

MIÉRCOLES DE

CX 

Estudio

Nacional de Experiencia de Servicios Básicos del  
Hogar

Claudio Mundi – Profesor/Investigados CES/UAI

 ces

centro de  
experiencias  
y servicios  
UAI • LATAM

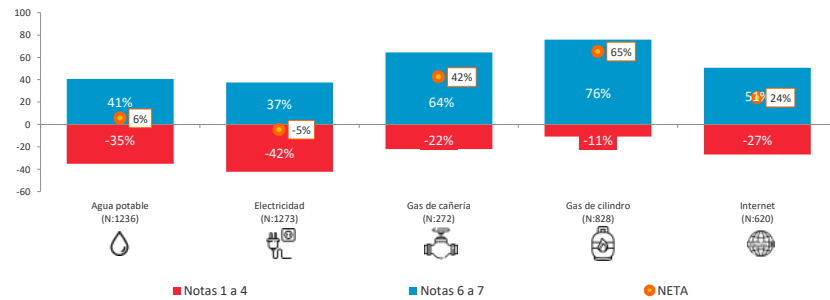
ACTIVA



Lo que nos dicen los  
datos

## Satisfacción con la experiencia

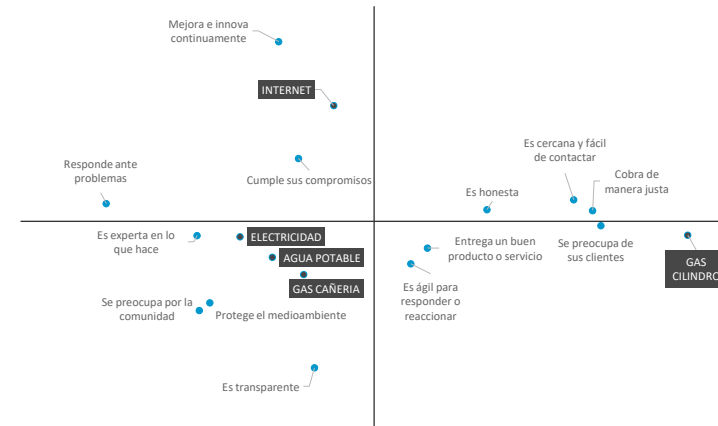
En general, en una escala del 1 al 7, ¿cómo evalúa el servicio de...?



24

## Atributos de Imagen de SSBB

¿Cuáles son las 3 características que mejor definen a...?

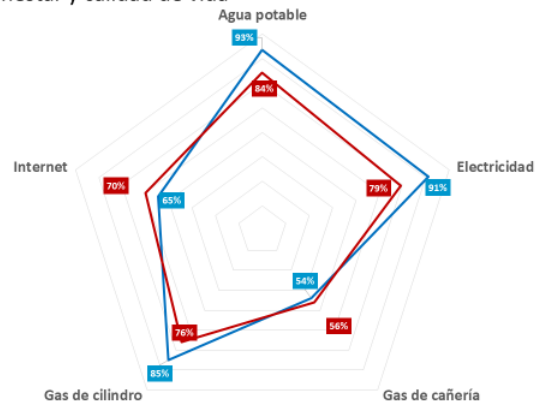


27

## Impacto de SSBB en Bienestar y calidad de vida

¿Qué tan importantes cree usted que son los siguientes tipos de empresas para la calidad de vida de las personas?

¿Y en qué medida considera usted que los siguientes tipos de empresas contribuyen efectivamente a la calidad de vida de las personas y el desarrollo del país?

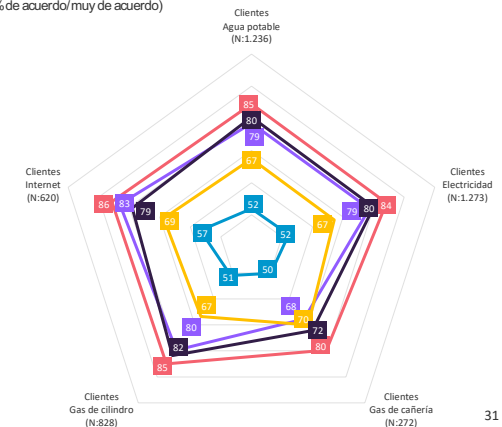


— Importantes/Extremadamente importantes — Contribuyen/Contribuyen mucho

## Perfil Actitudinal hacia los SSBB

¿Cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? (% de acuerdo/muy de acuerdo)

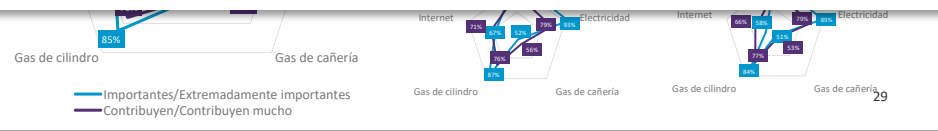
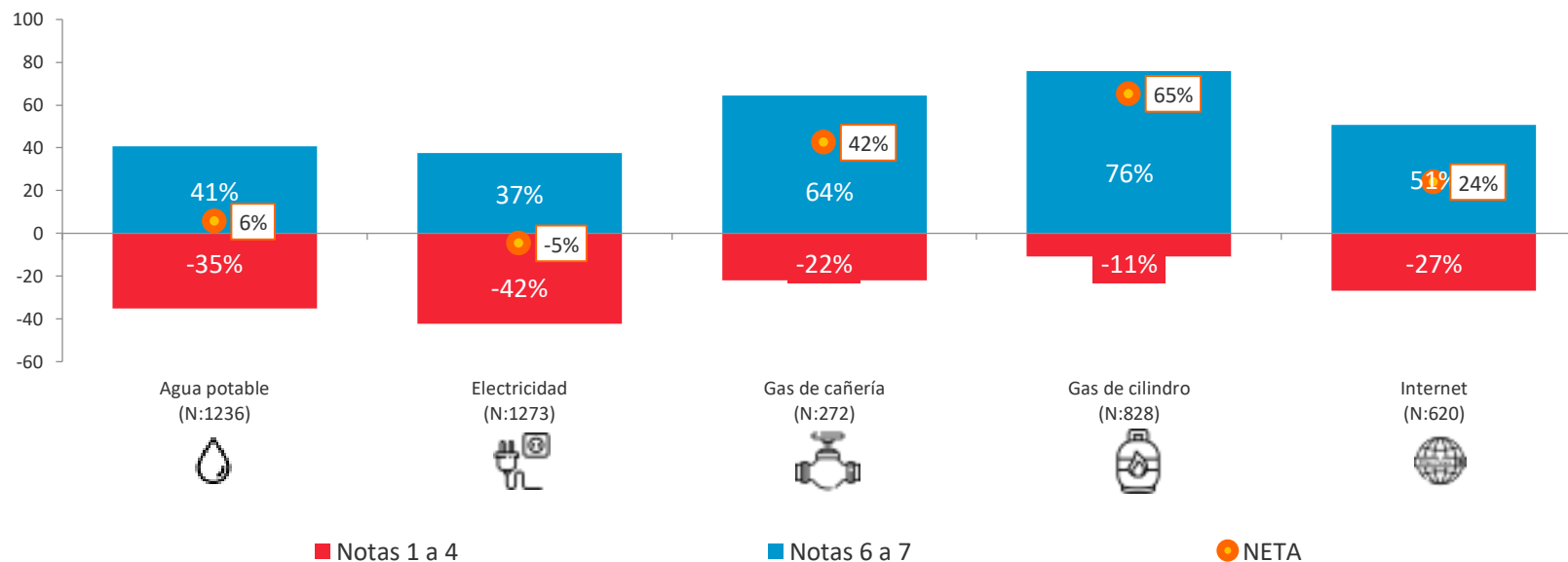
- Siento que puedo hacer valer mis derechos como cliente si tengo algún problema con las empresas de luz eléctrica, agua potable, gas y/o Internet
- El costo de las empresas de luz eléctrica, agua potable, gas y/o Internet representa un porcentaje muy importante de mi presupuesto
- Considero que la luz eléctrica, agua potable, gas e Internet son servicios a los que deberían acceder por derecho todos los hogares del país
- Mantengo muy controlado el nivel del servicio y lo que me cobran las empresas de luz eléctrica, agua potable, gas y/o Internet
- Me preocupa mucho el impacto medioambiental que puedan generar las empresas de luz eléctrica, agua potable, gas y/o Internet



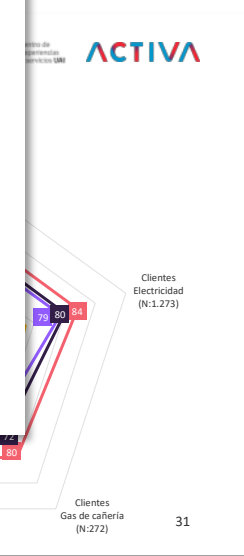
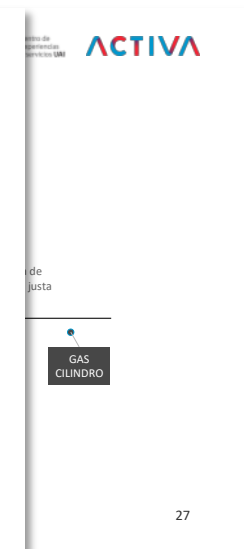
31

# Satisfacción con la experiencia

En general, en una escala del 1 al 7, ¿cómo evalúa el servicio de..?



Me preocupa mucho el impacto medioambiental que puedan generar las empresas de luz eléctrica, agua potable, gas y/o Internet



24

27

31

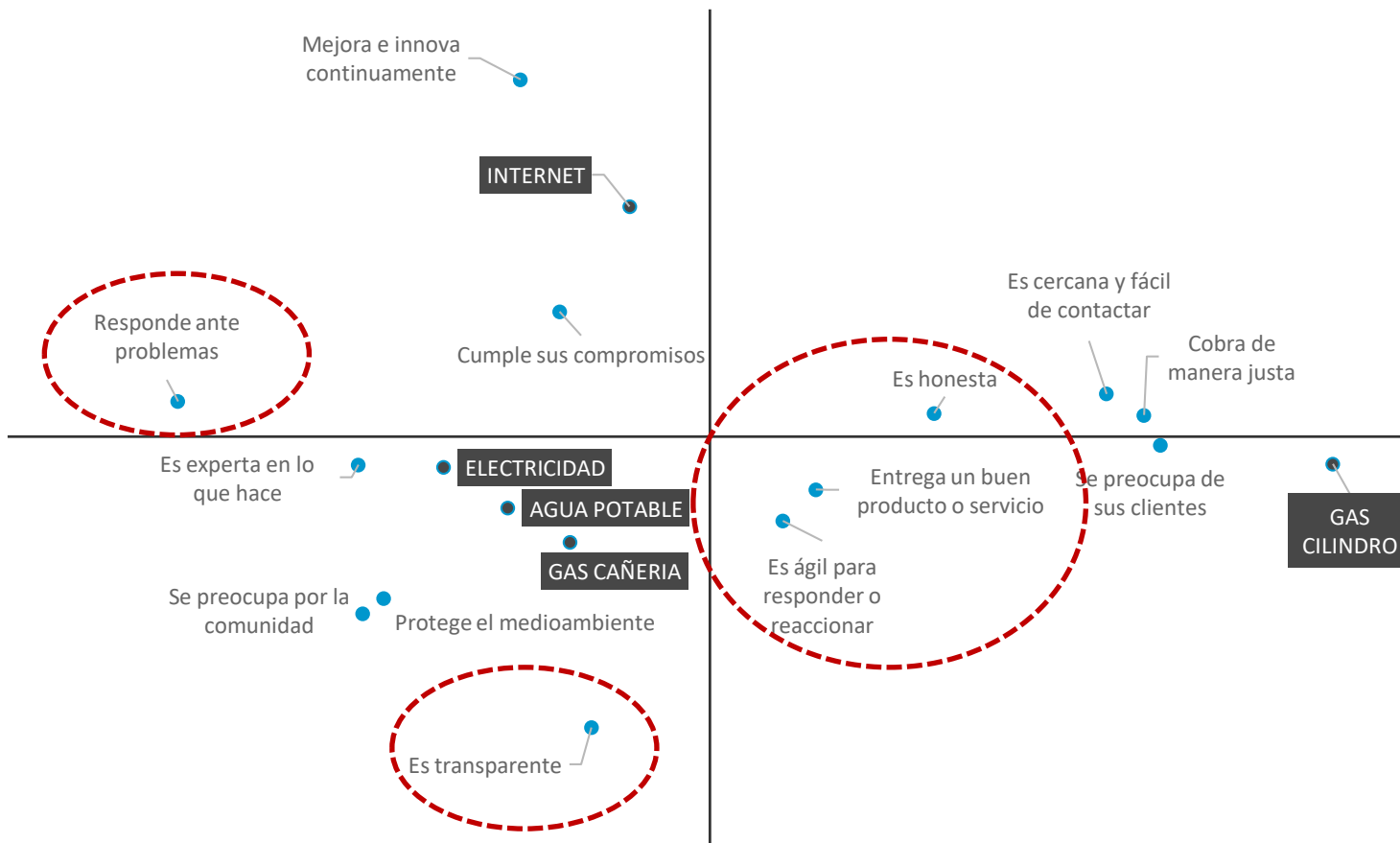
Satis

En ge

# Atributos de Imagen de SSBB

¿Cuáles son las 3 características que mejor definen a..?

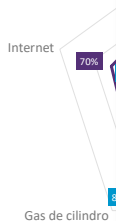
ces centro de experiencias y servicios UAI ACTIVA



Impa Bien

¿Qué de las

¿Y en efecti



— Importantes/Extremadamente importantes  
— Contribuyen/Contribuyen mucho

Gas de cilindro 85% Gas de cañería 85% Gas de cilindro 29% Gas de cañería 29%

Cientes Gas de cilindro (N:228)

Cientes Gas de cañería (N:272)

# LAS DIMENSIONES “HUÉRFANAS”



- ✘ CUMPLE COMPROMISOS
- ✘ RESPONDE ANTE PROBLEMAS
- ✘ TRANSPARENTE - COBROS
- ✘ AGIL RESPUESTA - REACCIÓN
- ✘ PUEDO HACER VALER DERECHOS

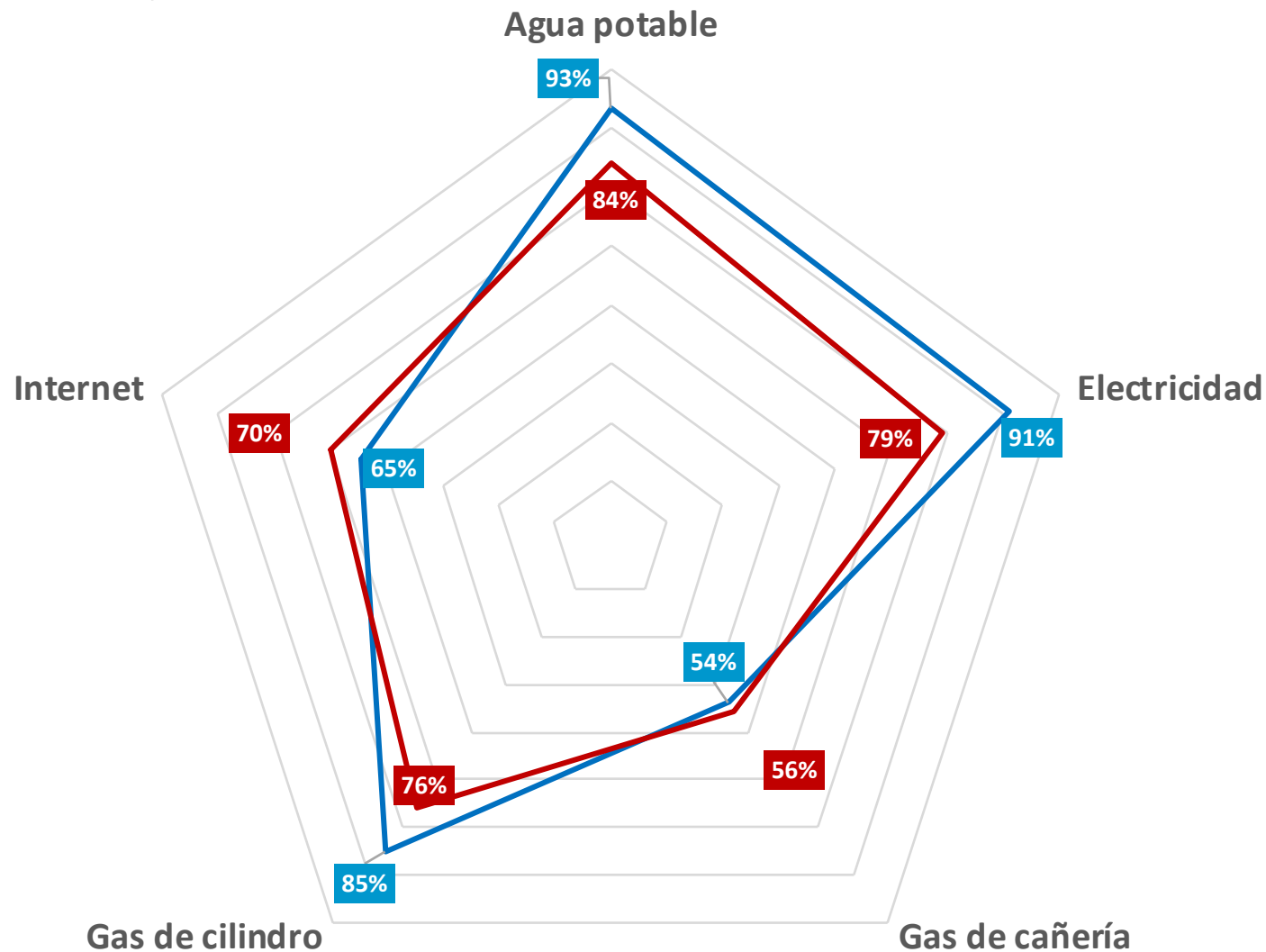
# Impacto de SSBB en Bienestar y calidad de vida



¿Qué tan importantes cree usted que son los siguientes tipos de empresas para la calidad de vida de las personas?



¿Y en qué medida considera usted que los siguientes tipos de empresas contribuyen efectivamente a la calidad de vida de las personas y el desarrollo del país?



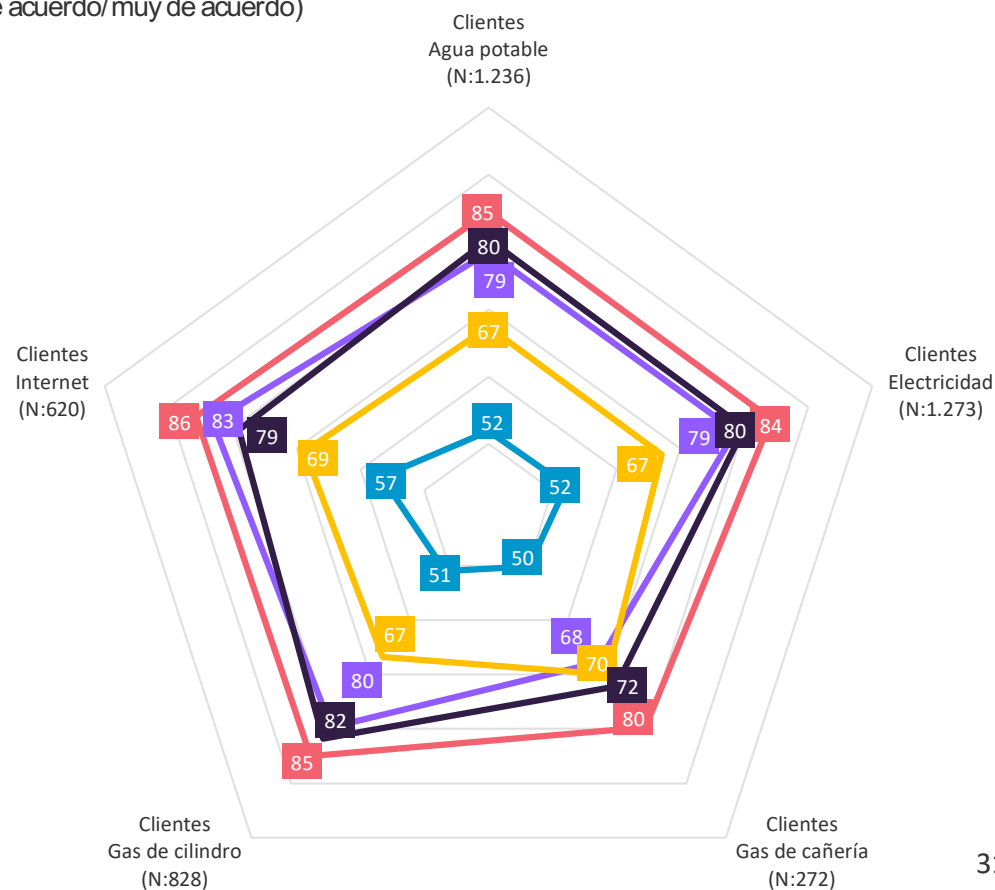
— Importantes/Extremadamente importantes

— Contribuyen/Contribuyen mucho

# Perfil Actitudinal hacia los SSBB

¿Cuán de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? (% de acuerdo/ muy de acuerdo)

- Siento que puedo hacer valer mis derechos como cliente si tengo algún problema con las empresas de luz eléctrica, agua potable, gas y/o Internet ★
- El costo de las empresas de luz eléctrica, agua potable, gas y/o Internet representa un porcentaje muy importante de mi presupuesto
- Considero que la luz eléctrica, agua potable, gas e Internet son servicios a los que deberían acceder por derecho todos los hogares del país ★
- Mantengo muy controlado el nivel del servicio y lo que me cobran las empresas de luz eléctrica, agua potable, gas y/o Internet
- Me preocupa mucho el impacto medioambiental que puedan generar las empresas de luz eléctrica, agua potable, gas y/o Internet





# SU FUERA UNA PERSONA...

## Imagen de las empresas de servicios básicos: Agua Potable.

**Si el rubro de agua potable fuera una persona:** Sería un hombre de 60 años, con mucho conocimiento, trabajador, conservador y chapado a la antigua. Se relaciona con los demás formalmente pero distante, sin involucrarse mucho. Sabe que controla algo muy importante para las personas, pero a veces se le olvida cuidarlo un poco más. Se preocupa más por explotar el recurso del que vive, que por preservarlo y prevenir su mal uso. Tiene una relación de larga data con su amigo "rubro eléctrico". Está tan acostumbrado a su situación, que se encuentra estancado en el tiempo.

**Lo bueno:**

Se le reconocen los atributos de experto, trabajador y la trayectoria, asociados a la capacidad técnica que tiene para ofrecer un buen servicio.

**Lo malo:**

Relacionalmente se percibe como distante y poco involucrado con las personas, e incluso un tanto indiferente con el recurso vital que gestiona.



## Imagen de las empresas de servicios básicos: Gas de cañería.

**Si el rubro de gas de cañería fuera una persona:** Solo se sabe que es hombre de unos 40 años y que trabaja como técnico, pero su edad y apariencia son un misterio. Es alguien muy cumplidor a la hora de hacer su trabajo, es honesto y transparente, centrado en servir a las personas, pero lo hace tan bien que para los clientes pasa piola. Es el empleado eficiente y eficaz que solo se solo se hecha de menos cuando algo sale mal.

**Lo bueno:**

Se percibe como alguien trabajador, honesto, transparente y muy bueno en lo que hace, tanto, que las personas solo lo echan de menos cuando no está, y por lo mismo no se involucran con él demasiado.

**Lo malo:**

Cuesta humanizarlo por la alta eficiencia que tiene en su trabajo. Las personas lo dan por sentado y no sienten la necesidad de involucrarse con él, es hasta positivo que no lo tengan que ver, porque significa que todo marcha bien.



## Imagen de las empresas de servicios básicos: Electricidad.

**Si el rubro eléctrico fuera una persona:** Sería un hombre de unos 40 años, con experiencia en su profesión, adinerado y con muchos contactos, entre ellos estaría su amigo de hace años "rubro agua potable". Sin embargo, este es más abusivo y prepotente con las personas, siempre pensando en el lucro para sí mismo sin considerar como afecta a quienes lo rodean. Oculta cosas y es un tanto oportunista. A veces pareciera que improvisa sobre la marcha, pero puede ser porque es muy avaro para invertir en prevención.

**Lo bueno:**

Es capaz de prestar un buen servicio porque tiene la experiencia, trayectoria y capacidad.

**Lo malo:**

Se percibe como poco preventivo e improvisado para enfrentar algunas situaciones. A nivel relacional maltrata y abusa de las personas porque sabe que dependen de él, a su vez, les saca provecho cuando se le presenta la más mínima oportunidad.



## Imagen de las empresas de servicios básicos: Gas de cilindro.

**Si el rubro de gas de cilindro fuera una persona:** El vecino que siempre anda de arriba para abajo en la comunidad, saludando y trabajando. Un hombre guatón, informal y amable que conoce a las personas y las atiende de manera inmediata y personalizada.

**Lo bueno:**

Se le considera como un miembro más de la comunidad, forma parte del paisaje de la misma, y eso lo hace tener empatía y cercanía con las personas. Además tiene un alto nivel de personalización en el trato y entrega del servicio.

**Lo malo:**

La continuidad del servicio que presta depende directamente de los clientes, quienes deben contactarlo cuando lo necesitan.



## Imagen de las empresas de servicios básicos: Internet hogar.

**Si el rubro de internet hogar fuera una persona:** Un joven moderno de unos 25 años que resulta divertido en las fiestas o en las clases, pero que no le confiarías como amigo. Trabaja y estudia, siempre está conectado a su teléfono y se abstrae de las personas que tiene alrededor. A la hora de relacionarse con las personas es inmaduro y poco responsable, siente que es el centro de atención, y cada vez gana más protagonismo, lo que hace que no piense en los demás. Aun le falta mucho por aprender.

**Lo bueno:**

Su imagen moderna coincide con el rubro ligado a la tecnología e innovación, fuertemente asociado a la educación y el entretenimiento. Siempre está presente en la cotidianidad y se vincula a los momentos de placer, descanso, entretenimiento y ocio.

**Lo malo:**

Su inmadurez está asociada a la incapacidad de cumplir con lo que promete y asumir responsabilidades de cara a las fallas que tiene. Además, no duda en sacar provecho de las personas con prácticas poco honestas y transparentes.



# SU FUERA UNA PERSONA...

## Imagen de las empresas de servicios básicos: Agua Potable.

**Si el rubro de agua potable fuera una persona:** Sería un hombre de 60 años, con mucho conocimiento, trabajador, conservador y chapado a la antigua. Se relaciona con los demás formalmente pero distante, sin involucrarse mucho. Sabe que controla algo muy importante para las personas, pero a veces se le olvida cuidarlo un poco más. Se preocupa más por explotar el recurso del que vive, que por preservarlo y prevenir su mal uso. Tiene una relación de larga data con su amigo "rubro eléctrico". Está tan acostumbrado a su situación, que se encuentra estancado en el tiempo.

**Lo bueno:**

Se le reconocen los atributos de experto, trabajador y la trayectoria, asociados a la capacidad técnica que tiene para ofrecer un buen servicio.

**Lo malo:**

Relacionalmente se percibe como distante y poco involucrado con las personas, e incluso un tanto indiferente con el recurso vital que gestiona.



**Lo bueno:**

Es capaz de prestar un buen servicio porque tiene la **experiencia, trayectoria y capacidad.**

**Lo malo:**

Se percibe como **poco preventivo e improvisado** para enfrentar algunas situaciones. A nivel relacional **maltrata y abusa de las personas** porque sabe que dependen de él, a su vez, **les saca provecho** cuando se le presenta la más mínima oportunidad.

servicio

te unos 40 años, con  
, entre ellos estaría su  
ste es más abusivo y  
si mismo sin considerar  
o oportunista. A veces  
ue es muy avaro para

riencia, trayectoria y



**Lo malo:**

Se percibe como poco preventivo e improvisado para enfrentar algunas situaciones. A nivel relacional maltrata y abusa de las personas porque sabe que dependen de él, a su vez, les saca provecho cuando se le presenta la más mínima oportunidad.

## Imagen de las empresas de servicios básicos: Gas de cilindro.

**Si el rubro de gas de cilindro fuera una persona:** El vecino que siempre anda de arriba para abajo en la comunidad, saludando y trabajando. Un hombre guatón, informal y amable que conoce a las personas y las atiende de manera inmediata y personalizada.

**Lo bueno:**

Se le considera como un miembro más de la comunidad, forma parte del paisaje de la misma, y eso lo hace tener empatía y cercanía con las personas. Además tiene un alto nivel de personalización en el trato y entrega del servicio.

**Lo malo:**

La continuidad del servicio que presta depende directamente de los clientes, quienes deben contactarlo cuando lo necesitan.



## Imagen de las empresas de servicios básicos: Internet hogar.

**Si el rubro de internet hogar fuera una persona:** Un joven moderno de unos 25 años que resulta divertido en las fiestas o en las clases, pero que no le confiarías como amigo. Trabaja y estudia, siempre está conectado a su teléfono y se abstrae de las personas que tiene alrededor. A la hora de relacionarse con las personas es inmaduro y poco responsable, siente que es el centro de atención, y cada vez gana más protagonismo, lo que hace que no piense en los demás. Aun le falta mucho por aprender.

**Lo bueno:**

Su imagen moderna coincide con el rubro ligado a la tecnología e innovación, fuertemente asociado a la educación y el entretenimiento. Siempre está presente en la cotidianidad y se vincula a los momentos de placer, descanso, entretenimiento y ocio.

**Lo malo:**

Su inmadurez está asociada a la incapacidad de cumplir con lo que promete y asumir responsabilidades de cara a las fallas que tiene. Además, no duda en sacar provecho de las personas con prácticas poco honestas y transparentes.



# SU FUERA UNA PERSONA...

## Lo bueno:

Se percibe como alguien **trabajador, honesto, transparente y muy bueno en lo que hace**, tanto, que las personas solo lo **echan de menos cuando no está**, y por lo mismo no se involucran con él demasiado.

## Lo malo:

**Cuesta humanizarlo** por la alta eficiencia que tiene en su trabajo. Las personas **lo dan por sentado y no sienten la necesidad de involucrarse con él**, es hasta **positivo que no lo tengan que ver, porque significa que todo marcha bien**.

## Imagen de las empresas de servicios básicos: Gas de cañería.

**Si el rubro de gas de cañería fuera una persona:** Solo se sabe que es hombre de unos 40 años y que trabaja como técnico, pero su edad y apariencia son un misterio. Es alguien muy cumplidor a la hora de hacer su trabajo, es honesto y transparente, centrado en servir a las personas, pero lo hace tan bien que para los clientes pasa piola. Es el empleado eficiente y eficaz que solo se solo se hecha de menos cuando algo sale mal.

## Lo bueno:

Se percibe como alguien trabajador, honesto, transparente y muy bueno en lo que hace, tanto, que las personas solo lo echan de menos cuando no está, y por lo mismo no se involucran con él demasiado.

## Lo malo:

Cuesta humanizarlo por la alta eficiencia que tiene en su trabajo. Las personas lo dan por sentado y no sienten la necesidad de involucrarse con él, es hasta positivo que no lo tengan que ver, porque significa que todo marcha bien.



experiencia en su profesión, adinerado y con muchos contactos. Sin embargo, prepotente con las personas, siempre pensando en el lucro pero como afecta a quienes lo rodean. Oculta cosas y es un tar pariedera que improvisa sobre la marcha, pero puede ser por invertir en prevención.

## Lo bueno:

Es capaz de prestar un buen servicio porque tiene la experiencia y capacidad.

## Lo malo:

Se percibe como poco preventivo e improvisado para enfrentar algunas situaciones. A nivel relacional maltrata y abusa de las personas porque sabe que dependen de él, a su vez, les saca provecho cuando se le presenta la más mínima oportunidad.

## Imagen de las empresas de servicios básicos: Gas de cilindro.

**Si el rubro de gas de cilindro fuera una persona:** El vecino que siempre anda de arriba para abajo en la comunidad, saludando y trabajando. Un hombre guatón, informal y amable que conoce a las personas y las atiende de manera inmediata y personalizada.

## Lo bueno:

Se lo considera como un miembro más de la comunidad, forma parte del paisaje de la misma, y eso lo hace tener empatía y cercanía con las personas. Además tiene un alto nivel de personalización en el trato y entrega del servicio.

## Lo malo:

La continuidad del servicio que presta depende directamente de los clientes, quienes deben contactarlo cuando lo necesitan.



## Imagen de las empresas de servicios básicos: Internet hogar.

**Si el rubro de internet hogar fuera una persona:** Un joven moderno de unos 25 años que resulta divertido en las fiestas o en las clases, pero que no le confiarías como amigo. Trabaja y estudia, siempre está conectado a su teléfono y se abstrae de las personas que tiene alrededor. A la hora de relacionarse con las personas es inmaduro y poco responsable, siente que es el centro de atención, y cada vez gana más protagonismo, lo que hace que no piense en los demás. Aun le falta mucho por aprender.

## Lo bueno:

Su imagen moderna coincide con el rubro ligado a la tecnología e innovación, fuertemente asociado a la educación y el entretenimiento. Siempre está presente en la cotidianidad y se vincula a los momentos de placer, descanso, entretenimiento y ocio.

## Lo malo:

Su inmadurez está asociada a la incapacidad de cumplir con lo que promete y asumir responsabilidades de cara a las fallas que tiene. Además, no duda en sacar provecho de las personas con prácticas poco honestas y transparentes.



# SU FUERA UNA PERSONA...

## Imagen de las empresas de servicios básicos: Agua Potable.

**Si el rubro de agua potable fuera una persona:** Sería un hombre de 60 años, con mucho conocimiento, trabajador, conservador y chapado a la antigua. Se relaciona con los demás formalmente pero distante, sin involucrarse mucho. Sabe que controla algo muy importante para las personas, pero a veces se le olvida cuidarlo un poco más. Se preocupa más por explotar el recurso del que vive, que por preservarlo y prevenir su mal uso. Tiene una relación de larga data con su amigo "rubro eléctrico". Está tan acostumbrado a su situación, que se encuentra estancado en el tiempo.



**Lo bueno:**

Se le reconocen los atributos de experto, trabajador y la trayectoria, asociados a la capacidad técnica que tiene para ofrecer un buen servicio.

**Lo malo:**

**Lo bueno:**

Es capaz de prestar un buen servicio porque tiene la **experiencia, trayectoria y capacidad.**

**Lo malo:**

Se percibe como **poco preventivo e improvisado** para enfrentar algunas situaciones. A nivel relacional **maltrata y abusa de las personas** porque sabe que dependen de él, a su vez, **les saca provecho** cuando se le presenta la más mínima oportunidad.

**Si el rubro de gas de cilindro fuera una persona:** El vecino que siempre anda de arriba para abajo en la comunidad, saludando y trabajando. Un hombre guatón, informal y amable que conoce a las personas y las atiende de manera inmediata y personalizada.

**Lo bueno:**

Se le considera como un miembro más de la comunidad, forma parte del paisaje de la misma, y eso lo hace tener empatía y cercanía con las personas. Además tiene un alto nivel de personalización en el trato y entrega del servicio.

**Lo malo:**

La continuidad del servicio que presta depende directamente de los clientes, quienes deben contactarlo cuando lo necesitan.



## Imagen de las empresas de servicios básicos: Gas de cañería.

**Si el rubro de gas de cañería fuera una persona:** Solo se sabe que es hombre de unos 40 años y que trabaja como técnico, pero su edad y apariencia son un misterio. Es alguien muy cumplidor a la hora de hacer su trabajo, es honesto y transparente, centrado en servir a las personas, pero lo hace tan bien que para los clientes pasa piola. Es el empleado eficiente y eficaz que solo se solo se hecha de menos cuando algo sale mal.



## Imagen de las empresas de servicios básicos: Electricidad.

**Si el rubro eléctrico fuera una persona:** Sería un hombre de unos 40 años, con experiencia en su profesión, adinerado y con muchos contactos, entre ellos estaría su amigo de hace años "rubro agua potable". Sin embargo, este es más abusivo y prepotente con las personas, siempre pensando en el lucro para sí mismo sin considerar como afecta a quienes lo rodean. Oculta cosas y es un tanto oportunista. A veces pareciera que improvisa sobre la marcha, pero puede ser porque es muy avaro para invertir en prevención.

**Lo bueno:**

Es capaz de prestar un buen servicio porque tiene la experiencia, trayectoria y capacidad.

**Lo malo:**

Se percibe como poco preventivo e improvisado para enfrentar algunas situaciones. A nivel relacional maltrata y abusa de las personas porque sabe que dependen de él, a su vez, les saca provecho cuando se le presenta la más mínima oportunidad.



**Si el rubro de internet hogar fuera una persona:** Un joven moderno de unos 25 años que resulta divertido en las fiestas o en las clases, pero que no le confiarías como amigo. Trabaja y estudia, siempre está conectado a su teléfono y se abstrae de las personas que tiene alrededor. A la hora de relacionarse con las personas es inmaduro y poco responsable, siente que es el centro de atención, y cada vez gana más protagonismo, lo que hace que no piense en los demás. Aun le falta mucho por aprender.

**Lo bueno:**

Su imagen moderna coincide con el rubro ligado a la tecnología e innovación, fuertemente asociado a la educación y el entretenimiento. Siempre está presente en la cotidianidad y se vincula a los momentos de placer, descanso, entretenimiento y ocio.

**Lo malo:**

Su inmadurez está asociada a la incapacidad de cumplir con lo que promete y asumir responsabilidades de cara a las fallas que tiene. Además, no duda en sacar provecho de las personas con prácticas poco honestas y transparentes.



# SU FUERA UNA PERSONA...

## Imagen de las empresas de servicios básicos: Agua Potable.

**Si el rubro de agua potable fuera una persona:** Sería un hombre de 60 años, con mucho conocimiento, trabajador, conservador y chapado a la antigua. Se relaciona con los demás formalmente pero distante, sin involucrarse mucho. Sabe que controla algo muy importante para las personas, pero a veces se le olvida cuidarlo un poco más. Se preocupa más por explotar el recurso del que vive, que por preservarlo y prevenir su mal uso. Tiene una relación de larga data con su amigo "rubro eléctrico". Está tan acostumbrado a su situación, que se encuentra estancado en el tiempo.

**Lo bueno:**

Se le reconocen los atributos de experto, trabajador y la trayectoria, asociados a la capacidad técnica que tiene para ofrecer un buen servicio.

**Lo malo:**

Relacionalmente se percibe como distante y poco involucrado con las personas, e incluso un tanto indiferente con el recurso vital que gestiona.



**ces**

## Imagen de las empresas de servicios básicos: Gas de cañería.

**Si el rubro de gas de cañería fuera una persona:** Solo se sabe que es hombre de unos 40 años y que trabaja como técnico, pero su edad y apariencia son un misterio. Es alguien muy cumplidor a la hora de hacer su trabajo, es honesto y transparente, centrado en servir a las personas, pero lo hace tan bien que para los clientes pasa piola. Es el empleado eficiente y eficaz que solo se solo se hecha de menos cuando algo sale mal.

**Lo bueno:**

Se percibe como alguien trabajador, honesto, transparente y muy bueno en lo que hace, tanto, que las personas solo lo echan de menos cuando no está, y por lo mismo no se involucran con él demasiado.

**Lo malo:**

Cuesta humanizarlo por la alta eficiencia que tiene en su trabajo. Las personas lo dan por sentado y no sienten la necesidad de involucrarse con él, es hasta positivo que no lo tengan que ver, porque significa que todo marcha bien.



**ces**

## Imagen de las empresas de servicios básicos: Electricidad.

**Si el rubro eléctrico fuera una persona:** Sería un hombre de unos 40 años, con experiencia en su profesión, adinerado y con muchos contactos, entre ellos estaría su amigo de hace años "rubro agua potable". Sin embargo, este es más abusivo y prepotente con las personas, siempre pensando en el lucro para sí mismo sin considerar como afecta a quienes lo rodean. Oculta cosas y es un tanto oportunista. Parece que improvisa sobre la marcha, pero puede ser porque es muy avano a invertir en prevención.

**Lo bueno:**

Es capaz de aceptar un buen cambio cuando tiene la oportunidad, trayectoria...



... algunas situaciones dependen de la oportunidad.

**Lo bueno:**

Su imagen **moderna** coincide con el rubro ligado a la tecnología e innovación, fuertemente **asociado a la educación y el entretenimiento. Siempre está presente en la cotidianidad** y se vincula a los **momentos de placer, descanso, entretenimiento y ocio.**

**Lo malo:**

Su **inmadurez** está asociada a la **incapacidad de cumplir con lo que promete y asumir responsabilidades** de cara a las fallas que tiene. Además, **no duda en sacar provecho de las personas con prácticas poco honestas y transparentes.**

## Imagen de las empresas de servicios básicos: Internet hogar.

**Si el rubro de internet hogar fuera una persona:** Un joven moderno de unos 25 años que resulta divertido en las fiestas o en las clases, pero que no le confiarías como amigo. Trabaja y estudia, siempre está conectado a su teléfono y se abstrae de las personas que tiene alrededor. A la hora de relacionarse con las personas es inmaduro y poco responsable, siente que es el centro de atención, y cada vez gana más protagonismo, lo que hace que no piense en los demás. Aun le falta mucho por aprender.

**Lo bueno:**

Su imagen moderna coincide con el rubro ligado a la tecnología e innovación, fuertemente asociado a la educación y el entretenimiento. Siempre está presente en la cotidianidad y se vincula a los momentos de placer, descanso, entretenimiento y ocio.

**Lo malo:**

Su inmadurez está asociada a la incapacidad de cumplir con lo que promete y asumir responsabilidades de cara a las fallas que tiene. Además, no duda en sacar provecho de las personas con prácticas poco honestas y transparentes.



**ces**

# SU FUERA UNA PERSONA...

## Imagen de las empresas de servicios básicos: Agua Potable.

**Si el rubro de agua potable fuera una persona:** Sería un hombre de 60 años, con mucho conocimiento, trabajador, conservador y chapado a la antigua. Se relaciona con los demás formalmente pero distante, sin involucrarse mucho. Sabe que controla algo muy importante para las personas, pero a veces se le olvida cuidarlo un poco más. Se preocupa más por explotar el recurso del que vive, que por preservarlo y prevenir su mal uso. Tiene una relación de larga data con su amigo "rubro eléctrico". Está tan acostumbrado a su situación, que se encuentra estancado en el tiempo.

**Lo bueno:**

Se le reconocen los atributos de experto, trabajador y la trayectoria, asociados a la capacidad técnica que tiene para ofrecer un buen servicio.

**Lo malo:**

Relacionalmente se percibe como distante y poco involucrado con las personas, e incluso un tanto indiferente con el recurso vital que gestiona.



**ces**

## Imagen de las empresas de servicios básicos: Electricidad.

años, con  
estaría su  
libertad y



**Lo bueno:**

Se le considera como **un miembro más de la comunidad, forma parte del paisaje de la misma, y eso lo hace tener empatía y cercanía con las personas.** Además tiene un alto nivel de **personalización en el trato y entrega del servicio.**

**Lo malo:**

**La continuidad del servicio que presta depende directamente de los clientes, quienes deben contactarlo cuando lo necesiten.**

## Imagen de las empresas de servicios básicos: Gas de cañería.

**Si el rubro de gas de cañería fuera una persona:** Solo se sabe que es hombre de unos 40 años y que trabaja como técnico, pero su edad y apariencia son un misterio. Es alguien muy cumplidor a la hora de hacer su trabajo, es honesto y transparente, centrado en servir a las personas, pero lo hace tan bien que para los clientes pasa piola. Es el empleado eficiente y eficaz que solo se solo se hecha de menos cuando algo sale mal.

**Lo bueno:**

Se percibe como alguien trabajador, honesto, transparente y muy bueno en lo que hace, tanto, que las personas solo lo echan de menos cuando no está, y por lo mismo no se involucran con él demasiado.

**Lo malo:**

Cuesta humanizarlo por la alta eficiencia que tiene en su trabajo. Las personas lo dan por sentado y no sienten la necesidad de involucrarse con él, es hasta positivo que no lo tengan que ver, porque significa que todo marcha bien.



**ces**

## Imagen de las empresas de servicios básicos: Gas de cilindro.

**Si el rubro de gas de cilindro fuera una persona:** El vecino que siempre anda de arriba para abajo en la comunidad, saludando y trabajando. Un hombre guatón, informal y amable que conoce a las personas y las atiende de manera inmediata y personalizada.

**Lo bueno:**

Se le considera como un miembro más de la comunidad, forma parte del paisaje de la misma, y eso lo hace tener empatía y cercanía con las personas. Además tiene un alto nivel de personalización en el trato y entrega del servicio.

**Lo malo:**

La continuidad del servicio que presta depende directamente de los clientes, quienes deben contactarlo cuando lo necesiten.



**ces**

Su inmadurez está asociada a la incapacidad de cumplir con lo que promete y asumir responsabilidades de cara a las fallas que tiene. Además, no duda en sacar provecho de las personas con prácticas poco honestas y transparentes.



**ces**



HALLAZGOS

# ¿SE CAPTURA EL VALOR?

¿INVISIBLES? (Vida + Producción)



EXTREMA IMPORTANCIA Y ALTA CONTRIBUCIÓN

BAJA SATISFACCIÓN Y ALTO N° DE PROBLEMAS

¿USO/CORTES Y COBROS/FACTURACIÓN?



EXTREMA IMPORTANCIA Y ALTA CONTRIBUCIÓN

BAJA SATISFACCIÓN Y ALTO N° DE PROBLEMAS

¿DESEMPEÑO Y CORTES?



ALTA IMPORTANCIA Y CONTRIBUCIÓN

MEDIA SATISFACCIÓN Y ALTÍSIMO N° DE PROBLEMAS

¿ES MUY BUENO PERO CARO?



MEDIA IMPORTANCIA Y CONTRIBUCIÓN

ALTA SATISFACCIÓN Y BAJO N° DE PROBLEMAS

¿DESEMPEÑO Y RELACIÓN?



EXTREMA IMPORTANCIA Y ALTA CONTRIBUCIÓN

ALTA SATISFACCIÓN Y BAJO N° DE PROBLEMAS



# LAS 5 DIMENSIONES DE VÍNCULO



**CALIDAD DE VIDA**  
Buen y mejor vivir

**SEGURIDAD**  
Mantención calidad de vida vs deterioro

**DERECHO**  
Lucro – dignidad  
Privado + Monopólico + Extranjero + Asimetría

**COSTO**  
Alta participación en presupuesto familiar

**MEDIO AMBIENTE Y ENTORNO**  
Relación con las Comunidades/Ciudades y aporte al Medio Ambiente

# EL EFECTO DE LAS CRISIS RECIENTES



OCTUBRE



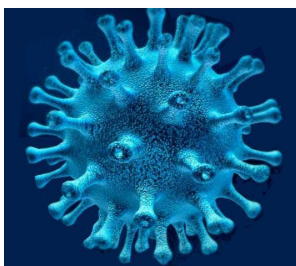
**DERECHO**

¿Con quién?

¿Puedo confiar en ellos?

¿Es justo - correcto?

**IMAGEN + INTERACCIÓN**



PANDEMIA



**SEGURIDAD**

¿Puedo confiar en el suministro?

**CONTINUIDAD + CALIDAD +**

**RESPONSABLE**

**CRISIS + NUEVA NORMALIDAD**  
Valoración de las cosas más básicas  
Costo emocional limita capacidad  
de frustración  
Continuidad es clave

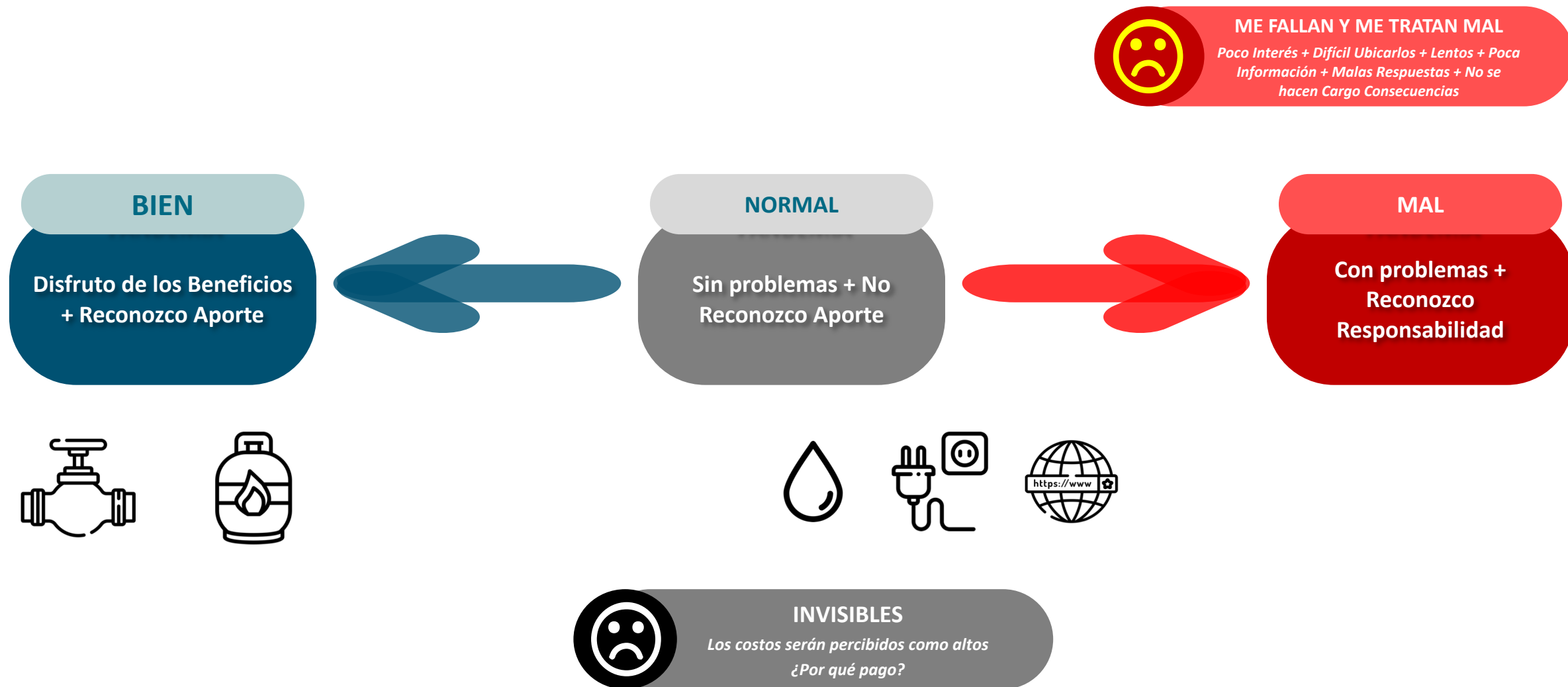


*La casa...*  
***EL TERRITORIO***



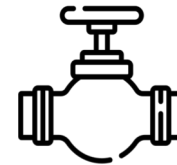
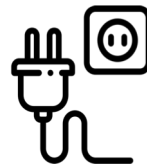
***Necesitamos que FUNCIONE***

# LAS CONVERSACIONES





***Ya estoy complicado y  
pasándolo mal  
¡Por favor no me lo hagan  
más difícil!***



**ENCIÉRRATE, COMO  
CUANDO TU MAMA  
VENIA DE REUNIÓN  
DE APODERADOS**

MIÉRCOLES DE

CX 

Estudio

Nacional de Experiencia de Servicios Básicos del  
Hogar

Claudio Mundi – Profesor/Investigados CES/UAI

 ces

centro de  
experiencias  
y servicios  
UAI • LATAM

ACTIVA