

EX INDEX
2024



TERCERA EDICIÓN DEL CUSTOMER XPERIENCE INDEX (CX INDEX)

Las cien empresas que lideran el ranking de experiencia del cliente 2024

Iniciativa promovida por Datum Internacional, Centrum PUCP y CX Latam Group, muestra que hay 55 compañías que han subido de posición este año y 44 que han bajado peldaños.

XENIA MARTINEZ
xenia.martinez@diariogestion.com.pe

La tercera edición del Customer Xperience Index (CX Index) en el Perú, iniciativa promovida por Centrum PUCP, Datum Internacional y CX Latam Group, y difundido en exclusiva por *Gestión*, ha revelado cuáles son las empresas consideradas líderes en sus categorías, debido a la experiencia ofrecida a los clientes.

Por segundo año consecutivo, la categoría app de banca o monedero electrónico ocupó el primer lugar en el ranking general, seguida de la categoría mejoramiento del hogar.

Urpi Torrado, CEO de Datum Internacional, comentó que, pese a que se mantiene la tendencia en los primeros lugares, hay 55 empresas que han subido de posiciones este 2024.

“Ha habido algunos cambios significativos, ya que solo 3 empresas han mantenido sus posiciones. Yape, Caja Piura y La Positiva son las marcas que conservan sus mismos lugares en el ranking. Por otro lado, hay 44 empresas que han bajado sus posiciones y otras 10 que no alcanzaron el puntaje para llegar al top 100 y terminaron saliendo del ranking”, precisó.

Asimismo, Torrado indicó que hay dos compañías que han logrado ingresar al listado por este año. Se trata de la

GANADORES POR CATEGORÍAS

PUESTO	MARCAS	PUESTO	MARCAS	PUESTO	MARCAS
AEROLÍNEAS					
1	LATAM	1	MIFARMA	1	TAMBO/ TAMBO+
2	SKY	2	INKAFARMA	2	LISTO
3	AVIANCA	3	BOTICAS & SALUD	3	OXXO
APLICATIVOS BANCA					
1	YAPE				
2	PLIN				
BANCA					
1	BBVA				
2	BCP				
3	SCOTIABANK				
CADENAS DE RESTAURANTES					
1	SAN ANTONIO				
2	BEMBOS				
3	PARDOS CHICKEN				
CENTROS COMERCIALES					
1	JOCKEY PLAZA/ BOULEVARD DE ASIA				
2	PLAZA SAN MIGUEL				
3	MALL AVENTURA				
DELIVERY					
1	RAPPI				
2	PEDIDOS YA				
3	JOKR				
E-COMMERCE					
1	WONG				
2	FALABELLA				
3	OESCHSLE				
FARMACIAS					
1	MIFARMA				
2	INKAFARMA				
3	BOTICAS & SALUD				
SALUD					
1	CLÍNICA SAN PABLO				
2	CLINICA RICARDO PALMA				
3	CLINICA INTERNACIONAL				
SEGUROS					
1	MAPFRE				
2	PACIFICO				
3	RIMAC				
SERVICIOS PUBLICOS					
1	CALIDDA				
2	LUZ DEL SUR				
3	SEDAPAL				
SUPERMERCADOS					
1	PLAZA VEA				
2	TOTTUS				
3	WONG				
TELECOMUNICACIONES					
1	ENTEL				
2	CLARO				
3	WIN				
TIENDAS DE CONVENIENCIA					
1	TAMBO/ TAMBO+				
2	LISTO				
3	OXXO				
TIENDAS POR DEPARTAMENTO					
1	FALABELLA				
2	OESCHSLE				
3	RIPLEY				
CAJAS					
1	CMAC HUANCAYO				
2	CMAC ICA				
3	CMAC CUSCO				
ESTACIONES DE SERVICIO					
1	PETROPERU				
2	PRIMAX				
3	REPSOL				
GAS					
1	LIMAGAS				
2	SOLGAS				
3	LLAMAGAS				
MEJORAMIENTO DEL HOGAR					
1	MAESTRO/ SODIMAC				
2	PROMART				
RETAIL - CADENAS					
1	HIRAOKA				
2	TAI LOY				
3	LA CURACAO				

pastelería San Antonio y la clínica San Pablo. Este año, ambas marcas han ocupado el primer lugar dentro de sus categorías (cadenas de restaurantes y salud).

Categorías destacadas
Luego de los monederos

electrónicos, las categorías con mejores resultados son mejoramiento del hogar, supermercados, tiendas por departamentos, fast food/cadenas de restaurantes, farmacias, centros comerciales, tiendas de conveniencia, delivery/app com-

pra online y, en el puesto 10, e-commerce.

Además, la categoría que más ha subido es la de seguros, aumentando su puntaje de 444 en el 2023 a 705 este año, lo que refleja una mejora de 261 puntos. La segunda mayor escalada viene de la



Destacados. Los ganadores de las diferentes categorías se reunieron para recibir el reconocimiento por su desempeño en experiencia al cliente.

EN CORTO

Metodología. El Index tiene un modelo único que se basa en la recopilación de información a través de dos fuentes principales: el monitoreo de redes sociales, que representa el 15% del análisis, y una

encuesta dirigida a 16,295 personas que han tenido una experiencia reciente con las marcas evaluadas en las 20 categorías y en cuatro dimensiones clave: marca, producto, servicio y experiencia emocional.

mano de las cajas municipales, que aumentaron 212 puntos en su calificación. Muy de cerca, están las tiendas de conveniencia que obtuvieron 210 puntos más que el año pasado.

Por otro lado, las empresas ganadoras en sus categorías fueron Yape, Latam, BBVA, San Antonio, Jockey Plaza, Rappi, Wong, Mifarma, Clínica San Pablo, Mapfre, Cá-

lidda, Plaza Vea, Entel, Tambo, Falabella, Caja Huancayo, Limagas, Maestro/Sodimac e Hiraoka.

El análisis también reveló que algunas categorías, como los aplicativos de monederos electrónicos, han logrado establecer una fuerte conexión emocional con sus usuarios. “La satisfacción con el servicio es alta, pero el diferencial radica en la conexión emocio-

nal que las marcas pueden crear con sus clientes”, comentó Torrado.

En el caso de las categorías que se ubicaron al final del ranking, los servicios públicos volvieron a ocupar la última posición, seguido de las telecomunicaciones y el sector bancario. En ese sentido, Torrado destacó la importancia de un enfoque centrado en las personas dentro de las empre-

sas para mejorar la experiencia del cliente.

“Un modelo de empresa basado en las personas puede marcar la diferencia en la capacitación y en los procesos internos, lo que a su vez impacta positivamente en la experiencia del cliente”, afirmó.

Además, entre las categorías evaluadas, se identificaron áreas con oportunidades de mejora, como la flexibilidad y la transparencia.

“La flexibilidad es una de las áreas con mayores oportunidades de mejora en todas las categorías. Por ejemplo, la falta de flexibilidad en horarios de atención puede arruinar una experiencia de compra que hasta ese momento había sido positiva”, indicó la ejecutiva.

Más info: gestion.pe

TOP 100 DE LAS EMPRESA DEL CX INDEX

ORDEN	MARCAS	CATEGORÍA
1	YAPE	Aplicativos banca
2	JOCKEY PLAZA/ BOULEVARD DE ASIA	Centros comerciales
3	PLAZA SAN MIGUEL	Centros comerciales
4	PLAZA VEA	Supermercados
5	HIRAOKA	Retail - cadenas
6	SAN ANTONIO	Cadenas de restaurantes
7	PLIN	Aplicativos banca
8	TOTTUS	Supermercados
9	MAESTRO/ SODIMAC	Mejoramiento del hogar
10	FALABELLA	Tiendas por departamento
11	BEMBOS	Cadenas de restaurantes
12	LATAM	Aerolíneas
13	PARDOS CHICKEN	Cadenas de restaurantes
14	STARBUCKS	Cadenas de restaurantes
15	WONG	Supermercados
16	TAMBO/ TAMBO+	Tiendas de conveniencia
17	MIFARMA	Farmacias
18	ROKY'S	Cadenas de restaurantes
19	MALL AVENTURA	Centros comerciales
20	WONG	E-commerce
21	INKAFARMA	Farmacias
22	KFC	Cadenas de restaurantes
23	BBVA	Banca
24	FALABELLA	E-commerce
25	PROMART	Mejoramiento del hogar
26	L RAMBLA	Centros comerciales
27	NORKYS	Cadenas de restaurantes
28	OESCHSLE	Tiendas por departamento
29	LISTO	Tiendas de conveniencia
30	OXXO	Tiendas de conveniencia
31	RAPPI	Delivery
32	METRO	Supermercados
33	MINKA/ PLAZA DEL SOL Y PLAZA DE LA LUNA/ GRUPO PATIO	Centros comerciales
34	CALIDDA	Servicios públicos
35	REAL PLAZA	Centros comerciales
36	PIZZA HUT	Cadenas de restaurantes
37	MAPFRE	Seguros
38	CLÍNICA SAN PABLO	Salud
39	MAKRO	Supermercados
40	BCP	Banca
41	BOTICAS & SALUD	Farmacias
42	Corporación E.Wong/ MALL DEL SUR/ PLAZA NORTE	Centros comerciales
43	PACIFICO	Seguros
44	CLINICA RICARDO PALMA	Salud
45	VIVANDA	Supermercados
46	OESCHSLE	E-commerce
47	CLINICA INTERNACIONAL	Salud
48	LIMAGAS	Gas
49	CMAC HUANCAYO	Cajas
50	PEDIDOS YA	Delivery
51	PETROPERU	Estaciones de servicio
52	PARQUE ARAUCO/ Larcomar/ Mega Plaza/ Outlet Arauco / Mega Plaza Express / Parque Lambramani/ Viamax	Centros comerciales
53	RIPLEY	E-commerce
54	MALL PLAZA	Centros comerciales
55	BOTICAS PERU	Farmacias
56	RIMAC	Seguros
57	MASS	Tiendas de conveniencia
58	TAILOY	Retail - cadenas

ORDEN	MARCAS	CATEGORÍA
59	SCOTIABANK	Banca
60	CMACICA	Cajas
61	DON BELISARIO	Cadenas de restaurantes
62	RIPLEY	Tiendas por departamento
63	ENTEL	Telecomunicaciones
64	INTERBANK	Banca
65	PRIMAX	Estaciones de servicio
66	CLÍNICA SAUNA (Clínica Delgado, Guardia Civil, Bellavista)	Salud
67	FARMACIA UNIVERSAL	Farmacias
68	OPEN PLAZA	Centros comerciales
69	SKY	Aerolíneas
70	CLÍNICA SANNAN (Clínica Golf, Clínica San Borja, Clínica Sánchez Ferrer, Clínica del sur, Clínica Betén)	Salud
71	CLARO	Telecomunicaciones
72	LA CURACAO	Retail - cadenas
73	SOLGAS	Gas
74	LLAMAGAS	Gas
75	PLAZA VEA	E-commerce
76	TIENDASEFE	Retail - cadenas
77	ESTILOS	Retail - cadenas
78	MCDONALDS	Cadenas de restaurantes
79	WIN	Telecomunicaciones
80	TOTTUS	E-commerce
81	BANBIF	Banca
82	CMAC CUSCO	Cajas
83	CMAC AREQUIPA	Cajas
84	JOKR	Delivery
85	CLINICA SAN FELIPE	Salud
86	CMAC SULLANA	Cajas
87	BANCO DE LA NACION	Banca
88	AVIANCA	Aerolíneas
89	REPSOL	Estaciones de servicio
90	COOLBOX	Retail - cadenas
91	BURGER KING	Cadenas de restaurantes
92	PLAZA LIMA SUR/ BALTA/ AREQUIPA CENTER CENCOSUD SHOPPING	Centros comerciales
93	ZETAGAS	Gas
94	MERCADO LIBRE	E-commerce
95	COSTAGAS	Gas
96	CMAC PIURA	Cajas
97	LA POSITIVA	Seguros
98	MIBANCO	Banca
99	PECSA	Estaciones de servicio
100	JET MARKET	Tiendas de conveniencia

FICHA TÉCNICA

TÉCNICA: Digital listening. Metodología propia que, mediante la inteligencia de datos, nos permite escuchar las conversaciones espontáneas que se dan en la red y conocer qué se dice en relación a la experiencia con una empresa o marca.
MEDIOS ANALIZADOS: Twitter, Instagram y Facebook. Únicamente las cuentas públicas, es decir, aquellas abiertas que no tengan candado de acceso.
INFORMACIÓN: Se tomó el acumulado de 12 meses.
TÉCNICA: Encuestas.
GRUPO OBJETIVO: Personas (mayores de 18 años) que hayan tenido al menos una experiencia de uso de la categoría en evaluación.
MUESTRA: Total de evaluaciones: 16,295.
ÁMBITO GEOGRÁFICO: Nacional Urbano.