

El estado de  
la **EXPERIENCIA**  
del **CLIENTE**

Un nuevo paradigma:  
experiencias personalizadas y  
empáticas a escala

América  
Latina

# El estado de la **EXPERIENCIA** del **CLIENTE**

América  
Latina

“El estado de la experiencia del cliente” es un estudio comparativo basado en encuestas globales a consumidores y líderes de negocio. Esta tercera edición explora las preferencias de los consumidores en materia de experiencia del cliente (CX) y los insights del negocio sobre la digitalización, la personalización y el impacto de las tecnologías emergentes.

Genesys llevó a cabo esta investigación en colaboración con una firma de investigación independiente. La encuesta a consumidores recogió 5157 respuestas de personas de entre 14 y 80 años de edad; el objetivo era obtener información detallada de todas las regiones y generaciones. La encuesta a los líderes de negocio relevó 646 opiniones de ejecutivos sénior con poder de decisión en CX (“líderes de CX”) en varias industrias de América del Norte, Europa, América Latina, Oriente Medio/África y Asia-Pacífico

**La edición de América Latina centra su análisis en las respuestas de 1028 consumidores y 100 líderes de CX de Brasil, México y otros países de América Latina.**