

Mejores evaluados

Por una gestión integral y adaptada de la confianza

Es relevante señalar que los sectores con calificaciones más bajas en el Índice de Confianza de Clientes son precisamente los que han experimentado las mejoras más notables durante los últimos cuatro años del análisis.

Por: Patricio Polizzi R., director de Estudios, Centro de Experiencias y Servicios Escuela de Negocios UAI.

El Índice de Confianza de Clientes (ICC) permite obtener una visión panorámica de lo que sucede a nivel de las distintas industrias de la economía nacional. Es así, como se observa un desempeño muy variado entre las distintas industrias que son evaluadas a través de este estudio.

Desde esta perspectiva, se pueden establecer tres grandes grupos de industrias, según su desempeño en el ICC del año 2023:

- Las industrias mejor evaluadas (sobre un ICC neto de 50%), donde destaca la industria financiera, servicios públicos, retail y salud.
- Las industrias con una evaluación intermedia (con un ICC neto menor de 50% y superior a 40%), donde se ubican la industria domiciliaria y telecomunicaciones.
- La industria con más bajo desempeño (con un ICC neto bajo 40%), donde se encuentra el rubro del transporte y logística, explicado principalmente por el bajo desempeño de los sectores de transporte público y autopistas urbanas.

Sin embargo, resulta importante destacar que son justamente las industrias con más bajos desempeños en el ICC las que muestran las mejoras más significativas en los últimos cuatro años del estudio. Este es el caso de la industria domiciliaria; telecomunicaciones, y transporte y logística, las cuales a pesar de obtener los más bajos desempeños han experimentado mejoras considerables en el último período. Esto demuestra que es posible revertir y reconstruir la confianza a través de una gestión consistente de parte de las empresas.

Dentro de las industrias mejor evaluadas, es también destacable la mejora significativa que ha demostrado en los últimos cuatro años el rubro financiero.

La confianza de los clientes a nivel de sectores específicos

El ICC permite también tener una evaluación a nivel de varios sectores específicos de la economía nacional.



Patricio Polizzi R., director de Estudios, Centro de Experiencias y Servicios Escuela de Negocios UAI.

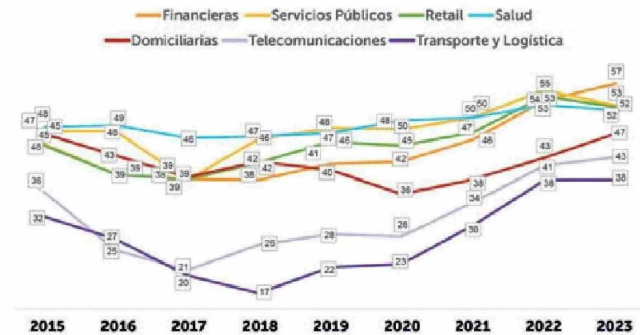
Si consideramos todos los sectores evaluados, se observa una gran variabilidad entre ellos. Nos encontramos con un conjunto importante de sectores con buenos desempeños en la confianza que expresan sus clientes, entendiendo por aquello los que alcanzan un ICC neto de 60% o más. Al mismo tiempo, se observa una similar cantidad de sectores con bajos desempeños, es decir, con un ICC neto de 40% o menos.

Dentro de los sectores mejor evaluados en la confianza que generan en sus clientes, destacan mutuales, seguridad para el hogar, servicios de pago de cuentas, E-commerce, clínicas de salud, courier y la banca en general. Por otra parte, dentro de los sectores con más bajo desempeño en la confianza de sus clientes, se encuentran AFPs, servicios de internet, Isapres/Fonasa, transporte público, energía eléctrica y autopistas urbanas.

Las significativas disparidades observadas entre los distintos sectores evaluados sugieren que la gestión de la confianza de los clientes es un desafío que demanda un enfoque específico adaptado a las características, dinámicas y contextos particulares de cada sector empresarial.

Por otro lado, y como se ha observado en anteriores ediciones de este estudio, los sectores donde existe una relación de tipo contractual (por ejemplo, el caso de los bancos) tienen una evaluación en el ICC más baja que aquellos donde la relación es de tipo transaccional (por ejemplo, minimarkets), lo cual se puede explicar en parte por las mayores expectativas que depositan los clientes en aquellas relaciones comerciales donde media algún contrato que hace explícito un compromiso.

EVOLUTIVO ICC / %NETO POR INDUSTRIAS



FUENTE: ÍNDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES, CENTRO DE EXPERIENCIAS Y SERVICIOS UAI, 2023.

Es también en los sectores donde existe una relación de tipo contractual donde se observa una mayor heterogeneidad de desempeños en el ICC, respecto de lo que se observa en los sectores de relación transaccional, donde los desempeños tienden a ser más homogéneos.

Como hemos mencionado, aunque algunas industrias y sectores destacan por los altos niveles de confianza que generan entre sus clientes, una proporción similar enfrenta desafíos importantes en este aspecto. Por consiguiente, la gestión de la confianza de los clientes debe ser una prioridad para muchas empresas en el país.

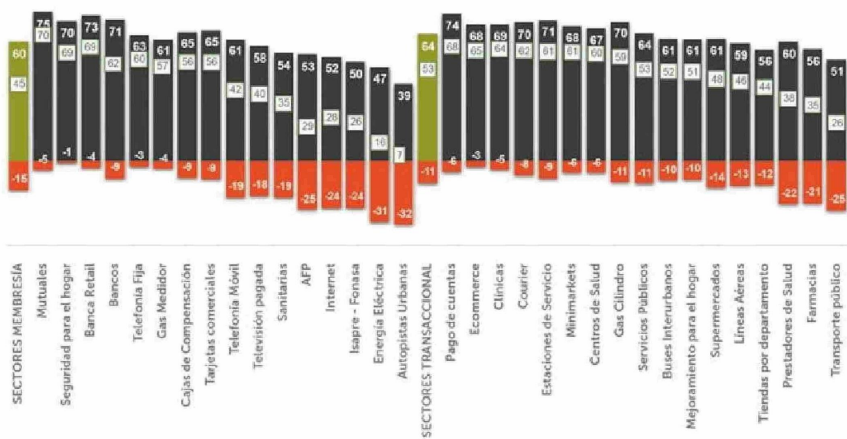
En este sentido, los resultados del ICC 2023 enfatizan la necesidad de que las empresas adopten un enfoque más inte-

gral en la gestión de la confianza de sus clientes. Esto implica combinar el cumplimiento de sus compromisos, una preocupación verdadera por el bienestar de sus clientes y una total transparencia en sus prácticas e información que proveen. Es crucial para esto considerar tanto la dimensión racional como emocional en la confianza de los clientes.

Adicionalmente, es importante reconocer también que la gestión de la confianza de los clientes no debe seguir necesariamente un enfoque estándar, sino que debe adaptarse a las particularidades de cada sector. Solo mediante una estrategia ajustada a las necesidades específicas de cada sector, las empresas podrán fortalecer efectivamente la confianza de sus clientes.

ICC 2023 / RANKING DE SECTORES

■ % Evaluaciones Positivas (Notas 6 y 7) ■ % Evaluaciones Negativas (Notas 4 o menos) % Neto (% Positivos - % Negativos)



FUENTE: ÍNDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES, CENTRO DE EXPERIENCIAS Y SERVICIOS UAI, 2023.