



# **QUÉ ES UN CUSTOMER JOURNEY MAP Y CÓMO SE USA PARA ANALIZAR EL COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE**

Fundamentos, estructura y aplicación estratégica  
del Customer Journey Map



# EL CUSTOMER JOURNEY MAP COMO NARRATIVA VISUAL ESTRATÉGICA

El Customer Journey Map es una representación visual que describe el recorrido completo que un cliente vive al interactuar con un producto o servicio. Permite entender cómo piensa, siente y actúa el usuario a lo largo del tiempo, revelando motivaciones profundas, fricciones, expectativas y oportunidades. Su valor principal radica en transformar información dispersa —entrevistas, observaciones, emociones y comportamientos— en un artefacto organizado que facilita decisiones basadas en evidencia. Además, ayuda a diferenciar entre Buyer Journey, enfocado en la conversión inicial, y Customer Journey, que analiza todo el ciclo de vida, incluyendo retención, soporte y fidelización.





## **DEFINICIÓN Y PROPÓSITO DEL CUSTOMER JOURNEY MAP**

Un Customer Journey Map es una herramienta que permite diagnosticar la experiencia real del cliente y alinear la visión entre equipos, facilitando el entendimiento compartido del recorrido del usuario.



## **IMPORTANCIA DE CENTRARSE EN LA PERSONA**

Un mapa sin una Persona clara pierde precisión y se vuelve genérico, por lo que definir a quién representa el viaje es esencial para obtener insights accionables y relevantes.



Blandskron

# CÓMO EL CUSTOMER JOURNEY MAP TRANSFORMA DATOS CUALITATIVOS EN DECISIONES CLARAS

La fortaleza del CJM reside en su capacidad de convertir datos cualitativos desordenados en un relato visual coherente y accionable. Entrevistas, emociones, observaciones y hallazgos se reorganizan para mostrar de manera clara cómo el usuario vive cada fase del proceso. Esto permite identificar patrones, detectar puntos de dolor y encontrar oportunidades estratégicas para mejorar la experiencia, priorizar funcionalidades y orientar decisiones de marketing, producto, ventas y soporte. El mapa se transforma así en una herramienta de análisis profundo y una guía táctica para la coordinación entre áreas.



## Propósito externo del CJM

Permite comprender el comportamiento real del usuario, sus motivaciones, emociones y fricciones en cada etapa, revelando oportunidades de mejora en la experiencia total.

## Propósito interno del CJM

Alinea a los equipos de marketing, ventas, soporte, producto y operaciones, asegurando que todos entiendan el recorrido del usuario desde la misma perspectiva.



Blandskron

## COMPONENTES ESENCIALES DE UN CJM

Incluye Persona, fases del viaje, metas, expectativas, acciones, puntos de contacto, emociones, pain points y oportunidades para intervenir estratégicamente.

### TIPOS DE CJM: ESTADO FUTURO Y DÍA EN LA VIDA

El Estado Futuro proyecta una experiencia ideal, mientras que el Día en la Vida permite entender al usuario en su contexto para identificar necesidades latentes más allá del producto actual.

### TIPOS DE CJM: ESTADO ACTUAL

Representa la experiencia real del usuario con datos concretos del presente, permitiendo diagnosticar problemas y detectar fricciones.



**“UN CUSTOMER JOURNEY MAP NO SOLO MUESTRA EL CAMINO DEL USUARIO: REVELA DÓNDE DEBEMOS TRANSFORMAR LA EXPERIENCIA PARA GENERAR VERDADERO VALOR.”**