



UNA HISTORIA DE CONSISTENCIA]

Las empresas que han mantenido por diez años los mejores niveles de satisfacción de clientes

Por: Claudio López M.
 director ejecutivo CES UAI, y profesor Adolfo Ibañez



Procalidad fue fundado en 2001 con el propósito de elevar la competitividad de las empresas chilenas mediante un enfoque claro y decidido hacia el cliente.

Este benchmark no solo refleja el esfuerzo de muchos años de mediciones, sino que representa uno de los estudios de satisfacción de clientes más sólidos y confiables en Chile, y por qué no decirlo, en el mundo. Esto ha sido posible gracias a su continuidad operativa, el volumen significativo de encuestas, su metodología estadísticamente rigurosa y su cobertura multisectorial.

Este año hemos querido realizar un estudio muy particular sobre aquellas empresas que han logrado mantener sus niveles de satisfacción de clientes de manera continua. Para ello, realizamos un exhaustivo análisis de toda la data de los últimos 10 años. Creemos que es distinto obtener un muy buen resultado en un año o un par de años (lo que ya es valioso), que demostrar solidez y consistencia durante una década, especialmente considerando que este periodo ha estado marcado por diversos acontecimientos que han impactado la agenda de personas y empresas en Chile.

Cabe destacar que, para obtener un indicador total por marca, consideramos incluir todas las variables medidas: satisfacción neta, satisfacción dado el precio, recomendación neta, permanencia neta y el índice de confianza neta. Es decir, utilizamos todos los indicadores que por años hemos medido y que constituyen la base de las premiaciones y reconocimientos que entregamos anualmente.

Asimismo, para los resultados, incluimos solo aquellas marcas e industrias con presencia histórica durante el periodo considerado. Por lo tanto, debimos dejar fuera a empresas que, si bien han mostrado un gran desempeño en los últimos años, no cumplían con la condición de estar presentes en el índice desde 2015 hasta el primer semestre de 2025. Las industrias estudiadas fueron siete y que se resumen en los siguientes resultados:

• En la industria de los servicios domiciliarios, el sector mejor evaluado fue el de gas. Varias empresas destacaron, entre ellas Gasco y Abastible; sin embargo, la que mostró mayor consistencia, alcanzando el primer lugar fue Lipigas.

Fecha: 17-08-2025
Medio: La Tercera
Supl.: La Tercera - Edición Especial
Tipo: Noticia general
Título: Las empresas que han mantenido por diez años los mejores niveles de satisfacción de clientes

Pág.: 19
Cm2: 312,4

Tiraje: 78.224
Lectoría: 253.149
Favorabilidad: ☐ No Definida

"Creemos que es distinto obtener un muy buen resultado en un año o un par de años (lo que ya es valioso), que demostrar solidez y consistencia durante una década, especialmente considerando que este período ha estado marcado por diversos acontecimientos que han impactado la agenda de personas y empresas en Chile".

❶ En la industria financiera, a diferencia de los servicios domiciliarios, las empresas destacadas provienen de distintos subsectores: Banco Bice, Servipag y Tarjeta CMR. No obstante, la mejor evaluada fue Sencillito.

❷ En retail, los supermercados como Jumbo y Líder han mantenido buenos resultados históricos, mejorando incluso en los últimos años. Sin embargo, la marca que ha desarrollado un trabajo más consistente y una cultura centrada en los clientes, marcando hitos reconocidos por los consumidores, ha sido Copec, que lidera el ranking de esta industria en la última década.

❸ En telecomunicaciones, una

industria que tradicionalmente no lidera en satisfacción de clientes, se han destacado Directv, Claro y Movistar. Sin embargo, Entel ha mostrado un proceso más coherente y consistente en sus indicadores, posicionándose como la mejor en estos diez años.

❹ En servicios públicos, aunque los indicadores han mejorado en los últimos años, no sobresalen en comparación con otras industrias. Los mejores evaluados fueron el Servicio de Impuestos Internos (SII) en primer lugar, el Registro Civil en segundo y, bastante más atrás, las notarías. Creemos que esta industria debería aspirar a destacar mucho más en los próximos años.

❺ En transporte y logística, que tampoco suele liderar en satisfacción, algunas empresas han logrado mantener el vínculo con sus clientes y enfrentar con éxito los desafíos de los últimos años. Si bien la mejor evaluada es Chilexpress, también aparecen LATAM y Correos de Chile.

❻ Finalmente, la industria de la salud no solo ha sido protagonista de los mejores resultados pos pandemia, sino que también ha contribuido a impulsar el Índice

Nacional de Satisfacción de Clientes (INSC) hasta alcanzar los 67 puntos entre el segundo semestre de 2022 y el primero de 2023. Si bien hay varias instituciones con excelentes indicadores, la mejor evaluada de la industria y del ranking general ha sido Clínica Alemana, que alcanzó la mejor evaluación, convirtiéndose en la "mejor de las mejores" de los últimos diez años.

Consideramos importante destacar este tipo de indicadores y resultados, que contribuyen a cumplir el objetivo principal de Procalidad que es motivar a las empresas chilenas a innovar y diseñar mejores servicios y experiencias para sus clientes, pacientes y usuarios. Estamos convencidos de que un buen servicio no solo mejora las relaciones y el bienestar de las personas, sino que también impulsa una mejor economía y sociedad.

Felicitemos a las mejores empresas, ya que sus resultados consistentes durante estos diez años no son fruto del azar, sino de la visión y ejecución de muchas personas detrás de estos grandes esfuerzos colaborativos.