

Experiencia del cliente: ¿Cómo se viene desarrollando en el Perú?

El 2020 fue un año marcó cambios radicales en el entorno económico debido a la actual crisis sanitaria. Sin embargo, los indicadores respecto a la calidad de servicios al cliente no han caído y se han mantenido frente a los años anteriores en Iberoamérica, según un estudio presentado por BCX de IZO y Pacífico Business School.

El ranking BCX (Best Customer Experience) de IZO, uno de los indicadores más importantes para conocer a fondo la situación de las marcas en relación con la **experiencia del cliente**, también reveló que **Perú se ubica a un nivel superior por encima de la media de Iberoamérica**.

Perú alcanzó el 4to puesto con un 57.23% y siendo superada por Portugal (65.70%), Colombia (62,52%) y México (61.91%). Esta medición depende de factores culturales y sociodemográficos de cada país que condicionan y modifican su forma de calificar su experiencia y la calidad de servicios.

Sectores

Otro dato relevante del estudio fue que, tras la medición en torno a los quince sectores económicos más destacados, los que tuvieron mejores puntajes en experiencia del cliente en

Iberoamérica fueron **los sectores de tecnología (73%), Hoteles (71%) y deporte (69%)**.

Por el contrario, **los sectores que mostraron una tendencia más negativa fue el sector de telecomunicaciones, utilities y las AFP.**

Finalmente, en este año tres empresas destacaron como las mejores en ofrecer calidad de servicios al cliente en el país según el estudio elaborado por la consultora IZO: Adidas, Netflix y Samsung. Otras compañías que resaltaron en distintos sectores en el mercado peruano fueron el BBVA Continental, Entel Perú, AFP Habitat, LATAM, Solgas, Starbucks y Mapfre.

Este estudio fue obtenido como el resultado de la evaluación a la experiencia de más de 120 compañías de diferentes industrias en 8 países y se basan en más de 100.000 opiniones de consumidores recogidas durante el 2020. Para ver la presentación de resultados puede ingresar [aquí](#).