

## Benchmark Procalidad

# Los principales resultados de este 2022

El Índice Nacional de Satisfacción de Clientes cuenta ya con una nueva versión, destacando las más de 54.000 opiniones, distribuidas en 35 sectores y más de 145 grandes marcas, adicionalmente en su afán por entregar información periódica, sistemática y confiable basa su metodología en mediciones diarias de enero a diciembre permitiendo así recoger la estacionalidad propia de las compañías evaluadas y al mismo tiempo minimizar los sesgos frente a contingencias puntuales.

**Por: Macarena Catalán Garcés, gerente de Negocios en Praxis Human Xperience.**



Cada año Procalidad destaca a las marcas con los mejores estándares de servicio desde la perspectiva de los clientes. Para determinar aquello considera la construcción de un factor a partir de las variables de satisfacción con la marca, la satisfacción dado precio y la experiencia de problemas. Este año 2022, este factor tuvo una importante contribución de la satisfacción dado precio lo que generó cambios relevantes en la posición de las marcas, tanto así que un 26% de los ganadores obtuvo esta distinción por primera vez.

### Principales Resultados

La satisfacción con la marca durante el primer semestre del año alcanza 62 puntos netos y baja levemente respecto al 2°-2021, sin embargo, se amplían las brechas por edad, sexo, GSE y zona, siendo los clientes menores de 30 años, segmentos de mayores ingresos y la zona norte como los más críticos.

A partir de la pandemia los indicadores han experimentado varios cambios, las compañías son percibidas como de mayor costo, y se muestra como el de menor percepción, la permanencia o recompra presenta un comportamiento inestable donde retrocede respecto al semestre anterior.

Si nos centramos ahora en los sectores medidos dentro de cada industria se destaca lo siguiente:

- Tarjetas comerciales alcanzan su mejor indicador histórico superando los 70 puntos netos en promedio. Cajas de compensación reduce la brecha y alcanza a los bancos quienes han permanecido estables en los últimos cinco años.
- eCommerce lidera la industria del Retail con 81% de satisfacción neta y se aprecia como el mejor dentro de la categoría transaccional. Supermercados, Tiendas por departamento y Mejoramiento para el Hogar reducen la distancia y se encuentran dentro de la misma banda.
- Telefonía fija se separa respecto a Telefonía Móvil y Tv Pagada. Internet se mantiene como el sector de menor desempeño sin embargo tiende al alza.
- La salud es la de mayor variabilidad, sin embargo, la principal mejora está dada por el sector de menor desempeño, prestadores públicos quienes reducen la brecha respecto a las Clínicas en un 38%.

Otro resultado importante lo identificamos en la distribución de la cartera de clientes. Procalidad define seis grupos a partir de los indicadores de lealtad y la satisfacción general. Se observa un aumento de apóstoles y peregrinos, quebrando la inercia de los últimos años para este grupo de clientes donde el servicio está acorde a sus expectativas y tienen comportamientos de permanecer y recomendar a las

compañías, en tanto el grupo de "terroristas" que disminuye desde un 17% a un 11% respecto al segundo semestre de 2017, se caracteriza por clientes que han vivido malas experiencias con el servicio, transmiten su frustración a su círculo social y muestran altas disposiciones de abandonar la compañía.

Ambos grupos representan los extremos en la evaluación de los clientes y son un buen estimador de cara a la posibilidad de obtener el premio Procalidad. Particularmente para este 2022, las marcas distinguidas son aquellas que obtuvieron un buen equilibrio entre ambos grupos.

La pregunta que surge entonces es: ¿Cuáles son las componentes del servicio que generan estos comportamientos en los Clientes? La respuesta en este caso es que depende en gran medida de los quiebres de servicio, existiendo un importante vínculo entre la experiencia de problemas y la pérdida de satisfacción y lealtad, adicionalmente se observa una alta correlación con la satisfacción dado precio lo que hace mucho sentido pensando en que el precio es una componente relevante de la propuesta de valor. Así, cuando las compañías generan incomodidades en los clientes, la percepción de valor se altera porque de cara a los clientes hacer negocios con esa compañía resulta difícil (más costosa).

De lo anterior podemos concluir que 5 de cada 10 clientes serán terroristas si experimentan problemas, en tanto que, la ausencia de ellos consigue cuatro veces más apóstoles.

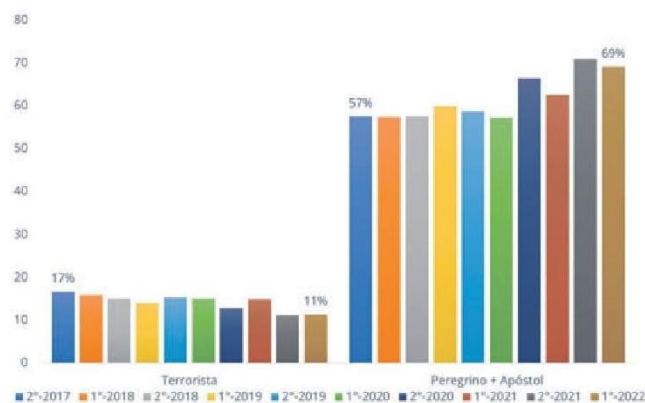
Si nos centramos ahora en la satisfacción dado precio, podemos afirmar que:

- Hay una relación inversa entre Apóstoles y Terroristas.
- Los terroristas predominan frente a notas insatisfactorias y disminuyen frente a las notas neutras.
- Para ser altamente leal (apóstoles) se requiere de excelencia en la relación precio – calidad. Incluso una nota 6 no es suficiente.
- El grupo de terroristas se acompaña de un mayor esfuerzo para disfrutar los servicios que la compañía ofrece de tal modo que los costos son mayores.

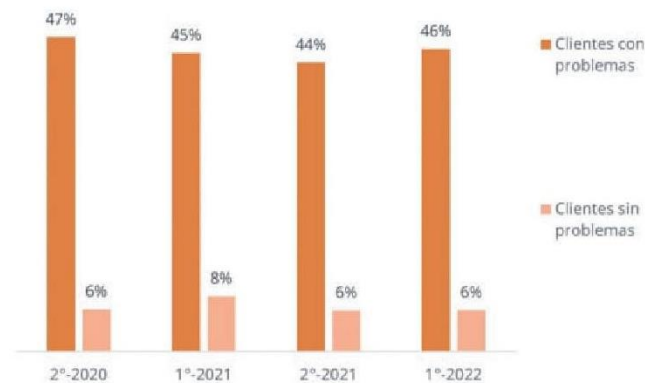


**Macarena Catalán Garcés, gerente de Negocios en Praxis Human Xperience.**

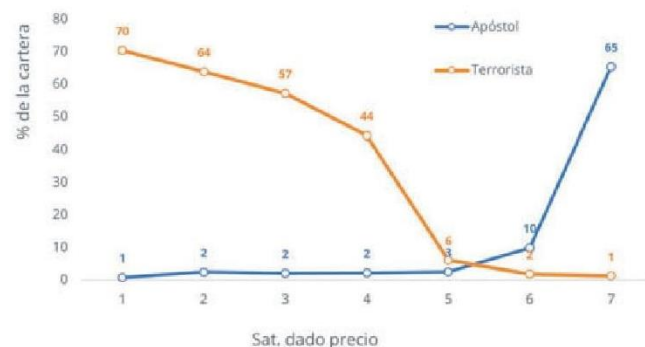
### DISTRIBUCIÓN EVOLUTIVA CARTERA DE CLIENTES



### TASA DE TERRORISTAS SEGÚN EXPERIENCIA DE PROBLEMAS



### VARIACIÓN DE LA CARTERA EN RELACIÓN AL PRECIO/ CALIDAD



## GANADORES PROCALIDAD AÑO 2022

INDUSTRIA	SECTOR	MARCA GANADORA	
Contractual	AFP	AFP Uno	
	Bancos Grandes	BCI	
	Bancos Medios	Banco Falabella	
	Cajas de Compensación	Los Héroes	
	Energía Eléctrica	Desierto	
	Gas Medidor	Gasco	
	Instituciones financieras de ahorro y crédito	Coopeuch	
	Internet	Claro	
	Isapre / Fonasa	Desierto	
	Mutuales	IST	
	Sanitarias	Desierto	
	Seguridad para el Hogar	Prosegur	
	Servicios Públicos	Servicio de Impuestos Internos	
	Tarjetas Comerciales	CMR Falabella	
	Telefonía Fija	Entel	
	Telefonía Móvil	WOM	
	Televisión Pagada	DIRECTV	
	Transaccional	Buses interurbanos	Pullman Bus
		Centros de Salud	Vidaintegra
		Clínicas	Clínica Alemana
Courier		Chilexpress	
Delivery		Cornershop	
Estaciones de Servicio		Copec	
Ecommerce		mercado libre	
Farmacias		Desierto	
Gas Cilindro		Desierto	
Líneas Aéreas		Jet SMART	
Mejoramiento para el hogar		Easy	
Minimarket		Pronto	
Pago de Cuentas		Sencillo	
Prestadores de salud		Desierto	
Supermercados		Jumbo	
Transporte Público		Desierto	
Tiendas por departamento		Paris	

## GRANDES GANADORES

INDUSTRIA	SECTOR	MARCA GANADORA
Contractual	Servicios estatales	Servicio de Impuestos Internos
Transaccional	Ecommerce	Mercado libre

