

CÓMO ANALIZAR DATOS CUALITATIVOS DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CX) CON CLAUDE

ANÁLISIS TEMÁTICO

✶ Claude



Julián Bedoya Jiménez
MÁS ALLÁ DE LA EXPERIENCIA

✶ Claude

Claude es una herramienta muy adecuada para el análisis de datos cualitativos.

 **Analizar datos cualitativos se basa en una operación principal: reducción de datos.**

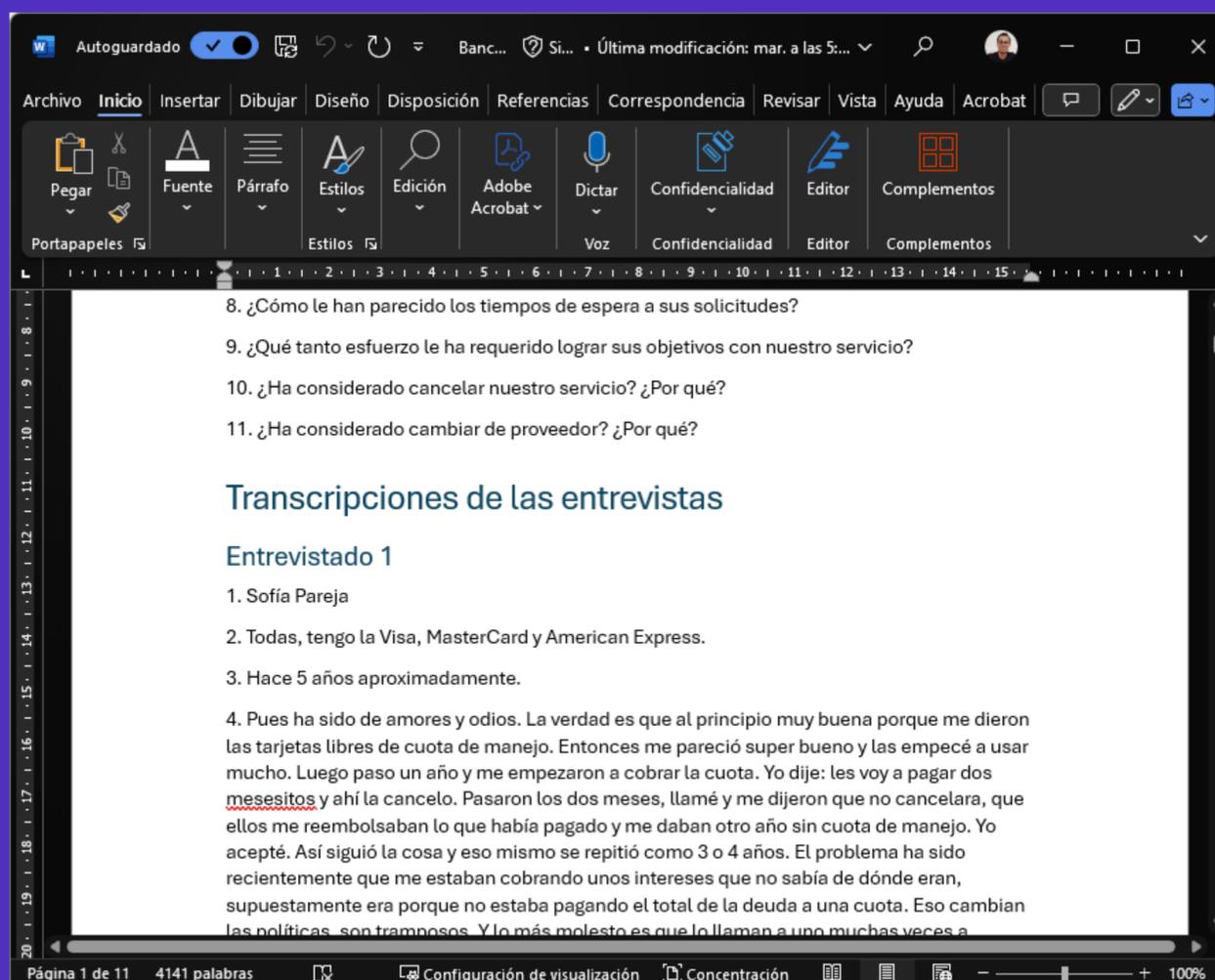
Aquí va un paso a paso de cómo analizar con Claude datos provenientes de entrevistas, focus groups y otras técnicas cualitativas hechas con clientes, colaboradores o proveedores.



PASO 1

Compendia las transcripciones de las entrevistas o focus group en un archivo de Word.

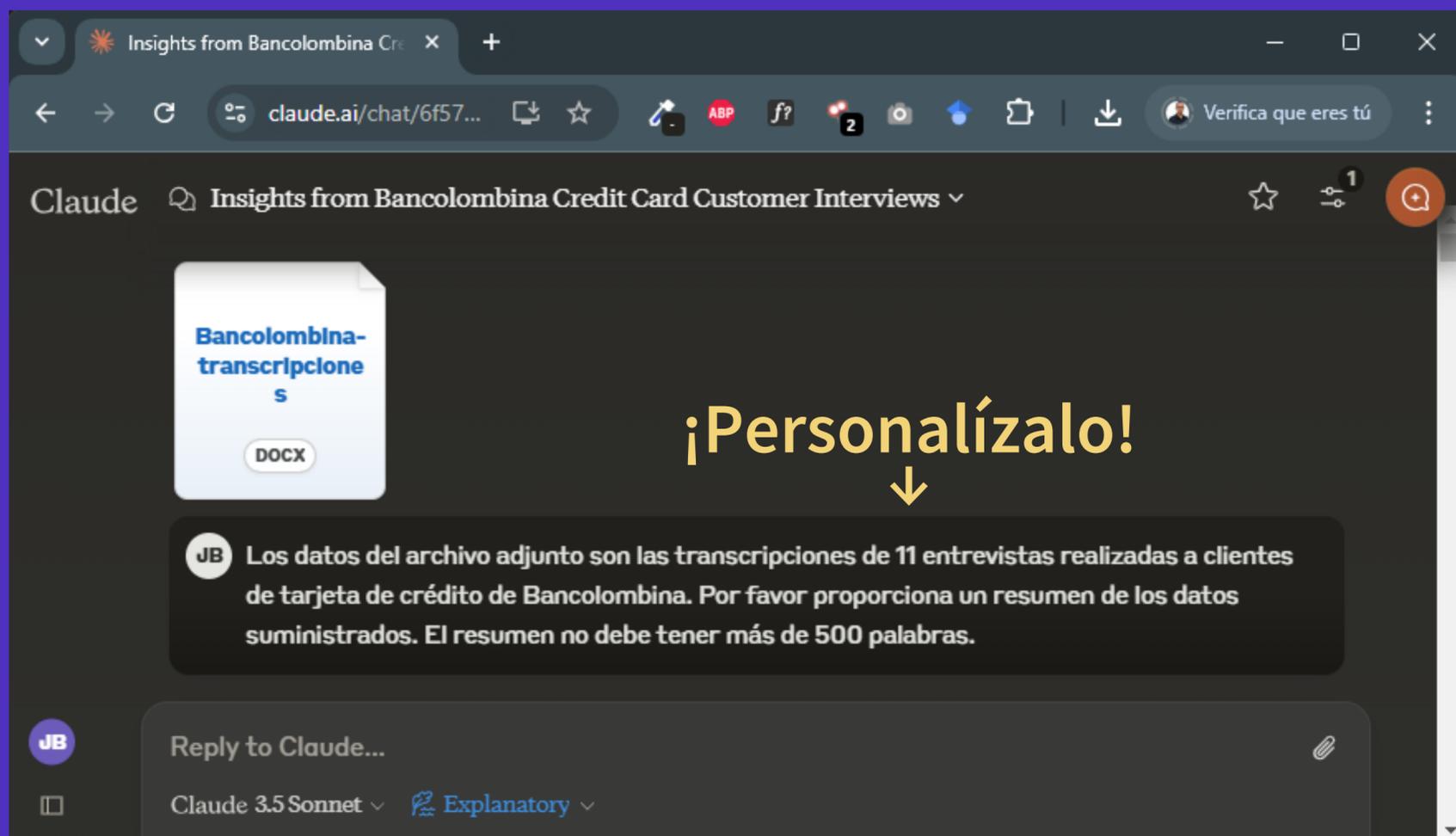
Incluye la guía de preguntas, puede ser al inicio del documento o en cada transcripción.



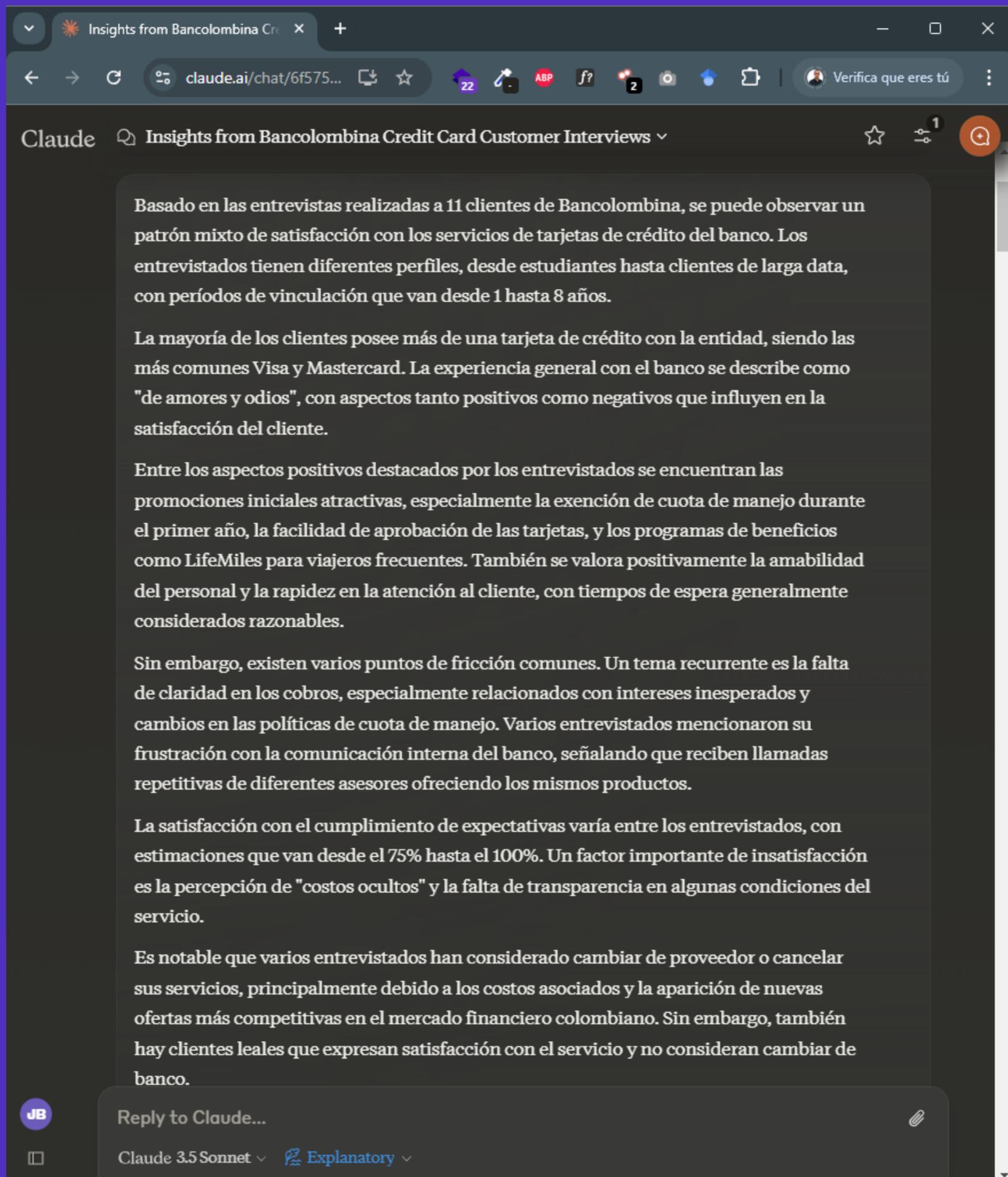
PASO 2

Sube el archivo de transcripciones a Claude.ai junto con el siguiente PROMPT (resumen general).

Asegúrate de usar el modelo Claude 3.5 Sonnet en el estilo Explanatory.



Así luce la respuesta del resumen:



Insights from Bancolombina Credit Card Customer Interviews

Basado en las entrevistas realizadas a 11 clientes de Bancolombina, se puede observar un patrón mixto de satisfacción con los servicios de tarjetas de crédito del banco. Los entrevistados tienen diferentes perfiles, desde estudiantes hasta clientes de larga data, con períodos de vinculación que van desde 1 hasta 8 años.

La mayoría de los clientes posee más de una tarjeta de crédito con la entidad, siendo las más comunes Visa y Mastercard. La experiencia general con el banco se describe como "de amores y odios", con aspectos tanto positivos como negativos que influyen en la satisfacción del cliente.

Entre los aspectos positivos destacados por los entrevistados se encuentran las promociones iniciales atractivas, especialmente la exención de cuota de manejo durante el primer año, la facilidad de aprobación de las tarjetas, y los programas de beneficios como LifeMiles para viajeros frecuentes. También se valora positivamente la amabilidad del personal y la rapidez en la atención al cliente, con tiempos de espera generalmente considerados razonables.

Sin embargo, existen varios puntos de fricción comunes. Un tema recurrente es la falta de claridad en los cobros, especialmente relacionados con intereses inesperados y cambios en las políticas de cuota de manejo. Varios entrevistados mencionaron su frustración con la comunicación interna del banco, señalando que reciben llamadas repetitivas de diferentes asesores ofreciendo los mismos productos.

La satisfacción con el cumplimiento de expectativas varía entre los entrevistados, con estimaciones que van desde el 75% hasta el 100%. Un factor importante de insatisfacción es la percepción de "costos ocultos" y la falta de transparencia en algunas condiciones del servicio.

Es notable que varios entrevistados han considerado cambiar de proveedor o cancelar sus servicios, principalmente debido a los costos asociados y la aparición de nuevas ofertas más competitivas en el mercado financiero colombiano. Sin embargo, también hay clientes leales que expresan satisfacción con el servicio y no consideran cambiar de banco.

JB

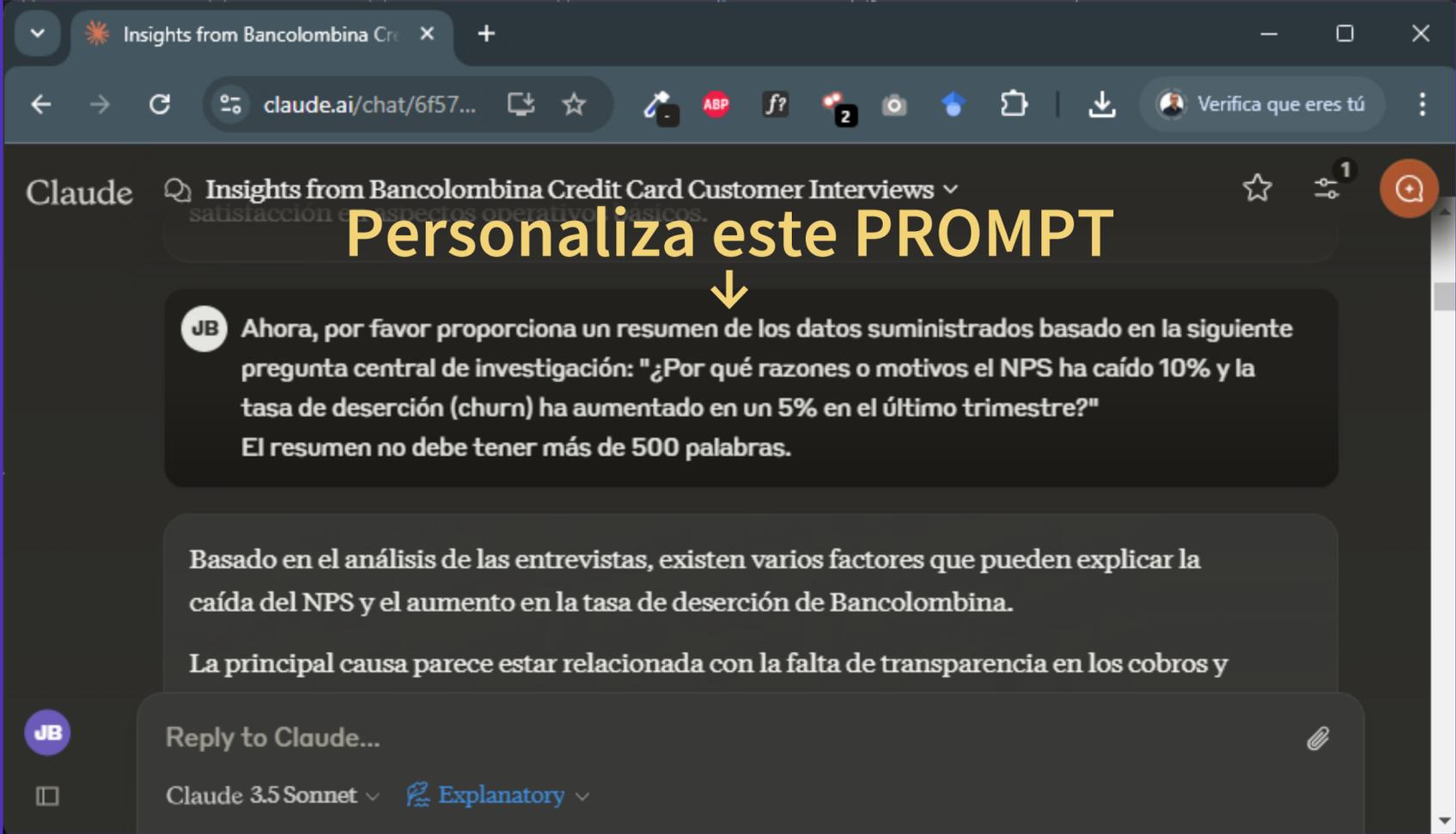
Reply to Claude...

Claude 3.5 Sonnet Explanatory

PASO 3

Pídele a Claude que haga un resumen enfocado en la pregunta de investigación inicial.

(Si no tienes clara la pregunta, consulta mi guía de diseño de entrevista).



The screenshot shows a web browser window with the URL `claude.ai/chat/6f57...`. The chat title is "Insights from Bancolombina Credit Card Customer Interviews". A yellow arrow points to a prompt in a dark bubble:

Personaliza este PROMPT

↓

JB Ahora, por favor proporciona un resumen de los datos suministrados basado en la siguiente pregunta central de investigación: "¿Por qué razones o motivos el NPS ha caído 10% y la tasa de deserción (churn) ha aumentado en un 5% en el último trimestre?"
El resumen no debe tener más de 500 palabras.

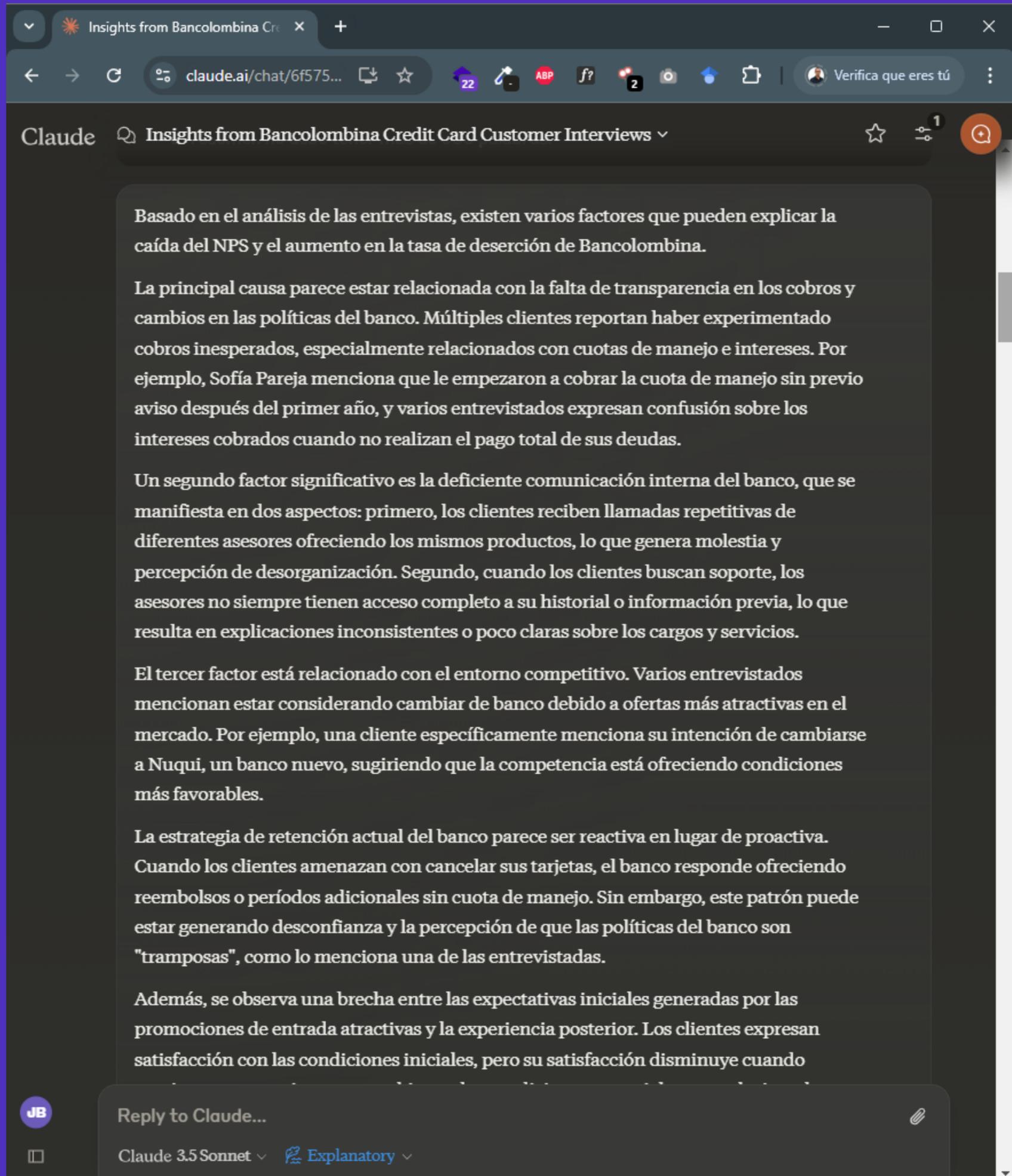
The response from Claude is in a light bubble:

Basado en el análisis de las entrevistas, existen varios factores que pueden explicar la caída del NPS y el aumento en la tasa de deserción de Bancolombina.

La principal causa parece estar relacionada con la falta de transparencia en los cobros y

At the bottom, there is a text input field with "Reply to Claude...", a paperclip icon, and a dropdown menu showing "Claude 3.5 Sonnet" and "Explanatory".

Así luce la respuesta del resumen enfocado:



Basado en el análisis de las entrevistas, existen varios factores que pueden explicar la caída del NPS y el aumento en la tasa de deserción de Bancolombina.

La principal causa parece estar relacionada con la falta de transparencia en los cobros y cambios en las políticas del banco. Múltiples clientes reportan haber experimentado cobros inesperados, especialmente relacionados con cuotas de manejo e intereses. Por ejemplo, Sofía Pareja menciona que le empezaron a cobrar la cuota de manejo sin previo aviso después del primer año, y varios entrevistados expresan confusión sobre los intereses cobrados cuando no realizan el pago total de sus deudas.

Un segundo factor significativo es la deficiente comunicación interna del banco, que se manifiesta en dos aspectos: primero, los clientes reciben llamadas repetitivas de diferentes asesores ofreciendo los mismos productos, lo que genera molestia y percepción de desorganización. Segundo, cuando los clientes buscan soporte, los asesores no siempre tienen acceso completo a su historial o información previa, lo que resulta en explicaciones inconsistentes o poco claras sobre los cargos y servicios.

El tercer factor está relacionado con el entorno competitivo. Varios entrevistados mencionan estar considerando cambiar de banco debido a ofertas más atractivas en el mercado. Por ejemplo, una cliente específicamente menciona su intención de cambiarse a Nuqui, un banco nuevo, sugiriendo que la competencia está ofreciendo condiciones más favorables.

La estrategia de retención actual del banco parece ser reactiva en lugar de proactiva. Cuando los clientes amenazan con cancelar sus tarjetas, el banco responde ofreciendo reembolsos o períodos adicionales sin cuota de manejo. Sin embargo, este patrón puede estar generando desconfianza y la percepción de que las políticas del banco son "tramposas", como lo menciona una de las entrevistadas.

Además, se observa una brecha entre las expectativas iniciales generadas por las promociones de entrada atractivas y la experiencia posterior. Los clientes expresan satisfacción con las condiciones iniciales, pero su satisfacción disminuye cuando

JB

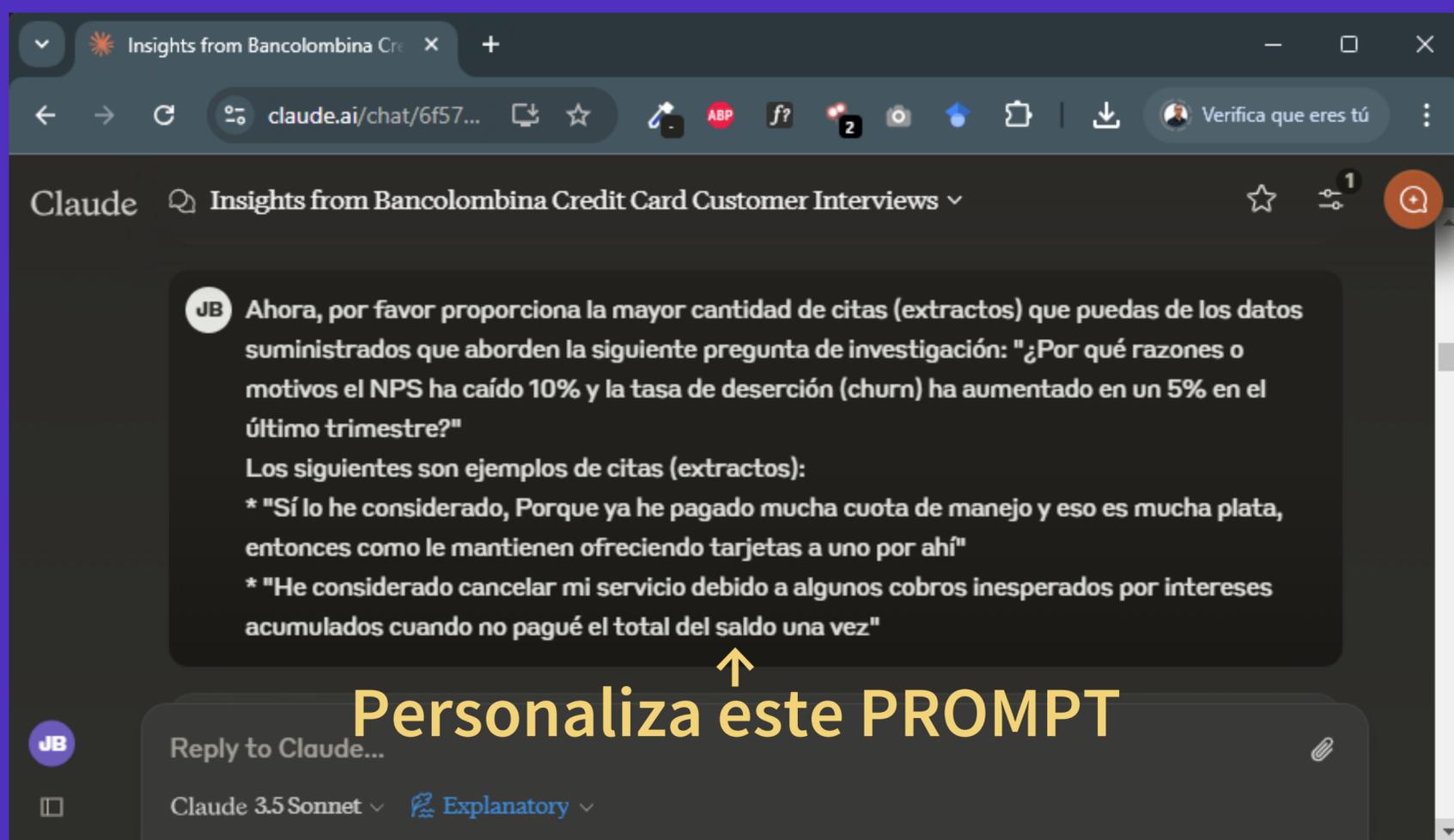
Reply to Claude...

Claude 3.5 Sonnet Explanatory

PASO 4

Pídele a Claude que extraiga citas que aborden la pregunta de investigación.

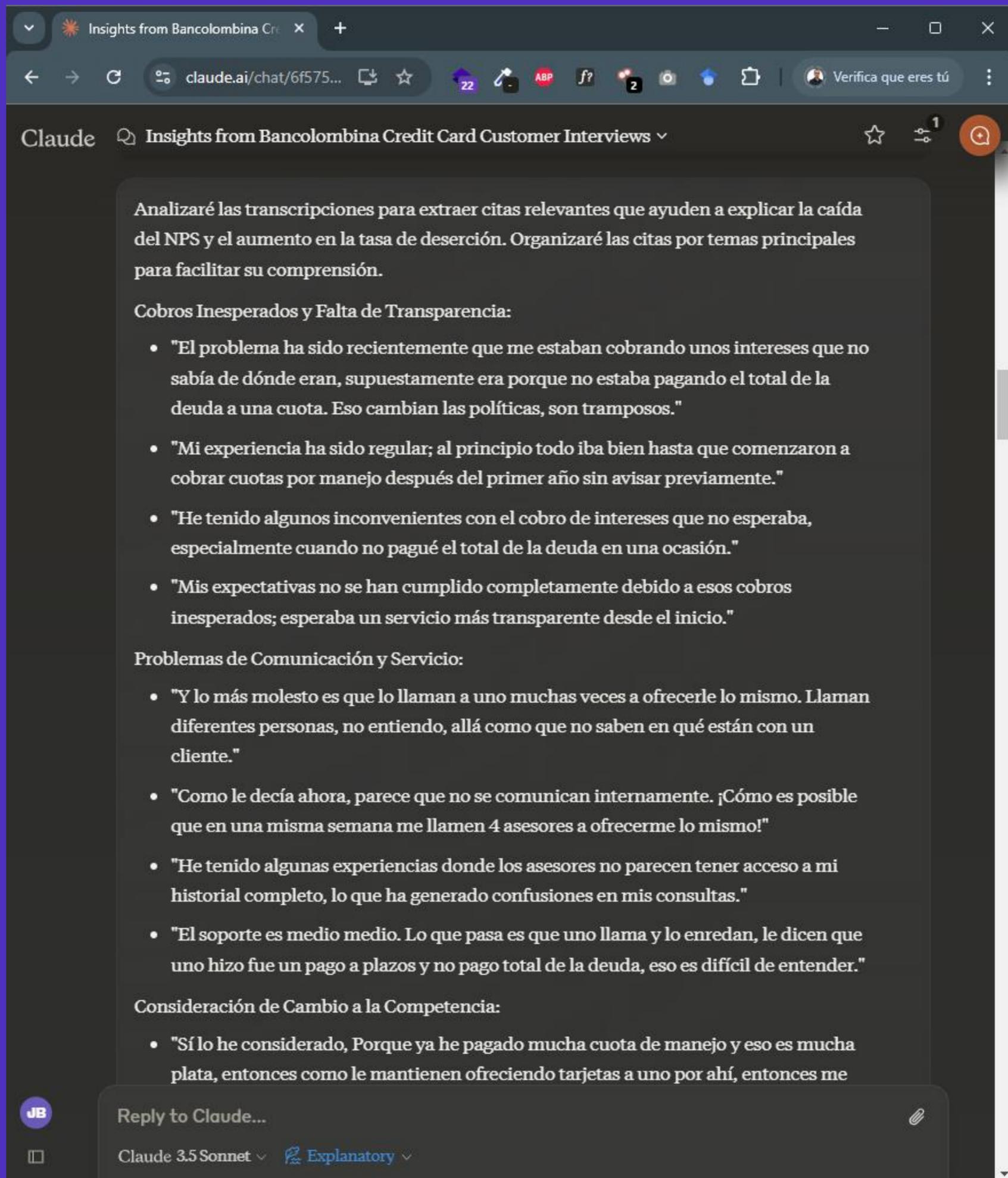
Es muy importante que incluyas ejemplos de citas adecuadas, de esa manera le indicas a Claude el tipo de información que es significativa.



The screenshot shows a web browser window with the URL `claude.ai/chat/6f57...`. The chat interface displays a conversation with Claude. The user's prompt (JB) asks for the largest number of quotes (extracts) from data that address a specific research question: "¿Por qué razones o motivos el NPS ha caído 10% y la tasa de deserción (churn) ha aumentado en un 5% en el último trimestre?". The response from Claude provides three examples of quotes (extracts) related to the question.

Personaliza este PROMPT

Así luce la respuesta de las citas de clientes:



Insights from Bancolombina Credit Card Customer Interviews

Analizaré las transcripciones para extraer citas relevantes que ayuden a explicar la caída del NPS y el aumento en la tasa de deserción. Organizaré las citas por temas principales para facilitar su comprensión.

Cobros Inesperados y Falta de Transparencia:

- "El problema ha sido recientemente que me estaban cobrando unos intereses que no sabía de dónde eran, supuestamente era porque no estaba pagando el total de la deuda a una cuota. Eso cambian las políticas, son tramposos."
- "Mi experiencia ha sido regular; al principio todo iba bien hasta que comenzaron a cobrar cuotas por manejo después del primer año sin avisar previamente."
- "He tenido algunos inconvenientes con el cobro de intereses que no esperaba, especialmente cuando no pagué el total de la deuda en una ocasión."
- "Mis expectativas no se han cumplido completamente debido a esos cobros inesperados; esperaba un servicio más transparente desde el inicio."

Problemas de Comunicación y Servicio:

- "Y lo más molesto es que lo llaman a uno muchas veces a ofrecerle lo mismo. Llaman diferentes personas, no entiendo, allá como que no saben en qué están con un cliente."
- "Como le decía ahora, parece que no se comunican internamente. ¡Cómo es posible que en una misma semana me llamen 4 asesores a ofrecerme lo mismo!"
- "He tenido algunas experiencias donde los asesores no parecen tener acceso a mi historial completo, lo que ha generado confusiones en mis consultas."
- "El soporte es medio medio. Lo que pasa es que uno llama y lo enredan, le dicen que uno hizo fue un pago a plazos y no pago total de la deuda, eso es difícil de entender."

Consideración de Cambio a la Competencia:

- "Sí lo he considerado, Porque ya he pagado mucha cuota de manejo y eso es mucha plata, entonces como le mantienen ofreciendo tarjetas a uno por ahí, entonces me

JB

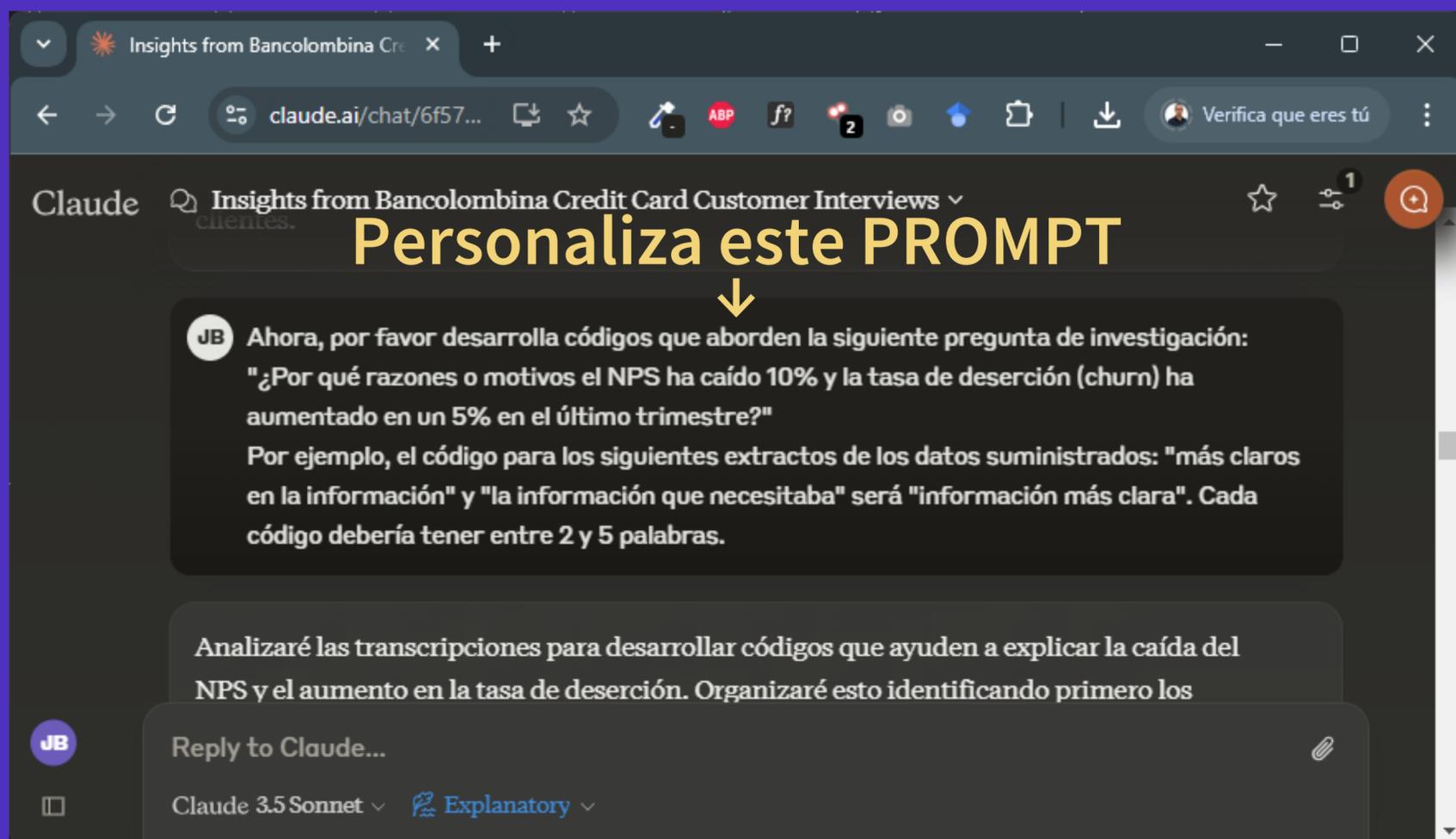
Reply to Claude...

Claude 3.5 Sonnet Explanatory

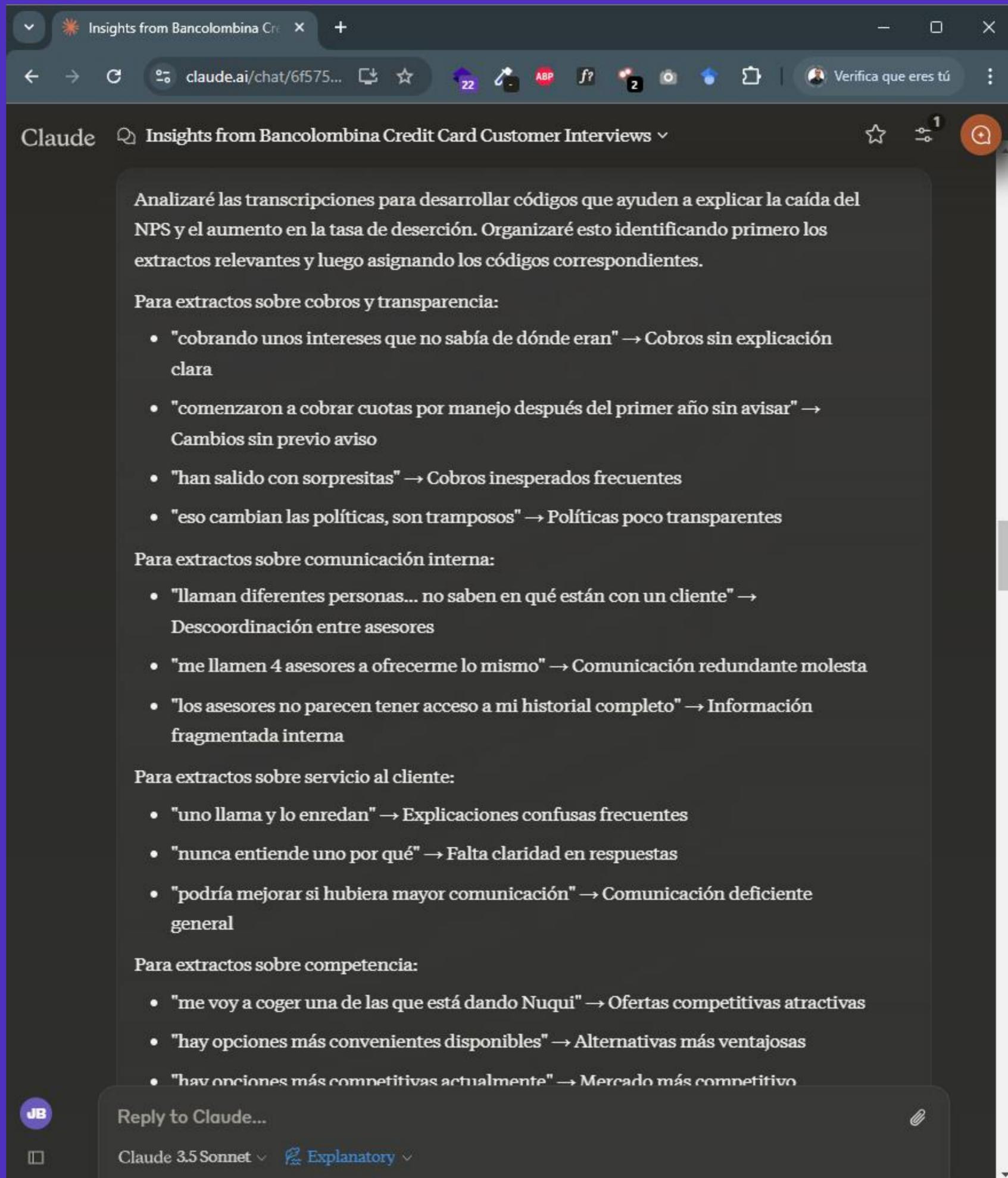
PASO 5

Pídele a Claude que desarrolle códigos que aborden la pregunta de investigación.

Incluye ejemplos de códigos adecuados para algunos extractos, así Claude logra una buena codificación.



Así luce la respuesta de los códigos:



Insights from Bancolombina Credit Card Customer Interviews

Analizaré las transcripciones para desarrollar códigos que ayuden a explicar la caída del NPS y el aumento en la tasa de deserción. Organizaré esto identificando primero los extractos relevantes y luego asignando los códigos correspondientes.

Para extractos sobre cobros y transparencia:

- "cobrando unos intereses que no sabía de dónde eran" → Cobros sin explicación clara
- "comenzaron a cobrar cuotas por manejo después del primer año sin avisar" → Cambios sin previo aviso
- "han salido con sorpresitas" → Cobros inesperados frecuentes
- "eso cambian las políticas, son tramposos" → Políticas poco transparentes

Para extractos sobre comunicación interna:

- "llaman diferentes personas... no saben en qué están con un cliente" → Descoordinación entre asesores
- "me llamen 4 asesores a ofrecerme lo mismo" → Comunicación redundante molesta
- "los asesores no parecen tener acceso a mi historial completo" → Información fragmentada interna

Para extractos sobre servicio al cliente:

- "uno llama y lo enredan" → Explicaciones confusas frecuentes
- "nunca entiende uno por qué" → Falta claridad en respuestas
- "podría mejorar si hubiera mayor comunicación" → Comunicación deficiente general

Para extractos sobre competencia:

- "me voy a coger una de las que está dando Nuqui" → Ofertas competitivas atractivas
- "hay opciones más convenientes disponibles" → Alternativas más ventajosas
- "hay opciones más competitivas actualmente" → Mercado más competitivo

JB

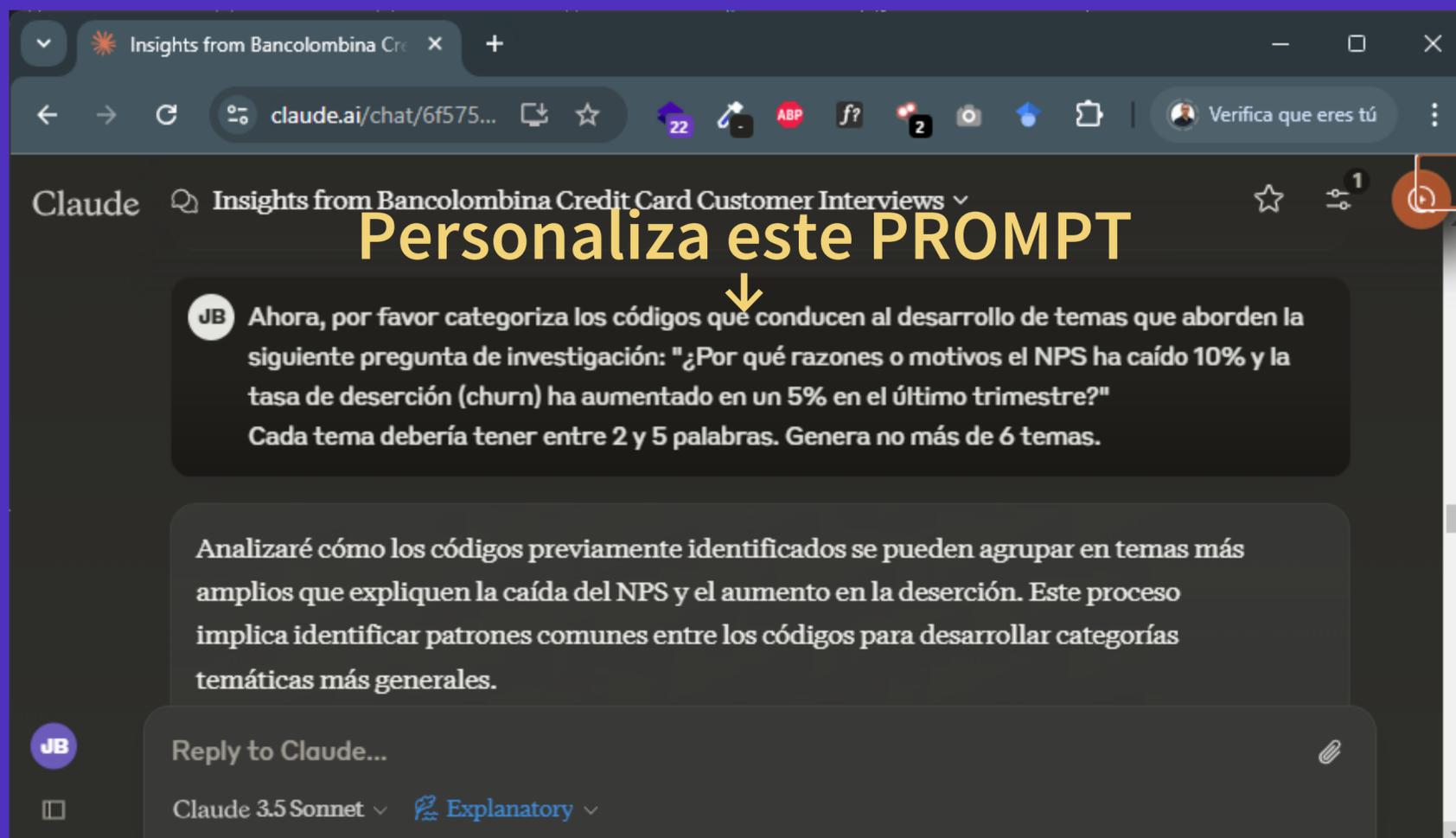
Reply to Claude...

Claude 3.5 Sonnet Explanatory

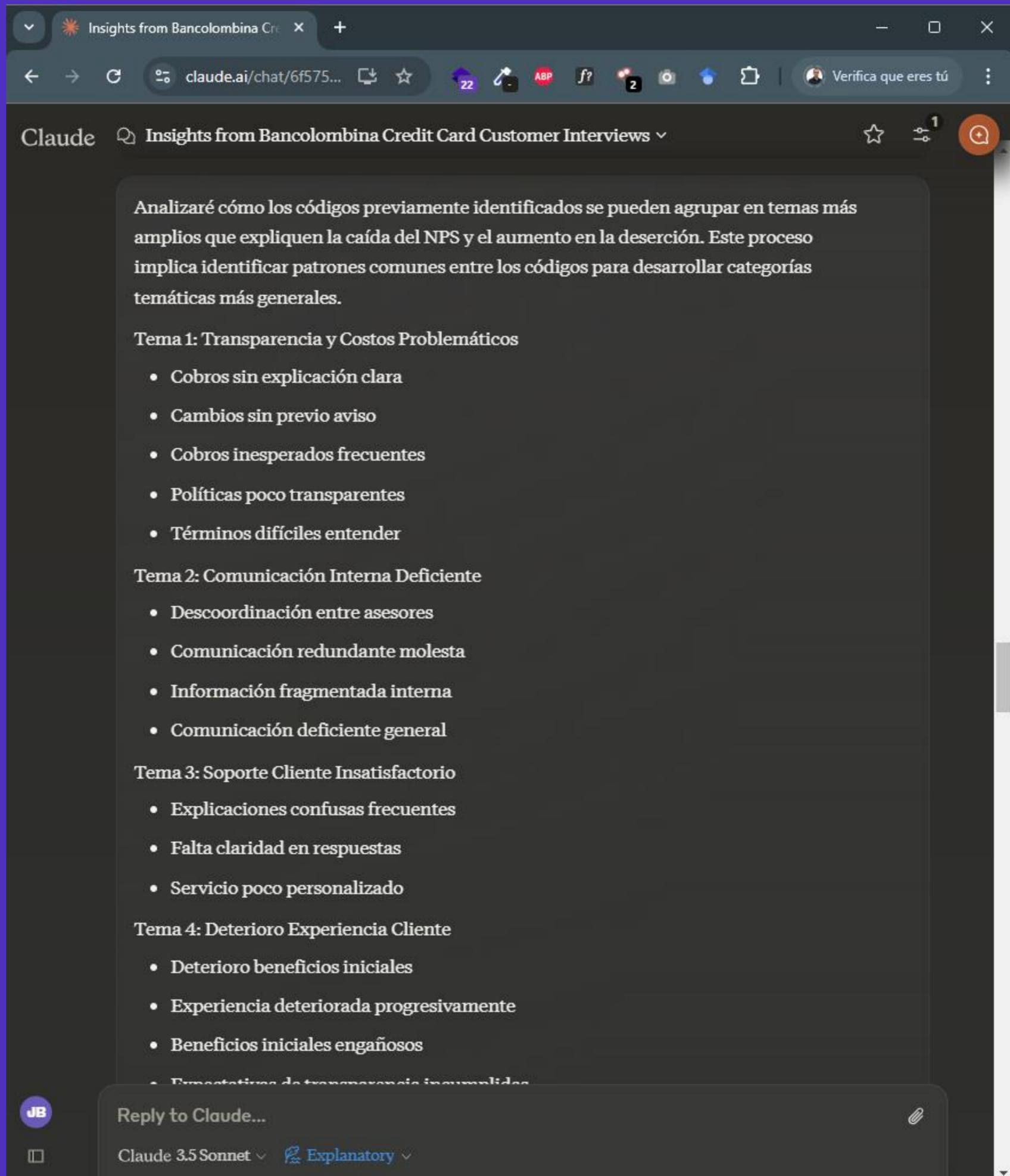
PASO 6

Pídele a Claude que categorice los códigos en temas que aborden la pregunta de investigación.

Es conveniente decirle que no genere más de 6 temas.



Así luce la respuesta de los temas:



Insights from Bancolombina Credit Card Customer Interviews

Analizaré cómo los códigos previamente identificados se pueden agrupar en temas más amplios que expliquen la caída del NPS y el aumento en la deserción. Este proceso implica identificar patrones comunes entre los códigos para desarrollar categorías temáticas más generales.

Tema 1: Transparencia y Costos Problemáticos

- Cobros sin explicación clara
- Cambios sin previo aviso
- Cobros inesperados frecuentes
- Políticas poco transparentes
- Términos difíciles entender

Tema 2: Comunicación Interna Deficiente

- Descoordinación entre asesores
- Comunicación redundante molesta
- Información fragmentada interna
- Comunicación deficiente general

Tema 3: Soporte Cliente Insatisfactorio

- Explicaciones confusas frecuentes
- Falta claridad en respuestas
- Servicio poco personalizado

Tema 4: Deterioro Experiencia Cliente

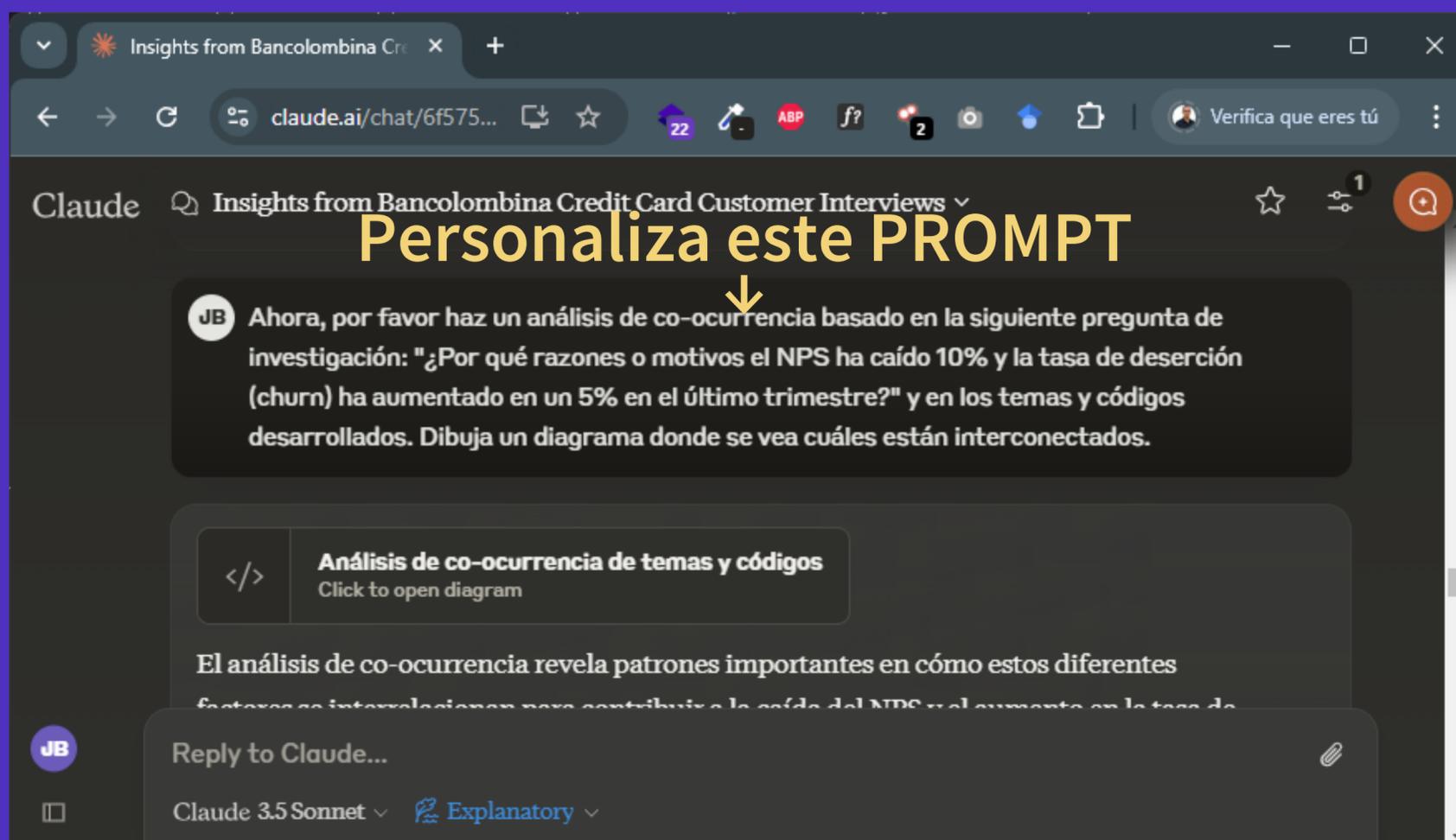
- Deterioro beneficios iniciales
- Experiencia deteriorada progresivamente
- Beneficios iniciales engañosos
- Expectativas de transparencia incumplidas

JB Reply to Claude...
Claude 3.5 Sonnet Explanatory

PASO 7

Pídele a Claude que haga un análisis de co-ocurrencia basado en la pregunta de investigación.

Le puedes pedir también que haga un diagrama de co-ocurrencia.



The screenshot shows a web browser window with the URL `claude.ai/chat/6f575...`. The chat interface is titled "Claude" and "Insights from Bancolombina Credit Card Customer Interviews". A user prompt (JB) asks for a co-occurrence analysis based on a specific research question: "¿Por qué razones o motivos el NPS ha caído 10% y la tasa de deserción (churn) ha aumentado en un 5% en el último trimestre?" and to draw a diagram showing interconnected themes and codes. The AI response (Claude) includes a button labeled "Análisis de co-ocurrencia de temas y códigos" with a code icon and the text "Click to open diagram". Below the button, the response begins with "El análisis de co-ocurrencia revela patrones importantes en cómo estos diferentes factores se interrelacionan para contribuir al caída del NPS y el aumento en la tasa de...". At the bottom, there is a "Reply to Claude..." input field and a dropdown menu showing "Claude 3.5 Sonnet" and "Explanatory".

Personaliza este PROMPT

JB Ahora, por favor haz un análisis de co-ocurrencia basado en la siguiente pregunta de investigación: "¿Por qué razones o motivos el NPS ha caído 10% y la tasa de deserción (churn) ha aumentado en un 5% en el último trimestre?" y en los temas y códigos desarrollados. Dibuja un diagrama donde se vea cuáles están interconectados.

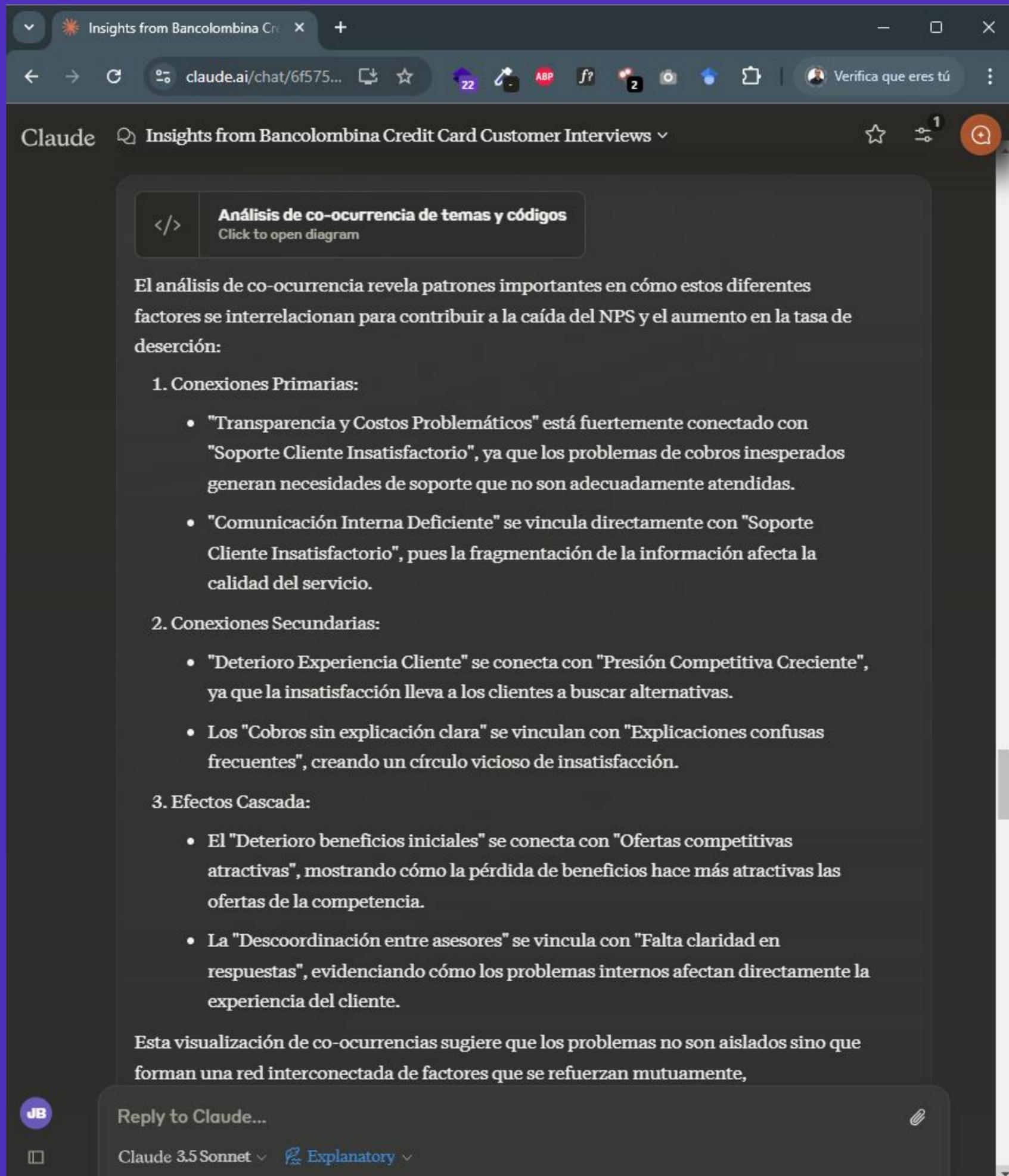
</> Análisis de co-ocurrencia de temas y códigos
Click to open diagram

El análisis de co-ocurrencia revela patrones importantes en cómo estos diferentes factores se interrelacionan para contribuir al caída del NPS y el aumento en la tasa de...

JB Reply to Claude...

Claude 3.5 Sonnet Explanatory

Así luce la respuesta del análisis de co-ocurrencia:



The screenshot shows a web browser window with a Claude AI chat interface. The chat title is "Insights from Bancolombina Credit Card Customer Interviews". The main content is a response to a query about co-occurrence analysis, titled "Análisis de co-ocurrencia de temas y códigos". The response explains that the analysis reveals important patterns in how different factors interrelate to contribute to NPS decline and churn. It is structured into three sections: Primary Connections, Secondary Connections, and Cascade Effects, each with bullet points detailing specific relationships between themes.

Análisis de co-ocurrencia de temas y códigos
Click to open diagram

El análisis de co-ocurrencia revela patrones importantes en cómo estos diferentes factores se interrelacionan para contribuir a la caída del NPS y el aumento en la tasa de deserción:

- 1. Conexiones Primarias:**
 - "Transparencia y Costos Problemáticos" está fuertemente conectado con "Soporte Cliente Insatisfactorio", ya que los problemas de cobros inesperados generan necesidades de soporte que no son adecuadamente atendidas.
 - "Comunicación Interna Deficiente" se vincula directamente con "Soporte Cliente Insatisfactorio", pues la fragmentación de la información afecta la calidad del servicio.
- 2. Conexiones Secundarias:**
 - "Deterioro Experiencia Cliente" se conecta con "Presión Competitiva Creciente", ya que la insatisfacción lleva a los clientes a buscar alternativas.
 - Los "Cobros sin explicación clara" se vinculan con "Explicaciones confusas frecuentes", creando un círculo vicioso de insatisfacción.
- 3. Efectos Cascada:**
 - El "Deterioro beneficios iniciales" se conecta con "Ofertas competitivas atractivas", mostrando cómo la pérdida de beneficios hace más atractivas las ofertas de la competencia.
 - La "Descoordinación entre asesores" se vincula con "Falta claridad en respuestas", evidenciando cómo los problemas internos afectan directamente la experiencia del cliente.

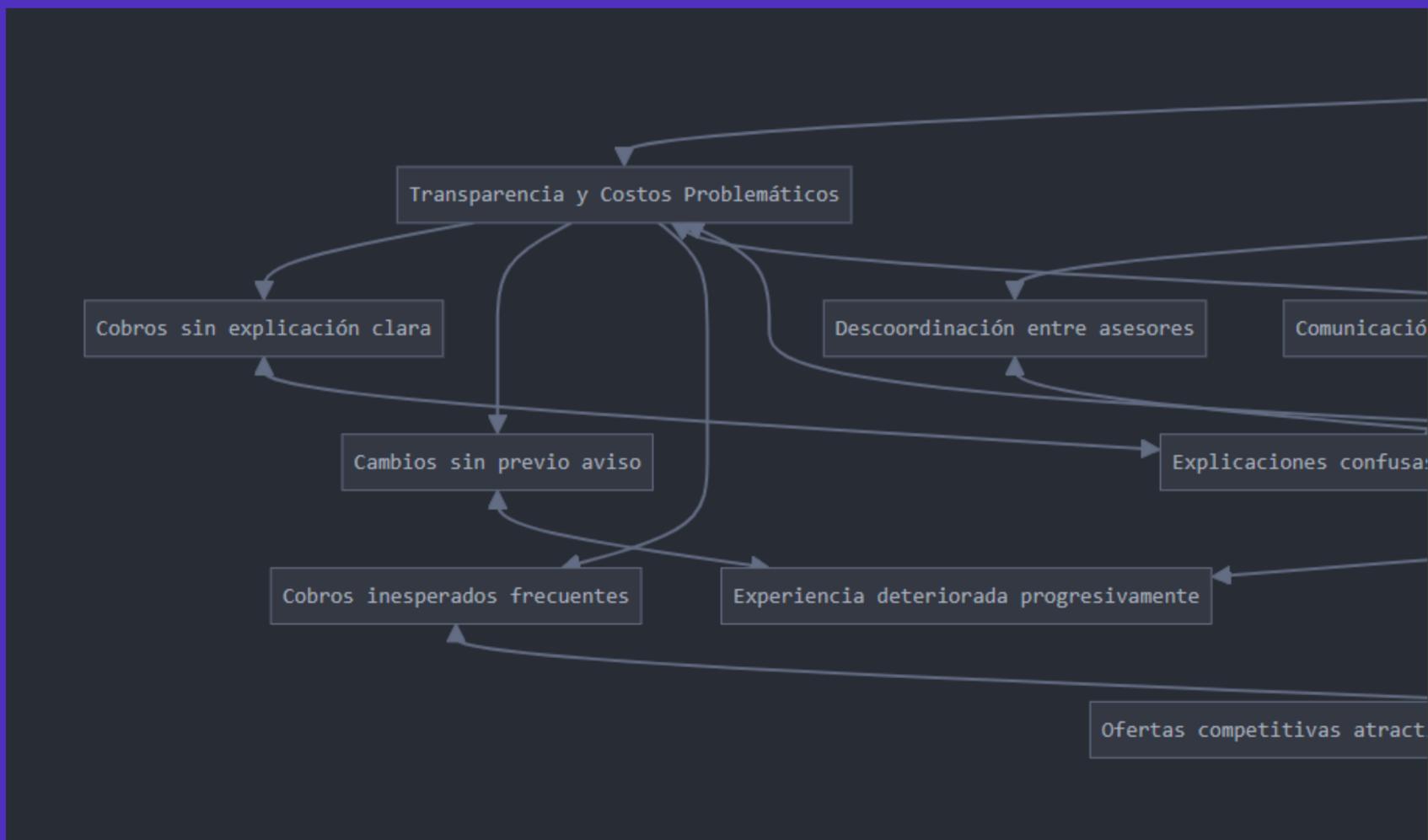
Esta visualización de co-ocurrencias sugiere que los problemas no son aislados sino que forman una red interconectada de factores que se refuerzan mutuamente,

JB
Reply to Claude...
Claude 3.5 Sonnet Explanatory

Y así muestra el diagrama de co-ocurrencia:



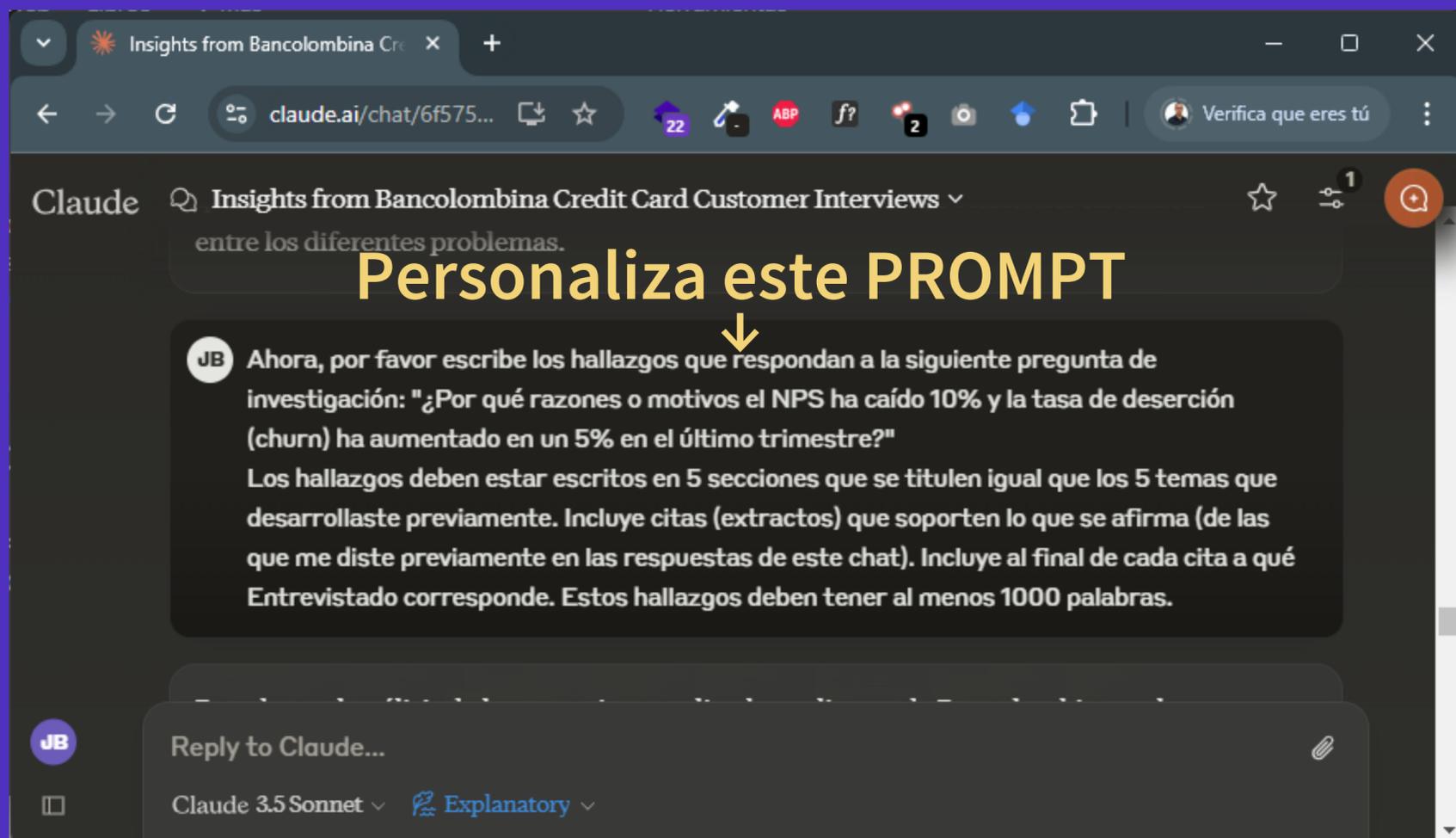
Hay que hacerle zoom:



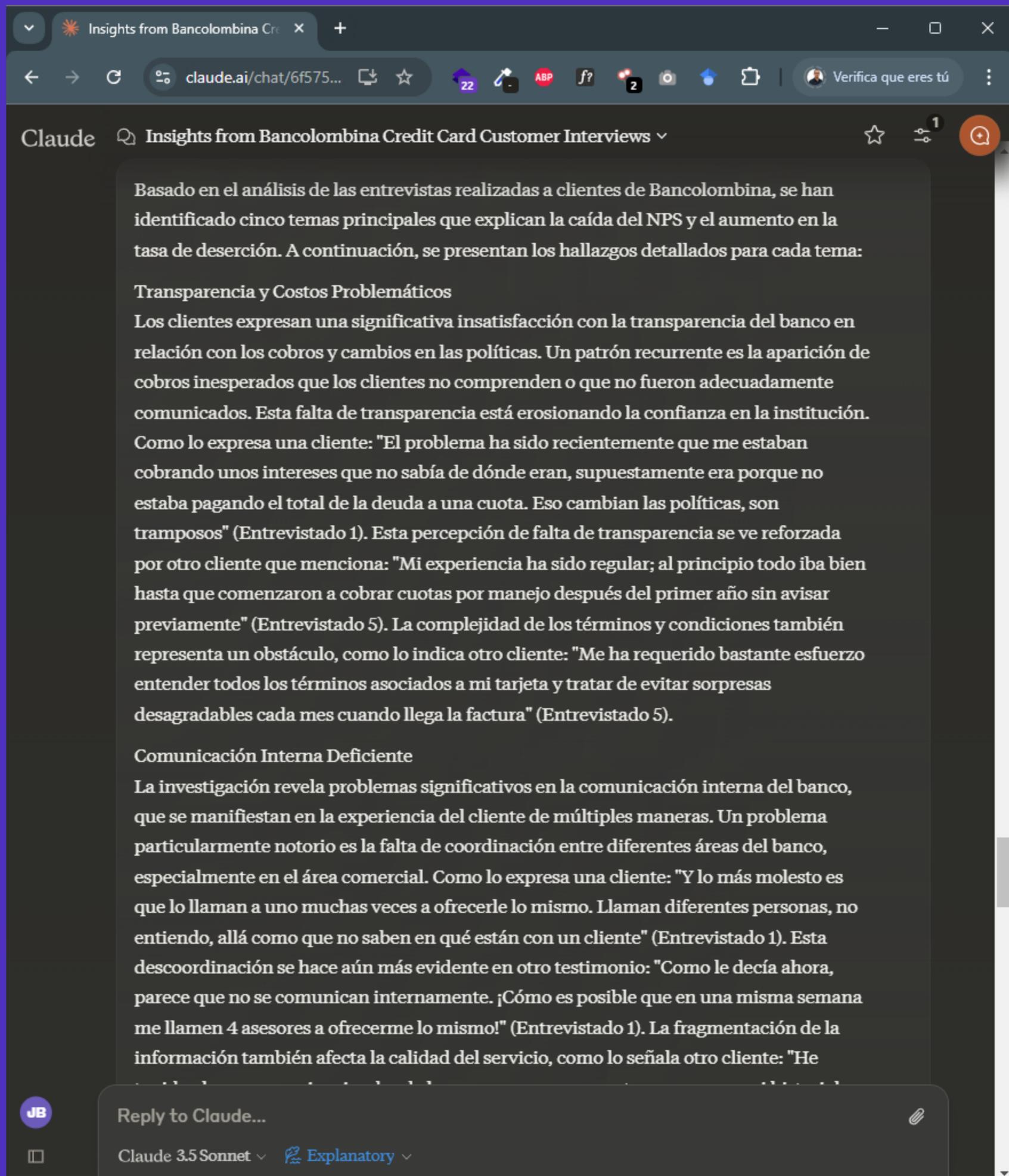
PASO 8

Pídele a Claude que escriba hallazgos que respondan la pregunta de investigación.

Es conveniente decirle que los escriba por cada uno de los temas desarrollados y que incluya citas.



Así luce la respuesta de los hallazgos:



Insights from Bancolombina Credit Card Customer Interviews

Basado en el análisis de las entrevistas realizadas a clientes de Bancolombina, se han identificado cinco temas principales que explican la caída del NPS y el aumento en la tasa de deserción. A continuación, se presentan los hallazgos detallados para cada tema:

Transparencia y Costos Problemáticos

Los clientes expresan una significativa insatisfacción con la transparencia del banco en relación con los cobros y cambios en las políticas. Un patrón recurrente es la aparición de cobros inesperados que los clientes no comprenden o que no fueron adecuadamente comunicados. Esta falta de transparencia está erosionando la confianza en la institución. Como lo expresa una cliente: "El problema ha sido recientemente que me estaban cobrando unos intereses que no sabía de dónde eran, supuestamente era porque no estaba pagando el total de la deuda a una cuota. Eso cambian las políticas, son tramposos" (Entrevistado 1). Esta percepción de falta de transparencia se ve reforzada por otro cliente que menciona: "Mi experiencia ha sido regular; al principio todo iba bien hasta que comenzaron a cobrar cuotas por manejo después del primer año sin avisar previamente" (Entrevistado 5). La complejidad de los términos y condiciones también representa un obstáculo, como lo indica otro cliente: "Me ha requerido bastante esfuerzo entender todos los términos asociados a mi tarjeta y tratar de evitar sorpresas desagradables cada mes cuando llega la factura" (Entrevistado 5).

Comunicación Interna Deficiente

La investigación revela problemas significativos en la comunicación interna del banco, que se manifiestan en la experiencia del cliente de múltiples maneras. Un problema particularmente notorio es la falta de coordinación entre diferentes áreas del banco, especialmente en el área comercial. Como lo expresa una cliente: "Y lo más molesto es que lo llaman a uno muchas veces a ofrecerle lo mismo. Lllaman diferentes personas, no entiendo, allá como que no saben en qué están con un cliente" (Entrevistado 1). Esta descoordinación se hace aún más evidente en otro testimonio: "Como le decía ahora, parece que no se comunican internamente. ¡Cómo es posible que en una misma semana me llamen 4 asesores a ofrecerme lo mismo!" (Entrevistado 1). La fragmentación de la información también afecta la calidad del servicio, como lo señala otro cliente: "He

JB

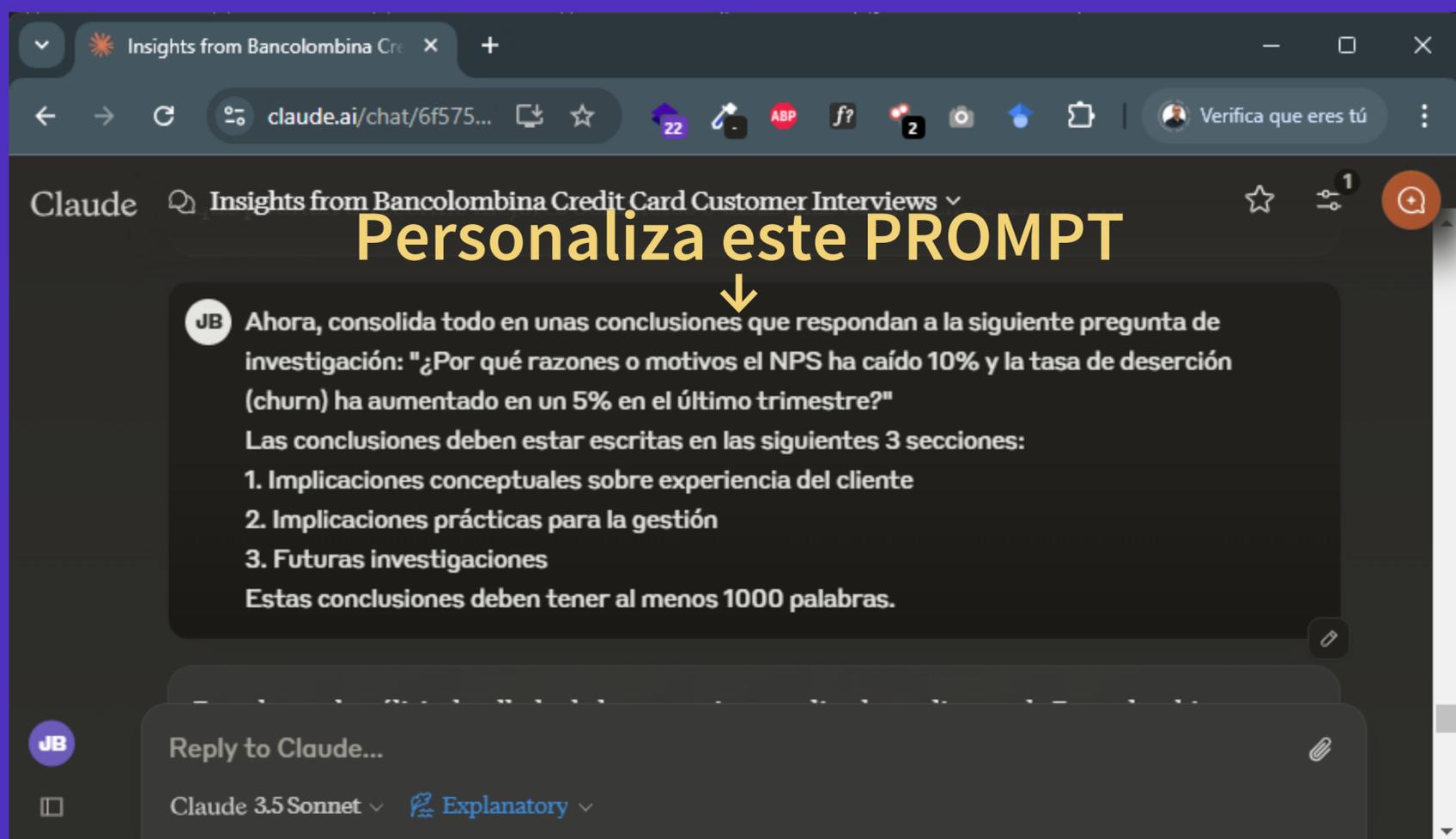
Reply to Claude...

Claude 3.5 Sonnet Explanatory

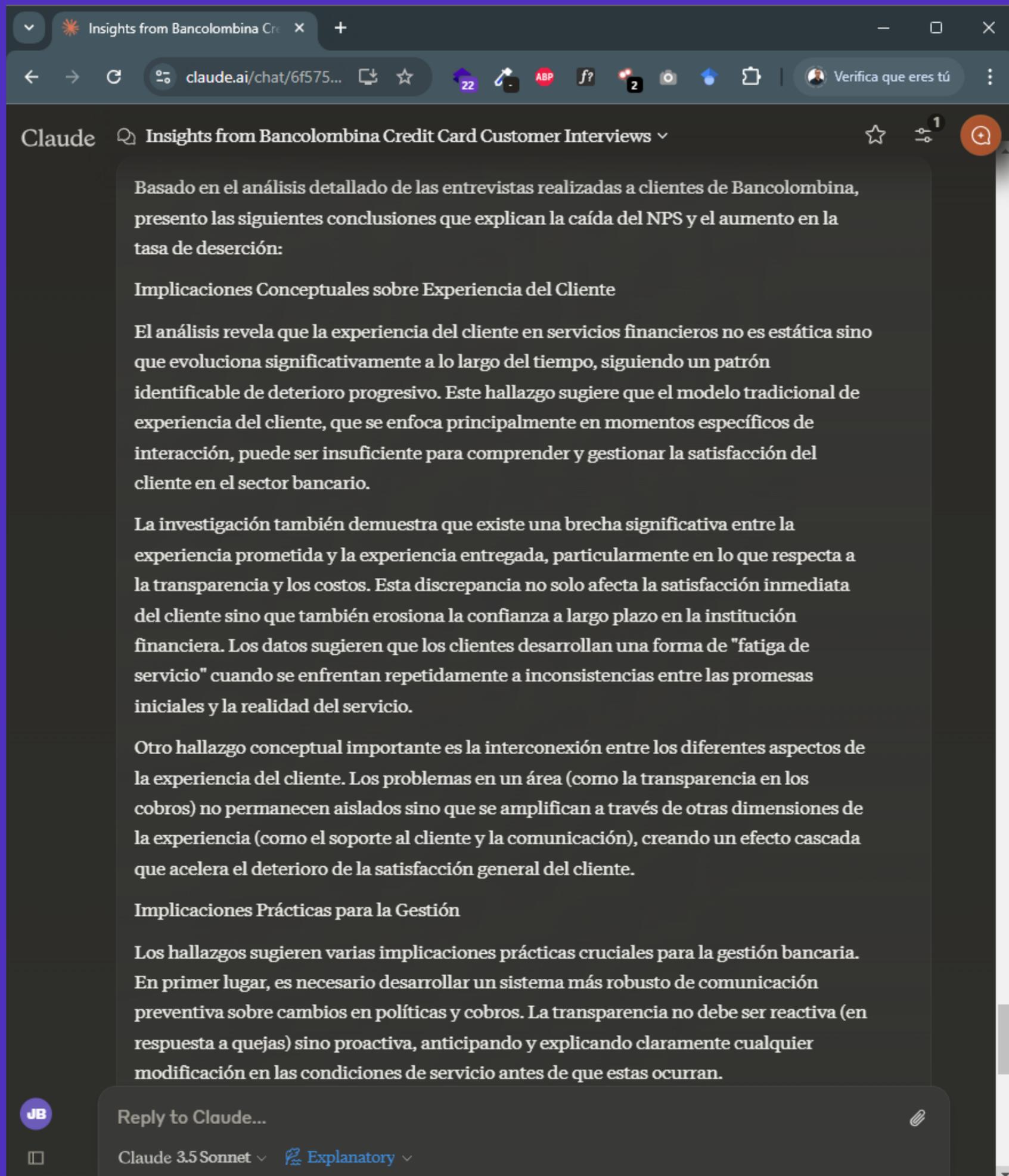
PASO 9

Pídele a Claude que consolide todo en unas conclusiones que respondan la pregunta de investigación.

Las conclusiones pueden tener implicaciones conceptuales, prácticas (accionables) y futuras investigaciones.



Así luce la respuesta de las conclusiones:



Insights from Bancolombina Credit Card Customer Interviews

Basado en el análisis detallado de las entrevistas realizadas a clientes de Bancolombina, presento las siguientes conclusiones que explican la caída del NPS y el aumento en la tasa de deserción:

Implicaciones Conceptuales sobre Experiencia del Cliente

El análisis revela que la experiencia del cliente en servicios financieros no es estática sino que evoluciona significativamente a lo largo del tiempo, siguiendo un patrón identificable de deterioro progresivo. Este hallazgo sugiere que el modelo tradicional de experiencia del cliente, que se enfoca principalmente en momentos específicos de interacción, puede ser insuficiente para comprender y gestionar la satisfacción del cliente en el sector bancario.

La investigación también demuestra que existe una brecha significativa entre la experiencia prometida y la experiencia entregada, particularmente en lo que respecta a la transparencia y los costos. Esta discrepancia no solo afecta la satisfacción inmediata del cliente sino que también erosiona la confianza a largo plazo en la institución financiera. Los datos sugieren que los clientes desarrollan una forma de "fatiga de servicio" cuando se enfrentan repetidamente a inconsistencias entre las promesas iniciales y la realidad del servicio.

Otro hallazgo conceptual importante es la interconexión entre los diferentes aspectos de la experiencia del cliente. Los problemas en un área (como la transparencia en los cobros) no permanecen aislados sino que se amplifican a través de otras dimensiones de la experiencia (como el soporte al cliente y la comunicación), creando un efecto cascada que acelera el deterioro de la satisfacción general del cliente.

Implicaciones Prácticas para la Gestión

Los hallazgos sugieren varias implicaciones prácticas cruciales para la gestión bancaria. En primer lugar, es necesario desarrollar un sistema más robusto de comunicación preventiva sobre cambios en políticas y cobros. La transparencia no debe ser reactiva (en respuesta a quejas) sino proactiva, anticipando y explicando claramente cualquier modificación en las condiciones de servicio antes de que estas ocurran.

JB

Reply to Claude...

Claude 3.5 Sonnet Explanatory

✨ Claude

Y así termina un análisis cualitativo de la experiencia del cliente.

Puede ser abrumador en principio, pero las herramientas de IA hoy lo facilitan.

💡 **Ten presente siempre**
El toque humano es fundamental: si las preguntas fueron mal formuladas, la entrevista mal conducida y los ejemplos de citas y códigos mal elegidos, la herramienta te entregará análisis inconsistentes o irrelevantes.

¡GUÁRDALO!

¿LO ENCONTRASTE ÚTIL?

Sígueme para descubrir cómo ir más allá de la experiencia



Julián Bedoya Jiménez
MÁS ALLÁ DE LA EXPERIENCIA