



El espíritu de superación en las industrias de servicio durante la última década

Por: **Rodrigo Morrás O.**
director general
del CES UAI

En nuestros 25 años de existencia como Procalidad hemos mantenido una rigurosa investigación de la percepción de los clientes respecto del servicio entregado por las grandes marcas del mercado.

Junto a ellos una sistemática entrega de distinciones anuales por sectores industriales y categoría de servicios (transaccional y contractual) a aquellas marcas que superando umbrales básicos tuviesen los mejores resultados.

Sin embargo, cada cierto tiempo, es interesante poner los ojos en cuáles son las marcas de las distintas industrias que muestran mejoras sostenidas durante períodos más prolongados. En este estudio el período de análisis es de la última década, período que contiene numerosas contingencias de naturaleza físicas, sociales,

económicas, sanitarias y políticas.

Un aspecto interesante de esta mirada es la visibilización de las marcas que a continuación se mencionan, y que habitualmente están en la parte media del ranking de su sector y que no han sido distinguidas con los premios anuales; pero que como consecuencia de su actual enfoque en los clientes y en la mejora de sus servicios posiblemente las veremos distinguidas en el futuro.

El estudio que considera 6 industrias, constata que en esta década a pesar de los distintos eventos que la sacudieron, ninguna industria bajó su nivel promedio de percepción, es más, todas mejoraron; salvo la industria de la salud, que se mantuvo (pendiente cero).

La industria con la mayor mejora en la década fue la de transporte y logística, alcanzando una pendiente global de 1,5 lo que significa una mejora de 15 puntos de mejora en el período. De hecho, esta incluye a REDBUS, la marca de mayor mejora en la década, quien alcanzó una pendiente de 7,87 lo que significa una mejora de casi 80 puntos promedio en los 10 años. En palabras de Paola Tapia, directora de Transporte Público Metropolitano, "Este avance de Red Movilidad en los últimos años, muestra la transformación de una política pública de Estado, con mirada de largo plazo. Los ejes principales de acción han sido la electromovilidad y la perspectiva de género incorporando más mujeres en la conducción, conectando así

con más calidad y equidad territorial a las personas."

Además de valorar esta tremenda mejora que fue continua durante el período hay que agradecer el impacto en la vida de los ciudadanos de la capital, especialmente porque a estas buenas cifras, otro operador, Metro de Santiago, también aparece entre las empresas con mayor pendiente de crecimiento (6,2).

La siguiente industria fue Telco (1,17) donde destacó Movistar internet contribuyendo con una pendiente de 4,62. Es interesante destacar que en las dos industrias que siguen, Retail (1,06) y Finanzas (0,96), los operadores que las lideran (Tienda y Tarjeta La Polar) representan la resiliencia de una marca impactada por eventos ocurridos hace 15 años aprox.

Destacamos también la industria domiciliaria (0,56), a la segunda mejor marca de la década, Aguas Chañar, que alcanzó una pendiente de crecimiento de 6,6. Y en la industria de la Salud, a los Hospitales Públicos (3,19), que han sostenido la gran mejora obtenida durante la pandemia.

Finalmente, esta mejora general de los indicadores en las industrias refleja la capacidad de resiliencia, de adaptación y de creación de valor de las empresas de servicios que requiere ser reconocido por todos y que además válida en Chile la visión positiva y reconocimiento internacional (Informe Edelman Trust) de las competencias de las empresas privadas para gestionar y enfrentar cambios.



LA METODOLOGÍA PARA ESTIMAR LA MEJORA

1. Participan todas las marcas con 10 años ininterrumpidos de mediciones y datos.
2. Con los datos semestrales de cada variable disponible en las bases de Procalidad (INSC, PXI, ICC) se determinan las rectas que mejor aproximan la serie de datos.
3. La tendencia de mejora para cada variable queda estimada por la pendiente de la recta de ajuste.
4. La estimación global de mejora finalmente está dada por el promedio de las pendientes obtenidas en el punto 3.
5. Para la década analizada estimamos razonable destacar marcas con pendientes mayores a tres, esto significa una mejora promedio de 30 puntos para las 12 variables incluidas en los índices (INSC, PXI, ICC).