



PRAXIS XPERIENCE INDEX

La consultora detrás del PXI trabaja hace más de 20 años para mejorar sistemáticamente la experiencia de los clientes.

Nuestro marco de referencia, el **Customer Centricity Model (CCM)** identifica las prácticas que guían la construcción de una cultura centrada en el cliente.





PXI

Praxis Xperience Index

El ranking PXI (Praxis Xperience Index) es una iniciativa que nace con el propósito de generar un motor de mejora continua en la experiencia que viven los habitantes de Chile con los principales servicios del país.





Sobre PXI

Praxis Xperience Index



Primer Ranking de experiencia a nivel nacional en Chile



+10 años de evolución de indicadores de experiencia



+120 compañías de servicio más importantes de Chile



+ 50.000 clientes evalúan anualmente, (error del 0,46%)



Reconocemos a las mejores compañías de cada sector (PXI igual o más de 70)



1

Metodología del Ranking

Qué entendemos por experiencia, cómo la medimos y cómo obtenemos la información.

4

Ranking 2026

Grupos de experiencia y posición en el ranking de cada marca.

2

Hallazgos y Tendencias

Hallazgos del ranking a nivel nacional y sectorial.

3

Resultados por Canal

Canales de contacto, su uso y desempeño.
Principales requerimientos en cada canal, componentes de la experiencia y PXI.



1

Metodología del Ranking

¿Cómo entendemos la experiencia?

Fundamentos del PXI

EXPERIENCIA DE CLIENTE

Qué vive y siente mi cliente



Propósito

Objetivos y necesidades del cliente.



Expectativas

Disposición, estado anímico, memoria frente a su propósito



Contexto

Ambiente, condiciones, aspectos sensoriales



MEDICIÓN

La experiencia se puede medir en 3 niveles



Relación

Experiencia acumulada a partir de múltiples viajes



Viaje

Experiencia frente a una necesidad. Habitualmente contiene múltiples interacciones.



Interacción

Experiencia en un punto de contacto específico



IMPACTO

Palancas de mejora



+ Rentabilidad



+ Sostenibilidad



+ Fidelización



Dimensiones de la experiencia

PXI tiene igual peso de las tres dimensiones



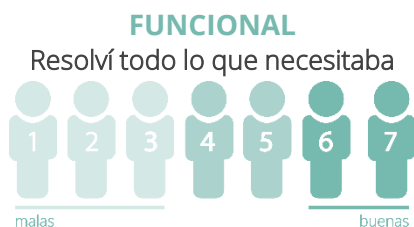


¿Cómo medimos la experiencia en las interacciones?

Metodología

- Se evalúan las 3 dimensiones en una escala de notas que va del 1 al 7. Esta se obtiene mediante las siguientes 3 preguntas a los clientes:

¿Cuál es su nivel de acuerdo con las siguientes frases?



- Se calculan los resultados netos de cada dimensión.

$$\left(\begin{array}{l} \% \text{ Buenas} \\ \text{Experiencias} \\ \text{(Notas 6 y 7)} \end{array} \right) - \left(\begin{array}{l} \% \text{ Malas} \\ \text{Experiencias} \\ \text{(Notas 1 a 3)} \end{array} \right)$$

- Al promediar los resultados netos de cada dimensión se obtiene el indicador PXI.



> Marco metodológico del estudio

Ranking PXI

- ▶ Se contempla una **muestra de 360 casos por marca**, lo que asegura un **error muestral de un 5,2%**.
- ▶ Se realiza a través de un **cuestionario estructurado**.
- ▶ Encuesta a **mayores de 18 años de Arica a Punta Arenas**.
- ▶ Considera a residentes de todas las comunas del país con más de 130.000 habitantes, y también las capitales regionales.
- ▶ La **toma de muestra es diaria**.
- ▶ Para el ranking 2026, se contempla el período de medición de Enero a Diciembre del 2025.



Marcas consideradas en el ranking PXI 2026

AFP

Cuprum^{afp} ProVida^{AFP}
Una compañía MetLife

AFP Capital modelo uno^{afp}

HABITAT Seguridad y Confianza AFP PlanVital

Cajas de Compensación

Caja Los Heroes La Araucana más cerca

LOS HEROES CAJA LOS ANDES

Prestadores de Salud Privada

CLINICA MEDS. CENTRO MÉDICO DENTAL REDSALUD

ahcs salud IntegraMédica

Clinica Alemana Clínica Santa María

CLÍNICA LAS CONDES Dávila Clínica Universidad de los Andes

Red de Salud UC - CHRISTUS INDISA

Courier

chilexpress

starken Blue express copac

CORREOS CHILE

Energía eléctrica

enel saesa

cee CHILQUINTA energía

Estaciones de servicio

COPEC Shell

Farmacias

CruVardo sb

ahumada

Gas cilindro

abastible gasco

Lipigas.

Gas medidor

abastible gasco

Lipigas. metrogas

Inst. Financieras Grandes

BancoEstado Banco Falabella

Bci Santander

Banco de Chile

Inst. Financieras Medianas

BANCO security de BICE

itaú Scotia BANCO BICE

COPEUCH banco ripley

Internet

movistar

vtr mundo

Isapre / Fonasa

Banmédica Colmena

consalud Fonasa CruzBlanca nueva másvida

Líneas aéreas

JetSMART

LATAM SKY

Mejoramiento para el hogar

easy

SODIMAC

Minimarket

OXO opa! San Camilero

PRONTO Castaño

Mutuales

ACHS

MUTUAL de seguridad

ist

Pago de cuentas

Caja Vecina sencillito

PAG SERVIR

Sanitarias

Altiplano Magallanes

AGUAS antofagasta AGUAS andina

AGUAS del valle AGUAS cordillera

esval Nuevosur

aguaspatagonia Suralis Essbio

Seguridad para el hogar

ADT verisure

PROSEGUR

Servicios públicos

Sii

Supermercados

u Santa Isabel Jumbo

TOTTUS lider

Tarjetas comerciales

CMR

Telefonía móvil

Claro- WOM

movistar

Televisión pagada

DIRECTV vtr

movistar mundo

Tiendas por departamento

f paris

RIPLEY

Transporte público

METRO DE SANTIAGO

red



2

Hallazgos y Tendencias





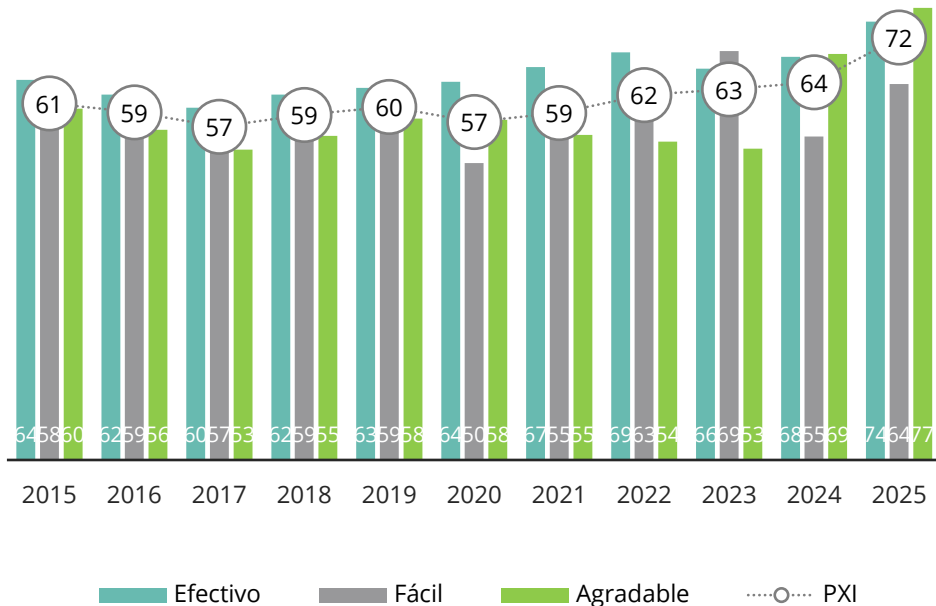
El Ranking PXI 2026 llega con grandes noticias. En esta edición, celebramos a las marcas que han logrado posicionarse como referentes de excelencia en sus sectores, redefiniendo los nuevos estándares de servicio y experiencias. A nivel nacional el PXI no solo sigue subiendo, sino que se crece fuertemente gracias a la mejora continua de gran parte de la industria logrando un aumento de experiencias muy buenas y excelentes.

¡Descubre ahora todos los detalles y resultados del Ranking PXI 2026!



¿Cuál fue el resultado de la experiencia el 2025?

PXI a Nivel Nacional



72%

El **PXI 2025** continúa al alza y esta vez mejora 8 puntos a nivel nacional, siendo este el quinto año con mejora consecutiva.

+10 reconocimientos

En esta edición 28 marcas son reconocidas por obtener indicadores igual o sobre los 70 puntos y ser los mejores dentro de su sector; 10 marcas más que la edición anterior.

+18 marcas

Las marcas con experiencias de excelencia pasan de 10 a 28 en esta premiación.



Sectores Destacados

Movimientos Sectoriales Relevantes

Se destacan los sectores TOP 3 referentes del Ranking que se han mantenido entregando las mejores experiencias:

#	TOP 3 SECTORIAL	PXI
1°	GAS CILINDRO	89%
2°	ESTACIONES DE SERVICIO	84%
3°	PAGO DE CUENTAS	82%

Se destacan sectores que presentan mejora significativa respecto al año anterior y alcanzan niveles de experiencias excelentes (Sobre 79 puntos):

#	SECTOR	↑ EN EL ÚLTIMO AÑO
2°	ESTACIONES DE SERVICIO	+ 5
3°	PAGO DE CUENTAS	+ 5
4°	MINIMARKET	+ 9
4°	SUPERMERCADOS	+ 7
4°	INST. FINANCIERAS - GRANDES	+ 5

22% de los sectores presentan indicadores PXI sobre los 80 puntos – experiencias excelentes. Este grupo formado por 6 sectores muestra un crecimiento significativo. El año pasado sólo un sector (equivalente al 4% de los sectores) tenía indicadores igual o superior a 80 puntos.

52% de las marcas se encuentra en el grupo de Experiencias Buenas (Grupo B), convirtiéndose en el grupo más masivo. El año pasado, el antiguo grupo mayoritario era el de experiencias regulares con un 63% de presencia.





Sectores Destacados

¿Qué sectores son referentes en cada una de las dimensiones de la experiencia?

#	REFERENTES EN EFECTIVIDAD	% EFECTIVO	PXI
1	GAS CILINDRO	90	89
2	ESTACIONES DE SERVICIO	86	84
5	SEGURIDAD PARA EL HOGAR	86	79



El grado en que el cliente puede cumplir su propósito

#	REFERENTES EN FACILIDAD	% FÁCIL	PXI
1	GAS CILINDRO	88	89
2	ESTACIONES DE SERVICIO	81	84
4	SUPERMERCADOS	81	80



El nivel de esfuerzo que el cliente debe ejercer para cumplir su propósito

#	REFERENTES EN AGRADABILIDAD	% AGRADABLE	PXI
5	SEGURIDAD PARA EL HOGAR	94	79
1	GAS CILINDRO	89	89
2	ESTACIONES DE SERVICIO	86	84



Las emociones vividas por el cliente durante la experiencia



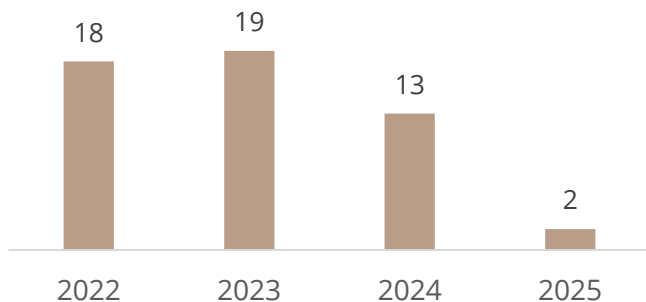
Sectores Desiertos

¿Cuáles son los sectores desiertos del ranking PXI 2024?

Los sectores desiertos corresponden a aquellos donde la marca que presenta el PXI más alto, no alcanza los 70 puntos.

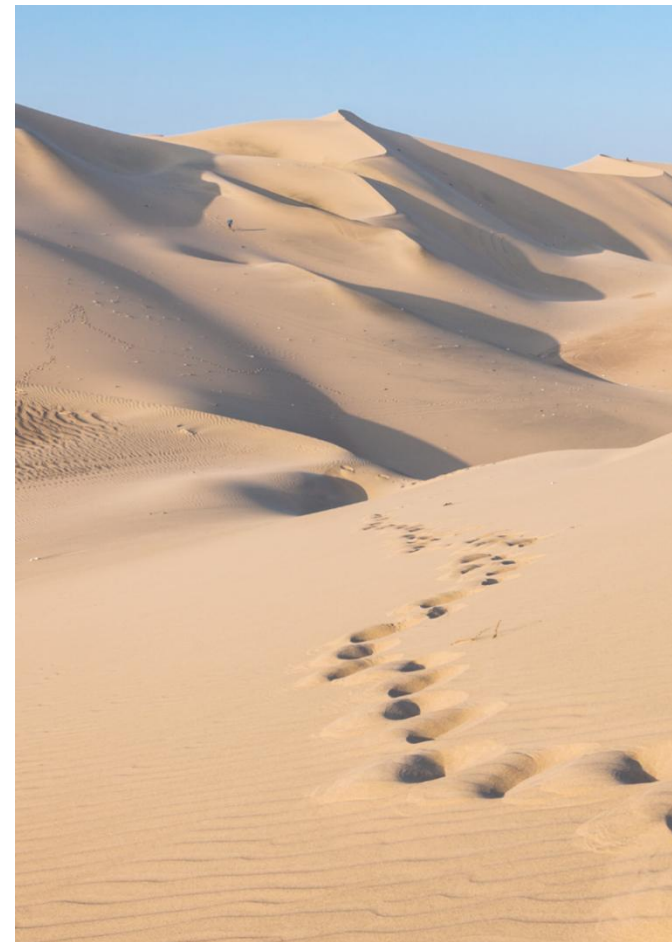
Este 2025, sólo **2 sectores están desiertos**, siendo el año con un mínimo histórico.

La evolución histórica del número de sectores desiertos:



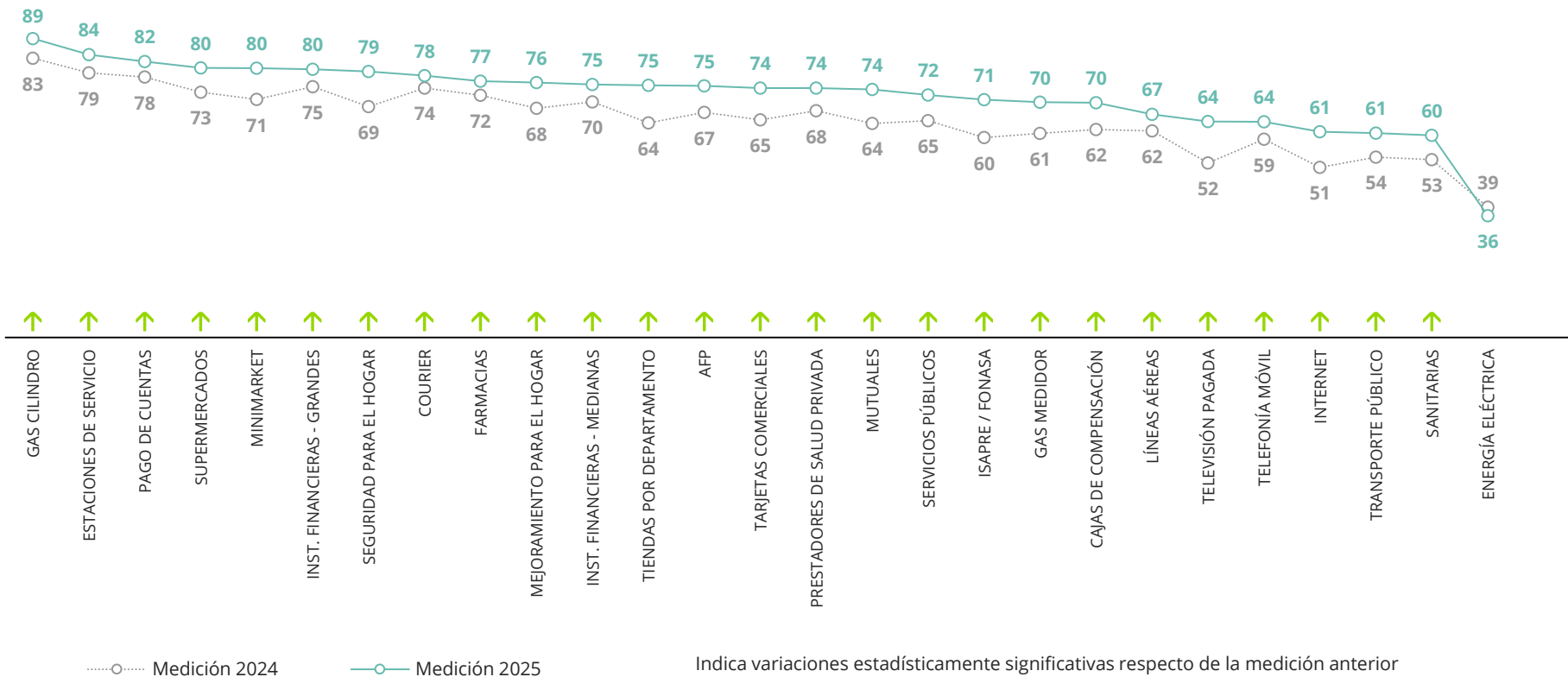
Sectores desiertos de este año son:

- Energía eléctrica
- Transporte público



PXI Sectorial

Descubre la posición relativa de tu sector respecto del mercado chileno

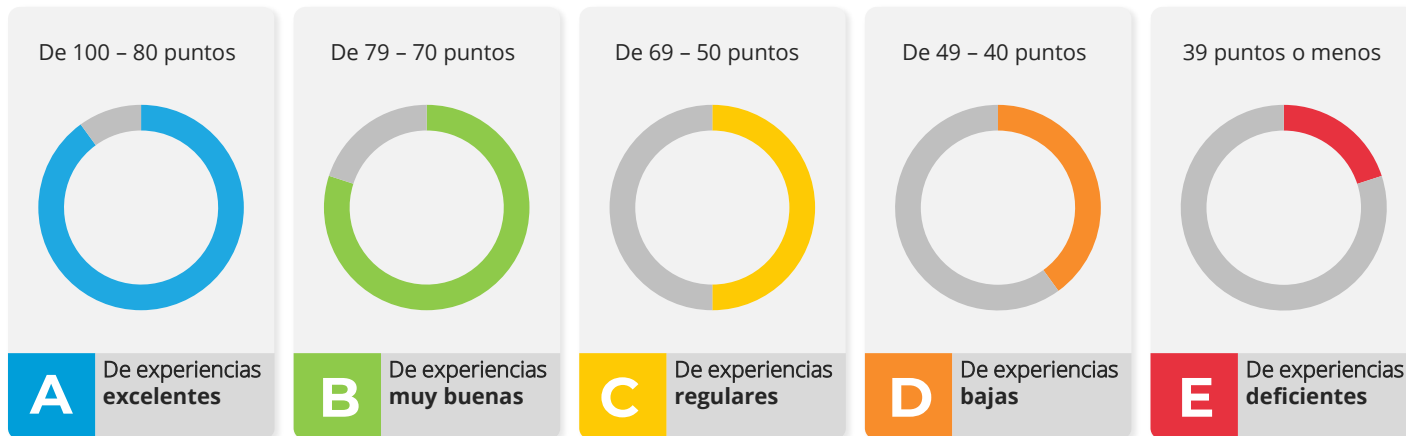




Grupos de experiencia

Ranking PXI

- Según los puntajes obtenidos por las marcas en el ranking de experiencia PXI, estas se clasifican en 5 grupos que van desde las mejores a las peores experiencias.
- Las compañías que como Praxis reconocemos son aquellas que, siendo las primeras en su sector, presentan un puntaje igual o superior a 70.

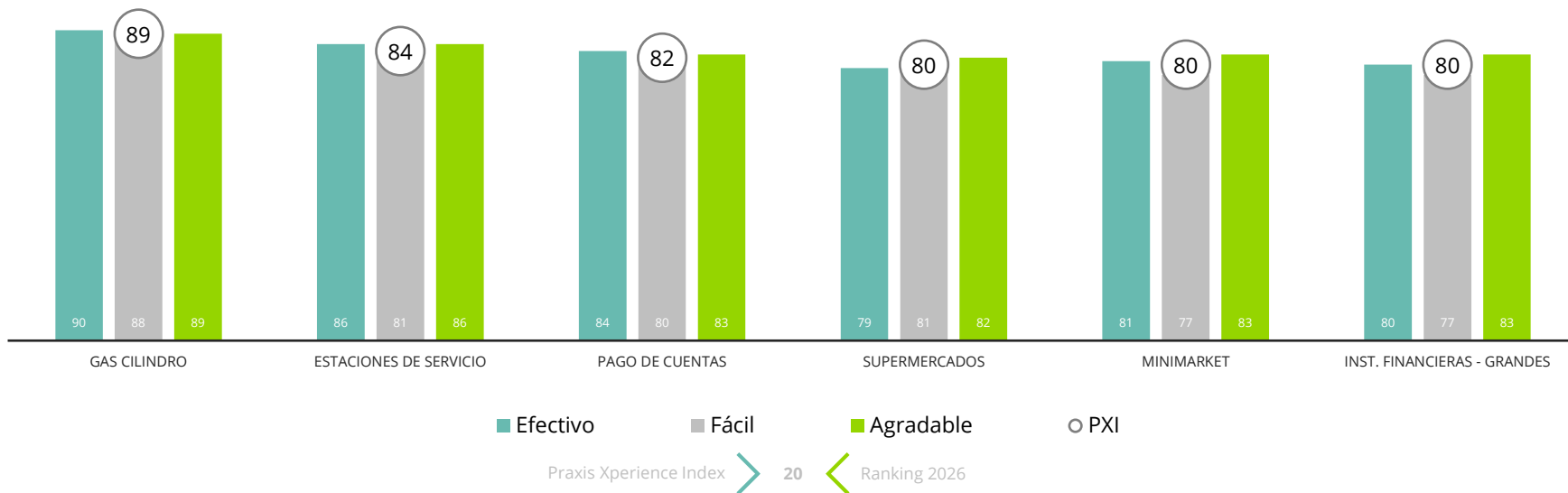




PXI y EFA Sectorial

Sectores con experiencias excelentes

- Se presentan sectores con experiencias excelentes, es decir, con PXI sobre los 79 puntos. Entre ellas, destacan **Gas Cilindro al ser el único sector con una efectividad con 90 puntos.**
- En este grupo se suman 5 nuevos sectores los cuales anteriormente pertenecían al grupo de experiencias muy buenas.
- Cabe destacar que aún existen brechas en algunos sectores respecto a las componentes de la experiencia. Resalta supermercados con una efectividad de 79 puntos, Minimarket e Inst. financieras grandes con una facilidad de 77 puntos.

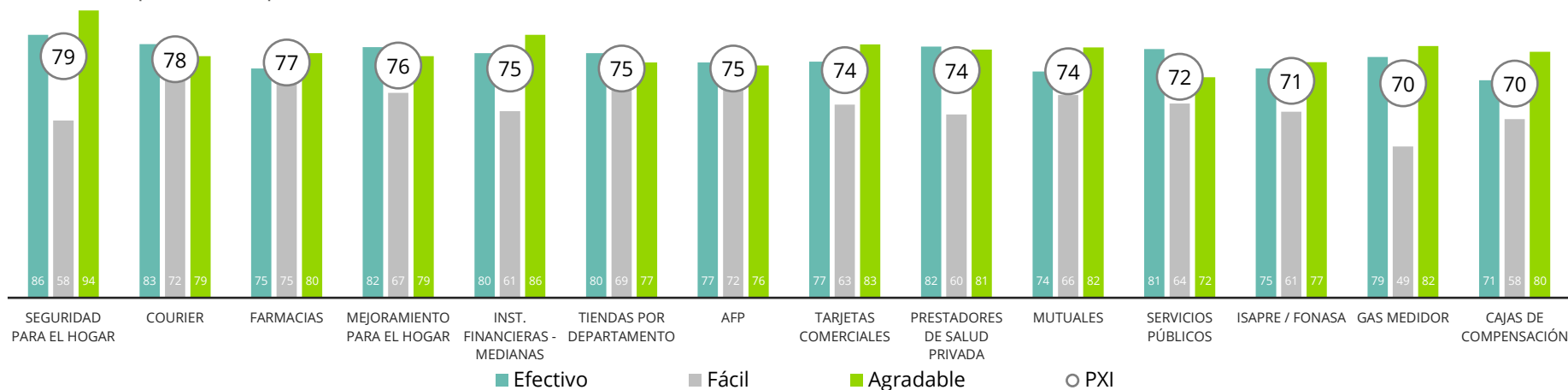




PXI y EFA Sectorial

Sectores con experiencias muy buenas

- Sectores con experiencias muy buenas son aquellos que presentan un PXI entre los 79 y los 70 puntos. En esta edición, **14 sectores se presentan en esta categoría**, siendo 11 de estos provenientes de experiencias regulares.
- A diferencia de los sectores en experiencias excelentes, acá se observa un espacio de mejora importante en la componente 'Fácil' de la experiencia.
- Si bien dentro de este grupo el PXI se encuentra bajo los 80 puntos, cabe destacar que en muchos sectores las componentes de la experiencia superan este umbral

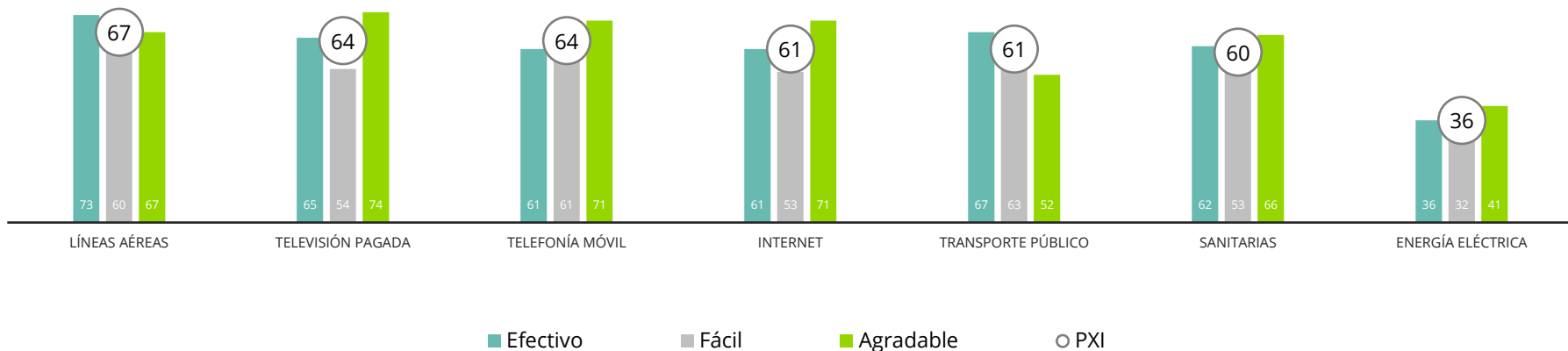




PXI y EFA Sectorial

Sectores con experiencias regulares o deficientes

- Sectores con experiencias regulares son aquellos que presentan un PXI entre los 69 puntos y los 50 puntos. En esta edición, **6 sectores quedan en esta categoría.**
- Cabe destacar que las 6 marcas dentro de esta categoría poseen una alza de 3 o 4 periodos consecutivos.
- Sectores con experiencias deficientes presentan un PXI bajo los 40 puntos. En este sector se encuentra Energía Eléctrica, el cual presenta su segundo periodo consecutivo con baja en el PXI.





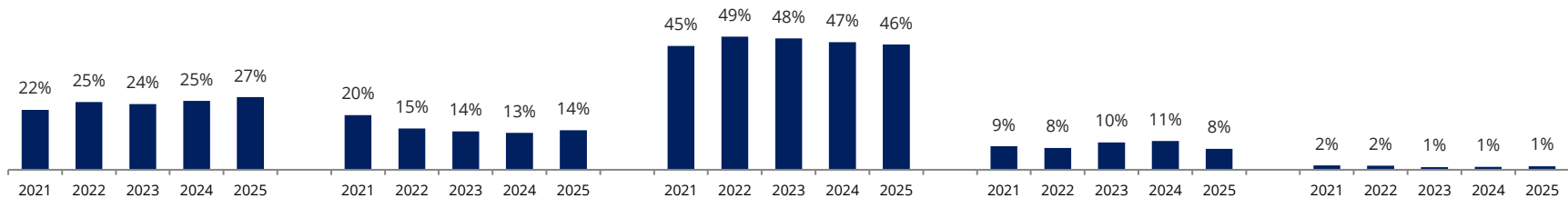
3

Resultados por Canales

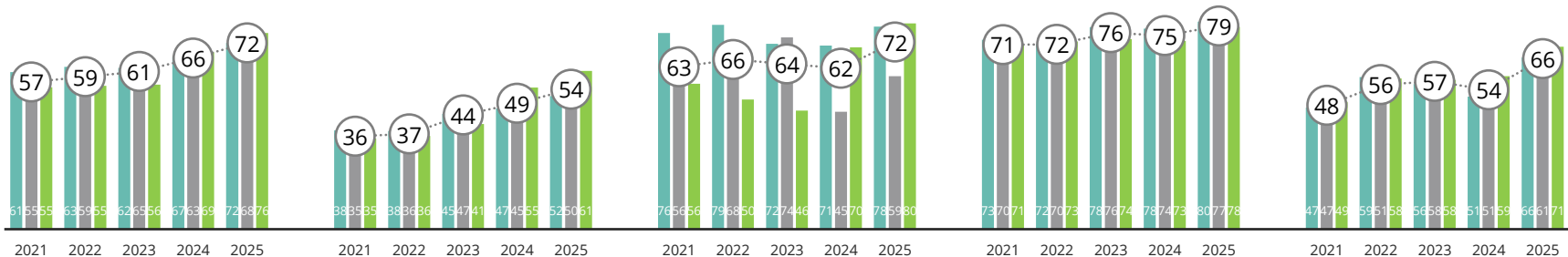


Canales de atención

Uso y Desempeño evolutivo



■ Frecuencia uso de canales



Efectivo

Fácil

Agradable

.....○..... PXI

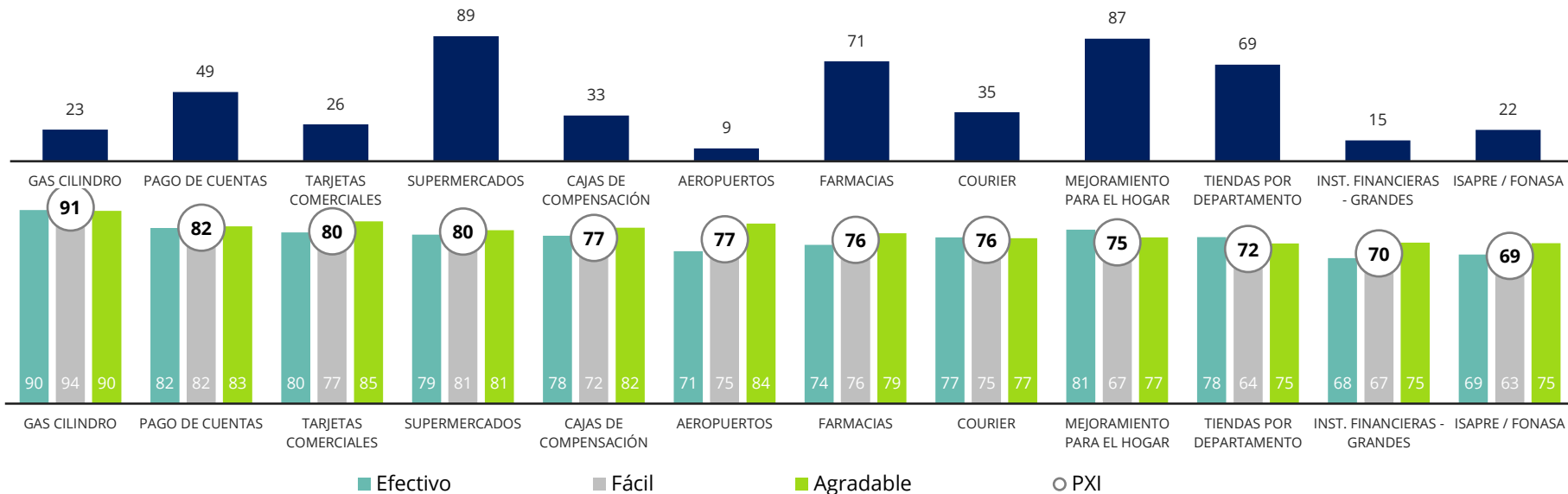


> Canal Sucursal

¿Cuánto se usa y qué PXI presenta el canal sucursal según sector? (Parte 1)

- Los sectores con mayor uso en el canal presencial son **Supermercados 89%**, **Mejoramiento para el hogar 87%**, **Farmacias 71%** y **Tiendas por departamento 69%**. Entre estos, la mejor experiencia se visualiza en Supermercados. A nivel general, las mejores experiencias en este canal se observan en Gas cilindro, Pago de cuentas, Tarjetas comerciales y Supermercados.
- A medida que el PXI disminuye aumenta la brecha entre las componentes de la experiencia siendo la componente 'Fácil' la más descendida.

Tasa de uso del canal (%)



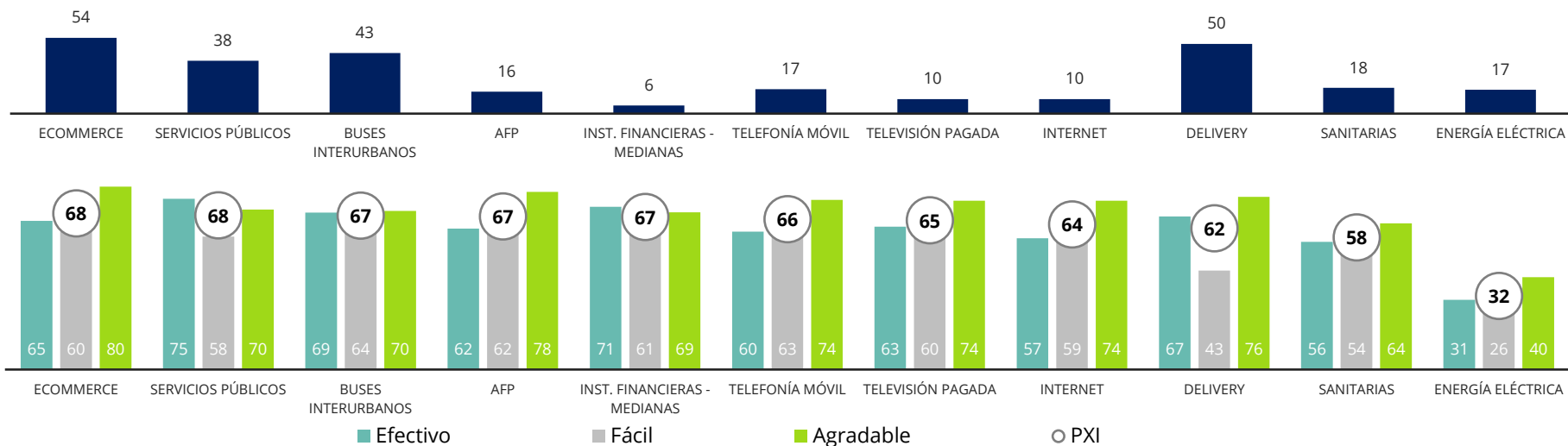
* No se informan indicadores con muestras < 70 casos.

> Canal Sucursal

¿Cuánto se usa y qué PXI presenta el canal sucursal según sector? (Parte 2)

- Los sectores con mayor uso en el canal presencial son **Supermercados 89%**, **Mejoramiento para el hogar 87%**, **Farmacias 71%** y **Tiendas por departamento 69%**. Entre estos, la mejor experiencia se visualiza en Supermercados. A nivel general, las mejores experiencias en este canal se observan en Gas cilindro, Pago de cuentas, Tarjetas comerciales y Supermercados.
- A medida que el PXI disminuye aumenta la brecha entre las componentes de la experiencia siendo la componente 'Fácil' la más descendida.

Tasa de uso del canal (%)



* No se informan indicadores con muestras < 70 casos.

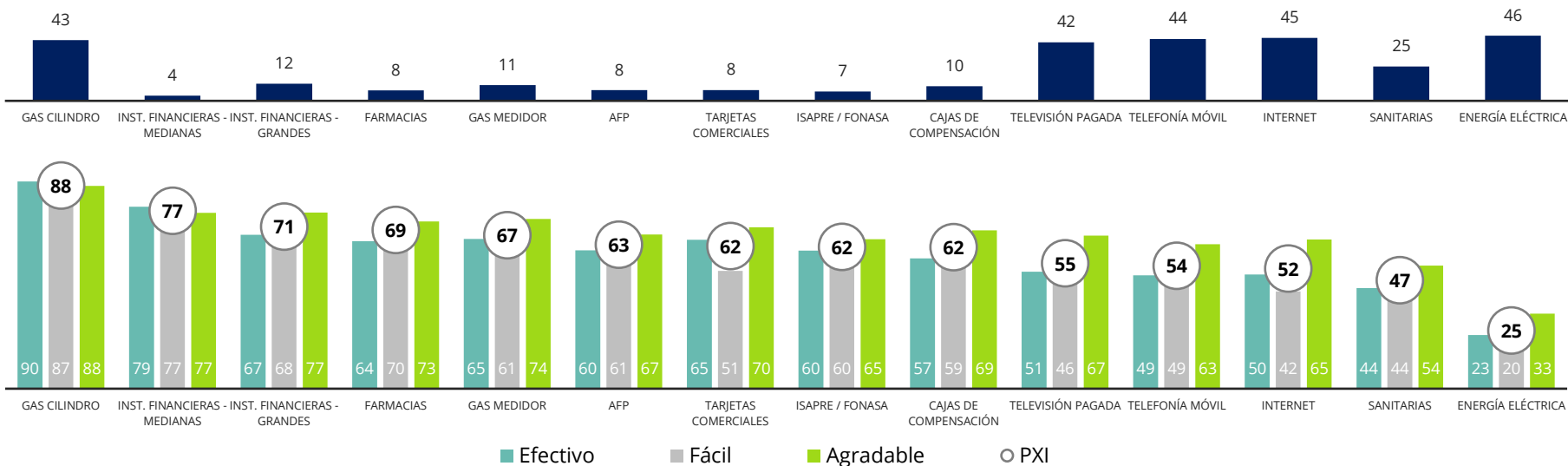


Canal Call Center

¿Cuánto se usa y qué PXI presenta el canal call center según sector?

- El mayor uso se concentra en los sectores de Telecomunicaciones, Energía Eléctrica y Gas Cilindro. En este grupo, sobresale el sector Gas Cilindro al alcanzar un excelente PXI de 88 puntos, seguido por las Instituciones Financieras que logran posicionarse por encima de los 70 puntos
- Cabe destacar que en sectores con un PXI con menor desempeño la componente de la experiencia que más se afecta es la 'Efectividad'.

Tasa de uso del canal (%)



* No se informan indicadores con muestras < 70 casos.



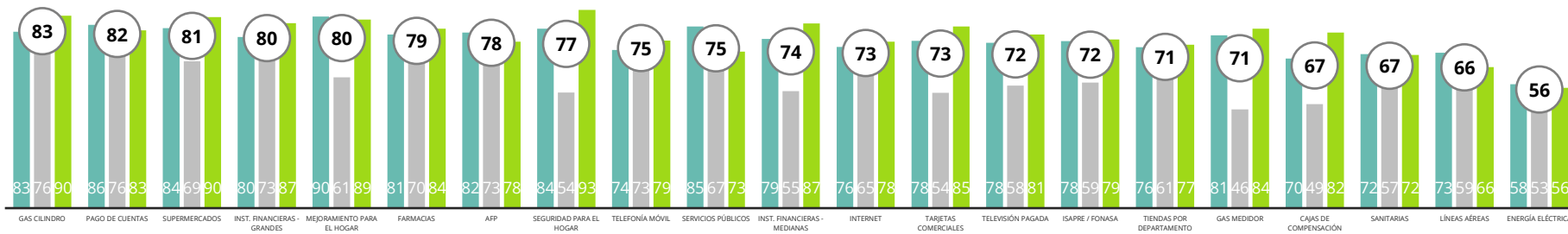
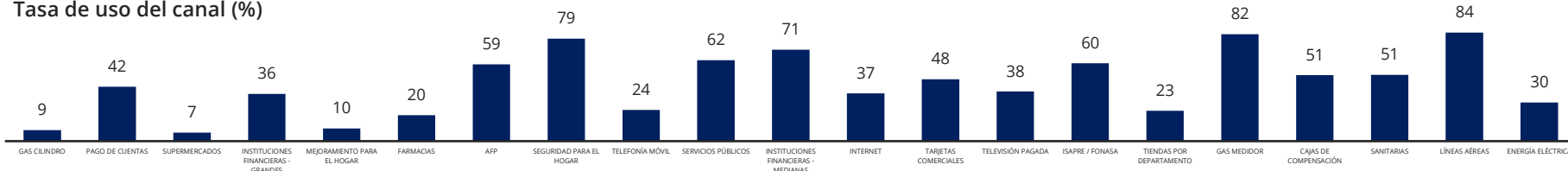


Canal Página Web

¿Cuánto se usa y qué PXI presenta el canal página web según sector?

- La **página web** si bien posee un 1% de pérdida anual en uso se mantiene como el canal mas grande, donde sólo 5 de 21 sectores presentan experiencias excelentes. Las marcas con mayor uso en este canal son Líneas aéreas, Gas medidor Seguridad para el hogar y Inst. Financieras medianas
- Si bien la mayoría de los sectores presentan niveles de experiencia sobre los 70 puntos, resulta importante destacar que la componente 'fácil' es la más descendida generando una fuerte brecha entre componentes

Tasa de uso del canal (%)



■ Efectivo ■ Fácil ■ Agradable ○ PXI

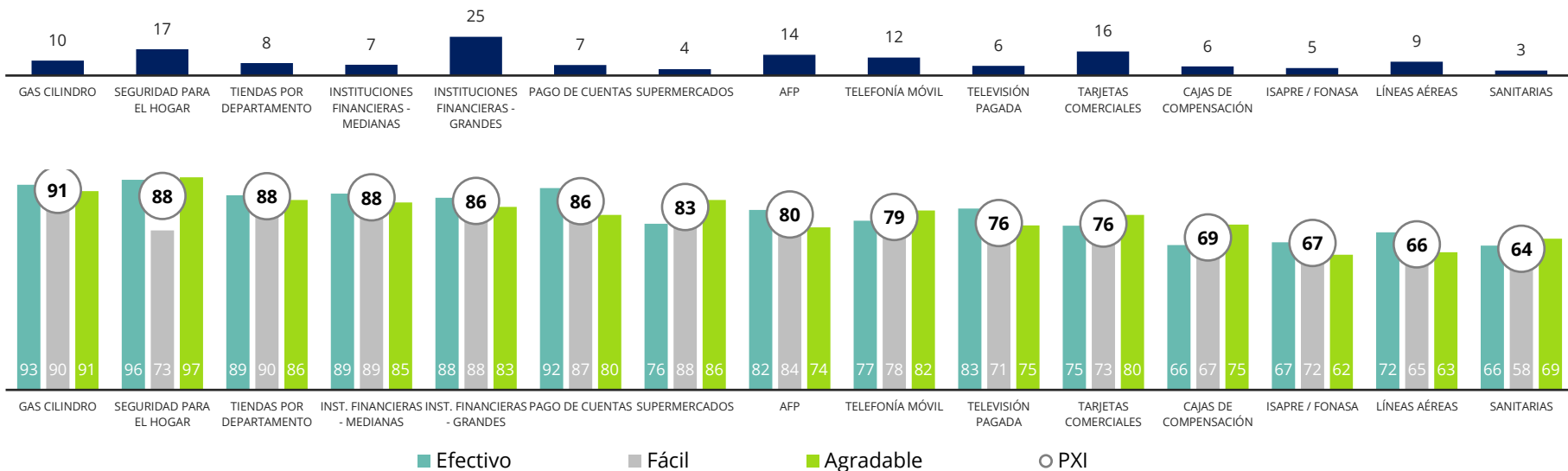
* No se informan indicadores con muestras < 70 casos.

Canal App

¿Cuánto se usa y qué PXI presenta el canal App según sector?

- Mayores tasas de uso de la APP se dan en Instituciones financieras - Grandes y Seguridad para el hogar. La mayoría de los sectores mantiene un indicador sobre los 70 puntos, destacando Pago de cuentas, Gas Cilindro, Ecommerce, Instituciones financieras- Medianas y Tiendas por Departamento, al presentar un indicador por sobre los 80 puntos.

Tasa de uso del canal (%)



* No se informan indicadores con muestras < 70 casos.



4

Ranking PXI 2026

*Medición realizada de enero a diciembre de 2025.



Grupos de experiencia

Ranking PXI

- Según los puntajes obtenidos por las marcas en el ranking de experiencia PXI, estas se clasifican en 5 grupos que van desde las mejores a las peores experiencias.
- Las compañías que como Praxis reconocemos son aquellas que, siendo las primeras en su sector, presentan un puntaje igual o superior a 70.



Ranking PXI

Experiencias excelentes

Marca	Grupo
Abastible (Cil)	A
Gasco (Cil)	A
Copec	A
Jumbo	A
Lipigas (Cil)	A
Shell	A
Sencillito	A
Banco de Chile	A
Castaño	A
Pronto	A
San Camilo	A
Cuprum	A
Blue express	A
Santa Isabel	A
Banco Falabella	A
AFP Uno	A
Cruz Verde	A
Servipag	A
Verisure	A
Lider	A
Cl. Alemana	A
Correos de Chile	A
LATAM	A
OXXO	A
Caja Vecina	A
ADT	A
BCI	A
Santander	A

Experiencias muy buenas

Marca	Grupo
Modelo	B
Cl UAndes	B
Salcobrand	B
Falabella	B
Planvital	B
Colmena	B
Sodimac	B
Prosegur	B
Cl. Dávila	B
Chilexpress	B
Upa!	B
IST	B
Tta. CMR	B
Paris	B
BICE	B
Security	B
ITAU	B
MEDS	B
ACHS	B
Unimarc	B
RedSalud	B
Registro Civil	B
Tta. Cencosud	B
Coopeuch	B
Banco Ripley	B
Cl. Indisa	B
Cl. Las Condes	B
Metrogas	B

Experiencias muy buenas

Marca	Grupo
Easy	B
Cl. ACHS	B
Hospital UC	B
Starken	B
Fonasa	B
Tottus	B
Tta. Ripley	B
Banco Estado	B
Los Héroes	B
Consalud	B
Tta. Lider	B
IntegraMédica	B
Scotiabank	B
La Araucana	B
18 de Septiembre	B
Cl. Sta María	B
Gasco (Md)	B
Ag. Patagonia	B
Mundo (TV)	B
AFP Capital	B
Ahumada	B
Mundo (Int)	B
Ag. Magallanes	B
SII	B
Wom	B
Entel (TM)	B
Ripley	B

Experiencias regulares

Marca	Grupo
Mutual de Seg.	C
Metro	C
Provida	C
Abastible (Md)	C
Nueva Masvida	C
Cruz Blanca	C
DIRECTV (TV)	C
Vidaintegra	C
Habitat	C
Lipigas (Md)	C
Banmédica	C
Los Andes	C
Ag. Décima	C
Nuevosur	C
SKY	C
Nva. Atacama	C
Movistar (TV)	C
Ag. Antofagasta	C
Ag. Araucania	C
Movistar (Int)	C
Suralis	C
Ag. Del Altiplano	C
Claro (TM)	C
JetSMART	C
Ag. del Valle	C
Essbio	C
Movistar (TM)	C
VTR (TV)	C

Experiencias regulares

Marca	Grupo
VTR (Int)	C
Ag. Cordillera	C
Red	C
Ag. Andinas	C

Experiencias bajas

Marca	Grupo
Esva!	D
Saesa	D
Chilquinta	D

Experiencias deficientes

Marca	Grupo
CGE	E
enel	E



Legales & Copyright

Derechos de propiedad intelectual

- La consultora Praxis publica anualmente dos tipos de informes relacionados con el ranking de experiencia PXI – Praxis Xperience Index. Mientras uno de ellos es gratuito y con información general, el segundo es de pago y cuenta con información específica sobre canales y comparativos por industria y marcas, entre otros.
- Toda referencia a la data expuesta en los informes deberá ser correctamente indicada como propiedad intelectual de “Praxis Human Xperience, ranking PXI 2026”.
- La información obtenida en informes de pago de PXI es para uso exclusivo de la institución que la adquiere, por lo que se prohíbe entregar, compartir o ceder de manera parcial o completa, la información que contiene a todo tercero anexo a Praxis, así como a la institución incumbente que accede al informe por medio de su pago.





Legales & Copyright

Indicaciones para publicaciones y uso de marca

- PXI® y sus variaciones son marcas registradas de la consultora Praxis Human Xperience.
- **Sólo podrán publicar y hacer uso del ranking aquellas marcas que han obtenido un PXI® igual o superior a 70%**, las cuales se encuentran dentro de los grupos A y B.
- Las marcas, al momento de publicar su ranking y/o posición en él, deberán indicar si es a nivel nacional o de sus respectivos sectores.
- Las marcas que publiquen o empleen los logos, nombres o marcas de PXI®, deberán indicar el año del ranking al cual hacen referencia.
- Las marcas podrán solicitar a Praxis material visual de logos para emplear en sus canales de comunicación.
- Las marcas deben enviar para apoyo y validación sus piezas de comunicación, radio, prensa, artículos, avisos de publicidad, footers de e-mails, e-books y memorias anuales, entre otros, a info@praxis.cl para su correcta revisión.





[+ \(56\) 9 8289 4732](tel:+56982894732)



info@praxis.cl



[Flor de Azucena 111, Oficina 701
Las Condes -Santiago -Chile](#)



<https://pxi.cl/>