

6

TA EDICIÓN

cxixi®

INDEX

Activa | CES

#Una iniciativa de:

ACTIVA

 **ces**
UAI • LATAM

Adquiere el informe completo de tu industria

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ

CES CENTRO DE EXPERIENCIAS Y SERVICIOS ESCUELA DE NEGOCIOS

6.ª EDICIÓN PERÚ 2026

CXI
INDEX

De la experiencia al crecimiento

La experiencia del cliente que impulsa marcas más fuertes

Personas
Experiencias
Marcas más fuertes

Un estudio que reconoce lo que realmente importa: la experiencia de tus clientes

El CXI Index identifica a los líderes de experiencia de cliente en 23 industrias del país y entrega insights accionables para seguir construyendo relaciones más sólidas y sostenibles.

**10,000**
evaluaciones a nivel nacional

**23**
categorías de servicios

**Lima y provincias**
18 a 65 años

Convertir la experiencia en crecimiento

CONOCER
INSPIRA
TRANSFORMA

¿Qué recibirás como marca ganadora?

Un informe exclusivo con insights estratégicos para potenciar tu desempeño y fortalecer la relación con tus clientes.

**Datos que inspiran decisiones**

Indicadores que mide el CXI

**NPS**
(Dimensión Actitudinal)
Probabilidad de recomendar tu marca.

**CSAT**
(Dimensión de Juicio Evaluativo)
Nivel general de satisfacción del cliente.

**SOW**
(Dimensión Comportamental)
Proporción de las compras, pagos o usos en la categoría que se concentra en tu marca.

Nuestra propuesta para marcas ganadoras

Elige la alternativa que mejor se adapte a tus necesidades y accede a un informe completo con análisis e insights estratégicos.

OPCIÓN 1
Tu marca vs. la categoría

Informe completo de resultados de tu marca y su desempeño en comparación con la categoría.

Qué incluye:

- Resultados de NPS, CSAT y SOW.
- Análisis de drivers de la experiencia.
- Principales insights y oportunidades.
- Recomendaciones estratégicas.

MÁS COMPLETO
OPCIÓN 2
Tu marca + benchmark competitivo

Todo lo de la Opción 1, más el benchmark frente a las marcas con mayor base muestral de la categoría.

Qué incluye:

- Resultados de tu marca y hasta X marcas comparables de la categoría.
- Análisis de drivers y brechas competitivas.
- Principales insights y oportunidades.
- Recomendaciones estratégicas.

 El número de marcas de comparación disponibles varía según la base muestral de cada categoría. En algunas categorías la comparación se reduce a 1 marca adicional y, en las de menor base, solo aplica la Opción 1. Consultar el detalle por categoría con el equipo de análisis.

Para más información, contáctanos:
 hilario.chongshing@activasite.com

Hilario Chong Shing
Director de Customer Experience
ACTIVA PERÚ

ACTIVA | KNOWLEDGE FOR ACTION

UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ | CES CENTRO DE EXPERIENCIAS Y SERVICIOS ESCUELA DE NEGOCIOS

La experiencia del cliente en Perú:

¿Quiénes son los líderes de CX?

- 6° Edición -



NPS

(Dimensión Actitudinal)

CSAT

(Dimensión de Juicio Evaluativo)

SOW

(Dimensión Comportamental)



- **NPS:** En una escala del 0 al 10, donde 0 es Definitivamente no recomendaría, y 10 es Definitivamente sí recomendaría, ¿Qué tan probable es que recomiende a un familiar o amigo a (MARCA)?
- **CSAT:** En general, ¿cuán satisfecho está usted con (MARCA)?
- **SOW:** Pensando en todas las compras/pagos/usos que suele realizar en (CATEGORÍA), ¿cuál de las siguientes alternativas describiría mejor la situación de sus compras/pagos/usos respecto a... (MARCA)?

METODOLOGÍA

activasite.com

Diseño de investigación

Diseño cuantitativo – concluyente sobre la base de entrevistas online asistidas por computador (CAWI).

Población en estudio

Hombres y mujeres entre 18 a 65 años residentes de Lima y Ciudades de interior del país, usuarios/clientes de las (23) categorías de servicios evaluadas: farmacias, supermercados, tiendas por departamento, bancos, telefonía móvil, internet & telefonía hogar, tiendas de conveniencia, tiendas de mejoramiento del hogar, servicio de energía eléctrica, gas natural, aplicaciones de movilidad, delivery por aplicativo, AFPs, estaciones de servicio, aerolíneas, aplicaciones de pago y transferencias, clínicas privadas, seguros, microfinancieras / cajas municipales, transporte turístico terrestre, casas de apuestas deportivas, centros comerciales y marketplaces.

Diseño Muestral

Se realizará un total de 10000 evaluaciones, con la siguiente distribución:

	Frecuencias
SEXO	
Hombre	50%
Mujer	50%
ÁMBITO	
LIMA	50%
OTROS DEPARTAMENTOS	50%

	Frecuencias
EDAD	
18-30	30%
31-40	25%
41-50	20%
51-65	25%
NSE	
A	5%
B	20%
C	40%
D	35%

Margen de error

El margen de Error Muestral es de +/- 1.0% a nivel total muestra, bajo supuestos de aleatoriedad simple, un nivel de confianza del 95% y varianza máxima de los estimadores.

Fecha de campo

Julio / Agosto 2026

Ranking – CXI INDEX (ACTIVA / CES):

Las 23 industrias evaluadas



Farmacias



Tiendas de conveniencia



AFPs



Tiendas por departamento



Mejoramiento del hogar



Estaciones de servicio



Banca



Servicio de energía eléctrica



APPs de pago y transferencias



Telefonía móvil



Aplicaciones de movilidad



Aerolíneas



Supermercados



Microfinancieras / cajas



Seguros



Clínicas privadas



Centros comerciales



Casas de apuestas



Transporte turístico terrestre



Gas natural



Marketplaces



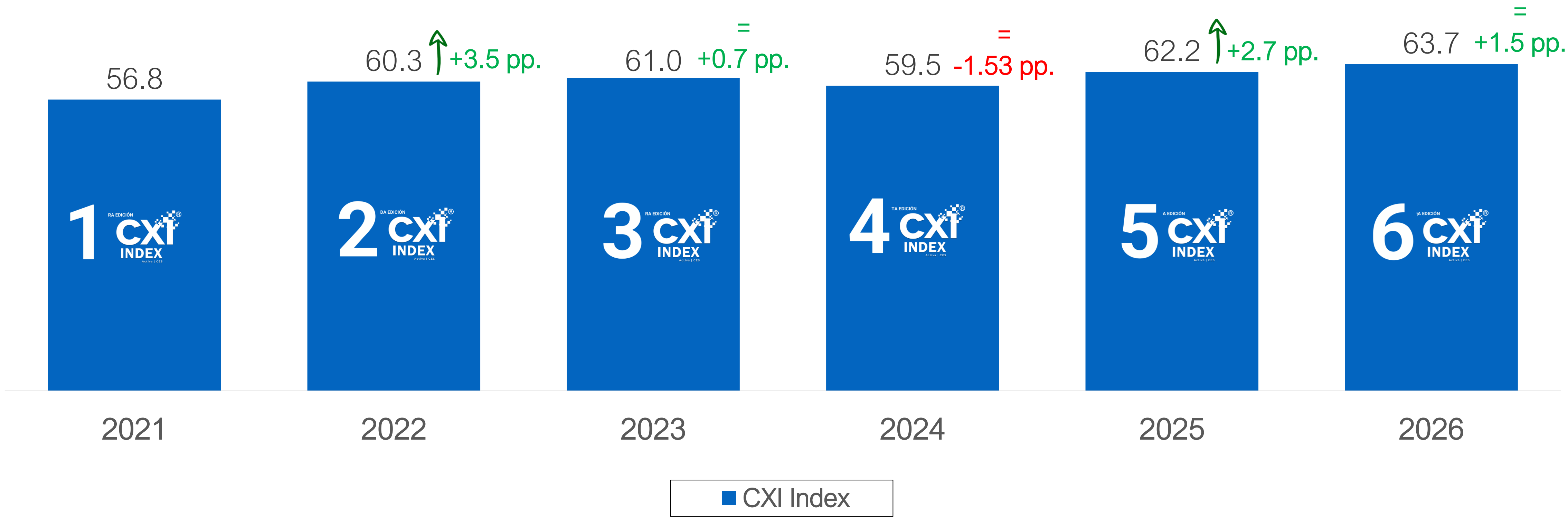
Internet & telefonía hogar



APPs de delivery

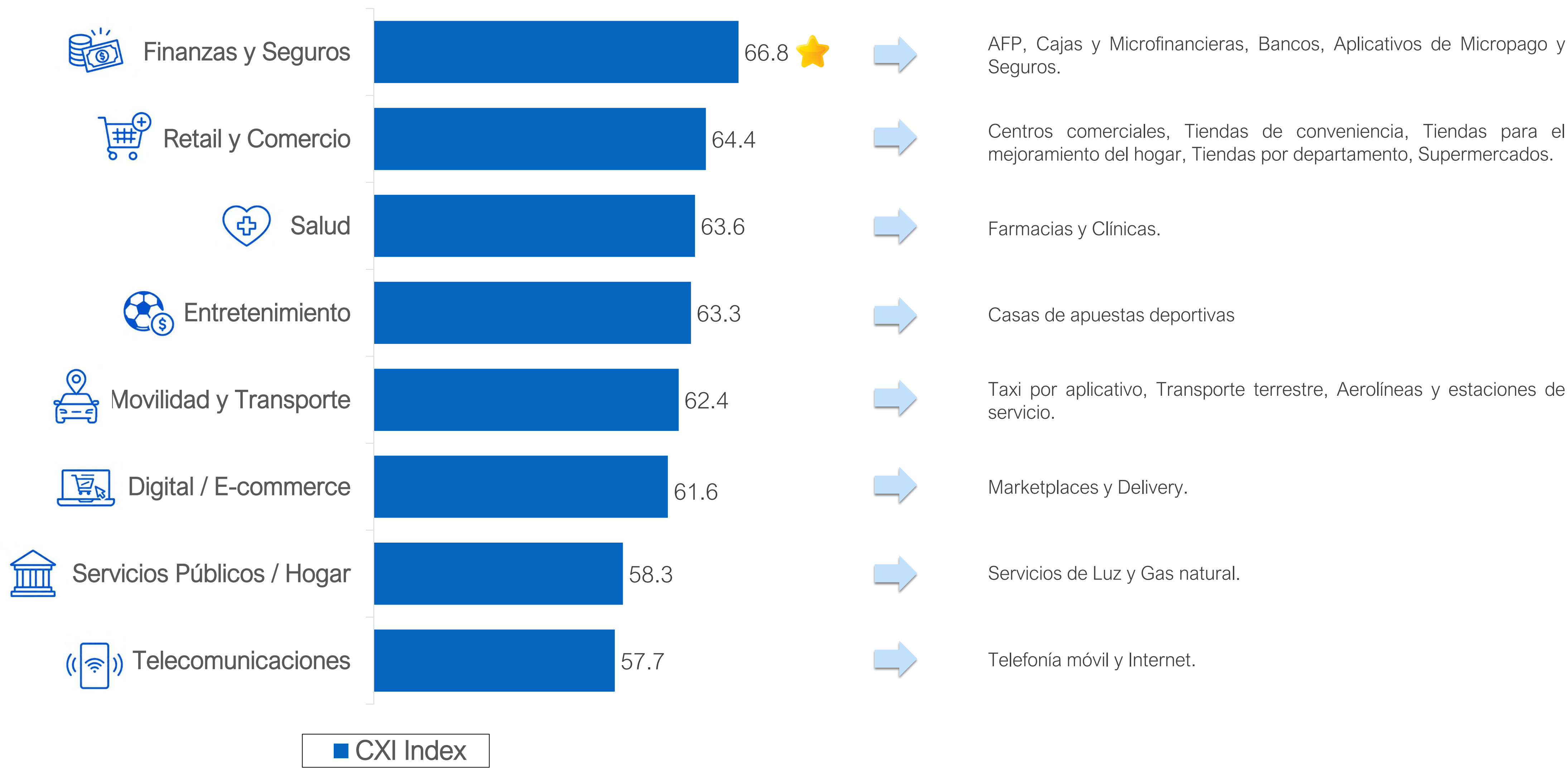
Ranking – CXI INDEX (ACTIVA / CES):

Evolución del CXI Index - Total Perú



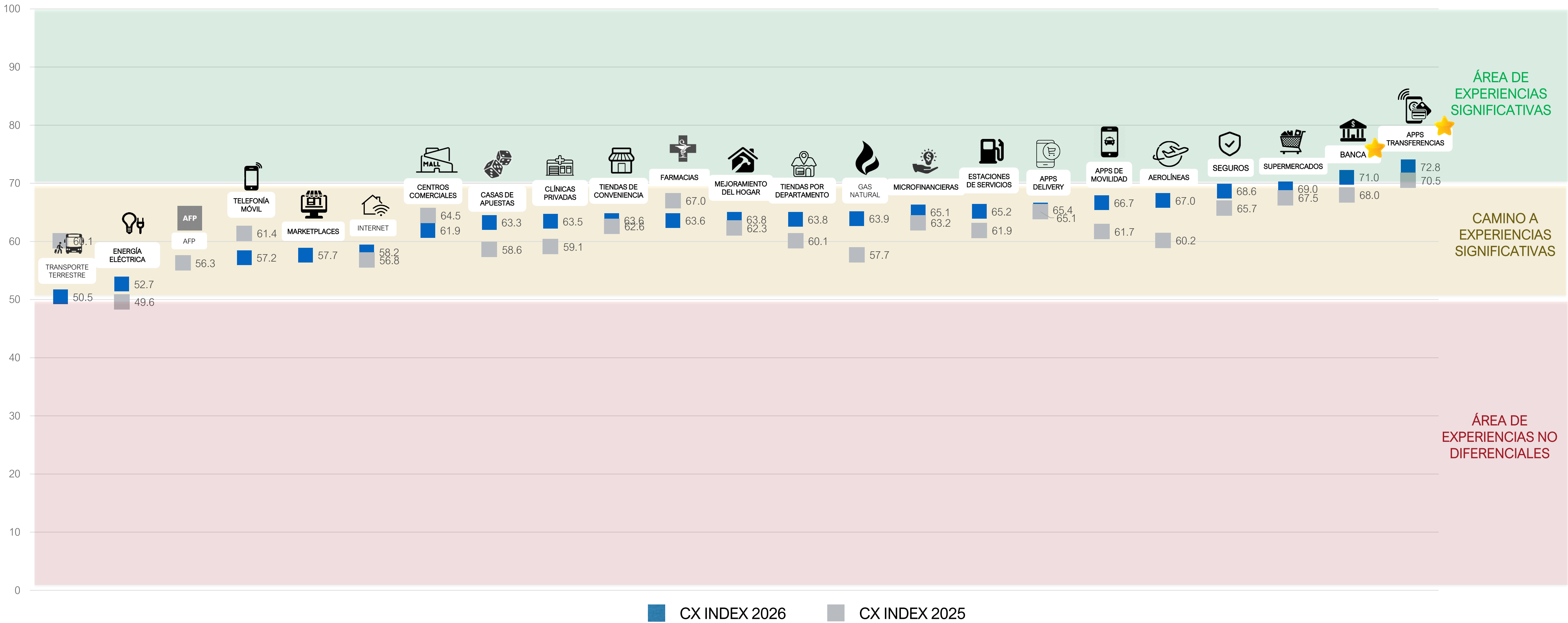
Ranking – CXI INDEX (ACTIVA / CES):

Evolución del CXI Index 2026 – Por Sector



Ranking – CXI INDEX (ACTIVA / CES):

Resultados globales: 23 industrias



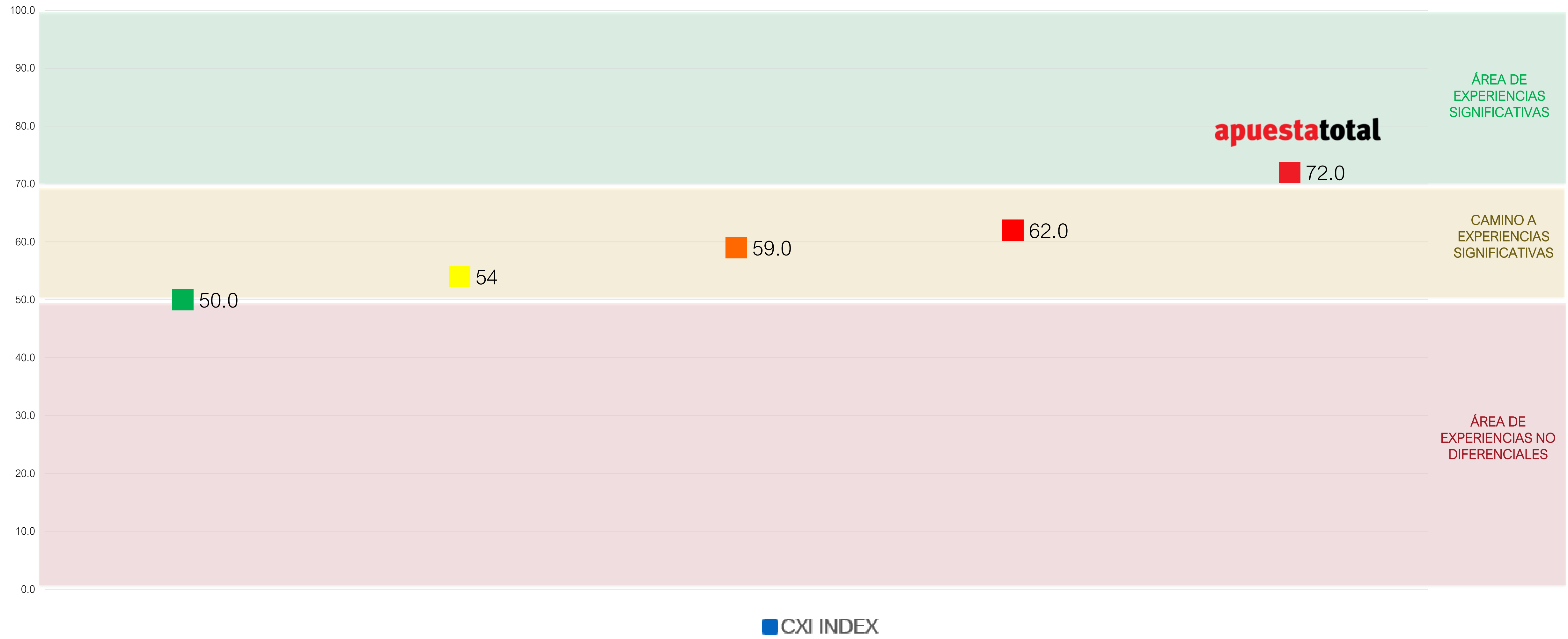


¿Cuáles son los factores que explican la experiencia del cliente?

CASAS DE APUESTAS

Ranking CXI INDEX 2026:

Resultados: Casas de Apuestas



ANÁLISIS DE INDICADORES COMPLEMENTARIOS

Sector Casas de Apuestas Deportivas

Resultados Apuesta Total vs. Categoría

¿Por qué medir la experiencia desde distintos indicadores y no uno solo?

Un solo indicador no captura la experiencia y el vínculo completo con los clientes. Es por esto que el estudio mide **6 indicadores complementarios al CXI**.

Indicadores generales

- **NPS** — lealtad, intención de recomendación
- **CSAT** — conformidad, satisfacción con el servicio

Indicadores basales

- **ICC** — confianza de los clientes, la base relacional
- **IEE** — emocionalidad de los clientes, la huella emocional

Indicadores operativos

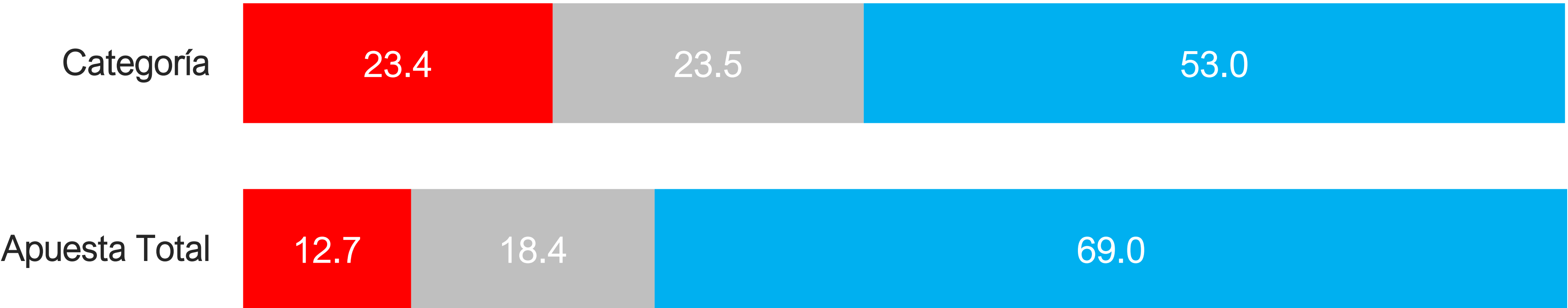
- **IED** — experiencia con los canales digitales
- **IGR** — experiencia en la gestión de problemas

El valor de medir esta batería completa de indicadores es que permite distinguir si una empresa es fuerte en algunos frentes o si su ventaja es transversal.

¿Qué tan dispuestos están los clientes a recomendar a tu empresa?

Disposición a recomendar activamente a la empresa a un familiar o amigo, en escala de 0 a 10.
NPS (neto) = % Promotores (9-10) menos % Detractores (0-6).

■ Detractores (0-6) ■ Pasivos (7-8) ■ Promotores (9-10)



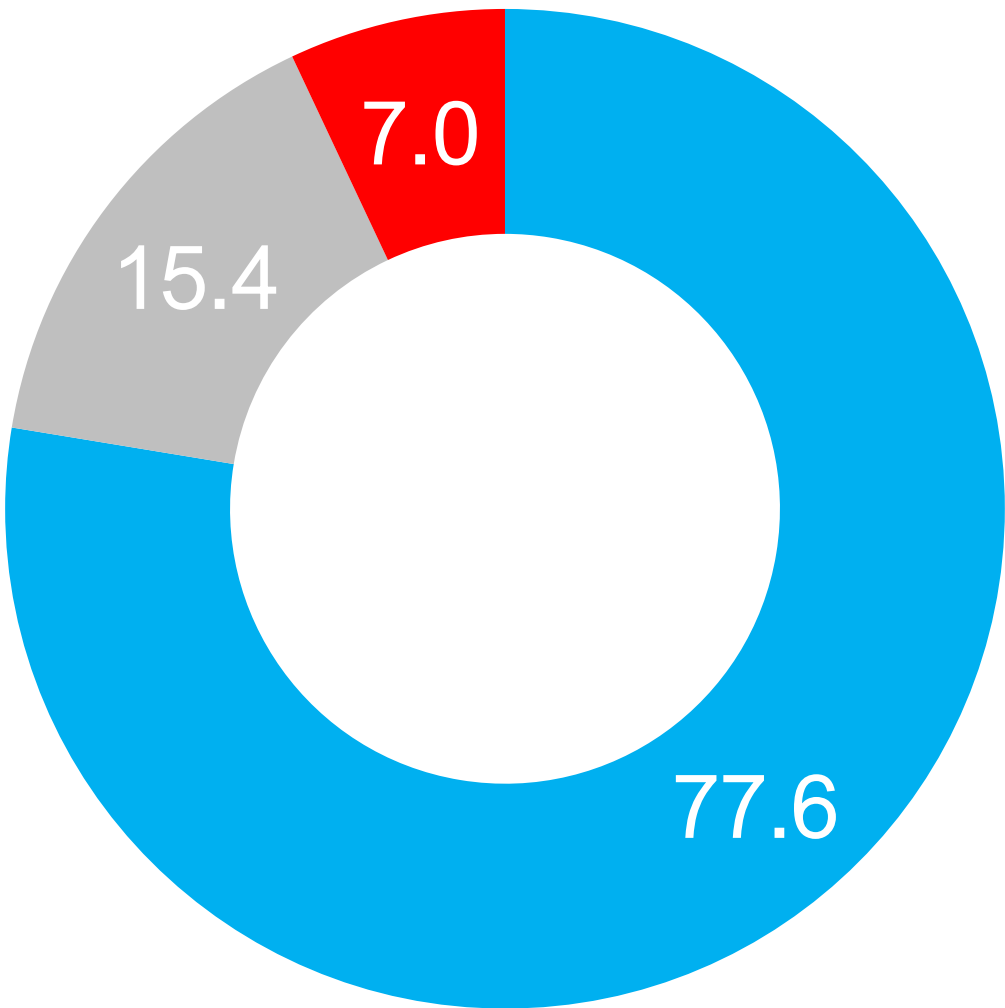
NPS (neto): Categoría 29,6 · Apuesta Total 56,3 | NPS (media): Categoría 8,10 · Apuesta Total 8,66

¿Qué tan satisfechos están los clientes con su experiencia general con tu empresa?

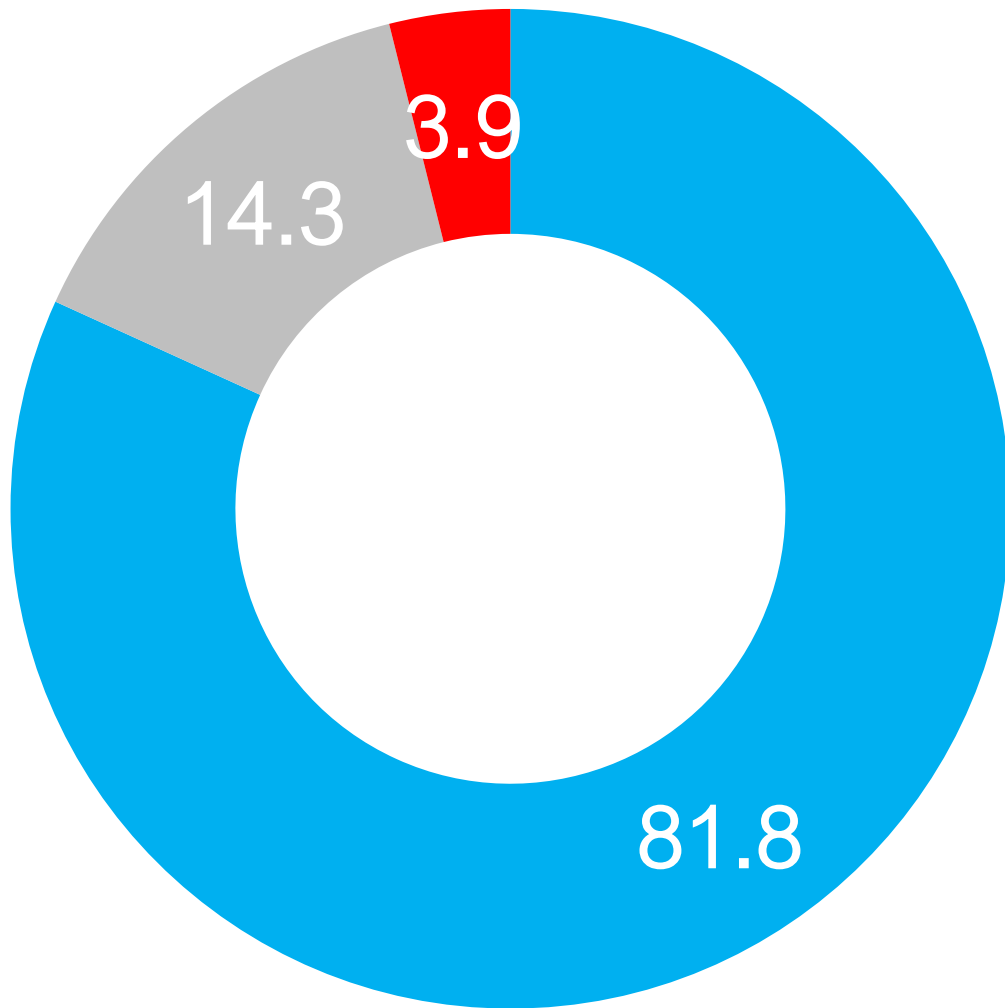
Evaluación del ajuste entre expectativas y desempeño percibido, en una escala de 1 a 5.
CSAT (neto) = % Top-2 Box (4 o 5) - % Bottom-2 Box (1 o 2).

Top-2 Box (satisfecho) Neutral (3) Bottom-2 Box (insatisfecho)

Categoría



Apuesta Total

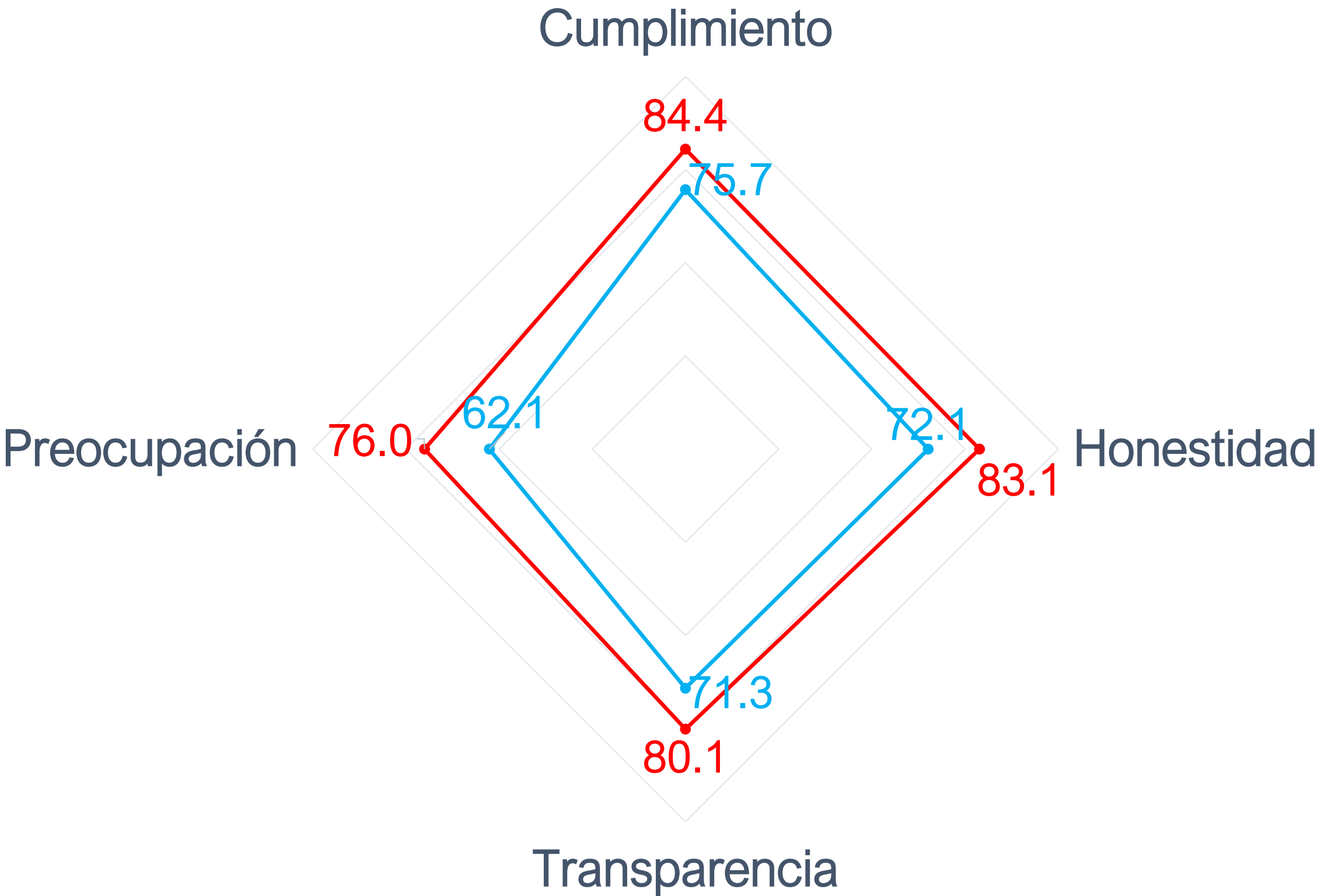


CSAT (neto): Categoría 70,6 · Apuesta Total 77,9 | CSAT media: Categoría 4,01 · Apuesta Total 4,13

¿Qué tan confiable perciben y experimentan los clientes la relación con tu empresa?

Evalúa cumplimiento de lo prometido, honestidad, transparencia y preocupación por el cliente, en una escala de 1 a 5.
ICC (neto) = % Top-2 Box (4 o 5) - % Bottom-2 Box (1 o 2).

■ Categoría ■ Apuesta Total



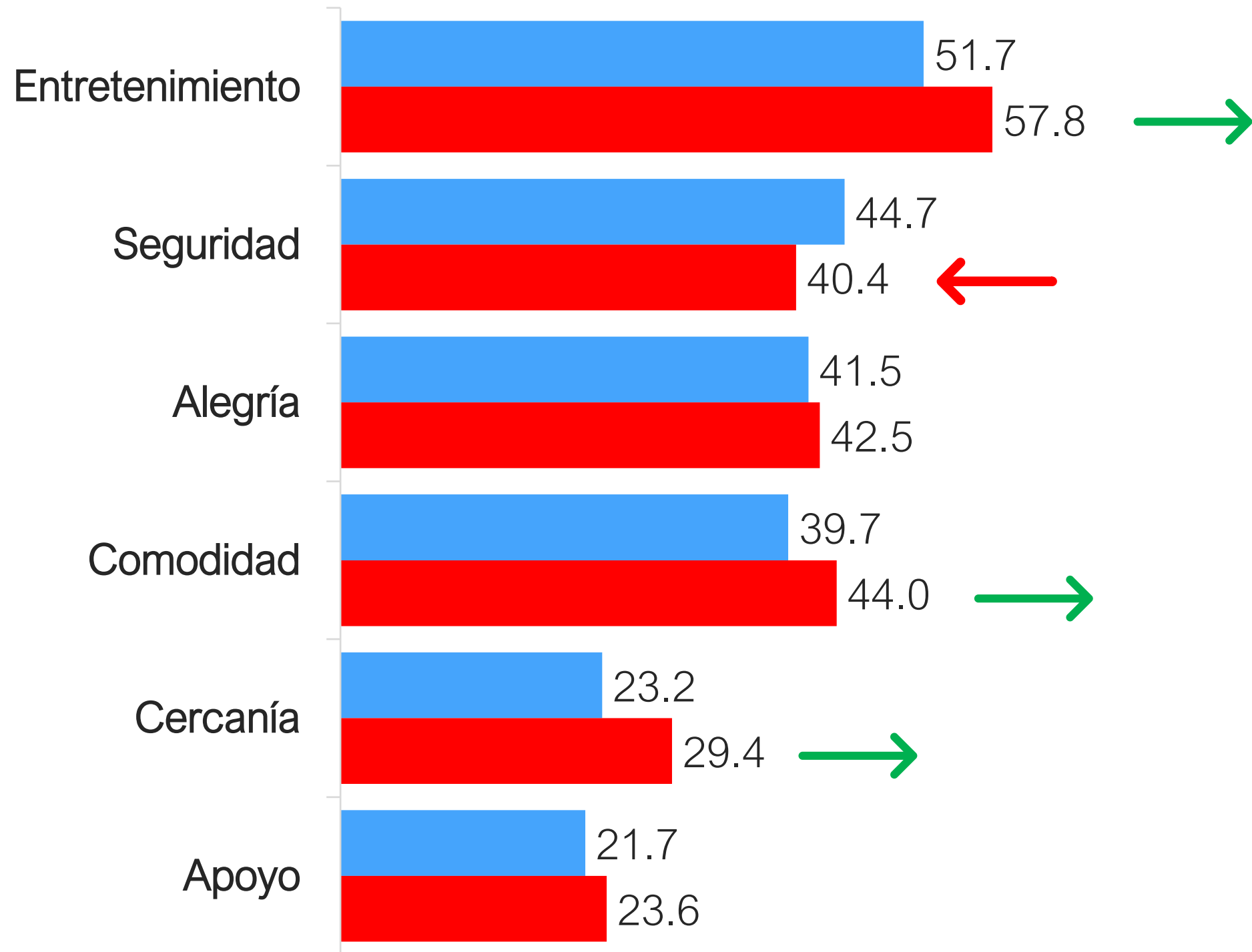
ICC (neto): Categoría 70,4 · Apuesta Total 80,5

¿Qué emociones evoca en los clientes la experiencia con tu empresa?

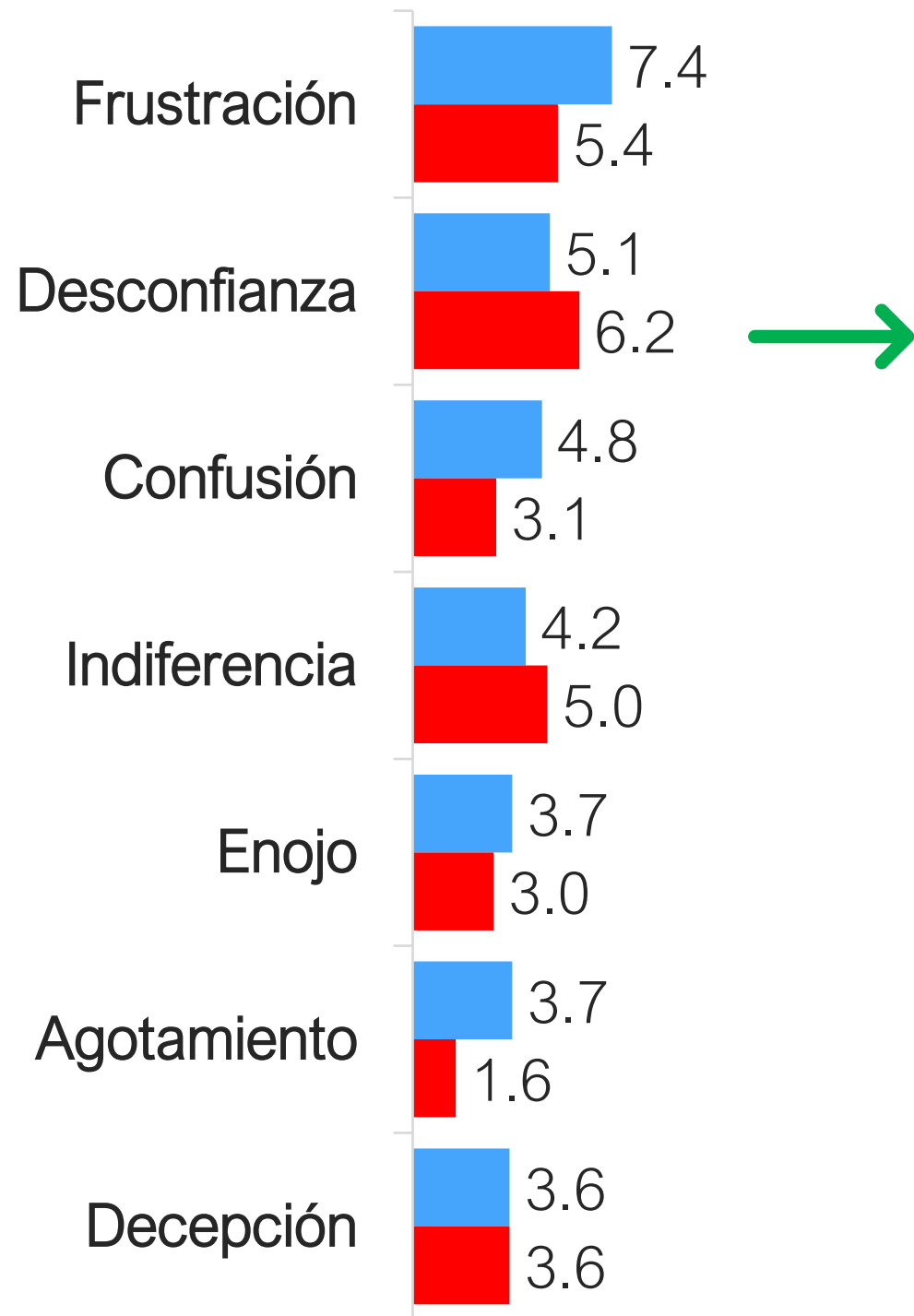
% que selecciona cada emoción para describir su experiencia como cliente con la empresa evaluada; respuesta múltiple.

■ Categoría ■ Apuesta Total

Emociones positivas



Emociones negativas y neutra



¿Cómo se resume el impacto emocional de la experiencia con tu empresa?

% de emociones positivas y negativas se calculan sobre el total de menciones registradas.
IEE (neto) = % emociones positivas – % emociones negativas.

 Categoría  Apuesta Total

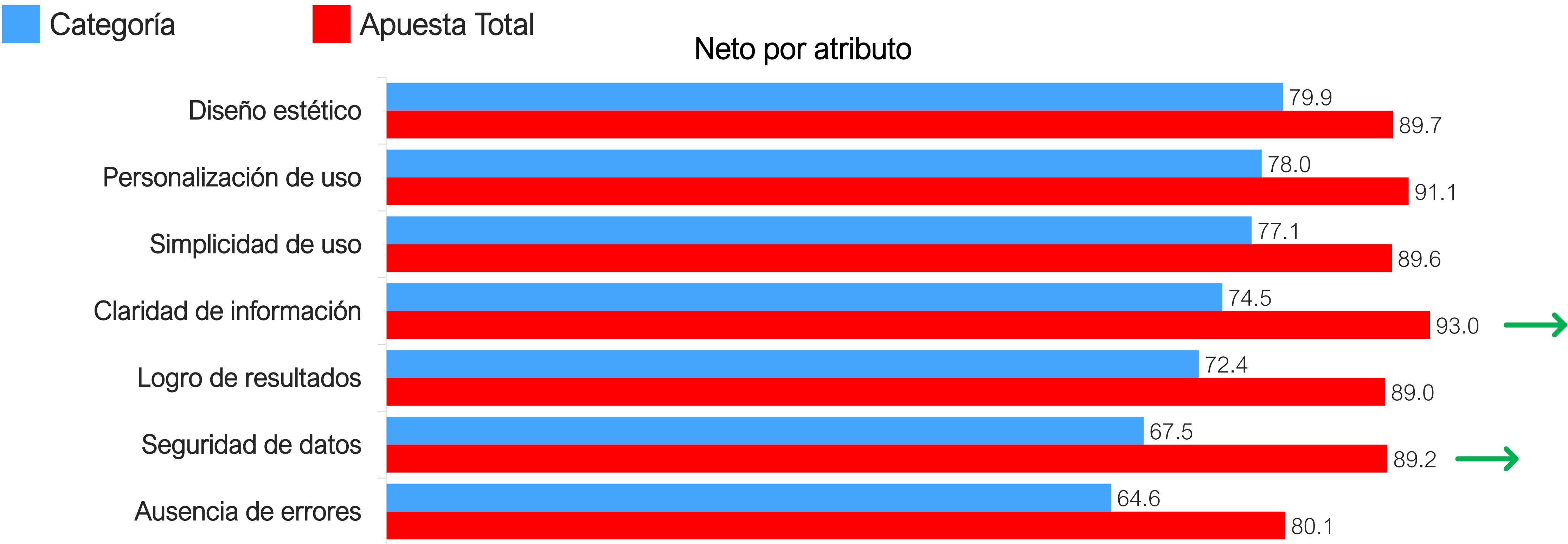
% Emociones positivas		% Emociones negativas		IEE (neto)	
87,3%	89,5%	11,1%	8,6%	76,2	80,9

¿Cómo evalúan los clientes la experiencia con los canales digitales de tu empresa?

Evaluado solo entre quienes usaron el canal digital en los últimos 6 meses, en siete atributos, escala de 1 a 5.

Uso de canal digital: **Categoría 47,0%** · **Apuesta Total 46,5%**

IED (neto) = % Top-2 Box (4 o 5) - % Bottom-2 Box (1 o 2).



IED (neto): Categoría 73,4 · Apuesta Total 88,8

¿Cómo se gestionan los problemas cuando ocurren?

Cada etapa se calcula solo sobre quienes avanzaron desde la etapa anterior: es un embudo, no cuatro medidas independientes.

% tuvo un problema en los últimos 6 meses: **Categoría 11,2%** **Apuesta Total 10,1%**

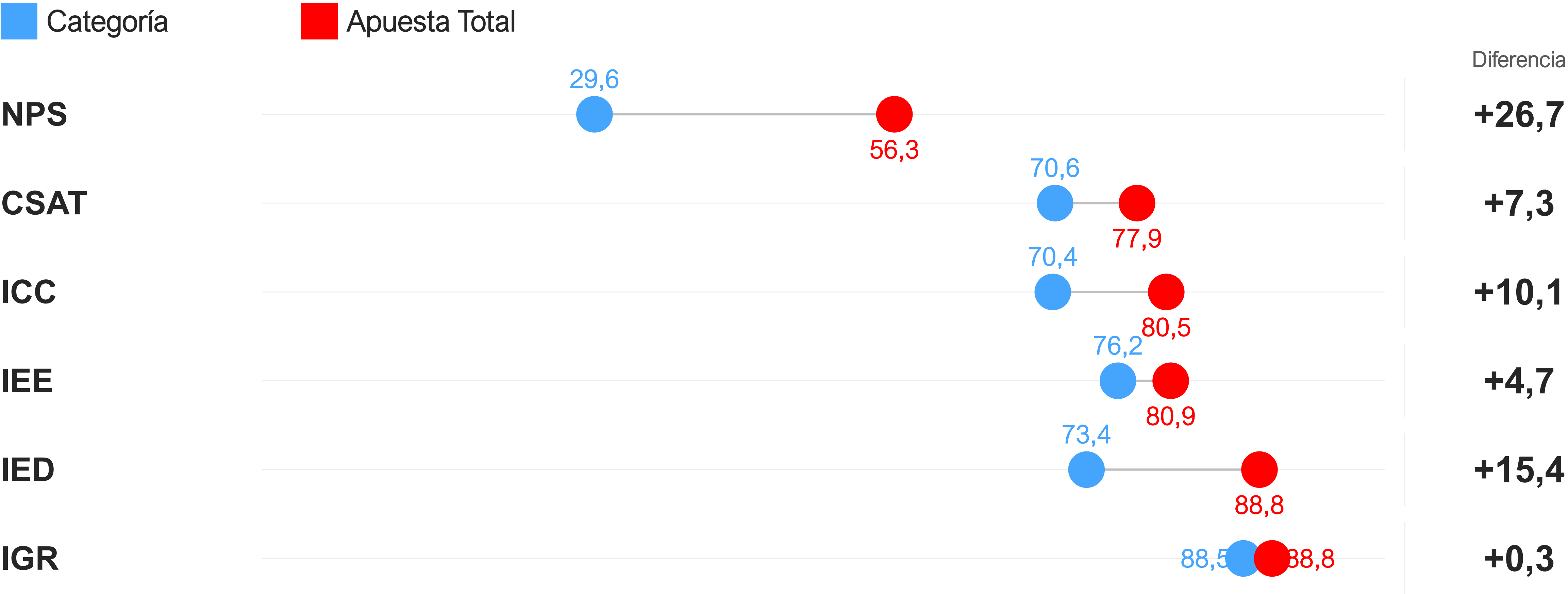


IGR (resolutividad): Categoría 88,5 · Apuesta Total 88,8

Nota: Bases reales pequeñas. Resultados sólo ilustrativos, no concluyentes.

CIERRE — MIRADA INTEGRAL

Conclusiones y mensajes finales



Apuesta Total supera a la categoría en cuatro de los seis indicadores medidos, con ventajas claras en NPS y IED, y con desafíos de diferenciación en IEE e IGR.

Los líderes del CX en Perú

PREMIACIÓN 2026



1º LUGAR

Categoría

SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Se otorga el reconocimiento a



Lucy Huapaya
Jefe de Satisfacción del
Cliente

Marco Alarcon Alvizuri
Subgerente Residencial
y Mypes

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

AFP

Se otorga el reconocimiento a



Isabel Burneo Salas
Gerente de Servicio y
Experiencia al Cliente

Vanessa Vidal
Gerente de Marketing

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

TELEFONÍA MÓVIL

Se otorga el reconocimiento a



Joel Asmat
Jefe de Calidad y
Experiencia del Cliente

Jose Aguilar
Omnichannel
Manager

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

E-COMMERCE

Se otorga el reconocimiento a

falabella.com

Fiorella Ampuero
Gerente central de
E-Commerce

. Tatiana Perich
Gerente de
Experiencia del Cliente

Claudia Calanna
Gerente central
Comercial

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

INTERNET & TELEFONÍA HOGAR

Se otorga el reconocimiento a



Hiroshi Campos
Gerente de Experiencia
al Cliente

Jorge Olivera
Subgerente de
Satisfacción

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

CENTROS COMERCIALES

Se otorga el reconocimiento a



MegaPlaza

Gabriela Gamarra Polar
Gerente de Experiencia

Ana Rivera Alpaca
Subgerente de Innovación
y Experiencia

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

TRANSPORTE TURÍSTICO TERRESTRE

Se otorga el reconocimiento a



Katya Oliveros
Jefe de Experiencia

Belen Gomez
Sub gerente de Marketing

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

TIENDAS DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR

Se otorga el reconocimiento a



Jose Antonio Moralejo
Gerente de Operaciones

Ana del Pilar Trigueros
Subgerente de
People Experience

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

FARMACIAS

Se otorga el reconocimiento a



Andrea Duharte
Gerente de Marketing

Alice Paredes
Gerente Regional

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

ESTACIONES DE SERVICIO

Se otorga el reconocimiento a



Javier Koizumi
Gerente Corporativo de
Marca, Comunicaciones y
Marketing

Patricia Alcántara
Jefe de Entrenamiento y
Experiencia

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

TIENDAS DE CONVENIENCIA

Se otorga el reconocimiento a



Roberto Aponte
Gerente del Formato
Mass

Erika Chan
Jefe de Comunicación
Digital

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

CLÍNICAS PRIVADAS

Se otorga el reconocimiento a



**Clínica
Ricardo Palma**

Dr. Antonio Feria
Gerente General

Andrea Jesús Lártiga
Jefe de Experiencia
del Paciente

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

TIENDAS POR DEPARTAMENTO

Se otorga el reconocimiento a

falabella.

Fiorella Ampuero
Gerente central de
E-Commerce

. Tatiana Perich
Gerente de
Experiencia del Cliente

Claudia Calanna
Gerente Central
Comercial

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

APLICATIVOS DE DELIVERY

Se otorga el reconocimiento a



Omar Arribasplata
Director de Operaciones

Pamela Vidal
Corporate Affairs Sr. Manager

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

APLICATIVOS DE MOVILIDAD

Se otorga el reconocimiento a



Senya Andreev
Country Head

Paola Cotrina
Communications Manager

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

GAS NATURAL

Se otorga el reconocimiento a



Cálidda

Melissa Frkovich
Subgerente de
Experiencia de Cliente

César Mantegazza
Subgerente de
Operaciones Comerciales

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú

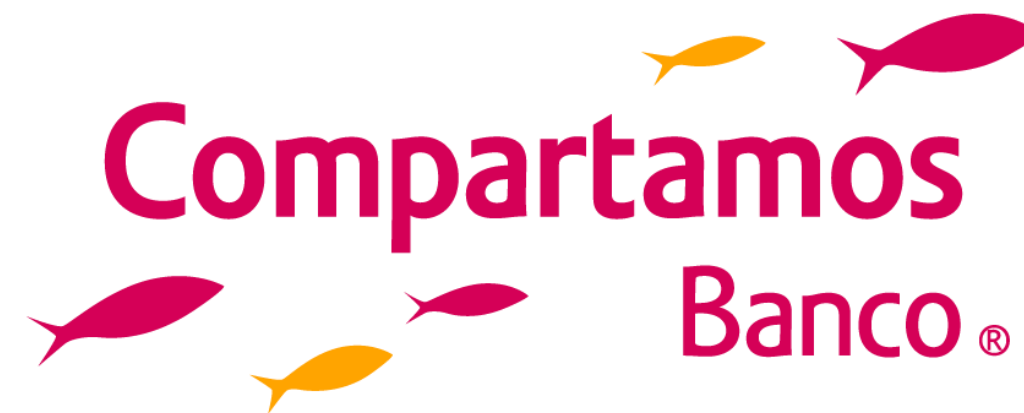


1º LUGAR

Categoría

MICROFINANZAS Y CAJAS MUNICIPALES

Se otorga el reconocimiento a



Patricia Goicochea
Gerente Corporativo
de Marketing

Carolina Ferrari
Vice Presidente de Productos,
Marketing y Procesos

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

AEROLÍNEAS

Se otorga el reconocimiento a



Silvia Seclén
Jefe de Servicio
al Cliente

Luis Santolalla
Jefe de Operaciones
Contact Center

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

SUPERMERCADOS

Se otorga el reconocimiento a



Fernando Ureta
Gerente Pais de
Cencosud Perú

Diana Terán
Gerente Experiencia
de Clientes

Oswaldo Meneses
Gerente Zonal
de Metro

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

APUESTAS DEPORTIVAS

Se otorga el reconocimiento a

apuestatotal

Hernando Marquez
Director del
Canal Retail

Johanna Peña
Gerente de Atención
al Cliente

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

SEGUROS

Se otorga el reconocimiento a



Sandra Marsano
Vicepresidente de
Segmentos

Milagros Justo
Subgerente de Digital
Experience

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

BANCOS

Se otorga el reconocimiento a



Luis Costa
Gerente CX

Carlos Merino
Senior Data Analyst

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú

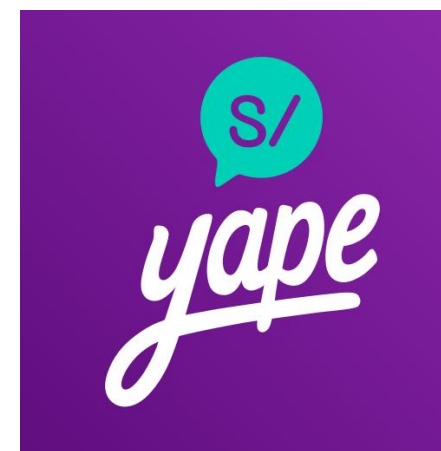


1º LUGAR

Categoría

APLICATIVOS DE PAGOS

Se otorga el reconocimiento a



Pierina Canto
CX Strategy Lead

Sandra Mendoza
Product Owner CRM

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú



1º LUGAR

Categoría

ÍNDICE DE EXPERIENCIA DIGITAL

Se otorga el reconocimiento a

apuestatotal

Hernando Marquez
Director del
Canal Retail

Johanna Peña
Gerente de Atención
al Cliente

Jueves 10 de Septiembre del 2026, Lima, Perú

6

TA EDICIÓN

cxixi[®]

INDEX

Activa | CES