QuestionPro

DEC

MICROESTUDIO · XIII CONGRESO DEC 2026

¿Qué impide que CX y EX vayan de la mano?

Lo que respondieron los participantes del Congreso DEC sobre el mayor freno para unir la experiencia de cliente y la de empleado.



Reporte de resultados

Madrid · Noviembre 2026

01 · POR QUÉ ESTA PREGUNTA

Todos de acuerdo en la idea. La duda está en el día a día.

En el XIII Congreso DEC, celebrado en Madrid el 7 de octubre, se habló mucho de Human Experience: dejar de ver por separado al cliente y al empleado, porque al final son personas viviendo la misma experiencia.

La idea generó consenso. Pero nos quedó una duda: si todos estamos de acuerdo en el qué, ¿qué es lo que, en la práctica, impide que la experiencia de cliente (CX) y la experiencia de empleado (EX) avancen juntas?

Como en QuestionPro nos dedicamos a preguntar, se lo preguntamos directamente a los participantes. Una sola pregunta, menos de 10 segundos para responder. En este análisis nos centramos en las respuestas recibidas por participantes del XIII Congreso DEC para conocer la perspectiva real de profesionales interesados en la materia.

¿Qué es lo que más impide que CX y EX vayan de la mano en tu organización?

Pregunta de opción única · 5 alternativas de respuesta

+400
asistentes al XIII Congreso DEC, presenciales y en remoto

40
respuestas validadas

1
sola pregunta para entender qué está frenando a las organizaciones en Human Experience

DEC

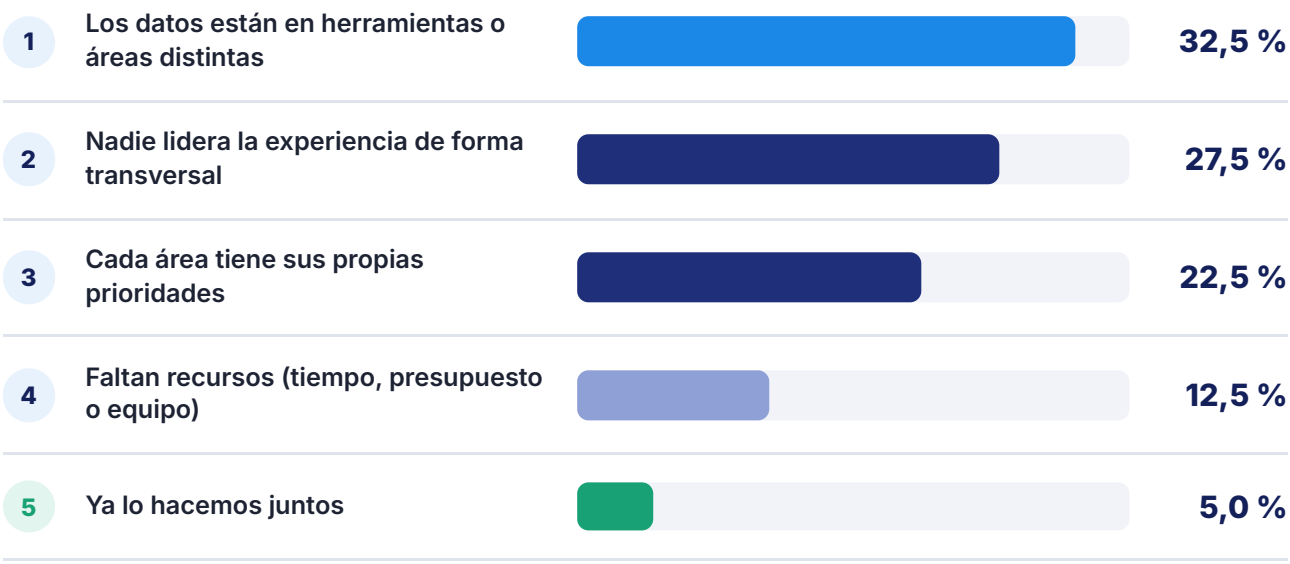
El Congreso Internacional sobre Experiencia de Cliente, organizado cada año por la Asociación DEC, es el mayor punto de encuentro en España para los profesionales de CX. En su XIII edición reunió a expertos internacionales y a directivos de grandes empresas españolas para compartir tendencias, prácticas y casos reales, con Human Experience como hilo conductor.

QuestionPro participó como patrocinador del Congreso. Tras el evento, y con la colaboración de la Asociación DEC, enviamos una breve encuesta a los asistentes para conocer qué está frenando, en la práctica, que CX y EX avancen juntas.

02 · RESULTADOS

Datos separados y falta de liderazgo: los dos grandes frenos

Porcentaje de participantes que eligió cada opción como el mayor obstáculo para que CX y EX vayan de la mano en su organización.



Base: 40 respuestas válidas de participantes del XIII Congreso DEC. Por el tamaño de la base, los resultados son orientativos. Porcentajes redondeados a un decimal.

95 %
señala algún obstáculo

82,5 %
apunta a frenos estructurales

Human Experience está madura en el discurso, pero no en la operación.

Qué significan estas respuestas

32,5 %
Los datos viven separados

Con la voz del cliente en una herramienta y la del empleado en otra, nadie ve cómo se influyen entre sí.

50 %
La experiencia no tiene dueño

Liderazgo transversal y prioridades por área suman la mitad: es un tema de gobierno, no de herramientas.

12,5 %
No es cuestión de presupuesto

Pocos citan los recursos y solo un 5 % ya integra CX y EX: hay margen para diferenciarse.

Mide CX y EX desde una misma plataforma con QuestionPro

El freno más citado es tener los datos separados. QuestionPro ayuda a las organizaciones a medir la experiencia de cliente y la de empleado desde una misma herramienta y un mismo espacio, para ver cómo se influyen entre sí y actuar de forma coordinada.

QuestionPro

Dos áreas, dos necesidades, una misma plataforma

QuestionPro crea un entorno integrado con herramientas y funcionalidades enfocadas en cada necesidad, pero que se complementan entre sí.

QuestionPro Customer Experience

Para escuchar a tus clientes

- **Encuestas de voz del cliente**
  NPS, CSAT y CES en todos los puntos de contacto
- **Journey management**
  Mapas del recorrido del cliente
- **Closed loop**
  Tickets para actuar sobre los detractores
- **Reputation**
  Reseñas y valoraciones de tus ubicaciones

QuestionPro Employee Experience

Para escuchar a tus empleados

- **Escucha continua**
  Encuestas de engagement, pulse, onboarding y exit
- **Cultura y eNPS**
  Clima de la organización, con resultados por equipo
- **360 feedback**
  Desarrollo del liderazgo
- **Empower**
  Iniciativas y seguimiento de las acciones

Una misma herramienta

- **Misma plataforma de encuestas**
- **Análisis de texto y sentimiento en ambas áreas**
- **Integración con tus sistemas por API y webhooks**

Hablemos de tu caso

Escríbenos para ver cómo unir CX y EX en tu organización.

Solicita una demo

questionpro.com/es-ES/cx



Enrique Cabal
Country Manager, QuestionPro España
enrique.cabal@questionpro.com
linkedin.com/in/enriquecabalco



Mirko Buonerba
Southern Europe Director | CX & EX
mirko.buonerba@questionpro.com
linkedin.com/in/mirkobuonerba