



Evaluación de Contenidos Módulo 2: Experiencia de Usuario en ProChile

Instrucciones: Seleccione la alternativa que considere correcta para cada una de las siguientes preguntas.

1. Según el modelo del ciclo de vida del usuario visto en clases, ¿en qué etapa es más probable que una empresa tenga su primer contacto directo con un ejecutivo de ProChile para resolver dudas iniciales?

- a) Acompañamiento
- b) Atención Personalizada
- c) Captación

Respuesta Correcta: c) Captación

Justificación: La etapa de captación es donde el usuario busca información, se registra y tiene sus primeras interacciones clave para entender cómo ProChile puede ayudarlo. La asesoría inicial del ejecutivo regional es un "Momento de la Verdad" fundamental en esta fase inicial del ciclo.

2. Un "Momento de la Verdad" crítico donde el sentimiento del usuario es muy bajo, como la gestión de procesos administrativos (rendiciones), afecta principalmente a uno de los pilares de la experiencia positiva. ¿Cuál es?

- a) Efectividad, porque el usuario siente que el proceso es complejo y no le ayuda a lograr su objetivo fácilmente.
- b) Empatía, porque la institución no parece entender la frustración del usuario.
- c) Consistencia, porque la experiencia es diferente a la de otros trámites.

Respuesta Correcta: a) Efectividad

Justificación: Un proceso engorroso, poco claro y subjetivo impacta directamente en la capacidad del usuario para completar una tarea de manera eficiente. La efectividad se refiere a qué tan bien el servicio ayuda al usuario a lograr su objetivo, y un proceso burocrático es una barrera directa para ello.

3. ¿Qué busca medir principalmente el indicador CES (Customer Effort Score) en el contexto de ProChile?

- a) La probabilidad de que una empresa recomiende ProChile a otras.
- b) El nivel de satisfacción general con una asesoría recibida.
- c) La facilidad con la que una empresa pudo completar un proceso, como una postulación.

Respuesta Correcta: c) La facilidad con la que una empresa pudo completar un proceso, como una postulación.

Justificación: El CES se enfoca específicamente en medir cuánto esfuerzo le costó al usuario interactuar con el servicio. Un bajo esfuerzo (proceso fácil) es un predictor clave



de una experiencia positiva, mientras que un alto esfuerzo es la principal causa de frustración.

4. La creación de una hoja de ruta del usuario (user journey map) en ProChile tiene como objetivo principal:

- a) Definir los KPIs de cada departamento de la institución.
- b) Visualizar la experiencia del usuario desde su perspectiva para identificar puntos de dolor y oportunidades.
- c) Documentar todos los procedimientos internos de atención al cliente.

Respuesta Correcta: b) Visualizar la experiencia del usuario desde su perspectiva para identificar puntos de dolor y oportunidades.

Justificación: El propósito fundamental de esta herramienta es empatizar con el usuario. Permite mapear su recorrido emocional, identificar los momentos críticos (positivos y negativos) y usar esa información para diseñar mejoras centradas en sus necesidades reales.

5. El caso de éxito de Gov.uk (Reino Unido) destaca un principio fundamental que ProChile podría aplicar para mejorar su comunicación. ¿Cuál es?

- a) La importancia de tener múltiples sitios web especializados por sector.
- b) El uso de un lenguaje claro, simple y directo, evitando la jerga técnica y burocrática.
- c) La implementación de un sistema de seguimiento de trámites en tiempo real.

Respuesta Correcta: b) El uso de un lenguaje claro, simple y directo, evitando la jerga técnica y burocrática.

Justificación: La principal lección de Gov.uk es que la claridad y la simplicidad en la comunicación son una forma de respeto y empatía hacia el usuario. Se enfocan en las necesidades del usuario y en responder sus preguntas de la forma más directa posible.

6. Para diseñar una experiencia positiva, la consistencia es clave. ¿Cuál de las siguientes situaciones en ProChile demuestra una falta de consistencia?

- a) Recibir una asesoría empática y de alta calidad por parte de un ejecutivo, pero luego enfrentar un proceso de postulación online confuso y frustrante.
- b) Tener que esperar una semana para recibir una respuesta de una oficina comercial sobre contactos en el extranjero.
- c) Que un ejecutivo le explique a un usuario los pasos a seguir para completar un trámite de manera clara.

Respuesta Correcta: a) Recibir una asesoría empática y de alta calidad por parte de un ejecutivo, pero luego enfrentar un proceso de postulación online confuso y frustrante.

Justificación: La consistencia se refiere a mantener un nivel de calidad similar a través de todos los puntos de contacto. Una gran diferencia entre la experiencia en el canal



humano (positiva) y el canal digital (negativa) genera una percepción fragmentada y poco fiable del servicio.

7. ¿Cuál es el primer paso en el ciclo de la mejora continua (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) aplicado a la satisfacción usuaria?

- a) Implementar un cambio en un proceso (Actuar).
- b) Recolectar feedback sistemático a través de encuestas (Medir/Planificar).
- c) Analizar las causas de un bajo puntaje en una encuesta (Verificar/Analizar).

Respuesta Correcta: b) Recolectar feedback sistemático a través de encuestas (Medir/Planificar).

Justificación: Para poder mejorar, primero necesitamos datos. Medir la experiencia actual a través del feedback de los usuarios es el punto de partida que nos permite identificar qué problemas debemos resolver (planificar) antes de implementar cualquier cambio.

8. Una estrategia efectiva para fortalecer el acompañamiento en la etapa final del ciclo de vida del usuario es:

- a) Mejorar el diseño del sitio web para facilitar el primer registro.
- b) Realizar un seguimiento proactivo post-actividad para conocer los resultados y próximos pasos del usuario.
- c) Ofrecer un diagnóstico claro y un plan de apoyo en la primera reunión.

Respuesta Correcta: b) Realizar un seguimiento proactivo post-actividad para conocer los resultados y próximos pasos del usuario.

Justificación: El seguimiento demuestra que la relación no termina con la actividad, sino que ProChile se preocupa por los resultados a largo plazo. Esta acción construye lealtad y fortalece la relación en la etapa de acompañamiento.

9. El indicador NPS (Net Promoter Score) es particularmente útil para un rol como el 'Asistente de Departamento de Subdirección' porque:

- a) Permite medir la satisfacción con una reunión específica que acaba de ocurrir.
- b) Refleja la salud de la relación a largo plazo y la lealtad general del usuario, lo que es un dato estratégico.
- c) Indica exactamente qué parte de un formulario online es la más difícil de completar para el usuario.

Respuesta Correcta: b) Refleja la salud de la relación a largo plazo y la lealtad general del usuario, lo que es un dato estratégico.

Justificación: El NPS mide la percepción global de la marca y la probabilidad de recomendación. Esta es información clave para la toma de decisiones estratégicas y la planificación a largo plazo, funciones centrales de los roles de subdirección.



10. El caso de Service NSW (Australia) y su dashboard personalizado para usuarios es un ejemplo de una estrategia enfocada en mejorar la experiencia a través de:

- a) La transparencia y la reducción de la incertidumbre.
- b) El uso de un lenguaje más técnico y preciso en las comunicaciones.
- c) La disminución del número de canales de atención disponibles.

Respuesta Correcta: a) La transparencia y la reducción de la incertidumbre.

Justificación: Al permitir que el usuario vea el estado de sus trámites en tiempo real, se ataca directamente la ansiedad y la incertidumbre, dos de las principales fuentes de frustración en los servicios públicos. Se le devuelve al usuario una sensación de control.