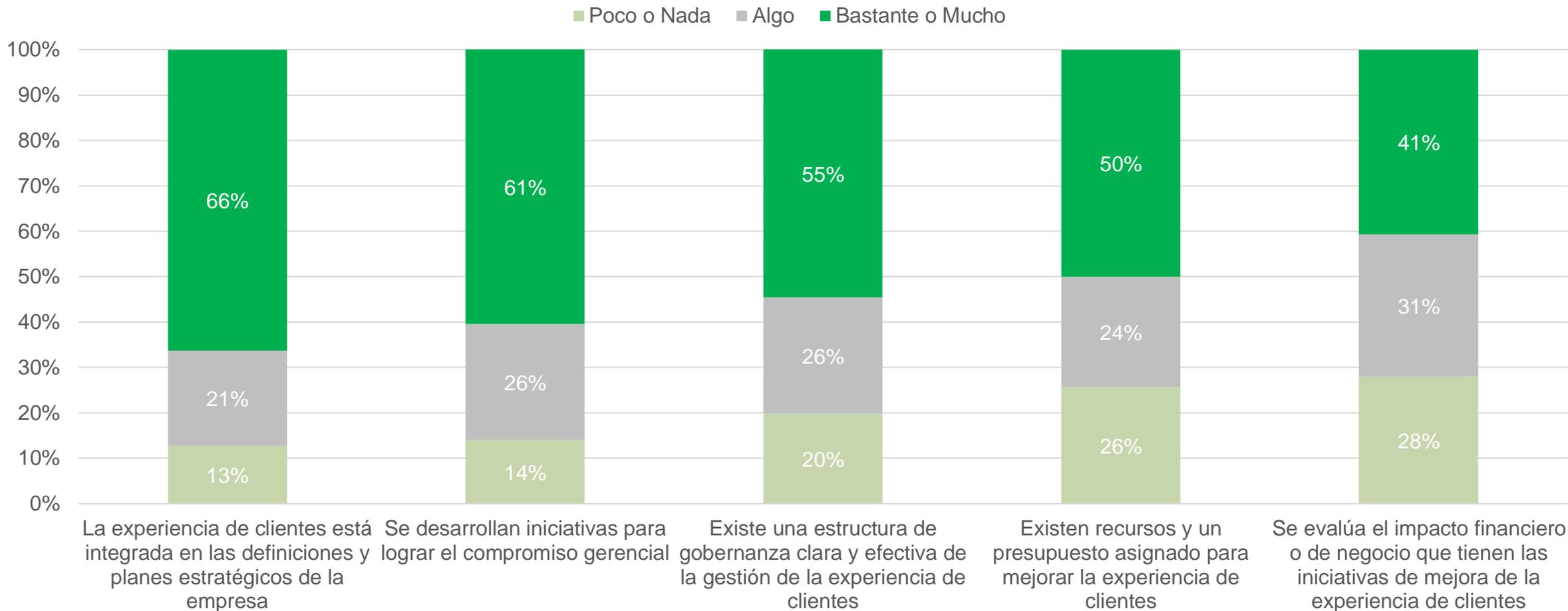
Prácticas de gestión del alineamiento del personal

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: Encuestas empresas Chile, 86 casos

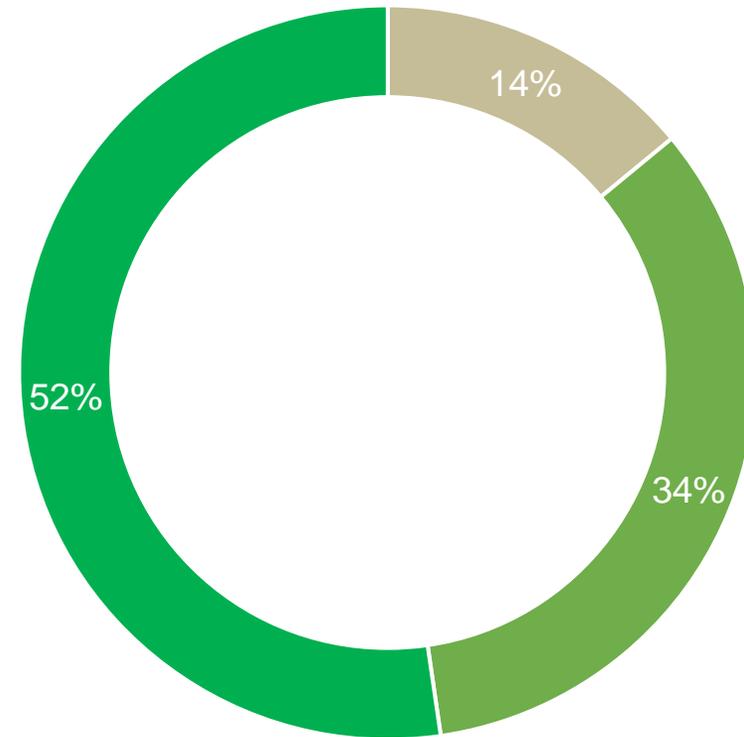


Evaluación de la presencia de cultura de servicio en la empresa

¿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: Encuestas empresas Chile, 86 casos



Poco o Nada Algo Bastante o Mucho

En sólo la mitad existe una sólida cultura orientada al cliente

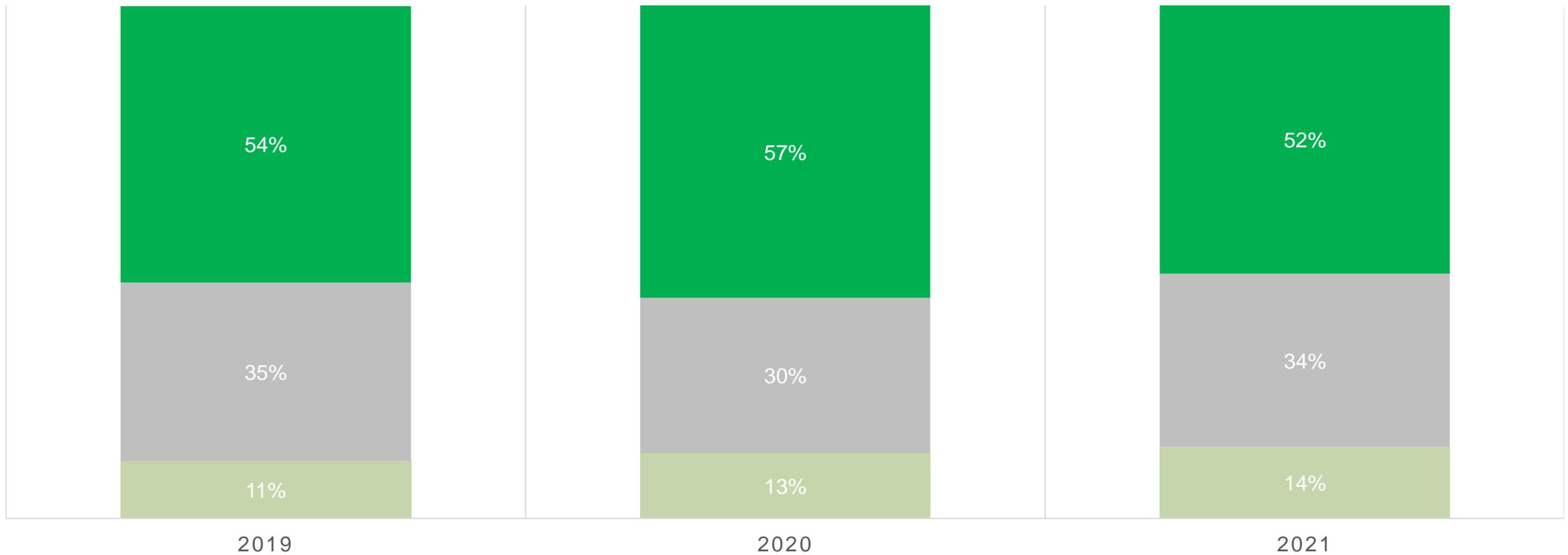
Evaluación de la presencia de cultura de servicio en la empresa

¿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: Encuestas empresas Chile

Poco o Nada Algo Bastante o Mucho

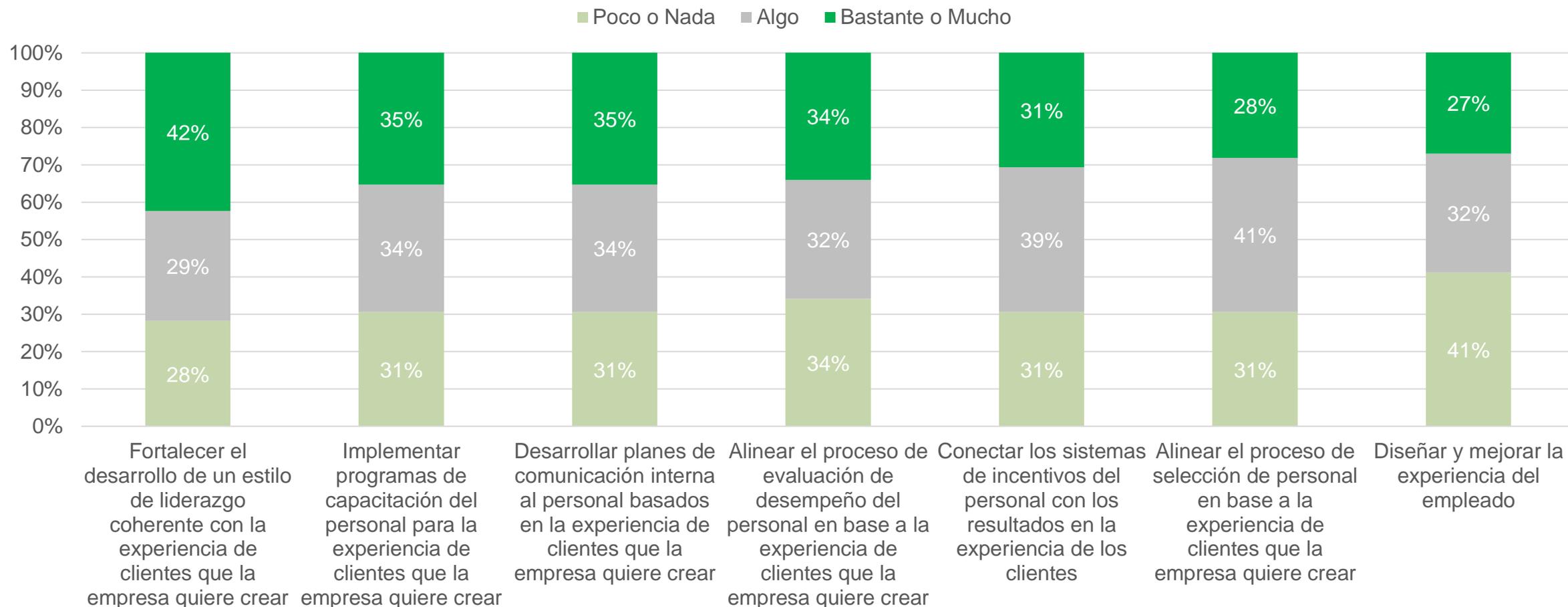


Prácticas de alineamiento de los colaboradores

¿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: Encuestas empresas Chile, 86 casos



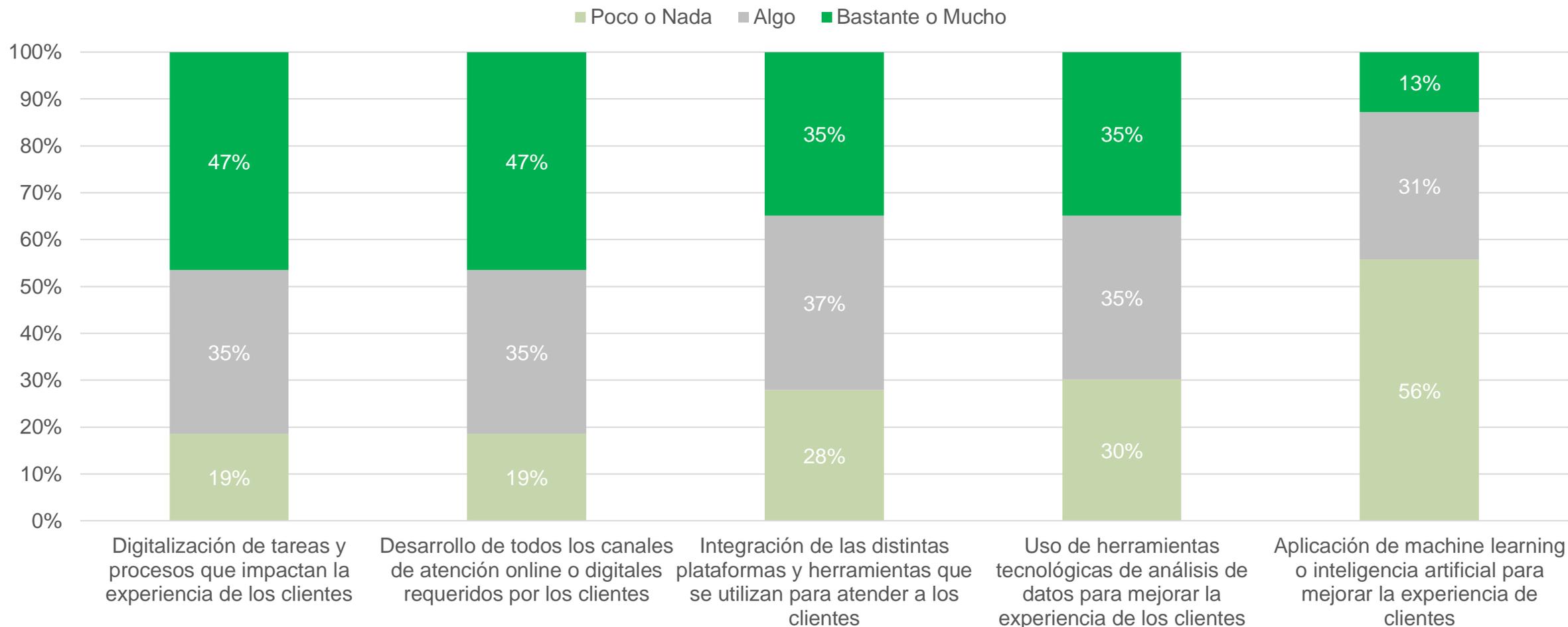
Prácticas de desarrollo tecnológico

Desarrollo tecnológico al servicio de la experiencia de clientes

¿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: Encuestas empresas Chile, 86 casos

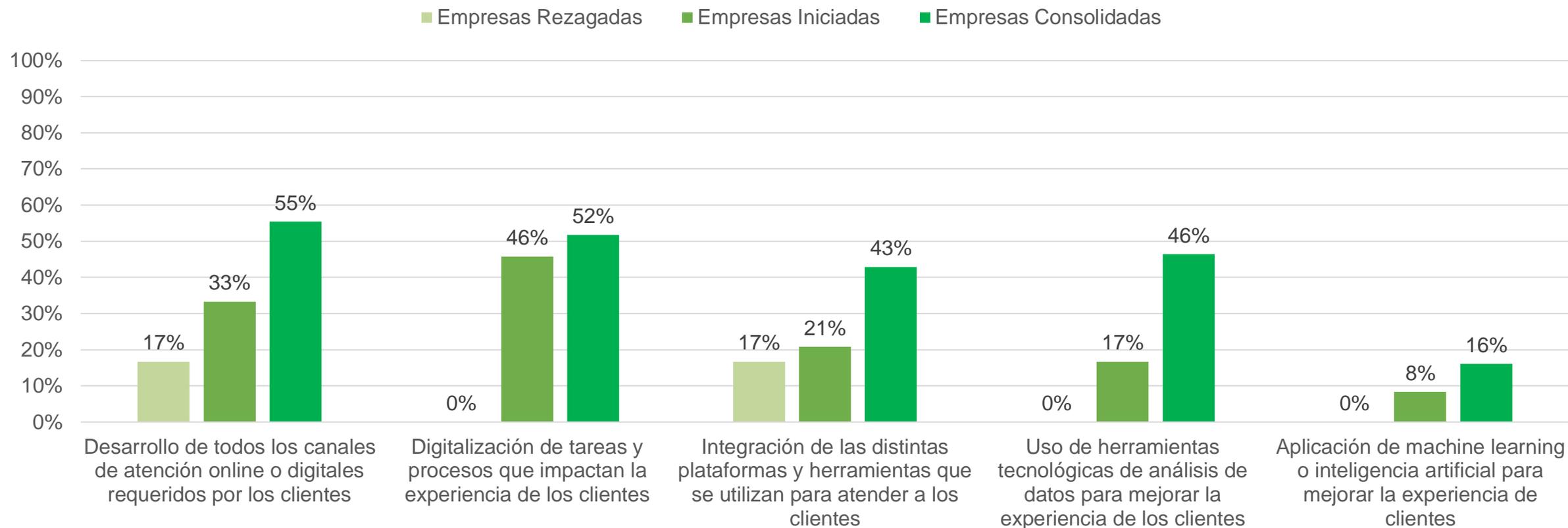


Desarrollo tecnológico al servicio de la experiencia de clientes

¿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: Encuestas empresas Chile, 86 casos



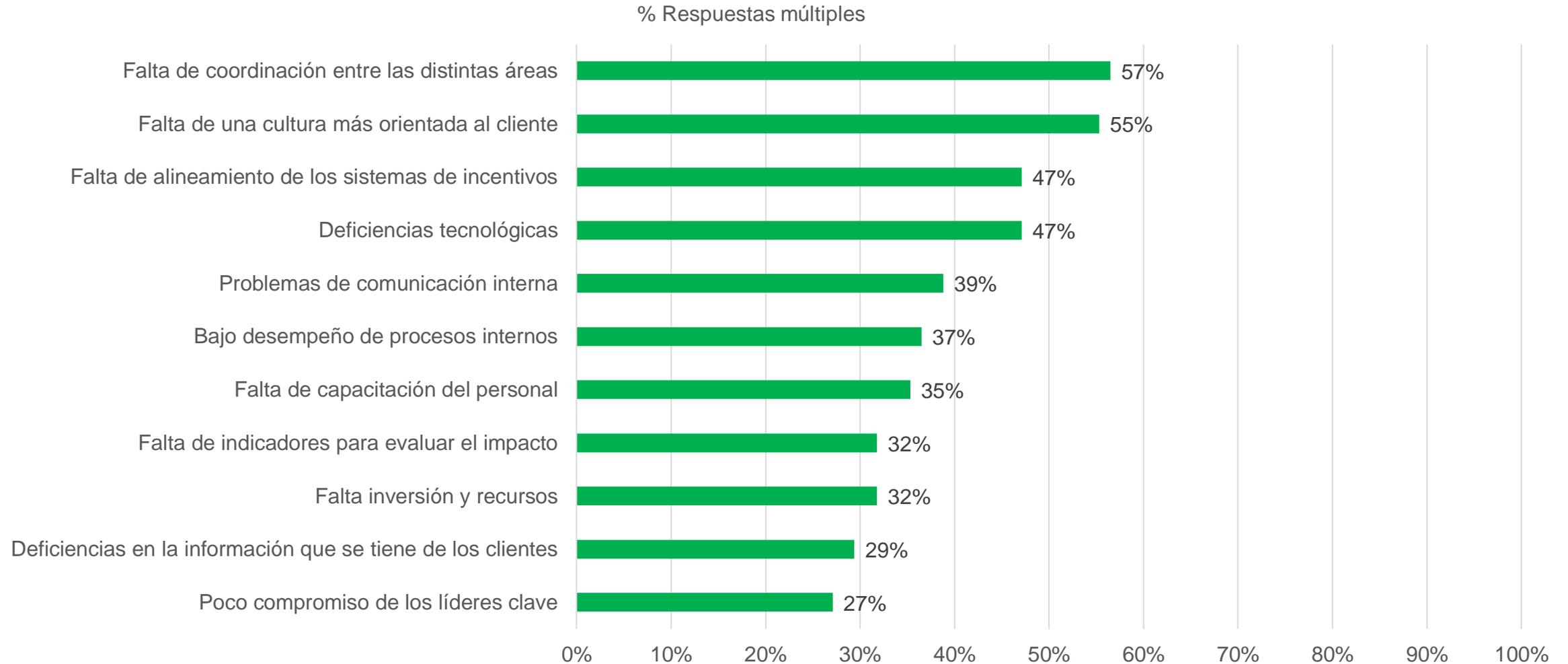
Obstáculos e inversiones en la gestión de CX

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: Encuestas empresas Chile, 86 casos

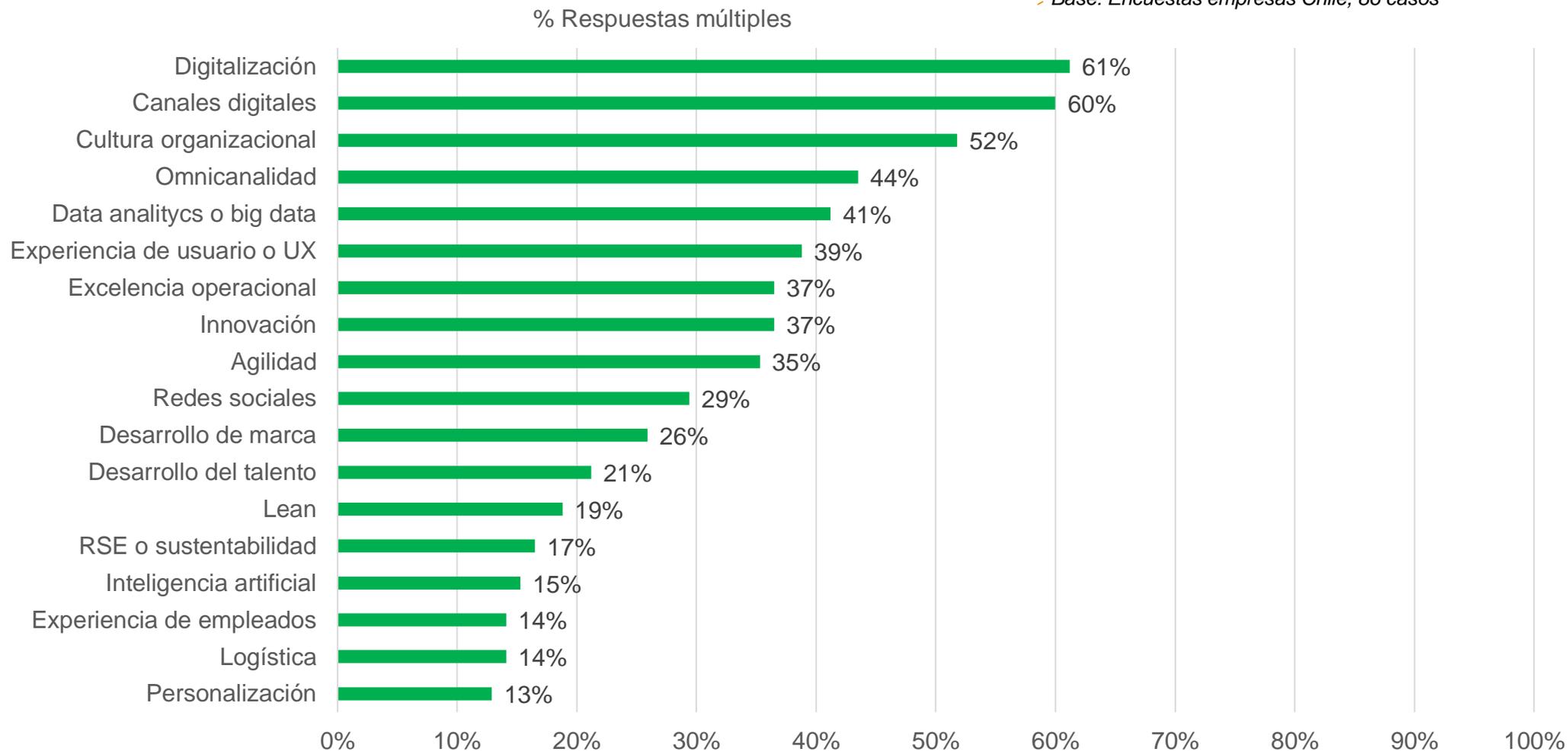


Focos de inversión para mejorar la experiencia de clientes

¿Cuáles de los siguientes son focos prioritarios de inversión y gestión que tu empresa está desarrollando para mejorar la experiencia de clientes?

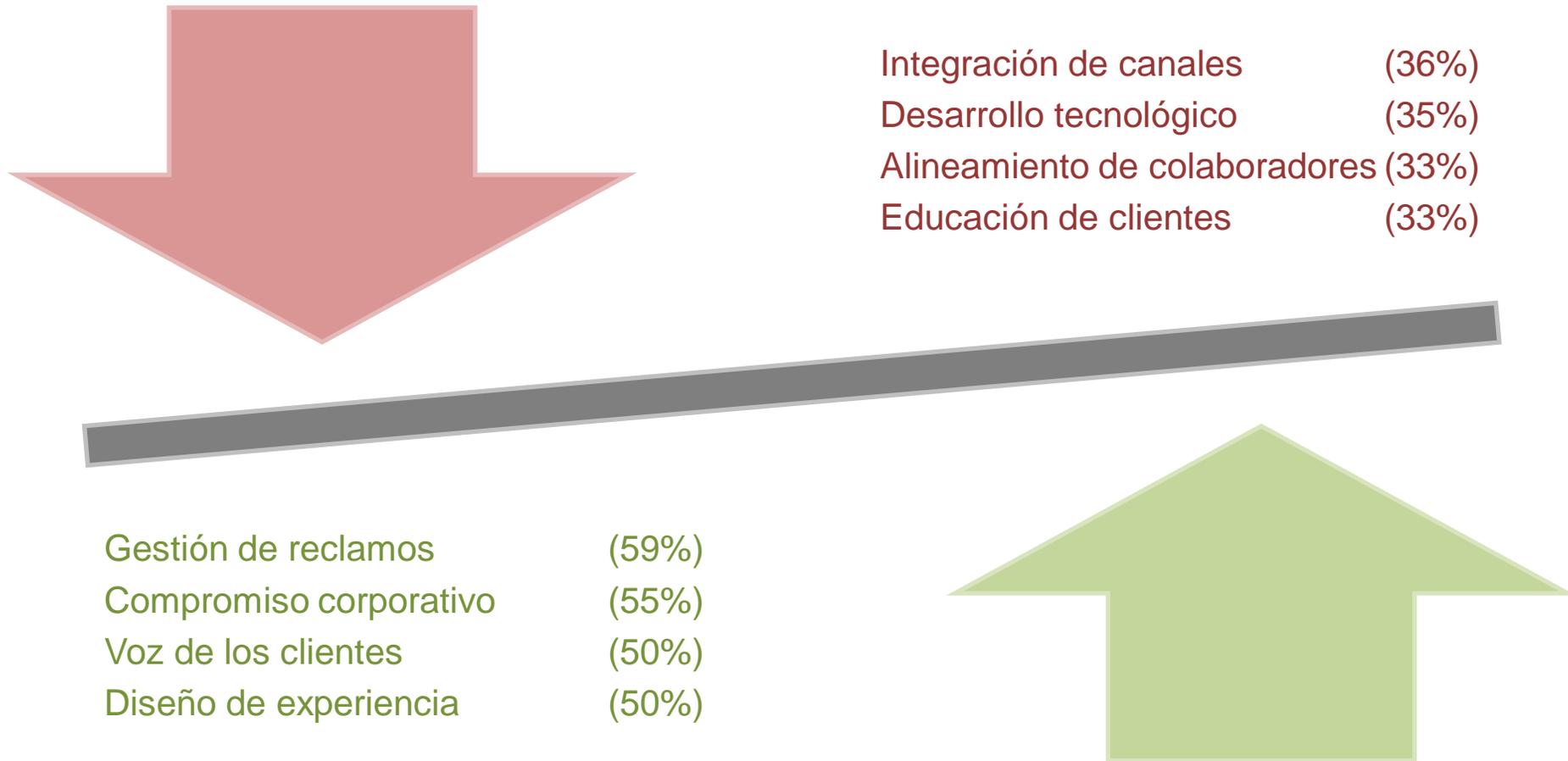
Respuesta múltiple

Base: Encuestas empresas Chile, 86 casos



Algunas conclusiones e insights

LO PEOR Y LO MEJOR DE LA GESTIÓN DE CX



PARADIGMA DOMINANTE EN LA GESTIÓN DE CX

SUPUESTOS ACTUALES	SUPUESTOS POTENCIALES
De arriba hacia abajo	De abajo hacia arriba (y hacia los lados también)
Especialización	Integración
Corrección	Indagación
Cognitivo	Emocional
Cuantitativo	Cualitativo
Diseñar	Orquestar
Responder	Involucrar





ces

centro de
experiencias
y servicios UAI

PATRICIO POLIZZI R.

Director de Investigaciones CES UAI

patricio.polizzi@edu.uai.cl

<https://www.cesuai.cl/investigacion>