



**PXI**



**praxis  
xperience  
index**

I 2016 – II 2016

# ÍNDICE

---

- I PXI
- II RANKING I 2016 - II 2016
- III PXI A NIVEL NACIONAL
- IV SECTORES
- V CANALES





PXI

# Praxis Xperience Index



Ranking que mide las experiencias que viven los chilenos con las principales empresas de servicio, entendiendo experiencia como el conjunto de sensaciones, juicios y emociones que ocurren durante un viaje o interacción con un servicio.

El PXI en su octava versión invita a conocer el resultado de más de 120 marcas medidas a nivel nacional distribuidas en 29 diferentes sectores de servicio en Chile.

# PXI

## El indicador de Experiencia de Clientes

Primer Ranking de experiencia de clientes en Chile.

Robustez del índice. Cobertura nacional, error acotado por marca (5,7%), y más de 35.000 encuestas al año.

Benchmark nacional. Permite comparar marcas y sectores en cuanto a la experiencia de clientes.

Muestra qué componentes de la experiencia están mejor o peor evaluados: Efectivo, Fácil y Agradable (EFA).

Comparabilidad internacional con otros estudios como el "Temkin Experience Ratings" y el "Forrester CX INDEX" (EEUU)



# ¿Cómo medimos las experiencias?

El PXI mide la experiencia a través de las interacciones de los clientes con sus marcas y se basa en un modelo que distingue tres dimensiones: **Funcional**, desempeño del servicio o producto, ¿hasta qué punto se logró el objetivo? **Operacional**, simplicidad, facilidad, rapidez de la interacción para el logro del objetivo funcional y **Emocional**, ámbito del resultado provocado en el cliente por las emociones vividas durante la interacción.

La evaluación de estas 3 dimensiones se obtiene mediante las siguientes preguntas:

Pensando en su última interacción con ... [Marca] ¿Cuál es su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones?

Resolví todo lo que necesitaba



Fue una experiencia simple y fácil

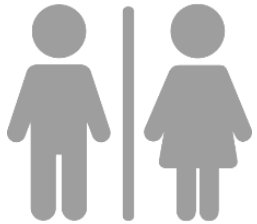


Fue una experiencia muy agradable



# Ficha Metodológica

Base Convenio ProCalidad



Hombres y mujeres  
mayores a 18 años que  
reconocen ser clientes de  
las marcas



Encuestas de Arica a Punta  
Arenas en todas las comunas  
de más de 130.000 habitantes  
o Capitales Regionales



50% de la muestra de  
teléfonos fijos y 50%  
celulares



Cuestionario  
estructurado  
Muestra de 300 casos  
por marca con un error  
muestral del 5,7%



Toma de muestra diaria  
entre Marzo de 2016 y  
Noviembre de 2016

# Ficha Metodológica

## Agrupaciones de las Marcas

Según los puntajes PXI obtenidos por las marcas, estas son clasificadas en 5 Grupos, que van desde las mejores a las peores experiencias.



Mayor o igual 80,1%



Entre 80% y mayor o igual a 70,1%



Entre 70% y mayor o igual a 50,1%



Entre 50% y mayor o igual a 40,1%



Menor o igual a 40,0%





# || Ranking | 2016 – || 2016

# Principales Resultados

Banco Security obtiene el primer lugar de experiencias en Chile por segunda vez consecutiva.

En este período el PXI es de 59 puntos, 2 puntos más bajo que la medición anterior.

Los sectores mejor evaluados son: Clínicas, Bancos, Líneas Aéreas y Gas.

Los sectores peor evaluados son: Internet, Autopistas Urbanas, Prestadores de Salud y Transporte Público.

Las marcas con mayores alzas son:  
Servicio de Impuestos Internos (SII), Servipag y La Polar.

Las marcas con mayores descensos son: Plan Vital, Vespucio Sur y SAMU-SAPU.

En el sector supermercados Jumbo es el único que se logra posicionar en el "Grupo A".

Chilquinta y Servipag han mantenido un ascenso constante durante las últimas 3 mediciones.



# A



# B



# C



# D



# E



80%

70%

50%

40%

# ¿CÓMO LEER ESTE RANKING?

10

Indica posición  
actual en el ranking

BANCO security

93,9

Indica **puntaje** actual  
en medición de experiencia (máximo 100)



Indica la variación significativa respecto  
a la medición anterior



Indica la aparición por primera vez en el  
ranking

# GRUPO A

## Mejores Experiencias de Servicio

Puntajes Iguales o Superiores a 80,1%

Cantidad de Marcas = 14

1°



93,7

5°



89,8

9°



81,9

12°



80,8

2°



93,6

5°



89,8 ↑

10°



81,6

14°



80,7

3°



91,7

7°



89,7

10°



81,6 ↑

4°



91,3

8°



85,5 ↑

12°



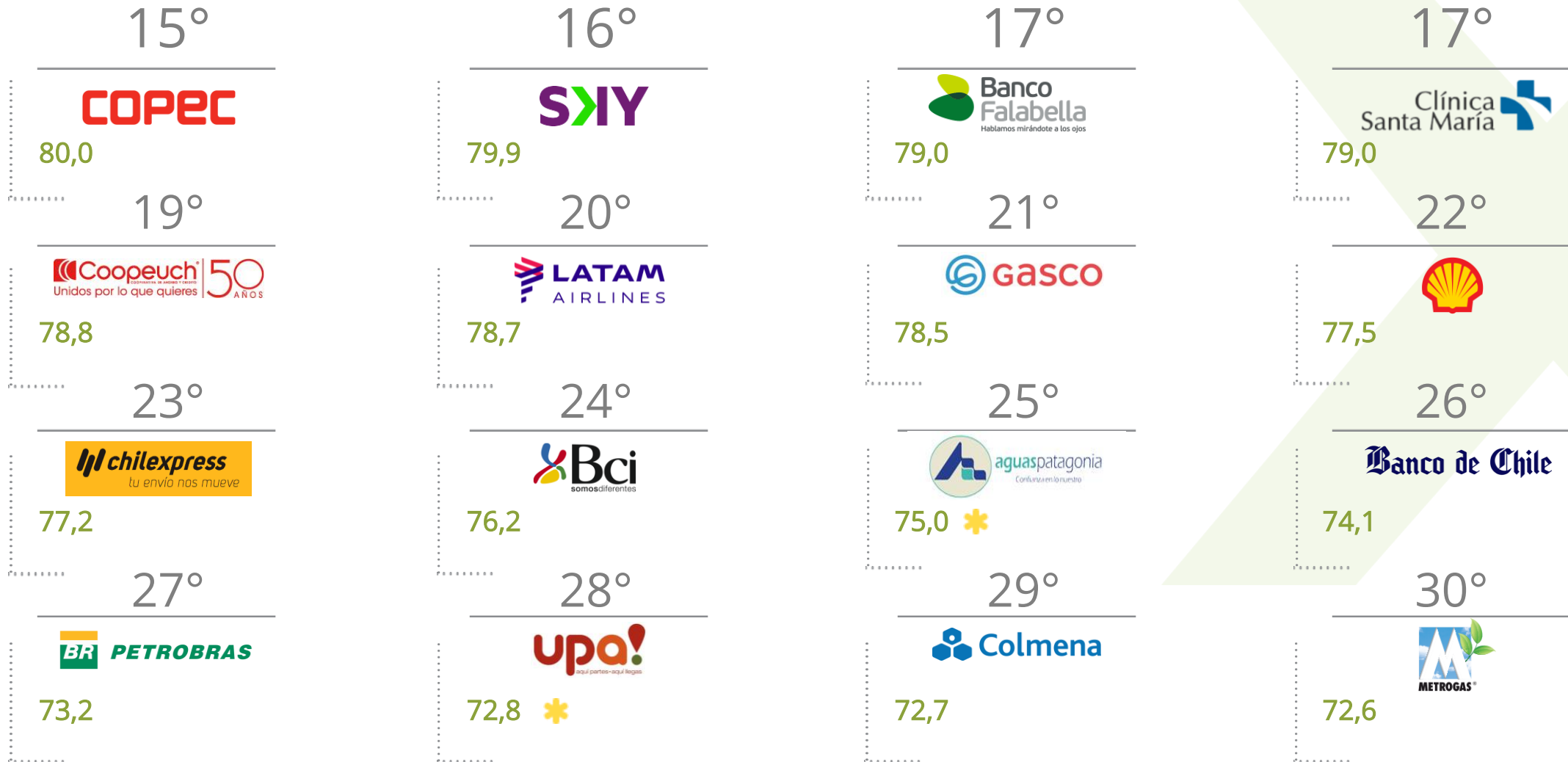
80,8

# GRUPO B

## Buenas Experiencias de Servicio

Puntajes Entre 70,1% y 80%

Cantidad de Marcas = 24

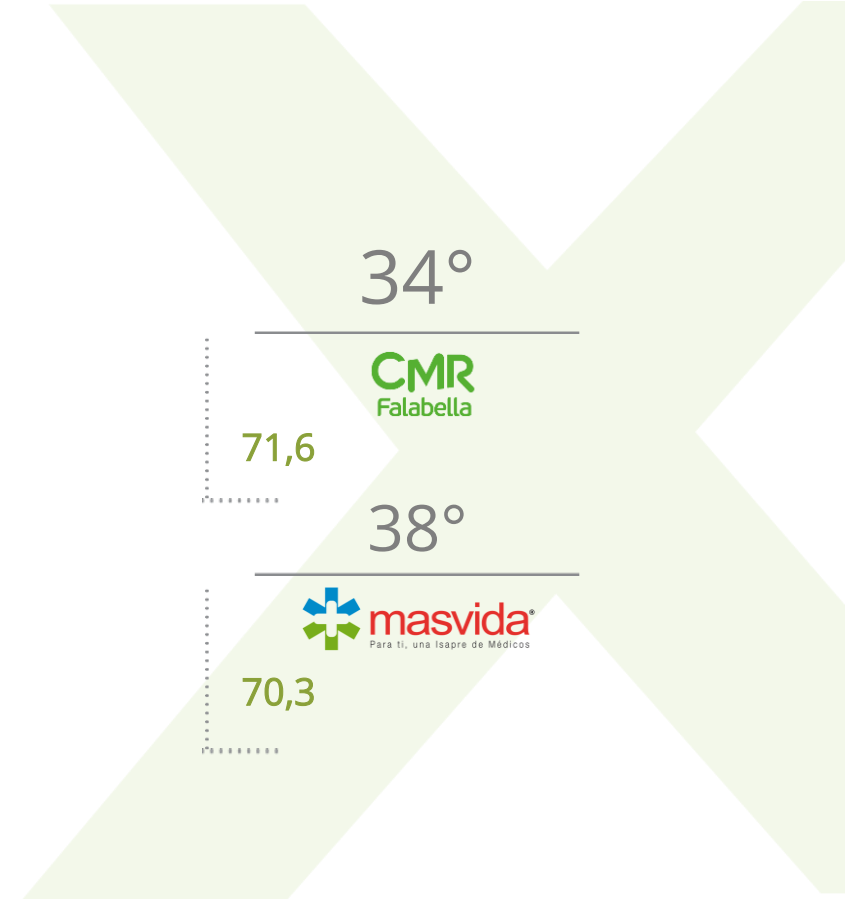
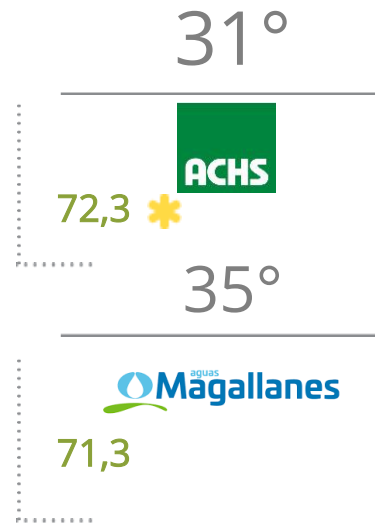
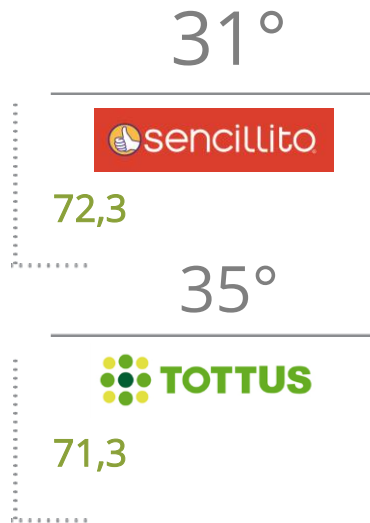


# GRUPO B

## Buenas Experiencias de Servicio

Puntajes Entre 70,1% y 80%

Cantidad de Marcas = 24

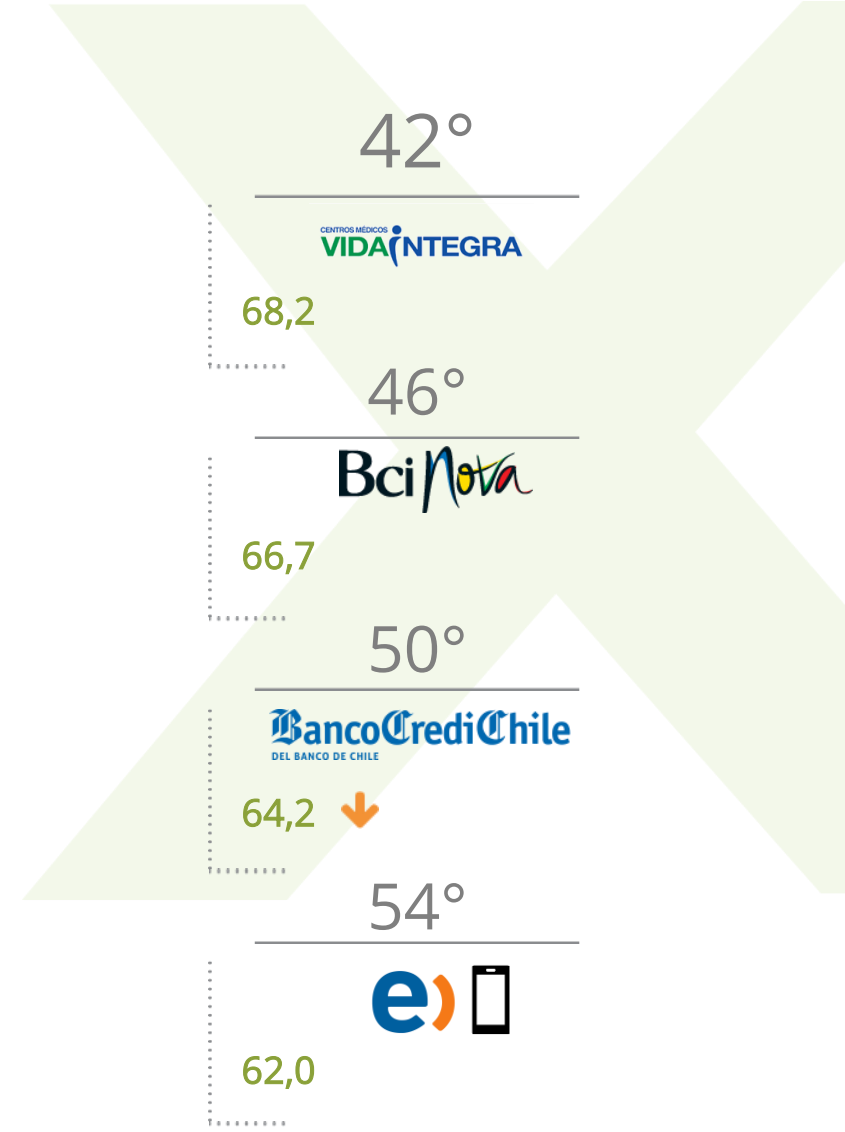
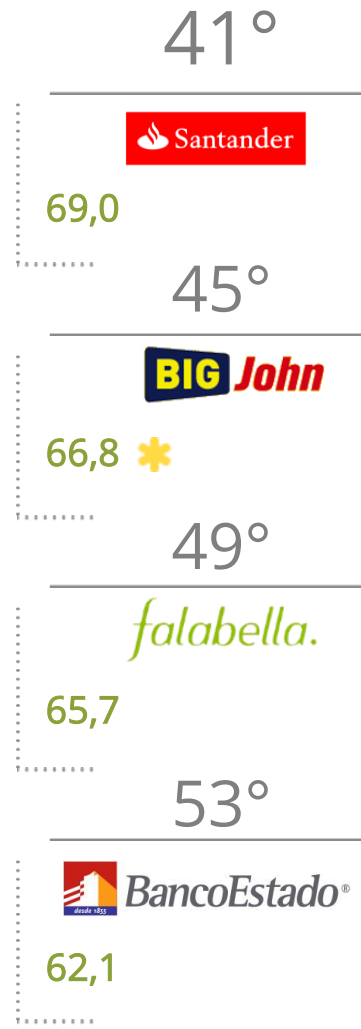
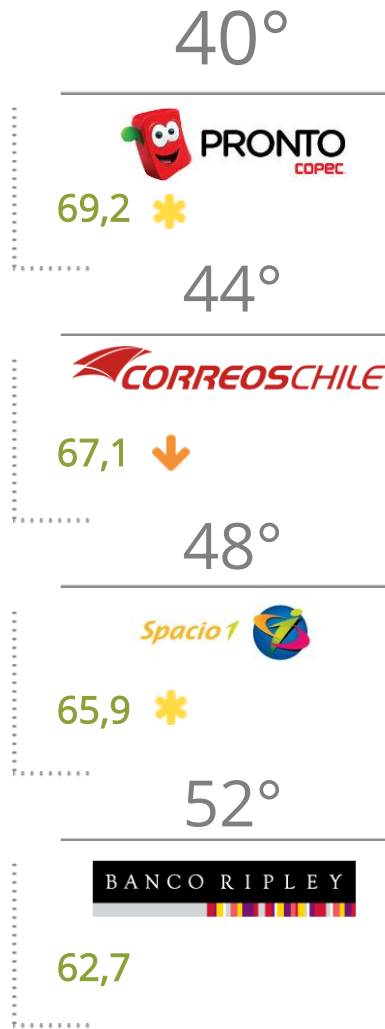
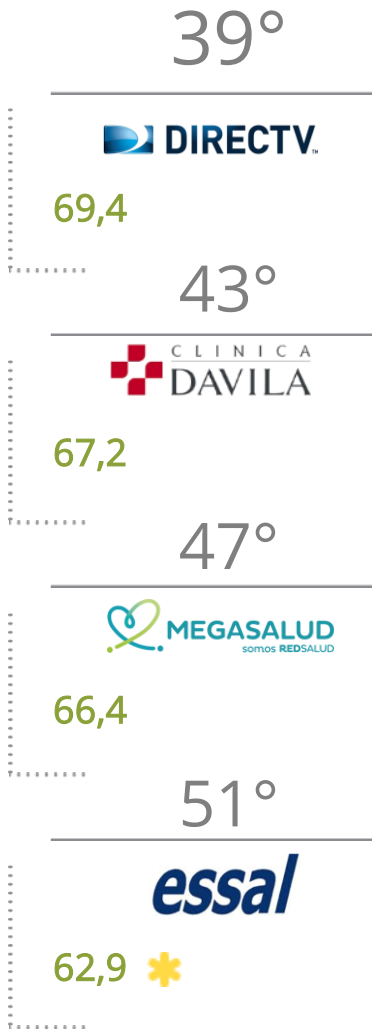


# GRUPO C

## Experiencias Regulares de Servicio

Puntajes Entre 50,1% y 70%

Cantidad de Marcas = 47



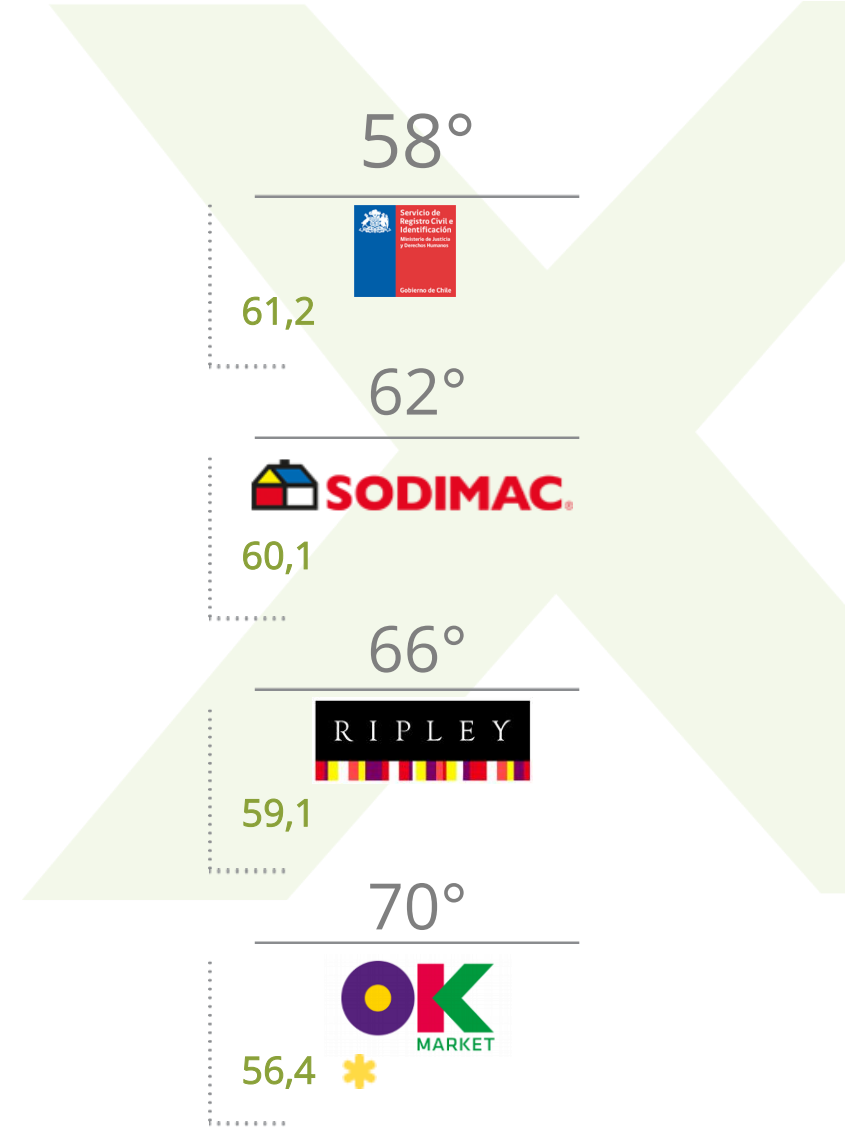
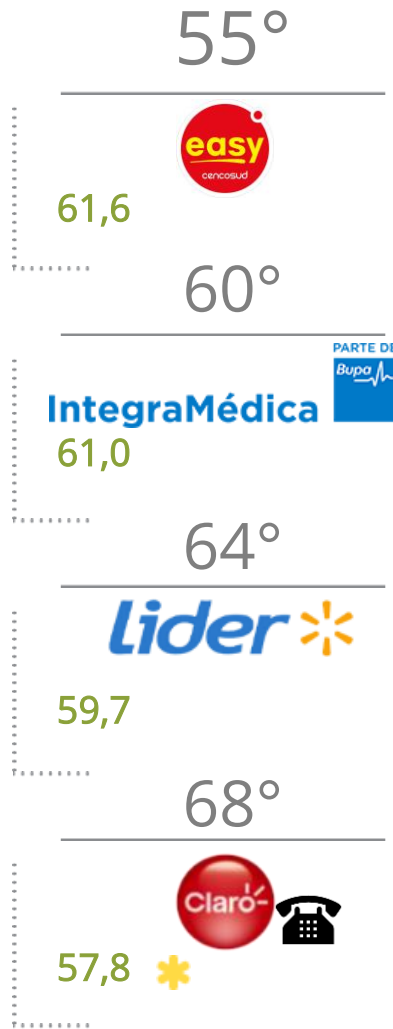
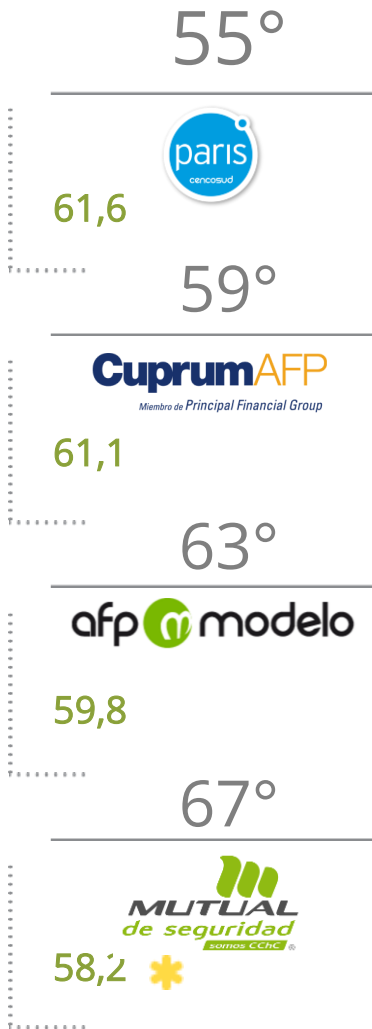


# GRUPO C

## Experiencias Regulares de Servicio

Puntajes Entre 50,1% y 70%

Cantidad de Marcas = 47

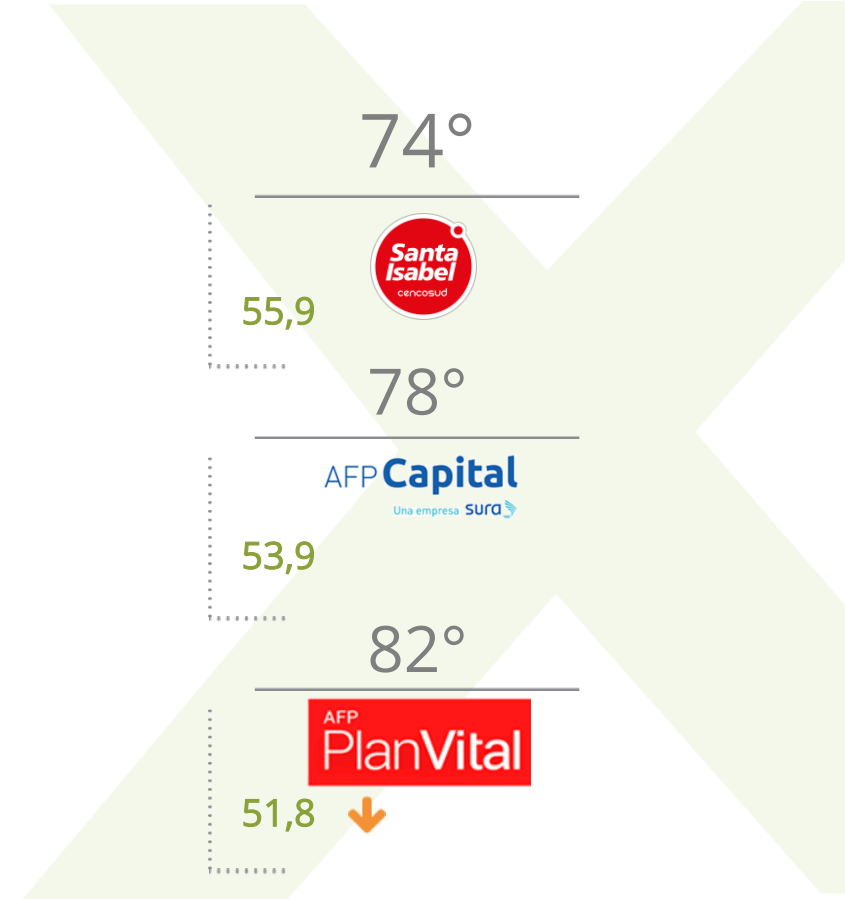
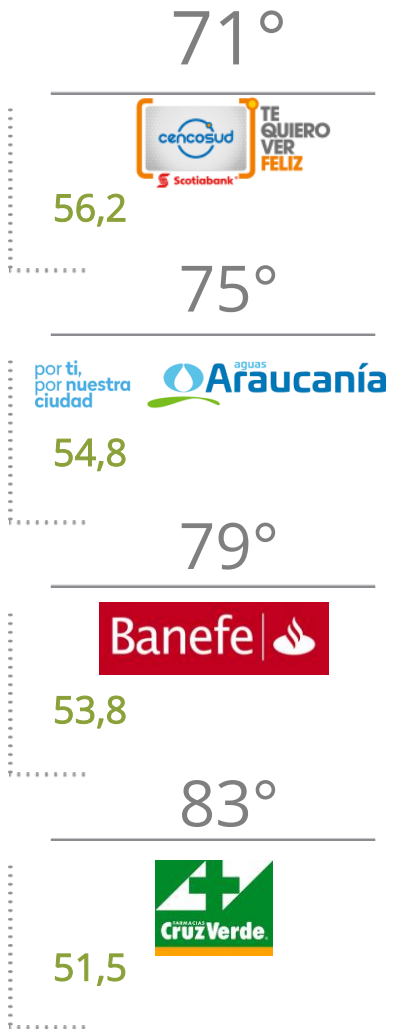


# GRUPO C

## Experiencias Regulares de Servicio

Puntajes Entre 50,1% y 70%

Cantidad de Marcas = 47

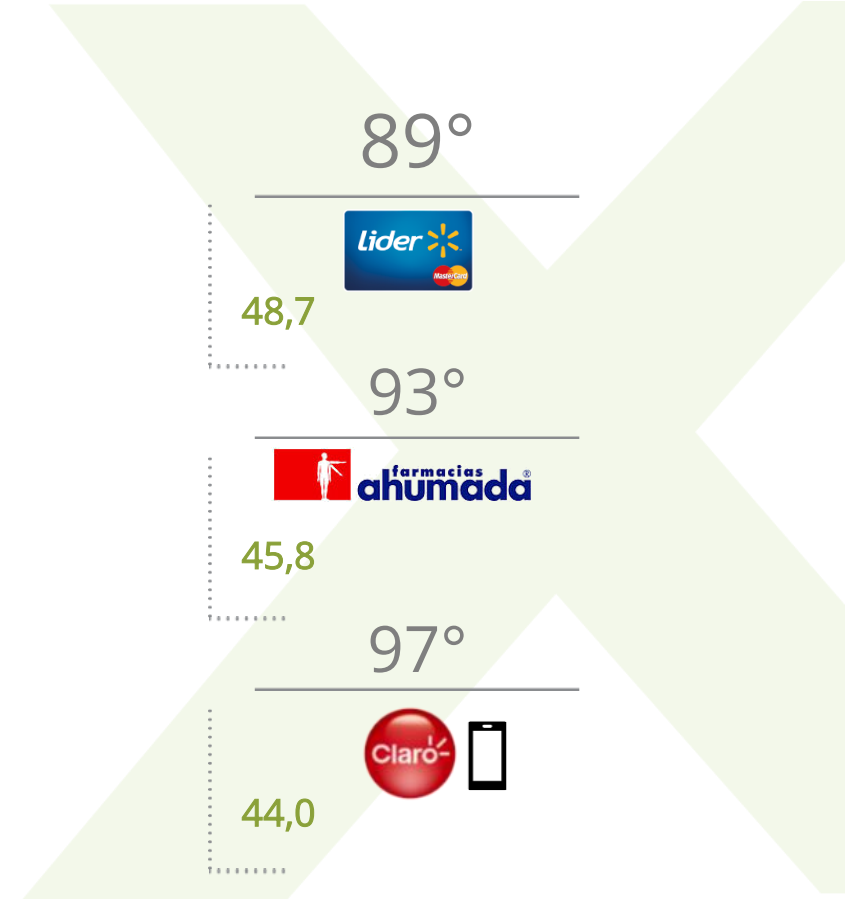
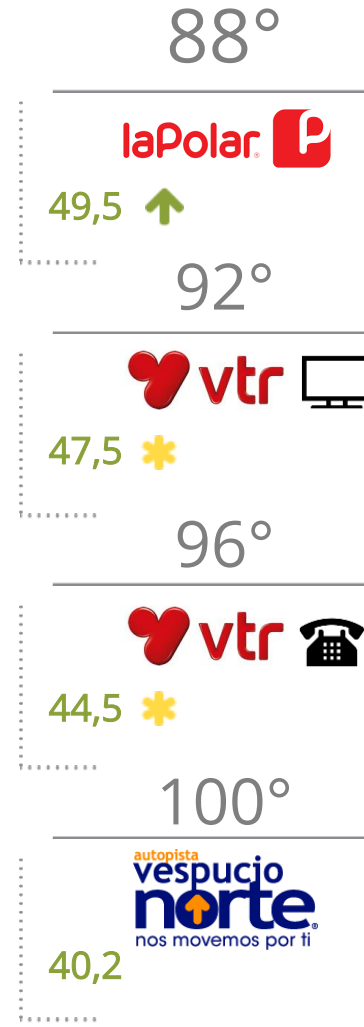
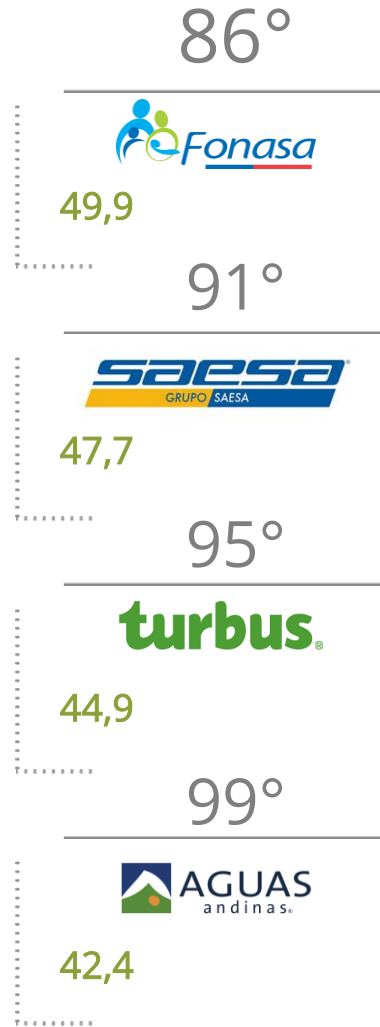
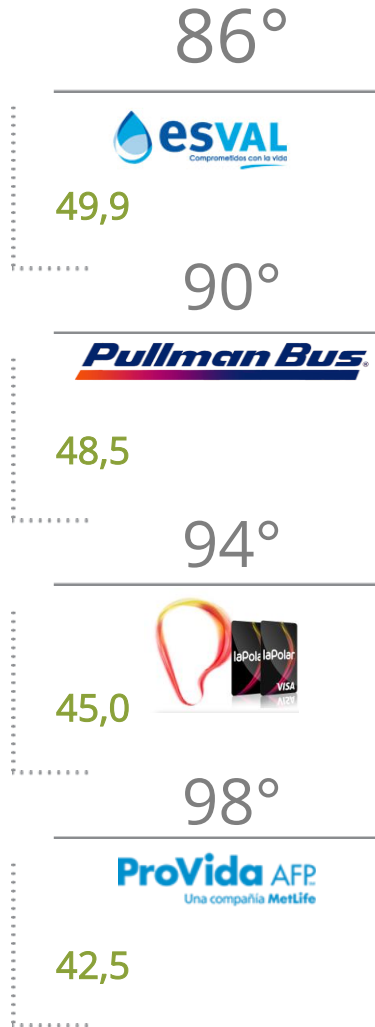


# GRUPO D

## Malas Experiencias de Servicio

Puntajes Entre 40,1% y 50%

Cantidad de Marcas = 15

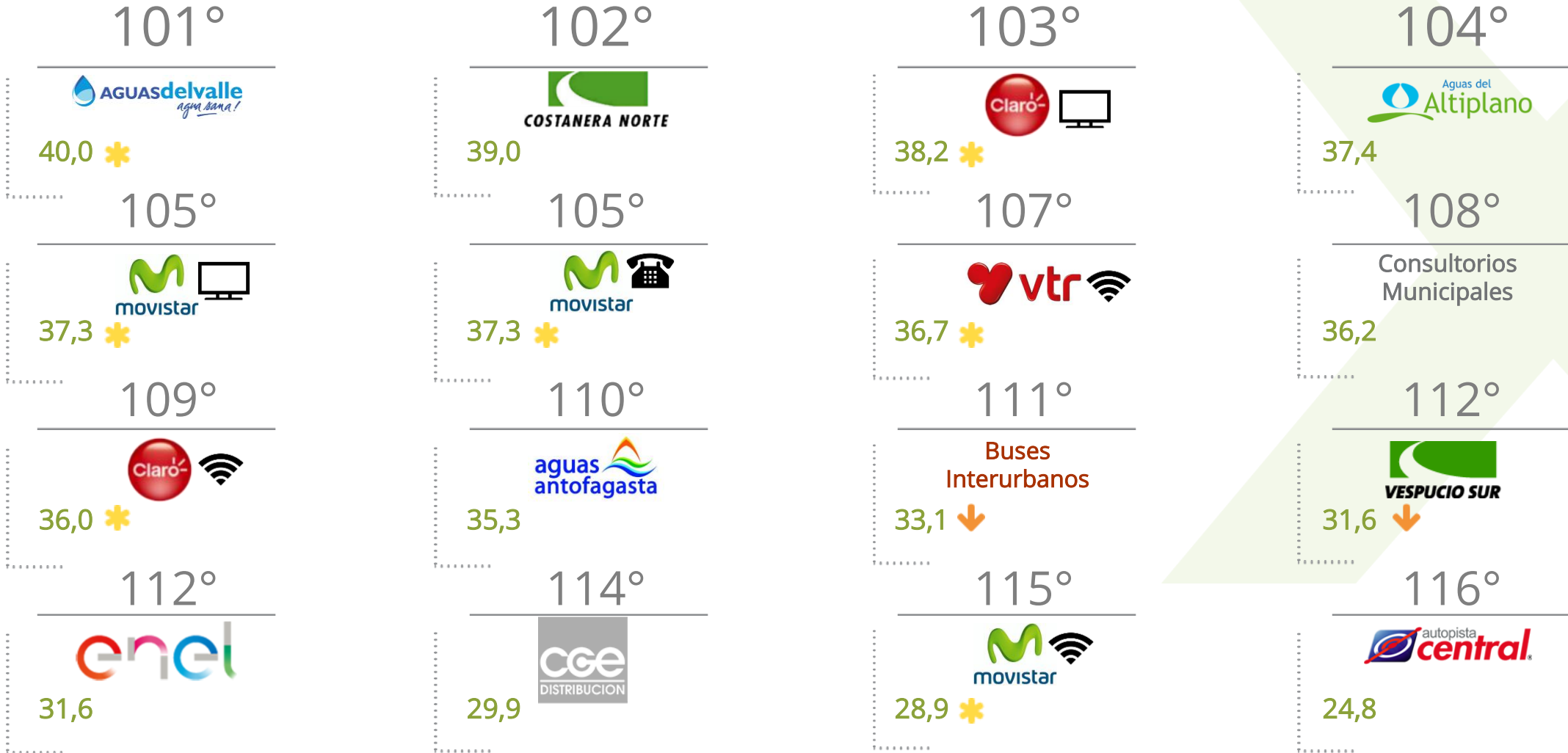


# GRUPO E

## Peores Experiencias de Servicio

Puntajes iguales o Menores a 40%

Cantidad de Marcas = 21



# GRUPO E

## Peores Experiencias de Servicio

Puntajes iguales o Menores a 40%

Cantidad de Marcas = 21

117°



23,1

118°



20,9 \* ↓

119°



20,1 ↓

120°

Hospitales Públicos

18,8 ↓

121°

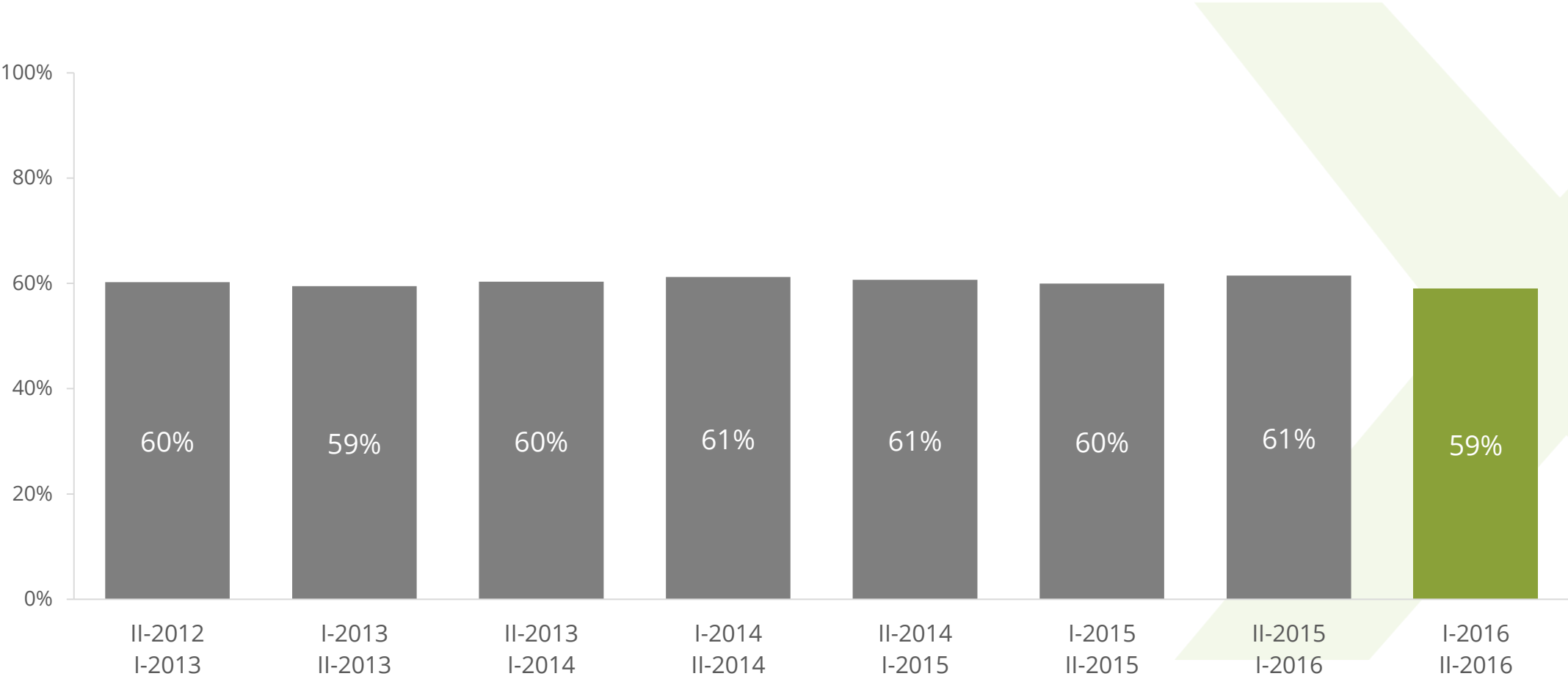


transantiago

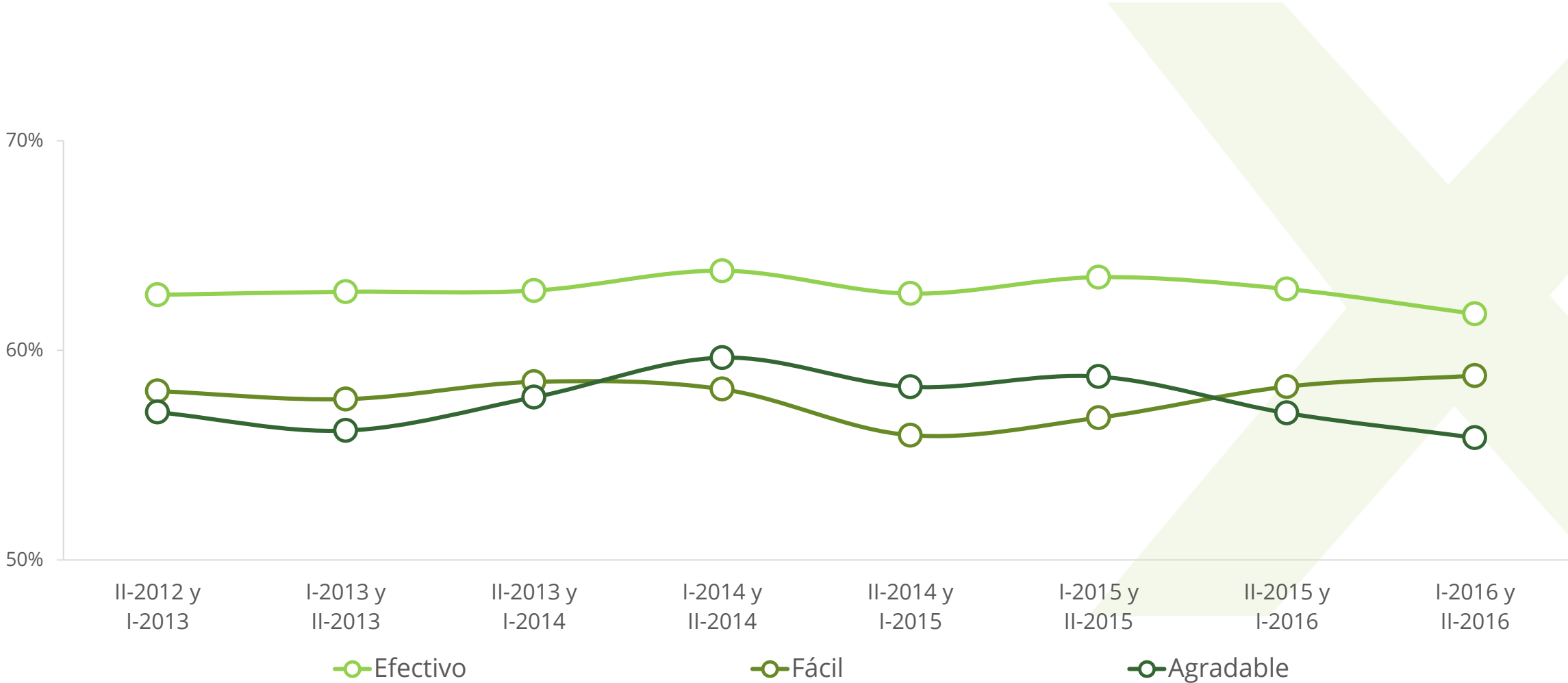
-16,0 ↓

# ||| PXI a Nivel Nacional

# Evolución PXI



# Evolución Componentes PXI





# IV Sektoren

# PXI por Marca

SECTOR	MARCA	RANKING	PXI
CLÍNICAS	Clínica Las Condes	2°	93,6
	Clínica Alemana	3°	91,7
	Hospital UC	5°	89,8
	Clínica Indisa	14°	80,7
	Clínica Santa María	17°	79,0
	Clínica Dávila	43°	67,2
BANCOS	Banco Security	1°	93,7
	Banco Bice	4°	91,3
	Corpbanca	5°	89,8
	Banco Itaú	7°	89,7
	Scotiabank	8°	85,5
	BBVA	9°	81,9
	Banco Falabella	17°	79,0
	BCI	24°	76,2
	Banco de Chile	26°	74,1
	Santander	41°	69,0
LÍNEAS AÉREAS	Banco Estado	53°	62,1
	Sky Airline	16°	79,9
GAS	Latam Airlines	20°	78,7
	Lipigas	10°	81,6
	Abastible	12°	80,8
	Gasco	21°	78,5
	Metrogas	30°	72,6

SECTOR	MARCA	RANKING	PXI
PAGO DE CUENTAS	Servipag	10°	81,6
	Sencillito	31°	72,3
ESTACIONES DE SERVICIO	Copec	15°	80,0
	Shell	22°	77,5
	Petrobras	27°	73,2
COURIER	Chilexpress	23°	77,2
	Correos de Chile	44°	67,1
MUTUALES	ACHS	31°	72,3
	IST	33°	72,0
	Mutual de Seguridad	67°	58,2
MINIMARKET	Upa!	28°	72,8
	Pronto	40°	69,2
	Big John	45°	66,8
	Spacio1	48°	65,9
	Ok Market	70°	56,4
BANCA RETAIL	Coopeuch	19°	78,8
	Banco Nova	46°	66,7
	Banco CrediChile	50°	64,2
	Banco Ripley	52°	62,7
	Banefe	79°	53,8
CENTROS DE SALUD	VidalIntegra	42°	68,2
	Megasalud	47°	66,4
	IntegraMédica	60°	61,0

# PXI por Marca

SECTOR	MARCA	RANKING	PXI
SERVICIOS PÚBLICOS	SII	37°	70,5
	Registro Civil	58°	61,2
	Notarías	61°	60,7
SUPERMERCADOS	JUMBO	12°	80,8
	TOTTUS	35°	71,3
	Líder	64°	59,7
	Santa Isabel	74°	55,9
	UniMARC	85°	50,6
MEJORAMIENTO PARA EL HOGAR	Easy	55°	61,6
	SODIMAC	62°	60,1
ISAPRE/ FONASA	Colmena	29°	72,7
	Masvida	38°	70,3
	Isapre Banmédica	57°	61,3
	Cruz Blanca	73°	56,1
	Consalud	77°	54,1
	Fonasa	86°	49,9
TIENDAS POR DEPARTAMENTO	Falabella	49°	65,7
	Paris	55°	61,6
	Ripley	66°	59,1
	La Polar	88°	49,5

SECTOR	MARCA	RANKING	PXI
TARJETAS COMERCIALES	Tarjeta CMR	34°	71,6
	Tarjeta Ripley	65°	59,2
	Tarjeta Cencosud	71°	56,2
	Tarjeta Presto	89°	48,7
	Tarjeta La Polar	94°	45,0
AFP	Cuprum AFP	59°	61,1
	AFP Modelo	63°	59,8
	AFP Habitat	76°	54,2
	AFP Capital	78°	53,9
	AFP Planvital	82°	51,8
	AFP Provida	98°	42,5
TELEFONÍA MÓVIL	Entel	54°	62,0
	Movistar	80°	53,7
	Claro	97°	44,0
FARMACIAS	Salcobrand	69°	57,2
	Cruz Verde	83°	51,5
	Ahumada	93°	45,8

# PXI por Marca

SECTOR	MARCA	RANKING	PXI
SANITARIAS	Aguas Patagonia	25°	75,0
	Aguas Magallanes	35°	71,3
	Essal	51°	62,9
	Aguas Araucanía	75°	54,8
	Essbio	81°	52,0
	Nuevosur	84°	51,4
	Esval	86°	49,9
	Aguas Andinas	99°	42,9
	Aguas Del Valle	101°	42,4
	Aguas Altiplano	104°	40,0
	Aguas Antofagasta	110°	35,3
	Aguas Chañar	118°	20,9
	TELEVISIÓN PAGADA	DIRECTV	39°
VTR		92°	47,5
Claro		103°	38,2
Movistar		105°	37,3
BUSES INTERURBANOS	Pullman Bus	90°	48,5
	Turbus	95°	44,9
TELEFONÍA FIJA	Claro	68°	57,8
	VTR	96°	44,5
	Movistar	105°	37,3

SECTOR	MARCA	RANKING	PXI
ENERGÍA ELÉCTRICA	Chilquinta Energía	71°	56,2
	Saesa	91°	47,7
	Chilectra	112°	31,6
	CGE	114°	29,9
AUTOPISTAS URBANAS	Vespucio Norte	100°	40,2
	Costanera Norte	102°	39,0
	Vespucio Sur	112°	31,6
	Autopista Central	116°	24,8
INTERNET	VTR	107°	36,7
	Claro	109°	36,0
	Movistar	115°	28,9
PRESTADORES DE SALUD	Consultorio Municipal	108°	36,2
	SAMU-SAPU	119°	20,1
	Hospital Público	120°	18,8
TRANSPORTE PÚBLICO	Micros Regionales	111°	33,1
	Metro de Santiago	117°	23,1
	Transantiago	121°	-16,0

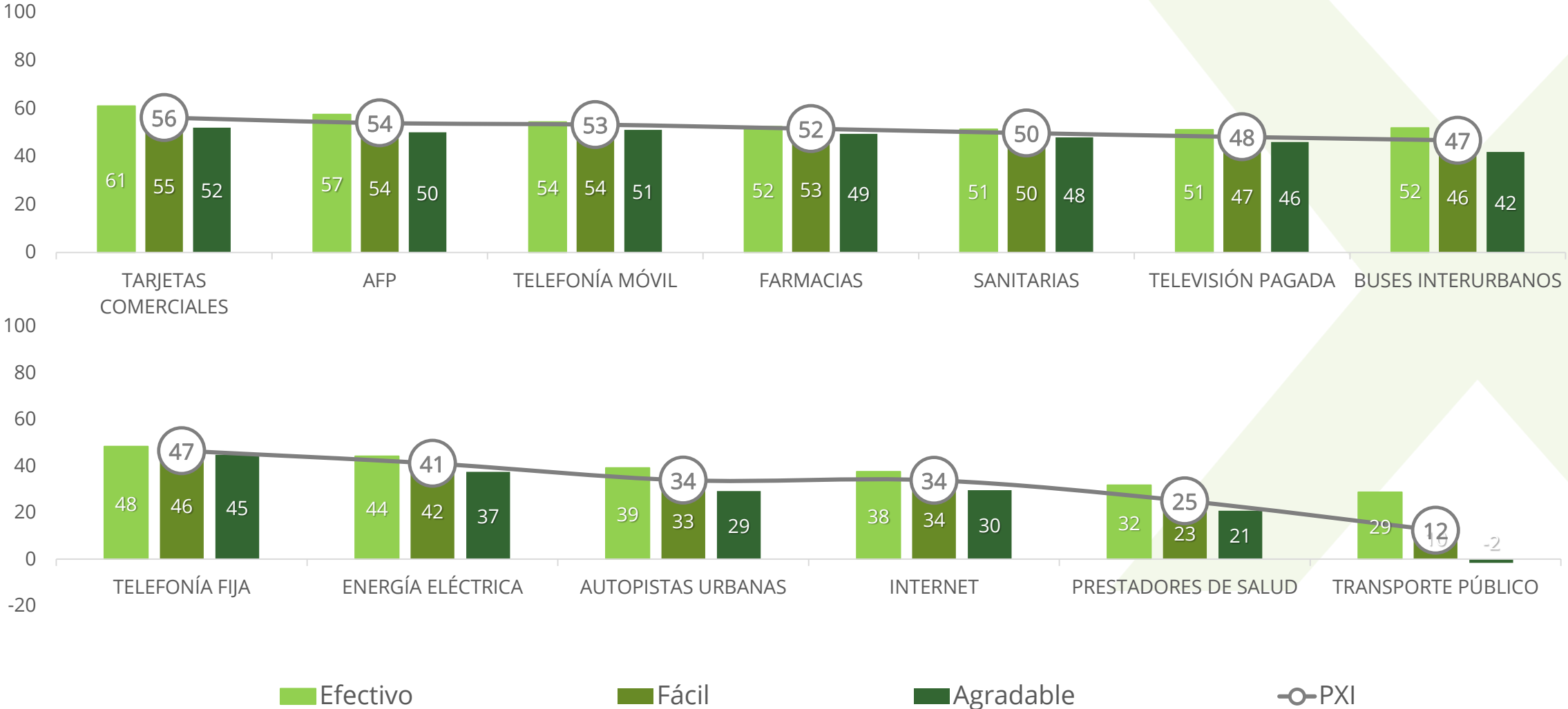
# PXI por Sector



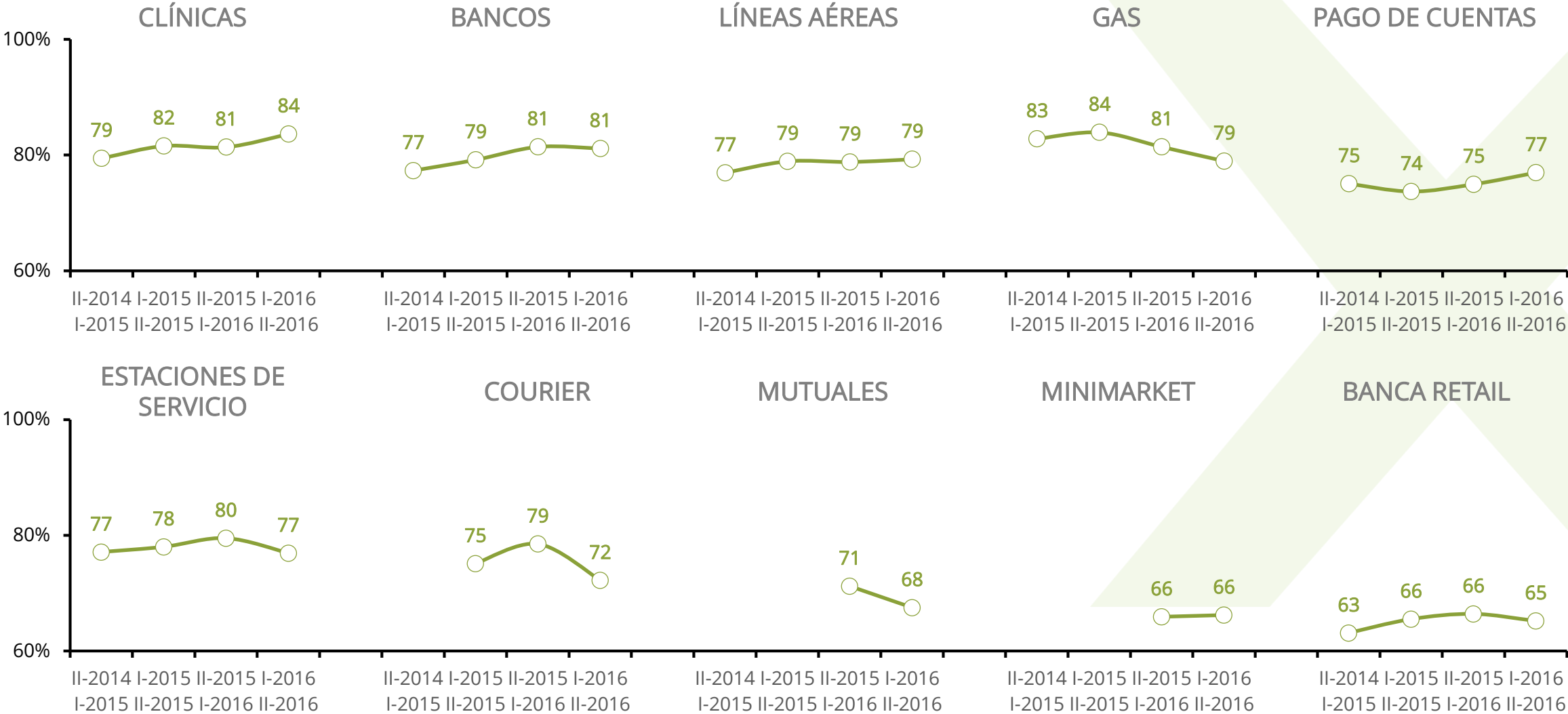
# EFA por Sector



# EFA por Sector

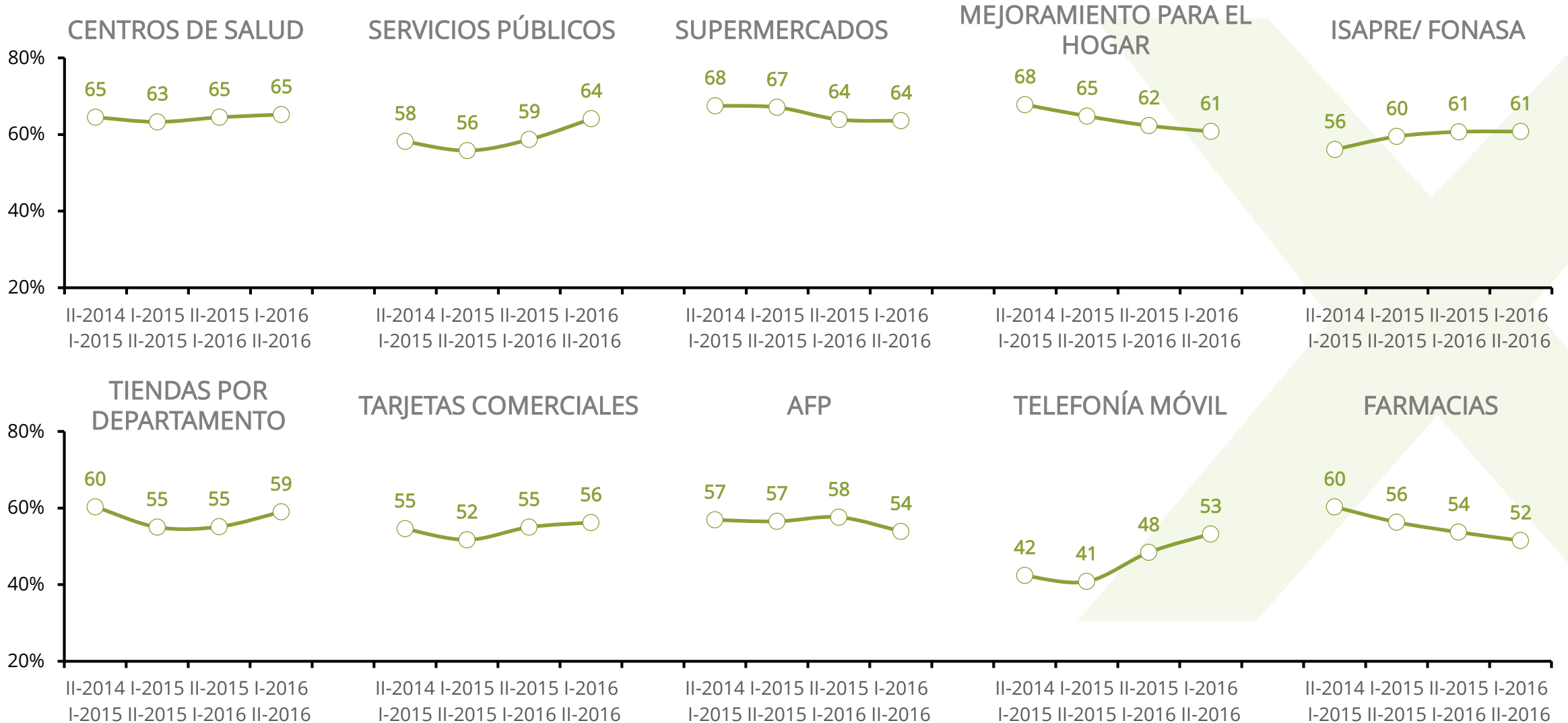


# PXI por Sector – Evolutivo

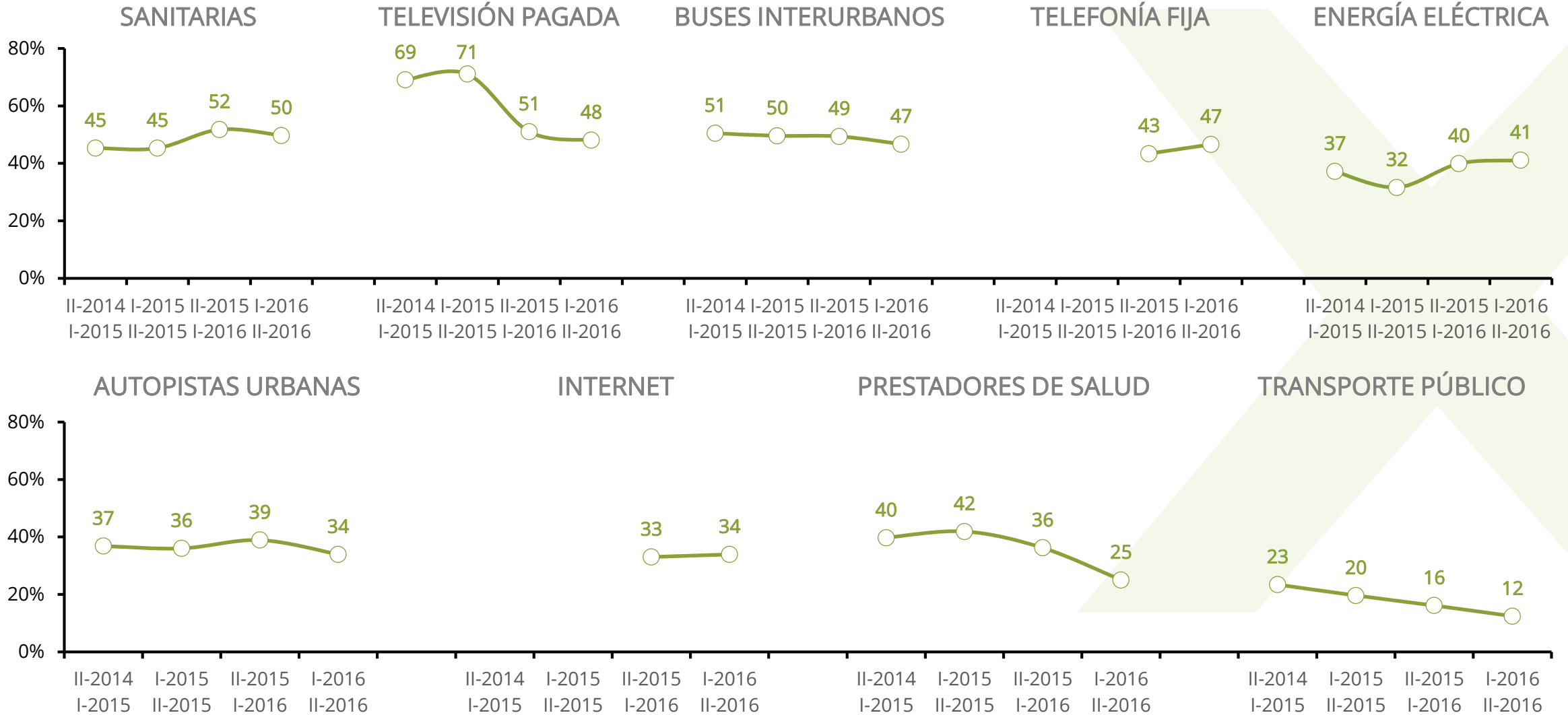




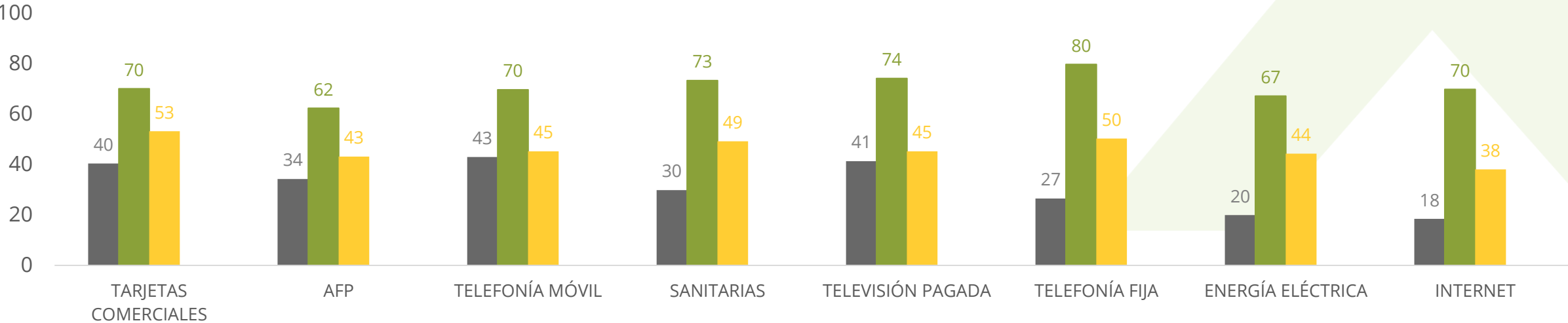
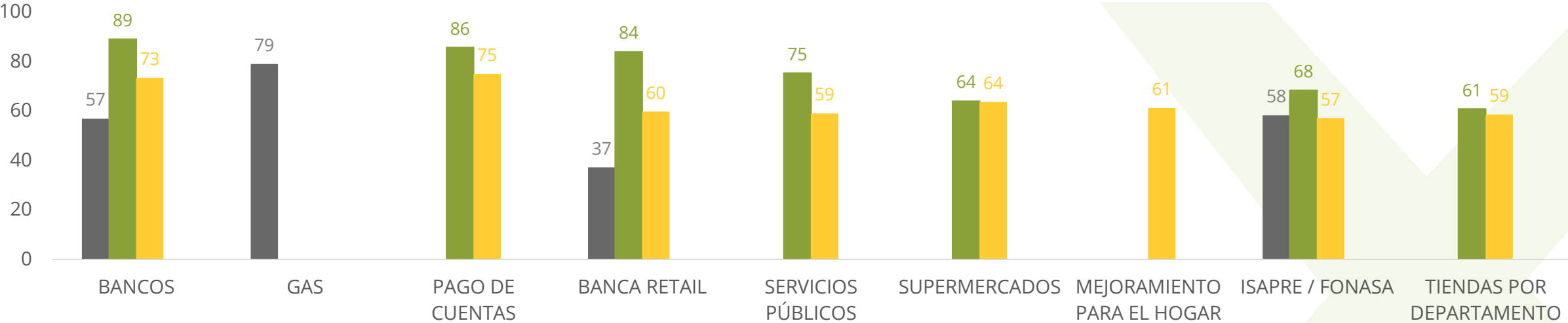
# PXI por Sector – Evolutivo







# PXI por Sector – Evolutivo



# PXI del Canal por Sector

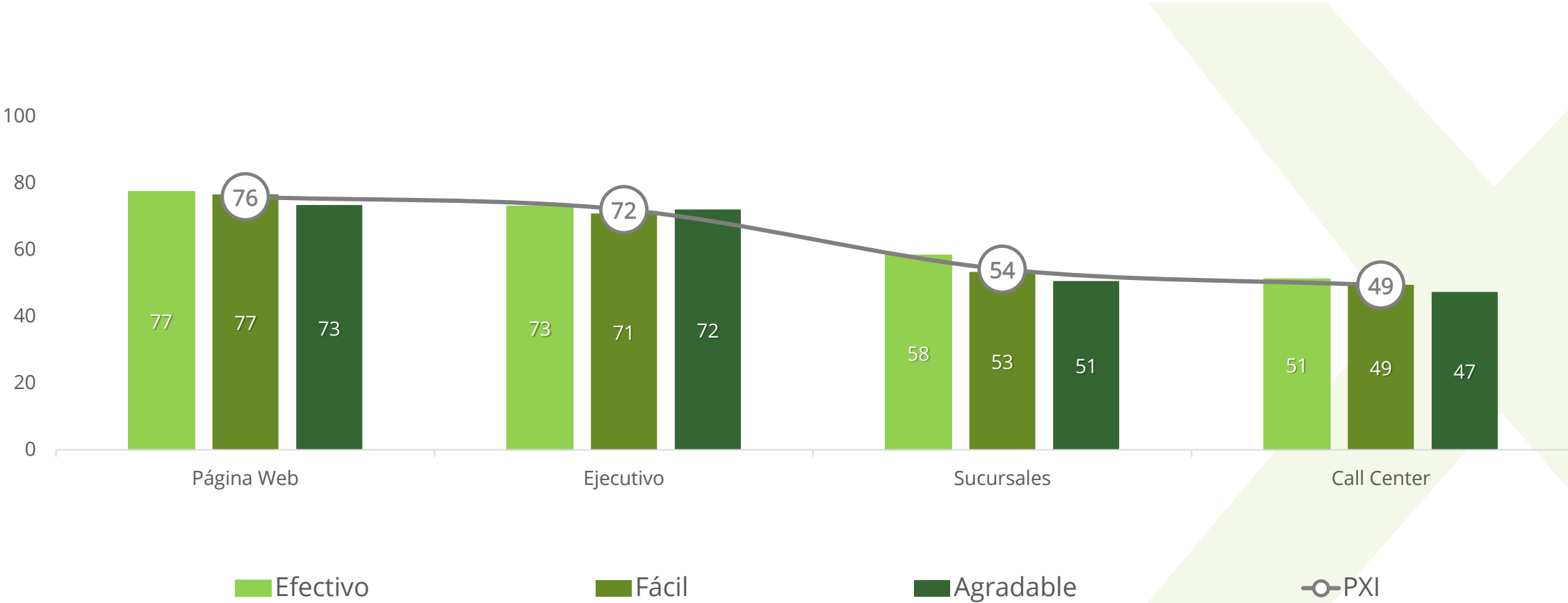


# Distribución de Canales por Sector

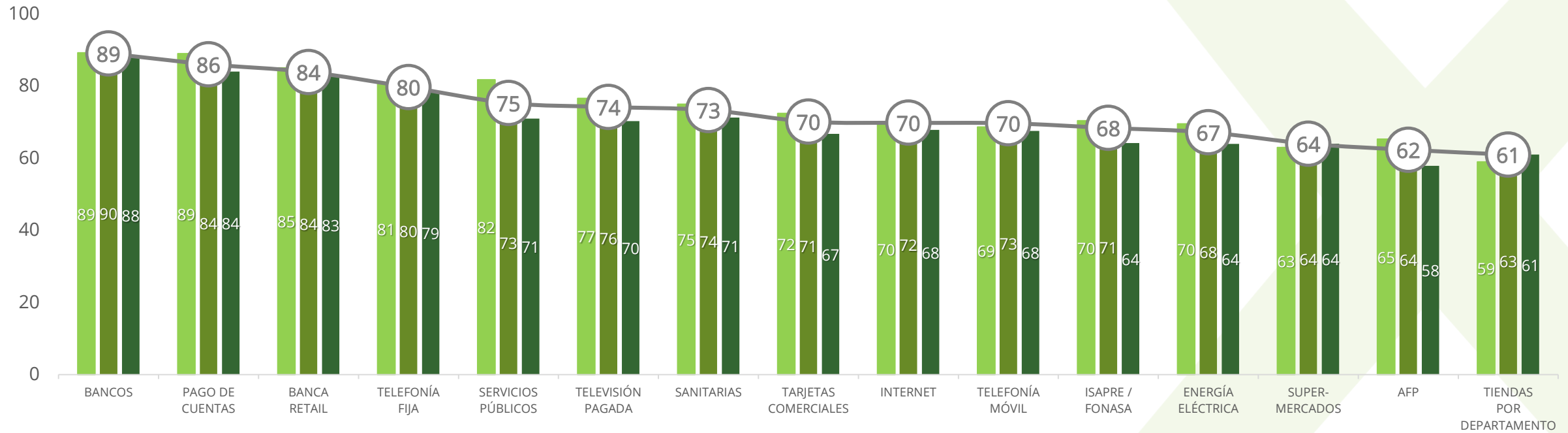
	 Call Center	 Web	 Sucursales	 Ejecutivo
BANCOS	7%	56%	22%	16%
GAS	89%	2%	9%	
PAGO DE CUENTAS		19%	81%	
BANCA RETAIL	10%	25%	54%	11%
SERVICIOS PÚBLICOS	2%	28%	70%	
SUPERMERCADOS		13%	87%	
MEJORAMIENTO PARA EL HOGAR		16%	84%	
ISAPRE / FONASA	16%	31%	46%	6%
TIENDAS POR DEPARTAMENTO		19%	81%	
TARJETAS COMERCIALES	9%	23%	68%	
AFP	7%	60%	33%	
TELEFONÍA MÓVIL	43%	29%	28%	
SANITARIAS	25%	22%	52%	
TELEVISIÓN PAGADA	59%	18%	24%	
TELEFONÍA FIJA	47%	25%	29%	
ENERGÍA ELÉCTRICA	35%	22%	43%	
INTERNET	56%	22%	22%	

# V Canales

# EFA del Canal



# PXI por Sector – Pagina Web



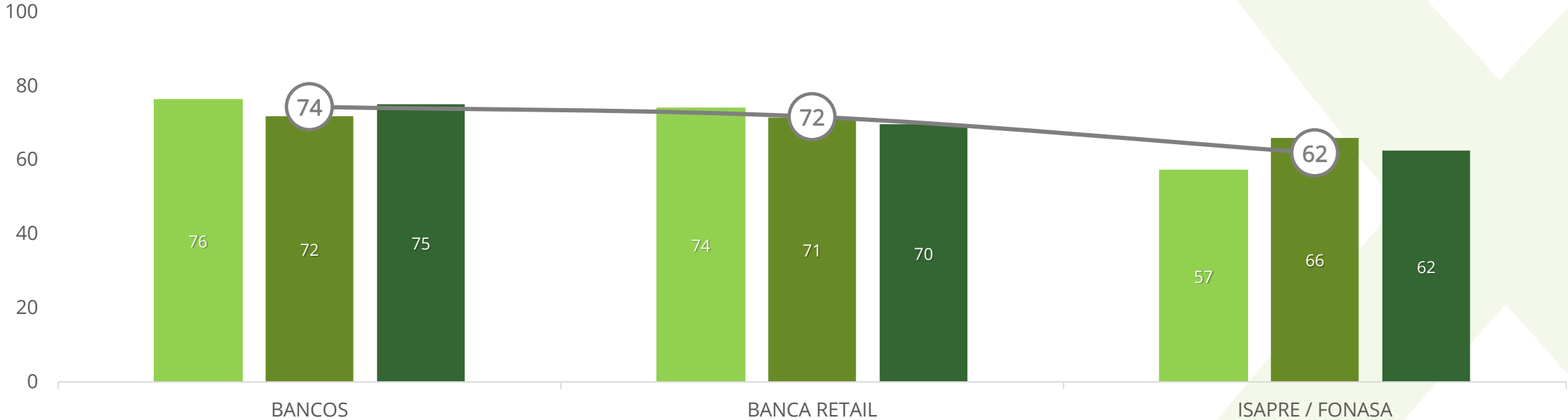
Efectivo

Fácil

Agradable

PXI

# PXI por Sector – Ejecutivo



Efectivo

Fácil

Agradable

PXI

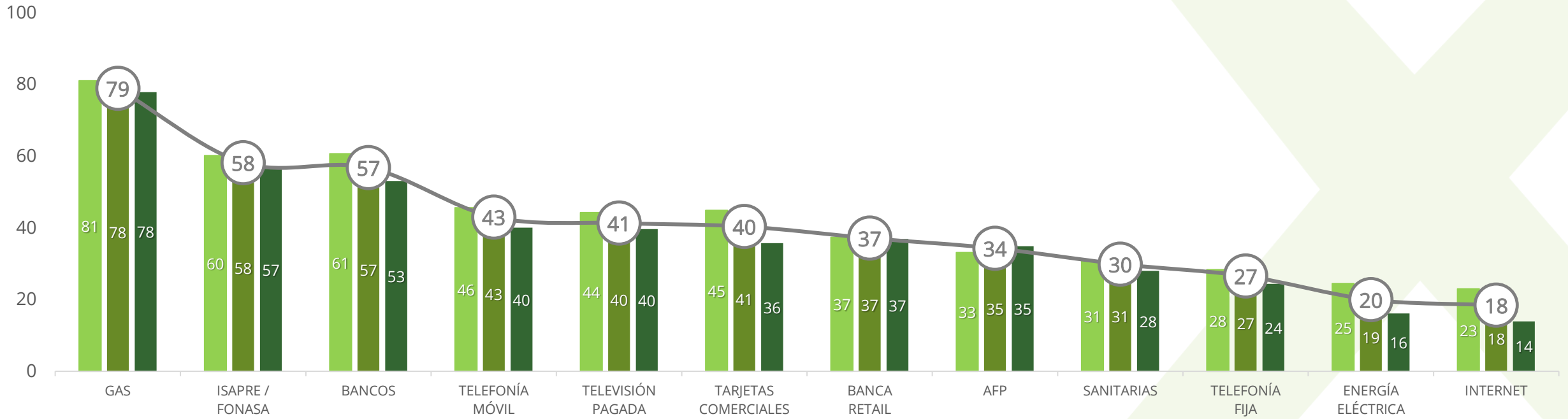




# PXI por Sector – Sucursales



# PXI por Sector – Call Center



Efectivo

Fácil

Agradable

PXI



# PRAXIS

Customer Engagement

Apoquindo 5583, Of. 152  
Las Condes - Santiago - Chile  
56 2 2371 4656  
info@praxis.cl  
www.praxis.cl

**PXI** > praxis  
xperience  
index



ProCalidad