

## ANÚNCIATE AQUÍ

Y ayúdanos a seguir siendo independientes 15 años más

## SIGLO XXI

Diario digital independiente, plural y abierto

### Empresas

# El 43% de las empresas españolas no concibe la experiencia de cliente como un elemento estratégico

Agencias

@DiarioSigloXXI

Miércoles, 13 de noviembre de 2019, 12:10 h (CET)

Tweet Me gusta 0

MADRID, 13 (EUROPA PRESS)

El 43% de las empresas españolas no concibe la experiencia de cliente (CX, por sus siglas en inglés) como un elemento estratégico, según un estudio elaborado por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) en colaboración con Deloitte Digital.



[Ampliar la imagen](#)

El informe indica que el 74% de los encuestados aún no está midiendo el impacto económico de la experiencia de cliente, aunque casi la totalidad de las organizaciones B2B consultadas (el 99%) reconoce dicho impacto y el 87% admite su importancia, pero solo el 29% está llevando a cabo el desarrollo de un modelo de medición.

Por ello, para que el CX gane peso entre las empresas B2B es necesaria "la concienciación sobre su importancia a nivel estratégico, de manera que pueda implementarse, a todos los niveles, una mediación adecuada para su gestión", según ha explicado la directora de Deloitte Digital, Raquel Pinillos.

### LA MEDICIÓN DEL IMPACTO ECONÓMICO, TAREA PENDIENTE

El 27% de las empresas B2B considera que la principal barrera para implementar un programa de CX es la complejidad de gestionar los datos del cliente, le sigue la falta de evidencia sobre el impacto económico (24%) y el escaso compromiso del equipo directivo (18%).

En este sentido, para que la experiencia de cliente trascienda en toda la estructura de la organización, el vicepresidente de DEC, Mario Taguas, considera clave "la involucración de la dirección general, dado que fomentaría este cambio en la cultura empresarial", eliminando barreras entre departamentos.



### Noticias relacionadas

**El consejero delegado y director general de Calidad Pascual, José Luis Saiz, deja la compañía**

**Almirall se desploma más de un 11% tras la colocación del 6,3% de los hermanos Gallardo por 167,75 millones**

**Heineken patrocinará la Eurocopa 2020 de fútbol y renueva su contrato con la Liga de Campeones**

**Acciona suministrará electricidad 'verde' a los aeropuertos de Barajas y El Prat por 34 millones**

**Más de 4.000 normas UNE facilitan a las empresas la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible**