

BASES PARA PARTICIPACIÓN EN PXI OPEN ECUADOR 2026-2027

Antecedentes.

El PXI Praxis Xperience Index Ecuador, es el estudio de experiencia del cliente más grande del país, donde se realizan 20.000 encuestas aleatorias a nivel nacional, en Quito, Guayaquil y Cuenca, generando el **Ranking PXI de las Mejores empresas de Experiencia del Cliente, publicado en Revista Vistazo**. En este estudio participan 64 grandes marcas nacionales en los sectores de Supermercados, Farmacias, Tiendas de moda, Almacenes de electrodomésticos, Telefonía Móvil, Internet, Agua Potable, Energía eléctrica, Instituciones financieras, Comida rápida, Productos de belleza de Venta Directa, Seguros de Salud y Gasolineras, Cines y Centros de atención Médica.

En Chile, el PXI se realiza hace 11 años con la misma metodología y una cobertura de más 50.000 respuestas anuales.

PXI OPEN 2026 - 2027

Este año, se realiza el lanzamiento del **PXI Open**, un estudio orientado a medir la experiencia del cliente de aquellas empresas de los demás sectores presentes en el PXI, de modo que puedan contar con métricas comparables con **las Mejores empresas de Experiencia del Cliente**.

El PXI Open se divide en 2 categorías según el tipo de cliente:

- a. **Business To Consumer** : Corresponde a aquellas empresas cuyos clientes son consumidores finales.
- b. **Business To Business**: Corresponde a aquellas empresas cuyos clientes son empresas, organizaciones o instituciones.

Para este 2027, el reconocimiento del PXI Open será entregado en Mayo del 2027, para lo cual, las empresas interesadas en participar deberán inscribirse desde el 1 de Junio del 2026 hasta el 31 de marzo del 2027.

Cada una de las empresas que participen dentro del Estudio **PXI Open** accederán a los siguientes entregables:

- 1) Evaluación de Experiencia del cliente. Indicadores de experiencia de cliente de su marca, el cuál será comparado con los sectores que están presentes en el PXI 2026-2027.
- 2) Posibilidad de Recibir Una certificación en Experiencia del cliente, si alcanza niveles destacados versus en mercado.
- 3) Evaluación de los principales atributos de experiencia del cliente.
- 4) Identificación de los focos de mejora de la experiencia a partir de los resultados obtenidos y de un análisis de priorización de estos atributos antes descritos.
- 5) Las variables de experiencia del cliente que serán proporcionadas y comparadas con estudio PXI son:
 - a. NPS (Net Promoter Score)
 - b. PXI Praxis Xperience Index:
 - i. Efectividad
 - ii. Facilidad
 - iii. Emoción

- c. Motivos de recomendación o No recomendación
- d. Confianza en la marca
- e. Cumplimiento de promesa de marca
- f. Expectativa de solución adecuada frente a Problemas
- g. Motivo de Contacto
- h. Canal de Contacto
- i. Tasa de Problemas
- j. Tasa de Comunicación de problemas
- k. Tasa de Resolución de Problemas
- l. Atributos esenciales de Experiencia del Cliente
 - 1. Dimensión Fiabilidad
 - 1.1 La empresa cumple sus servicios en el momento que promete hacerlo.
 - 1.2 Cuando yo tengo un problema, la empresa muestra sincero interés en resolvérmelo
 - 2. Dimensión de Sensibilidad
 - 2.1 El personal de la empresa dan un servicio rápido
 - 2.2 El personal de la empresa están dispuestos a ayudarme.
 - 3. Dimensión de Seguridad
 - 3.1 El comportamiento de El personal de la empresa me genera confianza.
 - 3.2 Me siento seguro en las transacciones con la empresa
 - 3.3 El personal de la empresa muestra cortesía conmigo.
 - 4. Dimensión de empatía
 - 4.1 La empresa me da atención individualizad
 - 4.2 El personal de la empresa buscan entender mis necesidades
 - 4.3 Los horarios de atención de la empresa son convenientes para mi
 - 5. Dimensión de elementos tangibles
 - 5.1 Las instalaciones físicas de la empresa son atractivas (agradables, modernas)
 - 5.2 La presentación de El personal (vestimenta, apariencia física) es impecable (adecuada)
- m. Matriz de áreas críticas

BASES PARA PARTICIPAR

Para que una empresa pueda participar en el estudio **PXI Open 2026 – 2027** deberá cumplir con los siguientes criterios:

- 1) Facturación anual superior a 5 millones de dólares por año, con las declaraciones entregadas al SRI en el año 2025.
- 2) Confirmar su participación en el estudio hasta el día **31 de marzo del 2027**, entregando el contrato de participación en el Estudio PXI Open 2026 - 2027.
- 3) Proporcionar la base de datos de acuerdo con el protocolo definido a más tardar el **10 de abril de 2027**.

Cualquier incumplimiento de las definiciones anteriores , no podrán participar en el Estudio PXI Open.

ETAPAS DEL PROCESO

El proceso para participar cuenta con las siguientes etapas:

1. Confirmación de participación.

En esta etapa la empresa que decide participar manifiesta su intención y envía el formulario de interés.

2. Entrega de bases de datos.

2.1. La empresa proporciona la base de datos de acuerdo con el siguiente protocolo:

- 2.1.1. La empresa deberá proporcionar una base aleatoria del universo de clientes “activos”, sin ningún tipo de filtros. El tamaño de la base de datos será indicado una vez que la empresa haya suscrito la carta de compromiso y dependerá de las características de la categoría a la que pertenezca.
- 2.1.2. La base debe tener un nivel de actualización de al menos el 70%, es decir, se requiere que al menos un 70% de los teléfonos entregados estén correctos y completos. De igual manera, la base deberá tener un mínimo de 30% de contactabilidad (clientes dispuestos a contestar la encuesta).
- 2.1.3. En base al universo de clientes de la empresa, se diseñará la muestra estadísticamente representativa y se definirá el costo del estudio.
- 2.1.4. La base disponible deberá tener una relación de 20 a 1 con la muestra objetivo. Ejemplo, si la muestra es de 300 encuestas efectivas, la base de datos deberá ser de 6.000 clientes. Constituirá una excepción a esta regla, aquellas empresas que participen en la categoría “Business To Business”.
- 2.1.5. Toda la información proporcionada, ya sea física o electrónica, será tratada como confidencial y no será divulgada a terceros sin el consentimiento previo por escrito de la otra parte y el único uso de dicha información será para el desarrollo del estudio PXI OPEN 2026-2027.
- 2.1.6. Uso de Datos Personales: La información proporcionada por la Empresa Participante, será utilizada únicamente para los fines relacionados con el estudio PXI OPEN 2026 y la empresa se obliga a obtener la autorización de sus clientes para ser encuestados, de acuerdo con la legislación de protección de datos vigente en Ecuador.

2.2. El no cumplimiento total o parcial del protocolo constituye una falta grave y, por consiguiente, la exclusión del proceso de medición, sin derecho a exigir ningún tipo de devolución de los valores pagados.

3. Levantamiento del Estudio de PXI Open y análisis de resultados.

- 3.1. Durante esta etapa se realizará el campo de encuestas para determinar la experiencia del cliente. En el caso de que las bases no tengan la contactabilidad requerida para poder ejecutar la medición y alcanzar las muestras necesarias, se notificará a la empresa y se suspenderá el proceso de campo.
- 3.2. Si la empresa no alcanza la muestra mínima requerida, se dará cierre al proceso de encuestas y se generará el informe con la muestra alcanzada. Las empresas que no alcancen la muestra mínima requerida quedan excluidas automáticamente de optar al reconocimiento.

4. Entrega de resultados.

- 4.1. La entrega de resultados consiste en un informe en formato PDF y una exposición oral virtual de los resultados obtenidos.
- 5. Certificación y participación en Ceremonia de Reconocimiento con revista Vistazo (Guayaquil).**
- 5.1. Se entregará una certificación en Experiencia del Cliente a las empresas que participen en el PXI Open 2026 y obtengan una calificación dentro de los siguientes rangos:
- 5.1.1. Certificación en Experiencia del Cliente Gold: PXI de 65-75
 - 5.1.2. Certificación en Experiencia del Cliente Platinum: PXI de 75-85
 - 5.1.3. Certificación en Experiencia del Cliente Black: PXI de más de 85 en adelante
- 5.2. En caso de no obtener una calificación dentro de estos rangos, la empresa no será certificada y la participación de la misma se mantendrá en confidencialidad.

Formulario de Interés - ESTUDIO PXI OPEN 2026

Por medio de la presente, manifiesto mi interés en recibir una propuesta de participación del Estudio PXI Open 2026, para lo cual solicito mantener una reunión informativa, luego de la cual recibiremos una propuesta personalizada para nuestra empresa.

Firma	
Nombre:	
Empresa:	
Cargo:	
Mail:	
Celular:	

Mas Información:

- David Jaramillo: djaramillo@praxis.ec / 098 484 8549