



# OMNICHANNEL INDEX 2024

NIVEL DE DESARROLLO DE OMNICHANALIDAD  
EN 23 INDUSTRIAS DEL PAÍS

RESULTADOS GENERALES  
TERCERA VERSIÓN  
2025



# OBJETIVOS

## OMNICHANNEL INDEX 2024

Actualmente los consumidores interactúan con distintos canales, ya sea físico u online y han ido redefiniendo su relación con las marcas . Este cambio en el proceso de compra ha llevado a las empresas a buscar nuevas formas de gestión de canales para insertarse en el mercado competitivo actual.

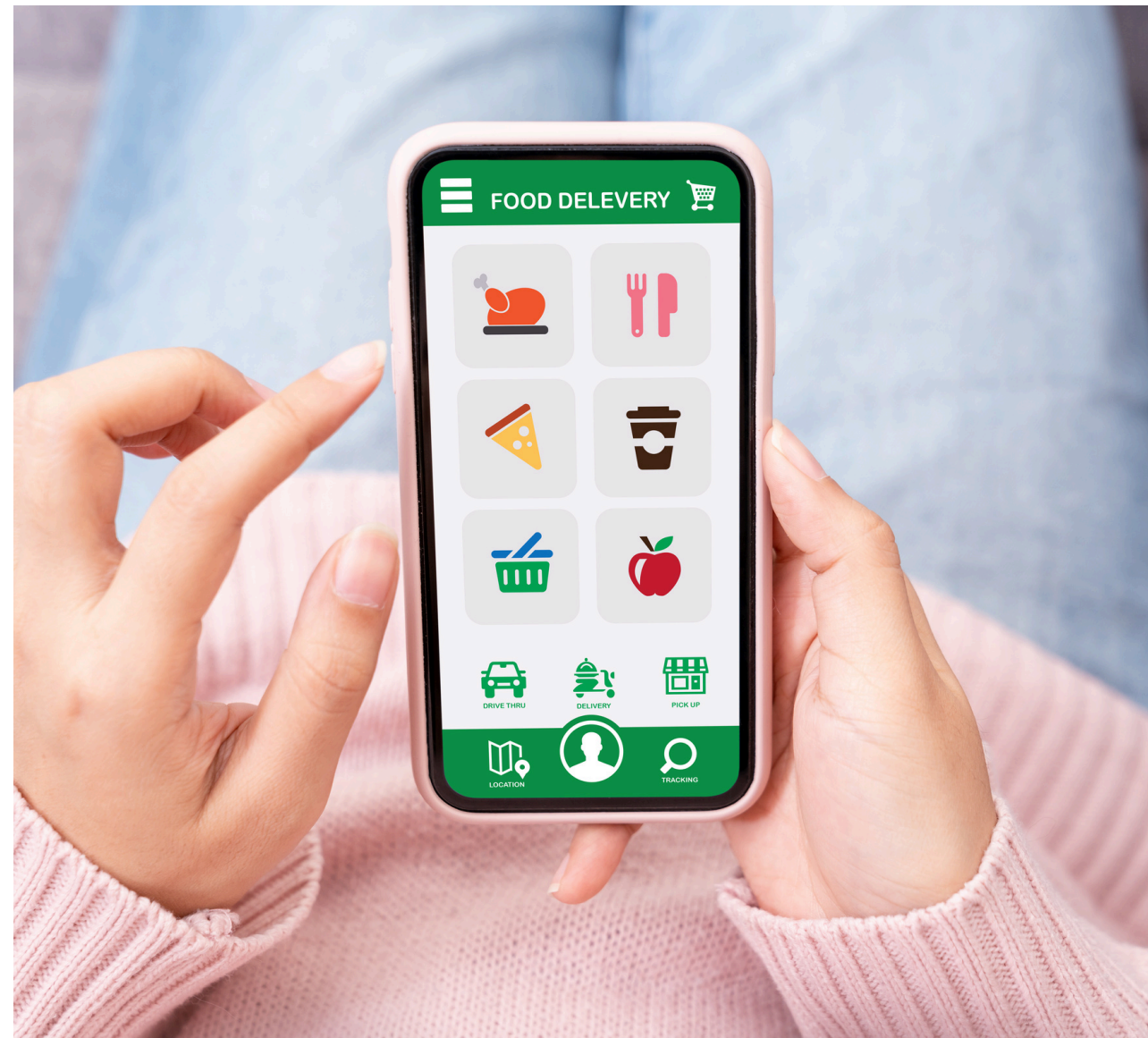
La **Omnicanalidad** es la capacidad y dinámica customer-centric que tienen las empresas para **relacionarse con sus clientes a través de todos los tipos de canales entregando una experiencia unificada**

Para la versión 2024 nuestro objetivo fue establecer los niveles de desarrollo omnicanal en 22 industrias del país, analizando avances entre el 2023 y el 2023, dimensiones clave, atributos movilizados, posición en su contexto competitivo, además de conocer las determinantes actuales de modelos de Customer-Centric. Para esta versión, se agregaron nuevos parámetros que surgieron del propio modelo 2023



# NÚMERO INDUSTRIAS EVALUADAS: 23

## OMNICHANNEL INDEX 2024



1. Marketplaces
2. Retail Moda Vestuario
3. Retail Moda Calzado
4. Retail Hogar
5. Retail Tecnología & Electrohogar
6. Retail Belleza & Cuidado Personal
7. Retail Deporte & Outdoor
8. Mascotas
9. Supermercados
10. Bancos
11. AFP
12. Seguros
13. Courier
14. App Last Miles (Food & Non Food)
15. Shopping Centers
16. Farmacias
17. Telefonía
18. Medios de Pago
19. Aerolíneas
20. D2C (Food)
21. Librería
22. Cross Border (US & Asiáticos)
23. Automotriz



# METODOLOGÍA Y MUESTRA

Para la realización y recopilación de los datos a partir de los cuales se construye el Omnichannel Index, mediante un panel online representativo del país se aplicó un cuestionario estructurado a una muestra de 18.402 casos entre los meses de Octubre y Noviembre 2024

Con los datos obtenidos de la muestra a partir del cuestionario definido (comparativo a las mediciones 2023 y 2022), son encuadrados en un modelo de análisis basado en cuatro dimensiones, en la que cada una de ellas está constituida por un set de indicadores, desde donde el modelo establece un score que resulta el Index, ubicado en una escala de 0 a 1000 puntos, donde 0 es Nula Presencial Omnicanal y 1000 es Completamente Omnicanal en su grado máximo.

Se encuestaron vía Panel Online a **18.402**, usuarios de marcas, Hombres y Mujeres, distribuidos en Santiago y Regiones (II, IV, V, VI, VII, IX y X) cuya edad era entre 16 y 75 años.

Nivel Socioeconómico de BC1, C2, C3 y D.

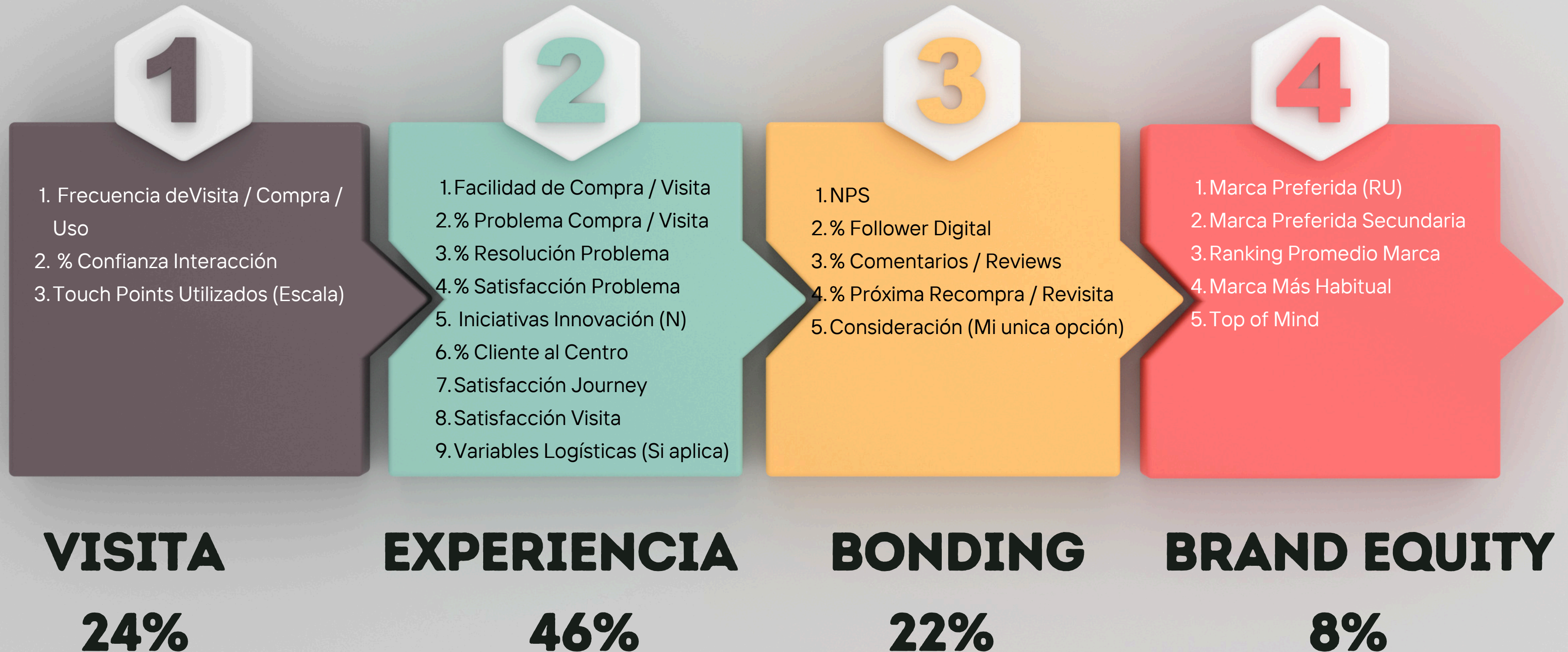
El Margen de Error es de  $\pm 2,1\%$  a un 95% de Nivel de Confianza.

Los Resultados fueron ponderados por las variables de Sexo, Edad, NSE y distribución regional, de manera de representar la real distribución nacional de los usuarios de marcas para las 23 categorías.



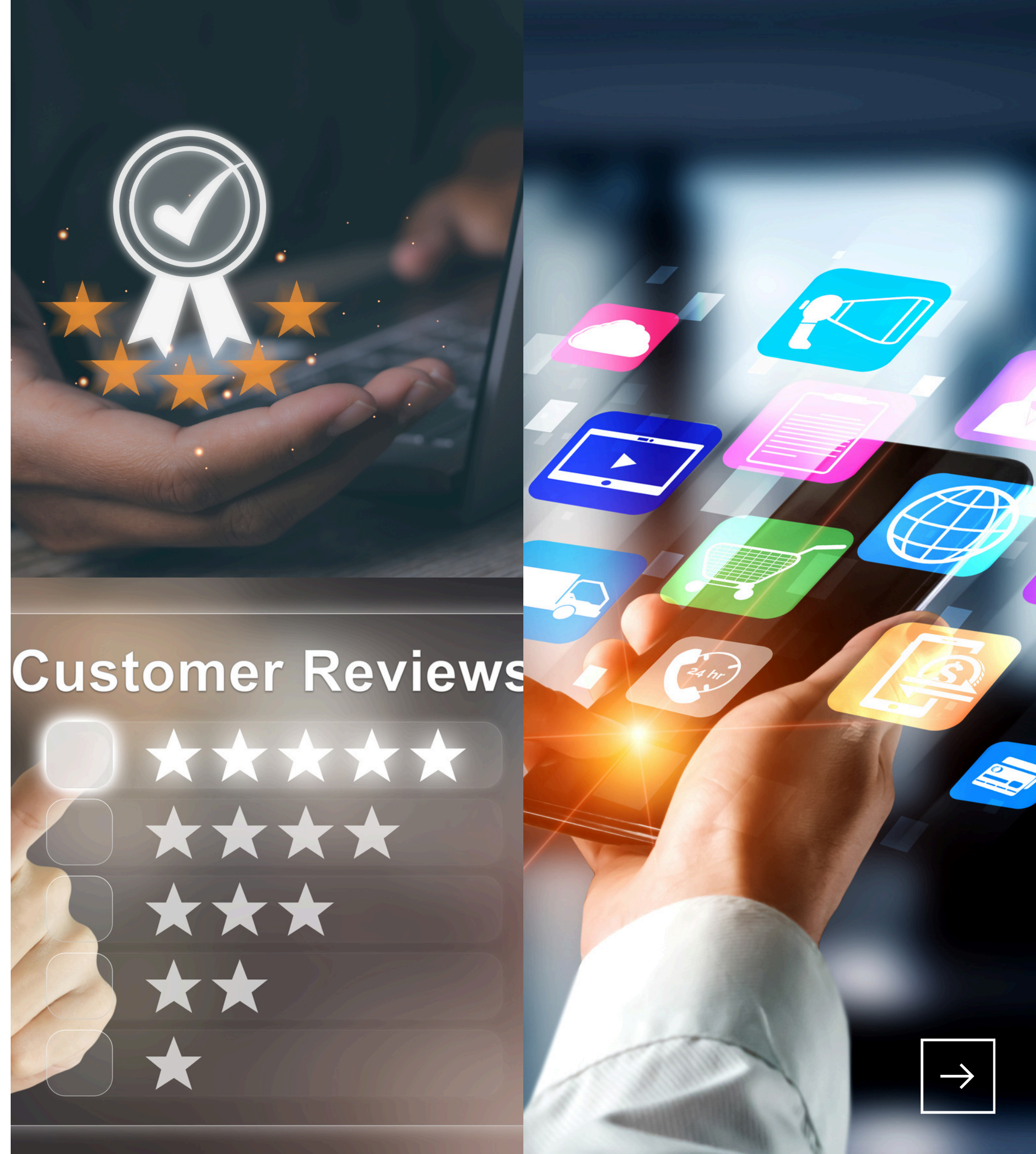
# MODELO DE ANÁLISIS

Dimensiones, Indicadores y Pesos dentro del Index 2024



# RESULTADOS GENERALES

Principales resultados e Insights de la tercera versión del  
Omnichannel Index 2024



## Customer Reviews

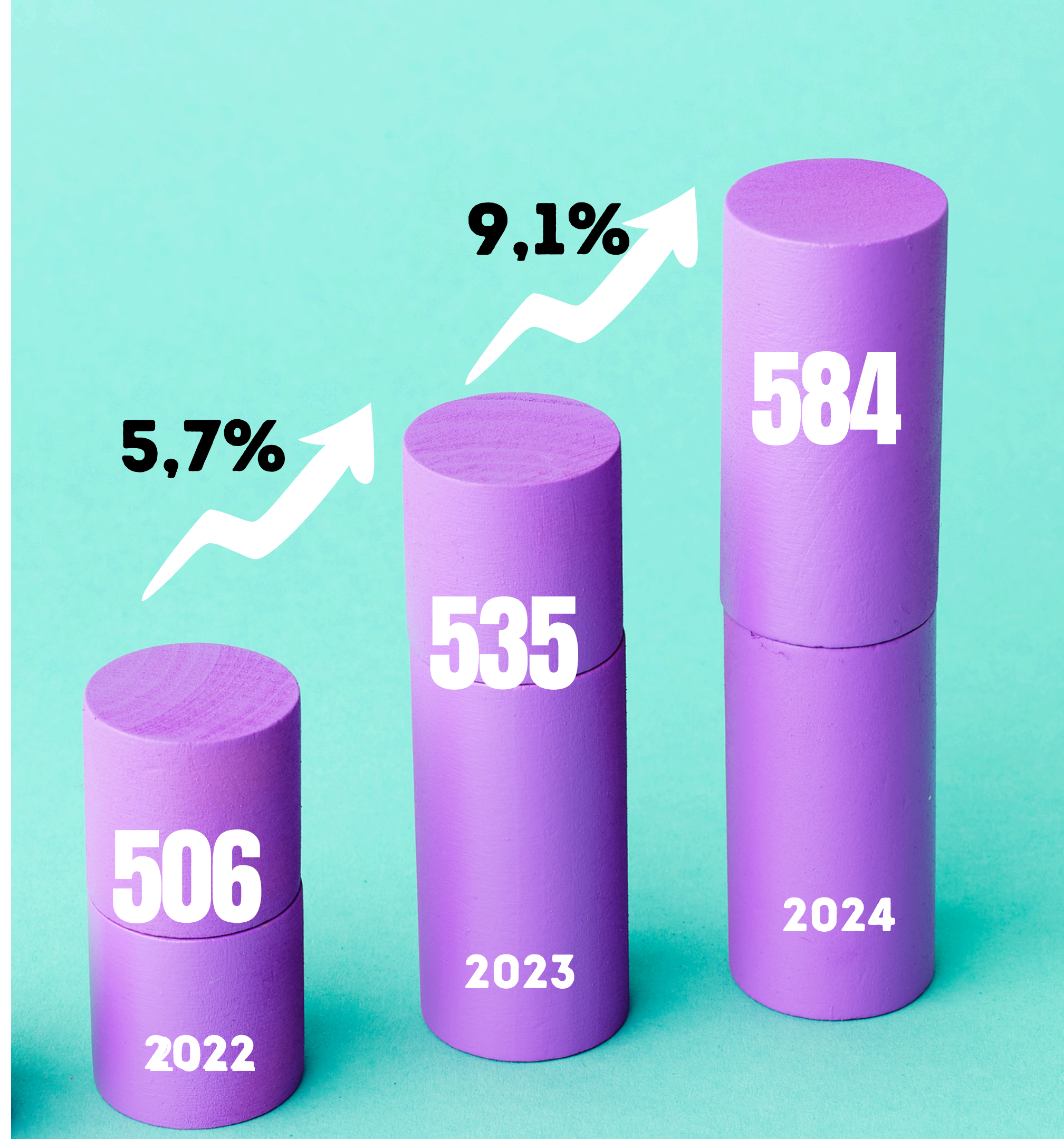


# RESULTADO GENERAL

Omnichannel Index 2024

Para la medición del 2024, en que participaron 23 industrias con un total de 243 empresas, el Score Promedio del Omnichannel Index alcanzó los 579 puntos (considerando la escala de 1 a 1000 puntos), lo que implicó un crecimiento entre el 2023 y el 2024 de 9,1%, muy superior al obtenido el 2023 vs 2022 que fue de un 5.7%.

Lo que nos arroja la primera conclusión de una mejora y madurez de los indicadores de omnicanalidad dentro de la industria de Chile.

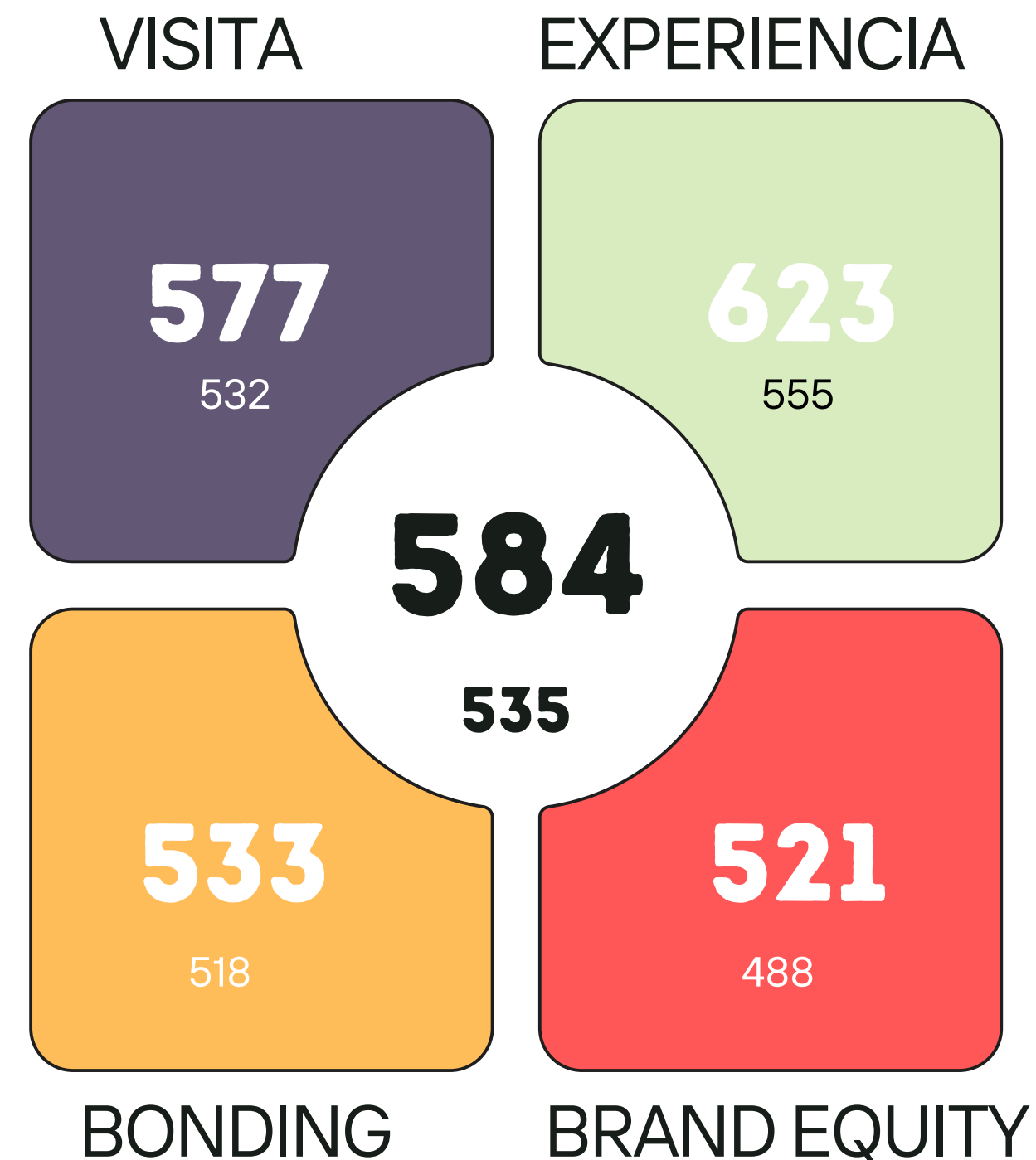


# EL ÍNDICE MEJORA IMPULSADO POR LA DIMENSIÓN DE EXPERIENCIA

El Omnichannel Index 2024 alcanzó los 584 puntos en promedio considerando el desempeño de 243 compañías englobadas en 23 categorías, lo que significó un incremento del 9,1% del índice de Desarrollo Omnicanal para Chile.

La Dimensión clave en este proceso de mejora del Index, fue la dimensión de Experiencia, la que pesa un 46% dentro del modelo 2024, alcanzó los 623 puntos en promedio, un 12,3% sobre el score registrado para el 2023.

El líder de la industria por segundo año consecutivo fue Mercado Libre con score de 727 puntos en el Index 2024



NOTA: Cifra bajo el número 2024 es el resultado de la Medición 2023

# RANKING MARCAS - TOP 3

Omnichannel Index 2024. Escala 0-1000 Puntos

**584** OMNICHANNEL INDEX 2024  
TOP 10 (DE UN TOTAL DE 23)\*



**SEGUNDO  
LUGAR**

**692**

PUNTAJE 2024



## Insights



- 1er Lugar en Categorías: Retail Moda, Retail Calzado y Deporte
- Var+ Dimensión en Brand Equity vs 2023
- **Score 2023 = 673 ptos (+3%)**



**mercado  
libre**

**PRIMER  
LUGAR**

**727**

PUNTAJE 2024



## Insights



- Primer Lugar 2023 y 2024 Ranking General
- Top 1 en Dimensiones de Bonding y Brand Equity
- 1er Lugar Categorías: Marketplaces, Tecnología, Accesorios y Medios de Pago (Mercado Pago)
- **Score 2023 = 719 ptos (+1%)**



**mallplaza**

**TERCER  
LUGAR**

**655**

PUNTAJE 2024



## Insights











- Primer Lugar en Categoría Malls
- Supera la barrera de los 800 puntos en Dimensión Experiencia
- **Score 2023 = 631 ptos (+4%)**













# RANKING TOP 20

Omnichannel Index 2024. Escala 0-1000 Puntos

RANKING MARCA PUNTAJE 2024 Ranking 2023


















1.		727	1
2.		692	3
3.		655	5
4.		650	10
5.		649	2
6.		646	6
7.		643	9
8.		642	7
9.		642	24
10.		640	4

RANKING MARCA PUNTAJE 2024 Ranking 2023

11.		639	-
12.		638	16
13.		629	8
14.		627	41
15.		627	33
16.		625	14
17.		624	40
18.		623	27
19.		621	36
20.		620	17

# RANKING INDEX POR INDUSTRIAS

Omnichannel Index 2024. Escala 0-1000 Puntos

584	OMNICHANNEL INDEX 2024	+9%	VAR % 2023	Nº 1 CATEGORÍA	VAR POSICIÓN 2023
683	MARKETPLACES		+13%		⊞
662	RETAIL MODA		+15%		⊞
643	SUPERMERCADOS		+2%		⊞
639	BANCOS		+5%		▲
623	LIBRERÍAS		-		-
602	FARMACIAS		-4%		▲
601	TECNOLOGÍA Y ELECTROHOGAR		+4%		⊞
589	BELLEZA & CUIDADO PERSONAL		+7%		⊞
585	APPS (FOOD & NON FOOD)		+18%		⊞
583	MEDIOS DE PAGO		+11%		⊞
581	RETAIL MODA CALZADO		+13%		▲
580	MASCOTAS		+20%		▲
578	TELEFONÍA		+26%		▲
570	HOGAR		+6%		⊞
566	DEPORTE /OUTDOOR		+8%		▲
565	COURIER		+5%		⊞
561	CENTROS COMERCIALES		+11%		⊞



NOTA: Cross Border (549); Seguros (541; +26%); D2C (523; +15%); AFP (517; +8%) y Automotriz (488)