

[EL VALOR DE LOS DATOS]

Los destacados de las industrias evaluadas en PROCALIDAD

El propósito de PROCALIDAD es fortalecer la competitividad de las empresas chilenas mediante un enfoque centrado en el cliente. Este benchmark busca promover un crecimiento sostenible al generar información confiable sobre la percepción de los chilenos respecto a los servicios que reciben.
Por: María José Juárez, gerente de Marketing y CX, Praxis Human Xperience.

Cada año, compartimos un detallado informe que muestra tendencias y resultados de las principales variables medidas en ocho industrias y 32 sectores del país. Este informe se convierte en un referente tanto para instituciones educativas como empresariales, sirviendo como base para la comparación y la planificación de nuevos desafíos.

Cada industria tiene características, desafíos y necesidades específicas. Al segmentar los datos, se pueden identificar particularidades de cada sector y así adaptar estrategias de manera más efectiva.

Highlights por industria

• Industria de Telecomunicaciones:

Incluye los sectores de Telefonía Móvil, Televisión Pagada e Internet. Se destaca la disminución de problemas, a pesar de que es la industria con una mayor tasa de problemas, los últimos 4 años ha bajado más de 7 puntos. Y es importante destacar que dado esto se vuelve una industria referente en la solución de problemas.

• Industria de Servicios Públicos:

Compuesta por instituciones como el Registro Civil, Servicio de Impuestos Internos y Notarías. La percepción del servicio en relación al precio ha caído 30 puntos, y la satisfacción general disminuye en

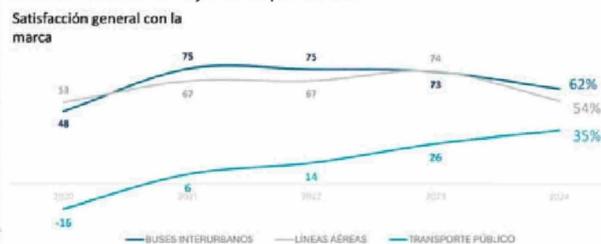
INDUSTRIA TELCO

La tasa de problemas en esta industria triplica el promedio del resto. Sin embargo, es un referente en la resolución de problemas



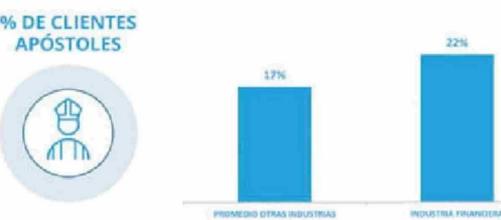
INDUSTRIA TRANSPORTE

Se reduce la brecha entre sectores: el transporte público desde el año 2020 ha mejorado 51 puntos netos.



INDUSTRIA FINANCIERA

Se destaca por tener el mayor porcentaje de clientes apóstoles. Clientes cuyas experiencias sobrepasan las expectativas y recomiendan activamente



15 puntos cuando los clientes deben pagar, revelando un desafío importante para esta industria.

• Industria de Salud:

Abarca clínicas, mutuales, centros de salud, Isapres/Fonasa y prestadores públicos. Existe una brecha significativa en la satisfacción entre pacientes de urgencias y aquellos que asisten a consultas o exámenes, subrayando la importancia de la empatía y la confianza en momentos críticos.

• Industria Retail:

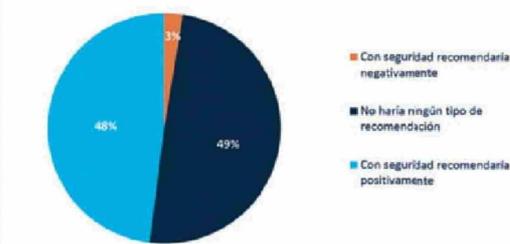
Incluye sectores como tiendas por departamento, supermercados y comercio electrónico. Se destaca por su dinamismo y alta tasa de recomendación, con un 48% de los clientes afirmando que recomendaría su marca, mientras que solo un 3% lo haría negativamente.

• Industria Transporte:

Evalúa sectores como líneas aéreas, buses interurbanos y transporte público. Este año, ninguna marca del sector aéreo

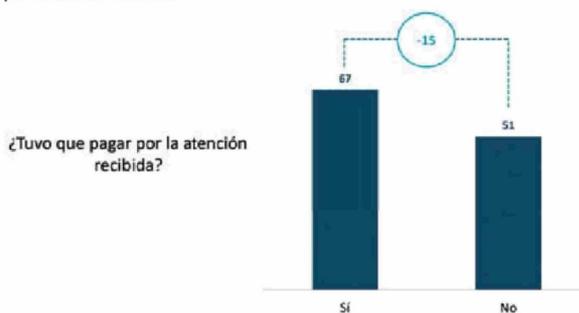
INDUSTRIA RETAIL

Es la industria con mayor recomendación El 48% de los clientes recomendaría positivamente su marca y solo un 3% lo haría de forma negativa



INDUSTRIA SERVICIOS PÚBLICOS

En esta industria la satisfacción general con la marca cae 15 puntos cuando tienes que pagar por la atención recibida



"Cada industria tiene características, desafíos y necesidades específicas. Al segmentar los datos, se pueden identificar particularidades de cada sector y así adaptar estrategias de manera más efectiva".

MARÍA JOSÉ JUÁREZ, GERENTE DE MARKETING Y CX, PRAXIS HUMAN XPERIENCE.



logró el indicador mínimo para ser premiada, y la tasa de problemas en transporte aumentó de un 14% a un 16%. Sin embargo, el sector de transporte público ha mejorado su satisfacción general en más de 50 puntos porcentuales desde 2020.

• Industria Domiciliaria:

Abarca sectores como sanitarias, energía eléctrica, gas medidor, gas cilindro y seguridad para el hogar. Existe una notable disparidad en

la evaluación de los sectores: mientras que el gas y la seguridad para el hogar son consistentemente bien valorados, los sectores de sanitarias y energía eléctrica reciben calificaciones más bajas. Por otro lado, es relevante destacar el impacto que generan los problemas en esta industria. La satisfacción de los clientes que no experimentaron problemas es 8 veces mayor que la de aquellos que sí enfrentaron problemas.

• **Industria Envíos:**

Abarca los sectores de delivery y courier. Se destaca por tener la mayor tasa de permanencia, con un 80% de los clientes afirmando que volverían a elegir la misma marca para su próximo envío o compra.

• **Industria Financiera:**

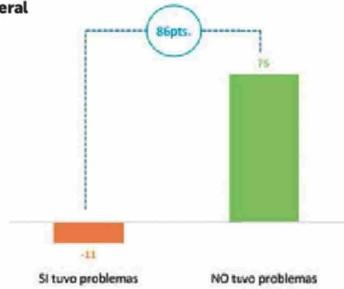
Incluye instituciones financieras grandes y medianas, cajas de compensación, tarjetas comerciales, AFP y pago de cuentas. Se destaca por tener la tasa de problemas más baja (6%) y el mayor porcentaje de clientes "apóstoles" (22%), aquellos cuyas experiencias superan las expectativas.

Aunque cada sector enfrenta desafíos específicos, los avances significativos en diversas áreas reflejan un compromiso continuo de las empresas con la mejora de la experiencia del cliente. Desde la disminución de problemas en telecomunicaciones hasta la transformación digital en la industria financiera, los resultados muestran un panorama dinámico y en constante evolución. Este informe es una herramienta esencial para identificar áreas de oportunidad y trazar nuevos desafíos, guiando a las empresas hacia una cultura centrada en el cliente y fomentando un entorno de crecimiento sostenible y competitivo.

INDUSTRIA DOMICILIARIA

Tener o no tener problemas en esta industria tiene un impacto de 86 puntos en la satisfacción general con la marca

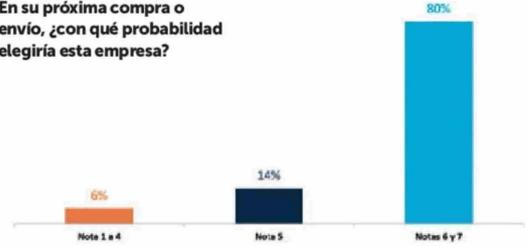
Satisfacción general con la marca



INDUSTRIA ENVÍOS

Esta industria tiene la mayor tasa de permanencia. El 80% de los clientes volvería a elegir la marca en su próximo envío o compra.

En su próxima compra o envío, ¿con qué probabilidad elegiría esta empresa?



INDUSTRIA SALUD

La satisfacción en pacientes de hospitalización y consultas médicas es el doble de la de pacientes en urgencia

Satisfacción general con la marca

