

MARCAS EN MÉXICO OBSESIONADAS POR EL CLIENTE

- ✓ **8.9** es la calificación más alta de excelencia en la experiencia del cliente de las 200 marcas evaluadas en México
- ✓ **Hotelería y transporte, entretenimiento y autoservicio** son las tres industrias con mayor calificación por parte de los consumidores
- ✓ **6** de cada **10** de las empresas evaluadas en el estudio, lograron superar el 8.0 en su calificación de la excelencia en la experiencia del cliente.

El promedio de la excelencia en experiencia del cliente (CEE, por sus siglas en inglés) de las empresas evaluadas en 2019 creció 1.5% con respecto a 2018, teniendo como resultado un promedio de 8.08 vs. 7.93 (sobre 10), lo que demuestra que las marcas en México han logrado tener éxito en sus esfuerzos por mejorar la calidad de sus servicios en favor de la experiencia del cliente, de acuerdo con el estudio [Marcas en México: obsesión por el cliente](#), realizado por KPMG en México, firma multidisciplinaria que provee servicios de Auditoría, Impuestos y Legal y Asesoría.

En su segunda edición en México (novena edición global), el estudio tuvo como objetivo identificar las mejores prácticas y tendencias en términos de experiencia del cliente, basándose en la opinión que dieron más de 5,000 consumidores a nivel nacional sobre 200 marcas con presencia en nuestro país.

“La tendencia es clara, para la Alta Dirección, construir relaciones cercanas, personalizadas y diferenciadoras con el cliente es una prioridad que año con año ha tomado cada vez más relevancia, pues la calidad de la experiencia del cliente está mejorando en todo el mundo, conduciendo a las organizaciones hacia la rentabilidad y competitividad en un entorno de incertidumbre local y global. En general, el promedio de las empresas evaluadas en México incrementó su puntaje en cuanto a CEE”, comenta Manuel Hinojosa, Socio de Asesoría en Soluciones de Cliente e Innovación de KPMG en México.

Los seis pilares de la experiencia del cliente

El Centro de Excelencia de Experiencia del Cliente de KPMG cuenta con varios años de trayectoria y ha desarrollado una metodología comprobada que ha servido de referencia mundial en las compañías para evaluar la experiencia del cliente y servir como base para establecer planes de acción orientados al cliente, que generen desarrollo económico sostenible en el tiempo.



Componentes evaluados en el estudio

CEE: evalúa la excelencia en la experiencia del cliente basándose en los seis pilares propios de la metodología de KPMG, impulsada por el Centro de Excelencia de Experiencia del Cliente.

Valor vs. Precio: percepción del cliente en cuanto al valor asociado a la compra (beneficios y experiencia) en relación con el desembolso económico que realiza.

Lealtad: confianza de un cliente habitual en volver a usar un producto o servicio, es decir, cuando repite su compra o adquisición.

NPS: índice que mide qué tan viable es que un cliente recomiende una marca.

Canales: nivel de integración de los canales existentes de la compañía (omnicanalidad), para permitir al cliente opciones para interactuar con la marca.

Las líderes del ranking de industria

Este año el estudio da lugar a 200 empresas evaluadas y suma una nueva industria: logística.

“La excelencia en la experiencia del cliente debe diseñarse con un propósito definido y ser parte de la estrategia y cultura de las organizaciones para que pueda ser experimentada de manera exitosa por sus clientes”, comenta Manuel Hinojosa.

Si se observa el porcentaje de cambio en CEE con respecto a 2018, se ve que cinco industrias lograron mejorar la percepción de los clientes. Autoservicio es la industria con mayor cambio tanto en porcentaje como en *ranking*, posicionándose en el *top 3*.

También se aprecia que las industrias de entretenimiento y salud son las únicas que tuvieron un decrecimiento con respecto a 2018, lo que ocasionó que la primera dejara de ser la industria mejor evaluada por los consumidores en nuestro país.

La industria de restaurantes y *fast food* tuvo un crecimiento en la experiencia del cliente que la llevó a alcanzar una calificación arriba de 8.0, que indica un nivel aceptable de madurez en la excelencia de la experiencia del consumidor.

Comparación de resultados 2019 vs. 2018

Industria	2019 CEE (Customer Experience Excellence)		% de cambio vs 2018	Ranking	
	Calificación	Barra		2019	2018
Hotelería y Transporte	8.30		+1.0%	1 ▲	2
Entretenimiento	8.18		-1.2%	2 ▼	1
Autoservicio	8.11		+3.3%	3 ▲	6
Tiendas especializadas	8.09		0.0%	4 ▼	3
Restaurantes y Cafeterías	8.08		+1.0%	5 ▼	4
Salud	8.03		-0.7%	6 ▼	5
Servicios financieros	7.97		+1.3%	7 =	7
Logística	7.94		* Industria no evaluada el año 2018	8	-
Telecomunicaciones	7.51		+2.5%	9 ▼	8



Los pilares mejor evaluados por los mexicanos fueron tiempo y esfuerzo, personalización e integridad. Mientras que el pilar peor evaluado fue expectativas, por segundo año consecutivo.

La industria de hotelería y transporte logra estar por arriba del resto de las demás en cada uno de los seis pilares, siendo tiempo y esfuerzo el mejor evaluado de todas.

La industria del entretenimiento logró la segunda posición, impulsada por los sectores de cines y servicios de *streaming*, teniendo los mejores resultados en los pilares de tiempo y esfuerzo, así como en integridad.

En el tercer sitio se coloca la industria de autoservicio, con sectores como supermercados, *wholesales* y tiendas de conveniencia, siendo tiempo y esfuerzo, personalización e integridad los pilares mejor evaluados por los consumidores.

“Cumplir con las expectativas de los clientes sigue siendo la asignatura pendiente de las marcas en México, con resultados muy bajos en la mayoría de las industrias y sectores, principalmente en telecomunicaciones y servicios financieros”, indica Manuel Hinojosa.

Top 10 performers en México 2019

Las 10 empresas que ocupan los primeros lugares en el *ranking* en relación con la excelencia en experiencia al cliente en nuestro país son:

Top 10 performers en México 2019

- | | |
|---------------------|---------------------------------------|
| 1. Fiesta Americana | 7. Presidente Intercontinental México |
| 2. Paypal | Polanco |
| 3. Hilton | 8. Fiesta Inn |
| 4. Amazon | 9. Hyatt |
| 5. Netflix | 10. Costco |
| 6. Marriott | |

“A medida que las compañías líderes cambian sus estrategias a modelos centrados en el cliente y adoptan estrategias enfocadas en este tema, se da pie a que esta se convierta en el factor más importante para el éxito de una marca. Se ha demostrado que brindar una experiencia excepcional al cliente impulsa la lealtad y el posicionamiento positivo de la marca, lo que a su vez genera ingresos y crecimiento”, concluye Manuel Hinojosa, Socio de Asesoría en Soluciones de Cliente e Innovación de KPMG en México.

###

Acerca del estudio Marcas en México: obsesión por el cliente

Metodología

- 9 industrias
- 30 sectores
- 200 empresas
- 5,093 consumidores entrevistados
- 53,118 encuestas respondidas
- Encuesta *online*
- Indicadores en base de 0-10
- Nivel de confianza de 95%



Demográficos

Género	Número de encuestas
Mujer	27,265- (51.3%)
Hombre	25,790 – (48.6%)
Prefiere no decir	63 (0.1%)

Rango de edad	Número de encuestas
18 a 24 años	9,490 – 17.9%
25 a 34 años	13,573 – 25.6%
35 a 44 años	11,977 – 22.5%
45 a 54 años	9,519 – 17.9%
Más de 55 años	8,559 – 16.1%

Consulta la encuesta en: [LINK](#)

Sigue la conversación en nuestras redes sociales con el hashtag: #CustomerExperience.



[KPMG.MÉXICO](#)



[KPMG.MÉXICO](#)



[@KPMGMEXICO](#)



[KPMGMX](#)

Visualiza el video relacionado: [LINK](#)

Sobre KPMG International

KPMG es una red global de firmas profesionales que proveen servicios de auditoría, impuestos y legal, y asesoría. Operamos en 154 países, y tenemos 207,000 profesionales que trabajan en las firmas miembro alrededor del mundo. Las firmas miembro independientes de la red de KPMG están afiliadas a KPMG International Cooperative (“KPMG International”), una entidad suiza. Cada firma miembro de KPMG es una entidad legal separada e independiente y cada una se describe a sí misma como tal.

Sobre KPMG en México

KPMG en México cuenta con 200 Socios y 3,400 profesionales en 18 oficinas ubicadas estratégicamente en las ciudades más importantes, para ofrecer servicios de asesoría a clientes locales, nacionales y multinacionales. Para más información visite: www.kpmg.com.mx