



ces

centro de
experiencias
y servicios UAI

Resultados generales
Año 2019

Metodología

METODOLOGÍA

Población Objetivo



HOMBRES Y
MUJERES
MAYORES DE 18
AÑOS



40% DE LA
MUESTRA
TELÉFONOS
FIJOS Y 60%
CELULARES



ENCUESTAS EN
TODAS LAS
COMUNAS CON
MÁS DE 130.000
HABITANTES O
CAPITALES
REGIONALES



CUESTIONARIO
ESTRUCTURADO



TOMA DE
MUESTRA DIARIA
ENTRE MARZO Y
DICIEMBRE
DE 2019

METODOLOGÍA

Ficha metodológica y cuestionario

ces

Muestra Sectorial

Los resultados sectoriales contienen las respuestas recogidas durante **Marzo y Noviembre de 2019**

300

Encuestas promedio por Marcas en este estudio

40.000

Encuestas Totales

FILTROS



Preguntas sobre un Sector en particular:

- P1. ¿Posee Ud. una cuenta corriente en algún banco?
- P2. ¿En cuál? (ESPONTANEO)
- P3. SOLO SI POSEE MÁS DE UNA CUENTA CORRIENTE ¿Cuál es su banco principal?
- P4 ¿ Desde hace cuanto tiempo Ud. es cliente de este banco?

METODOLOGÍA

Cuestionario (generalizado por marca)

VARIABLES MEDIDAS



1. CONFIANZA

En general ¿puede confiar en la marca?

En una escala de 1 a 7, donde 1 es 'Muy Insatisfecho' y 7 es 'Muy Satisfecho'.



2. TRANSPARENCIA

¿La marca es transparente? (no hay letra chica, no me esconde nada).

Utilice la misma escala de 1 a 7.



3. PREOCUPACION

¿La marca se preocupa por el bienestar?

Utilice la misma escala de 1 a 7.



4. CUMPLIMIENTO

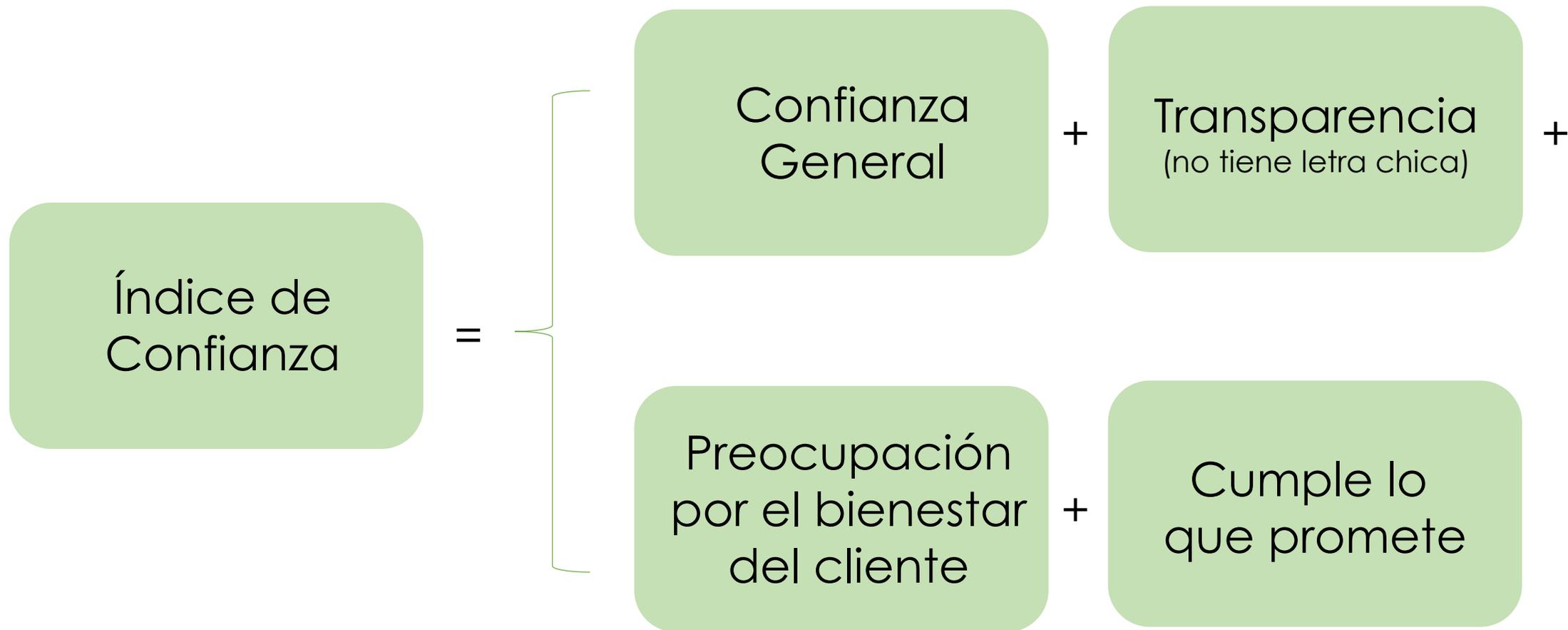
¿La marca cumple lo que promete?

Utilice la misma escala de 1 a 7.

METODOLOGÍA

INDICE CES DE CREDIBILIDAD DE LOS CLIENTES

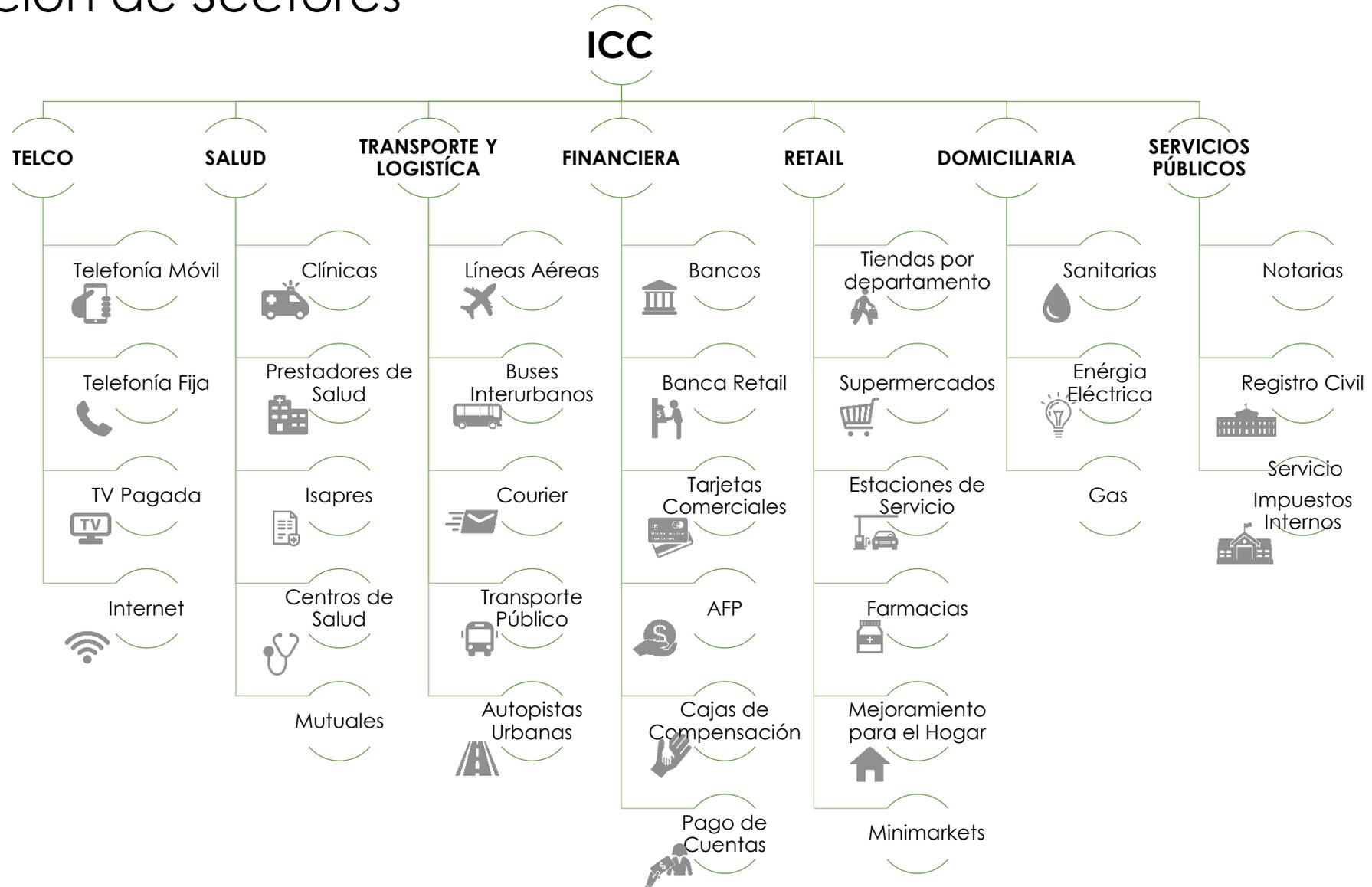
ces



El índice es generado a través de un factor mediante métodos estadísticos (factor scores).

METODOLOGÍA

Agrupación de Sectores

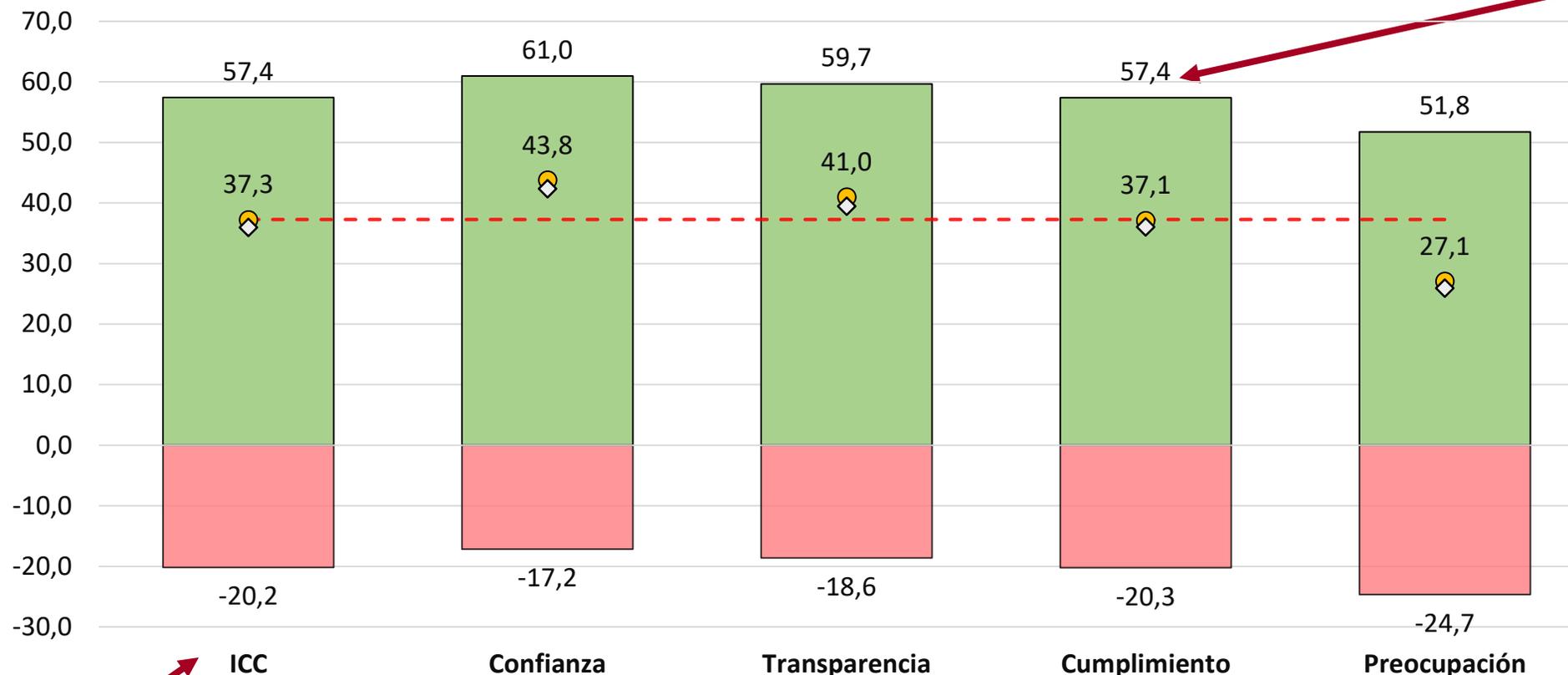


Resultados generales

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LAS VARIABLES

Índice de Confianza y variables asociadas

Evaluación positiva:
% de encuestados que califican con nota 6 y 7 la situación o aspecto de servicio



Evaluación negativa:
% de encuestados que califican con nota 4 ó menos la situación o aspecto de servicio

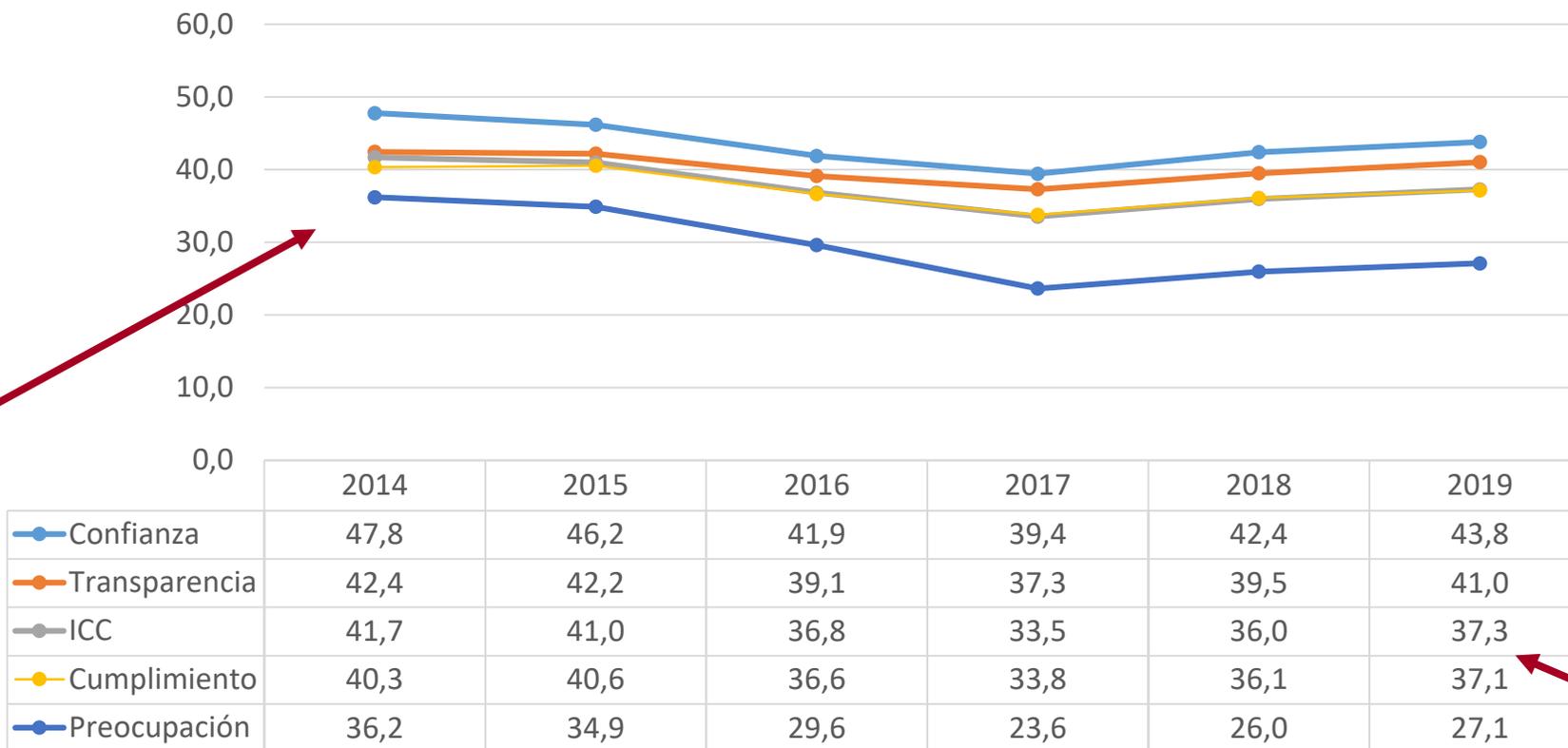
Índice Neto 2019:
% de encuestados que califican con notas 6 y 7 menos % que califican con notas 1 a 4

Índice Neto 2018

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS EVOLUTIVOS

Series anuales de los valores netos

Los puntos representan los netos (como la diferencia entre el % que evalúa 6 o 7 y el % que evalúa 1, 2, 3 o 4) evaluados en un año

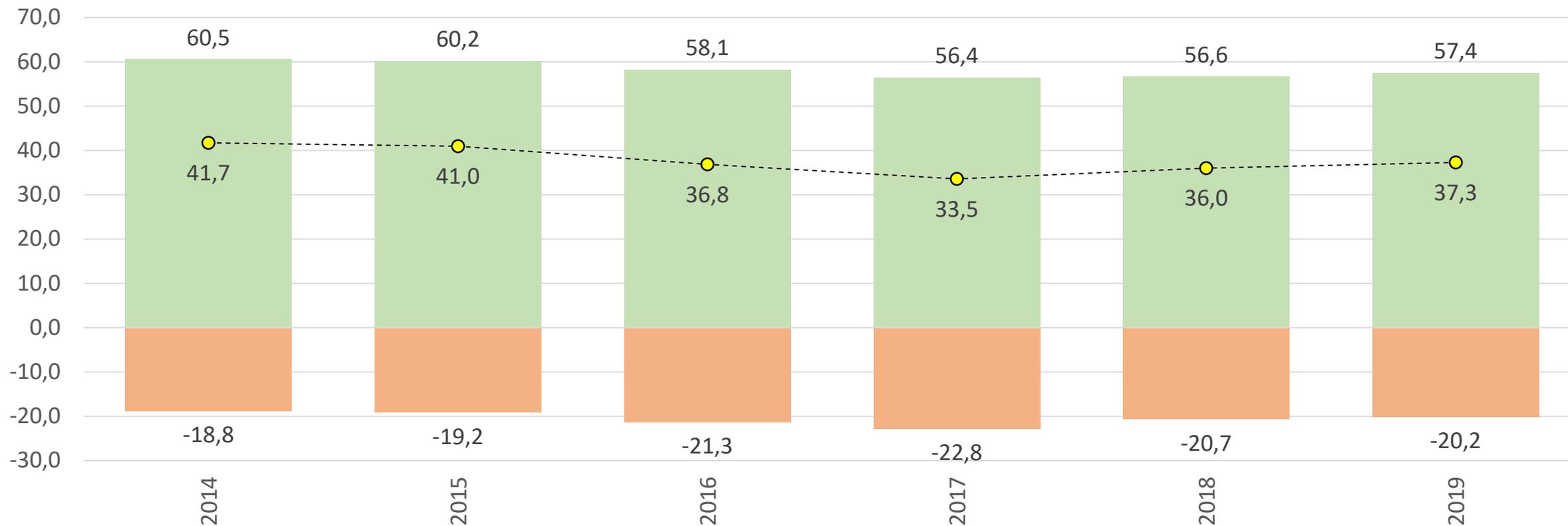


Los netos anuales son presentados en una tabla junto al gráfico

INDICE DE CONFIANZA 2019

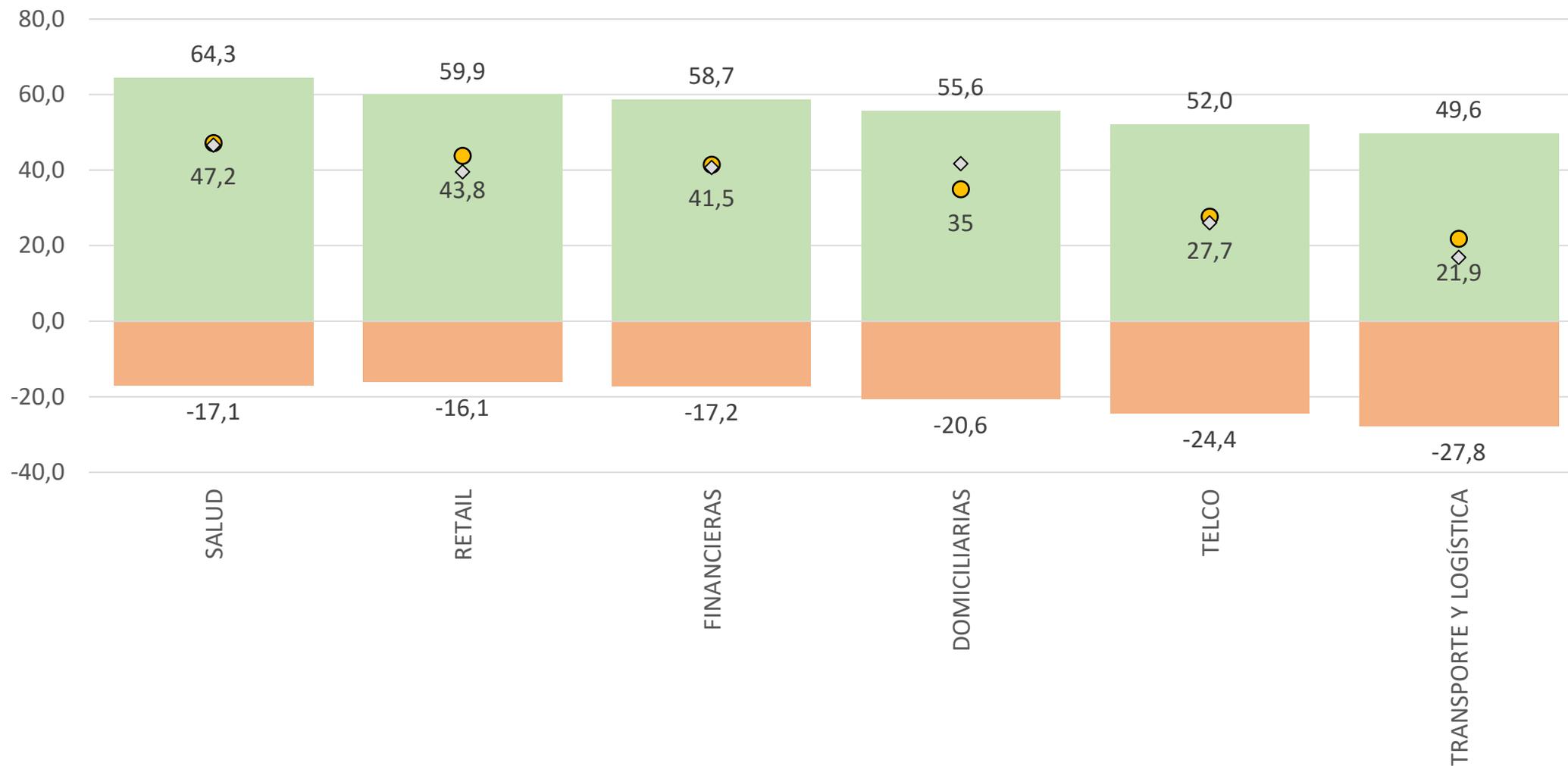
Evolutivo anual

ICC

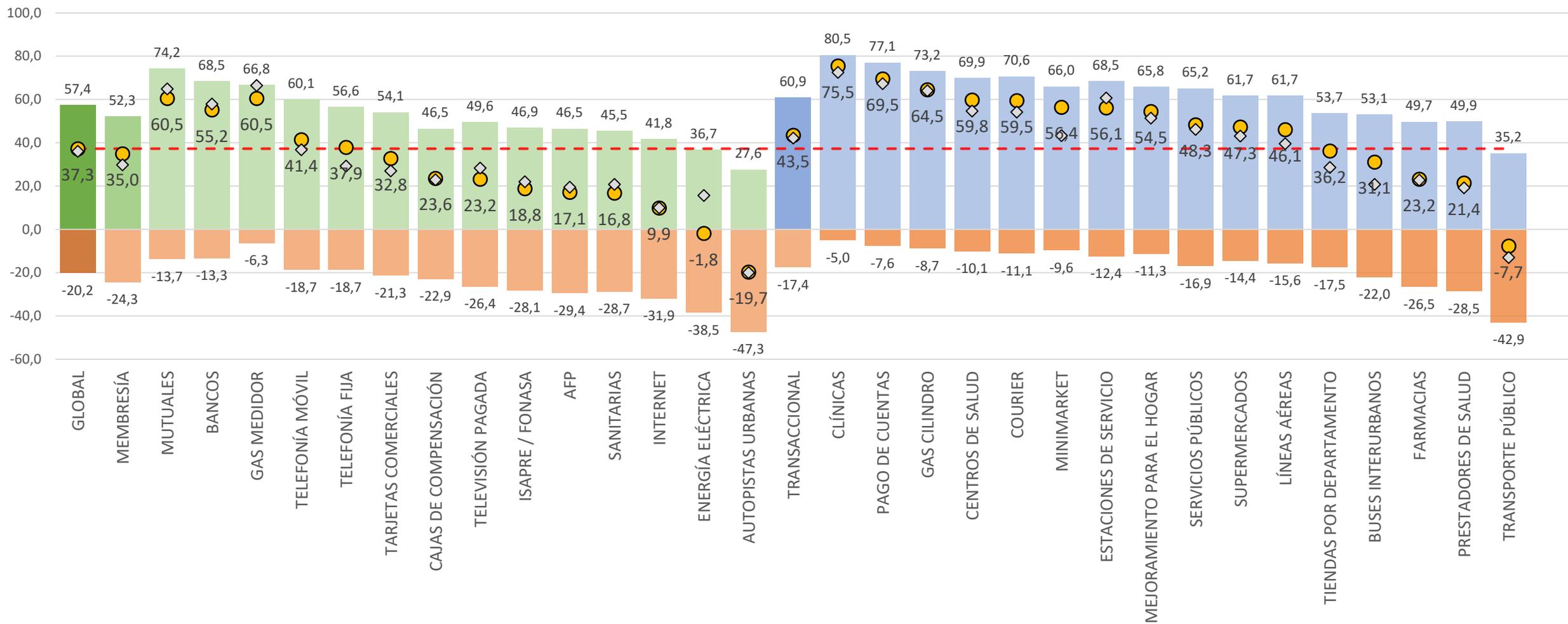


INDICE DE CONFIANZA 2019

En las industrias



IND. DE CONFIANZA 2019 EN LOS SECTORES

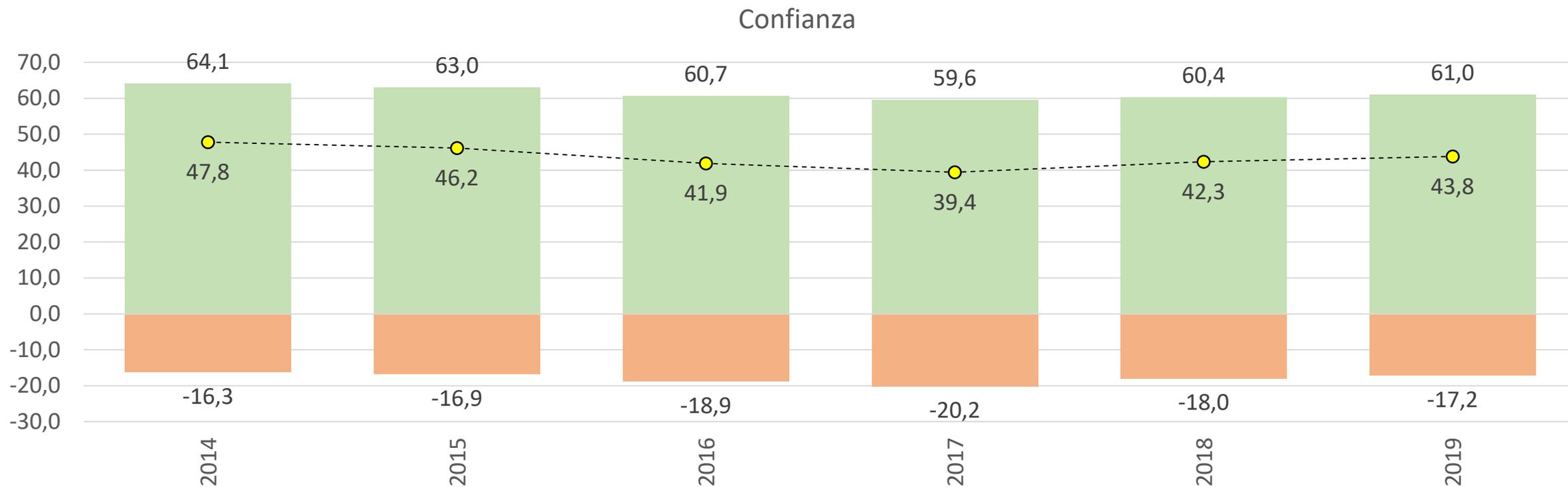


◇ Índice Neto 2018

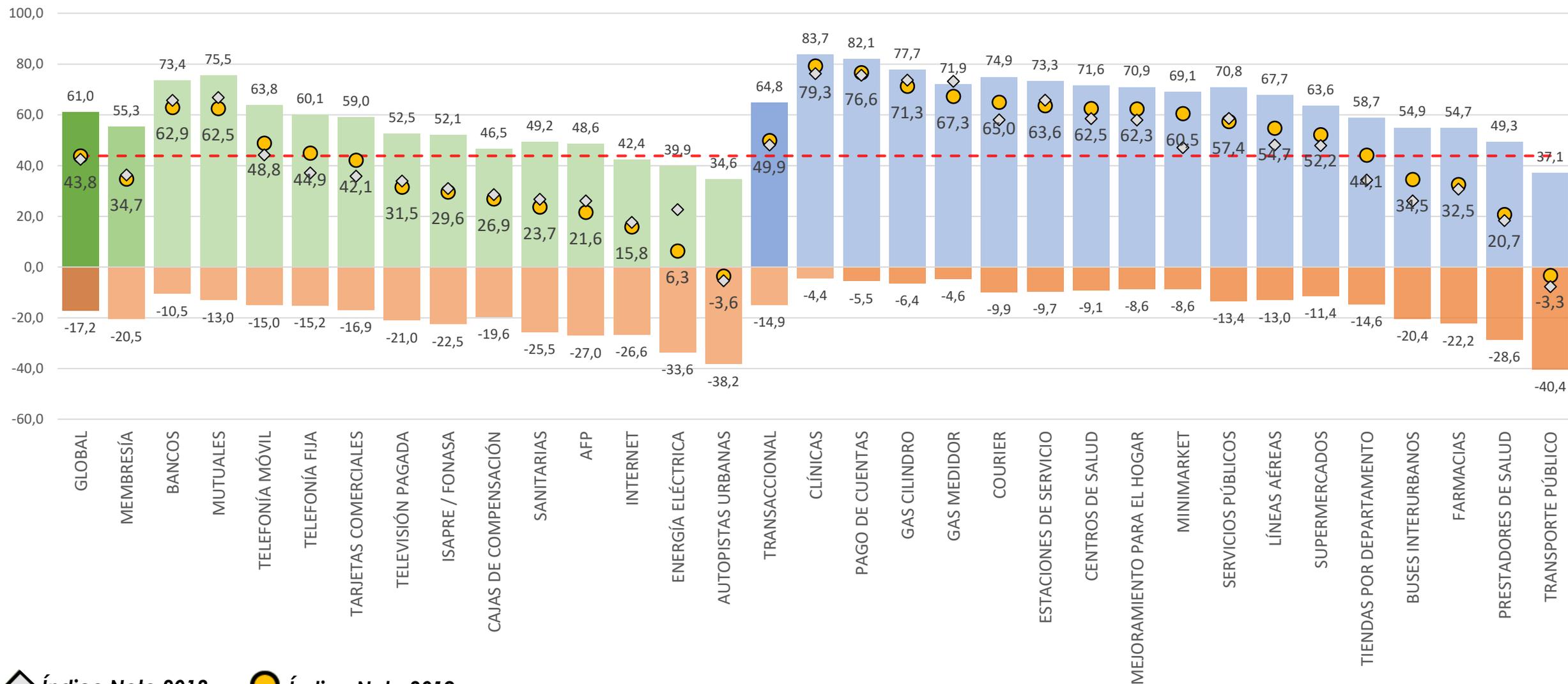
● Índice Neto 2019

CONFIANZA 2019

Evolutivo anual



CONFIANZA GENERAL 2019 EN LOS SECTORES



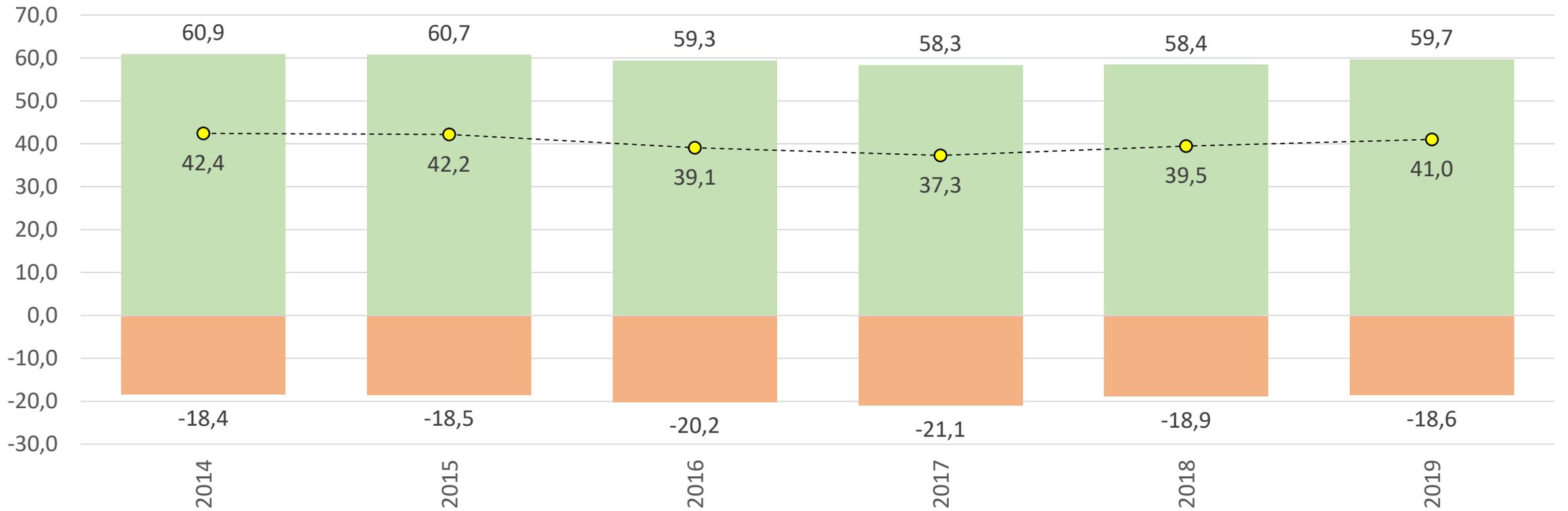
◇ Índice Neto 2018

● Índice Neto 2019

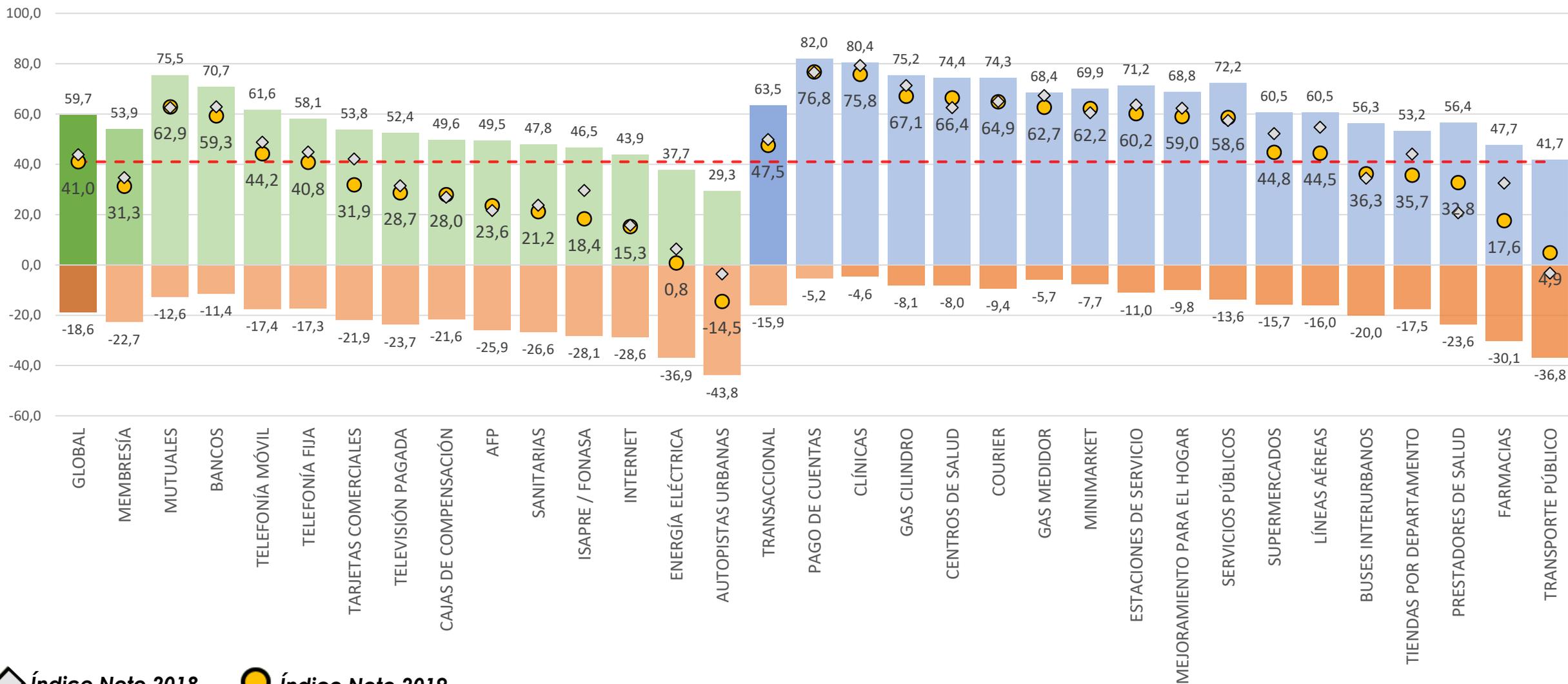
TRANSPARENCIA 2019

Evolutivo anual

Transparencia



TRANSPARENCIA 2019 EN LOS SECTORES



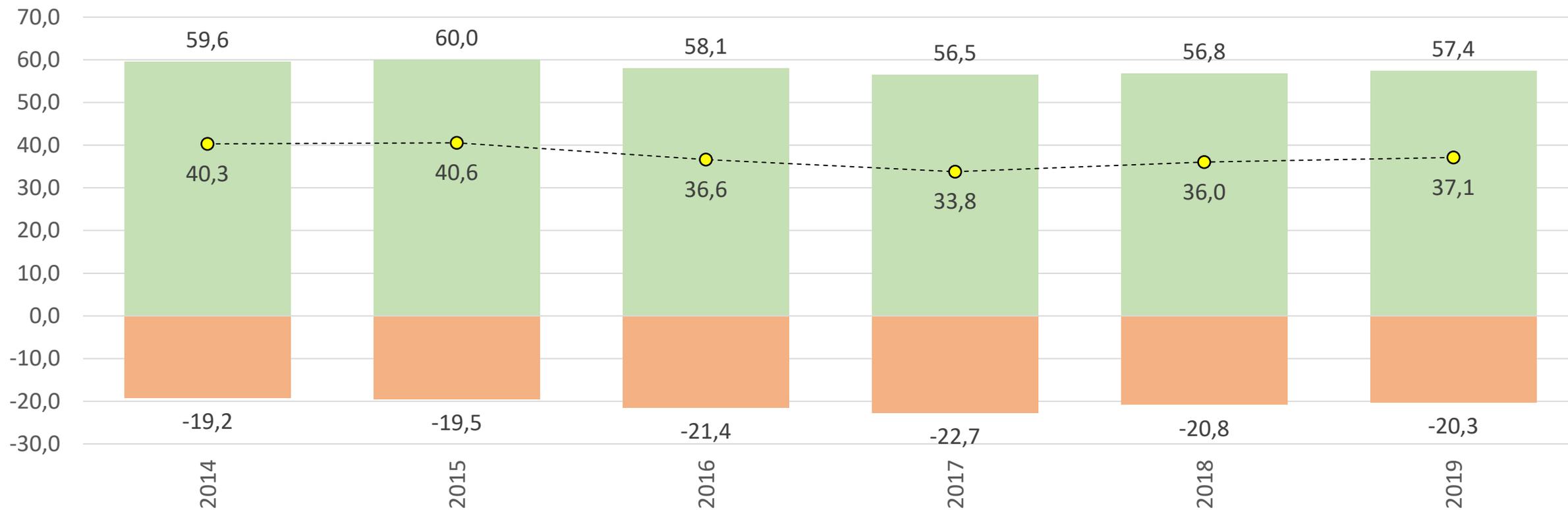
◇ Índice Neto 2018

● Índice Neto 2019

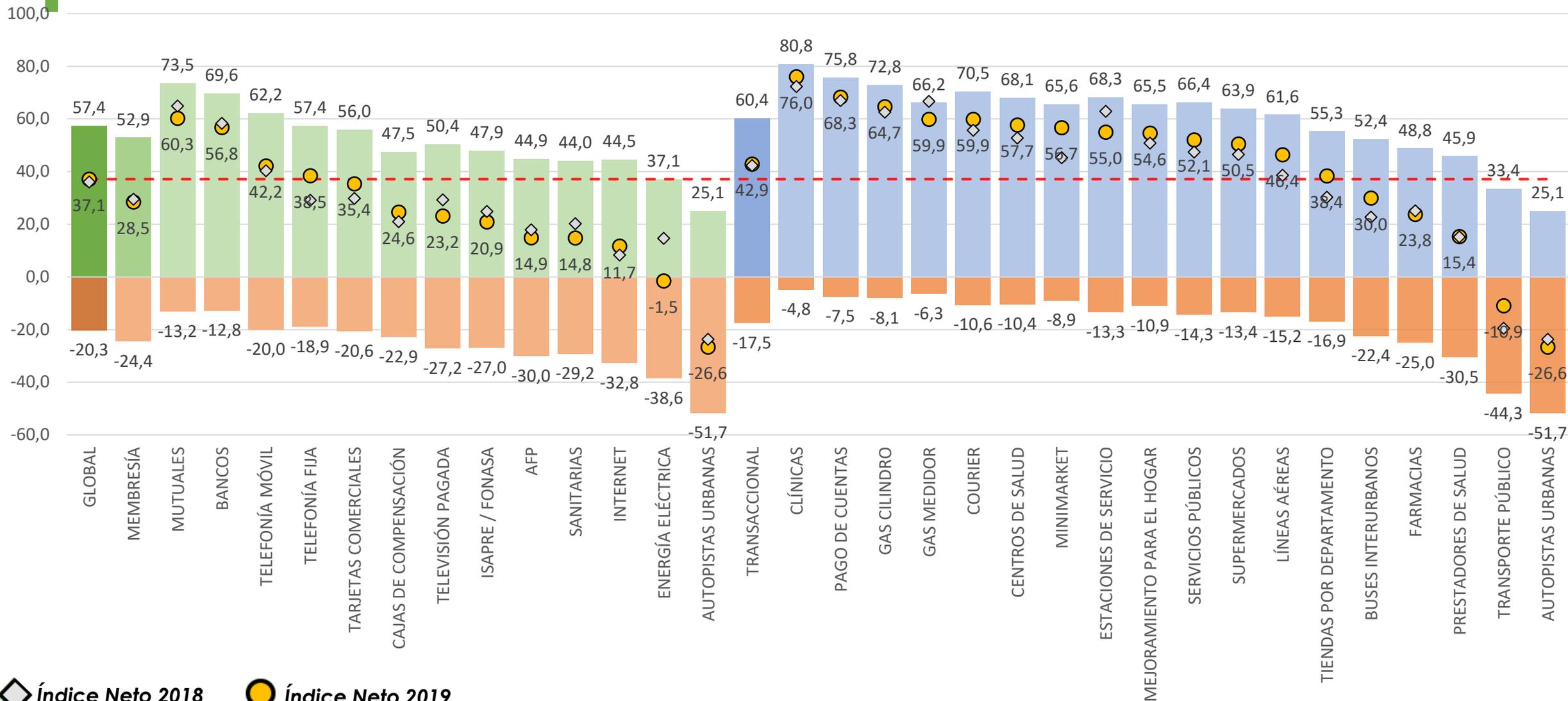
CUMPLIMIENTO 2019

Evolutivo anual

Cumplimiento



CUMPLIMIENTO 2019 EN LOS SECTORES



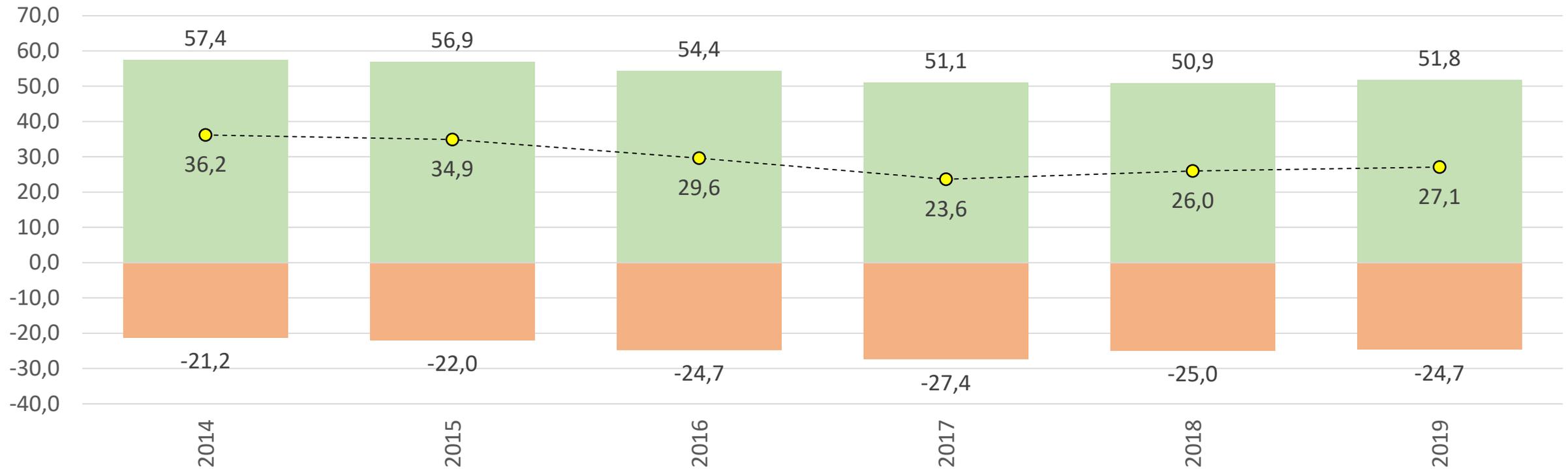
◇ Índice Neto 2018

● Índice Neto 2019

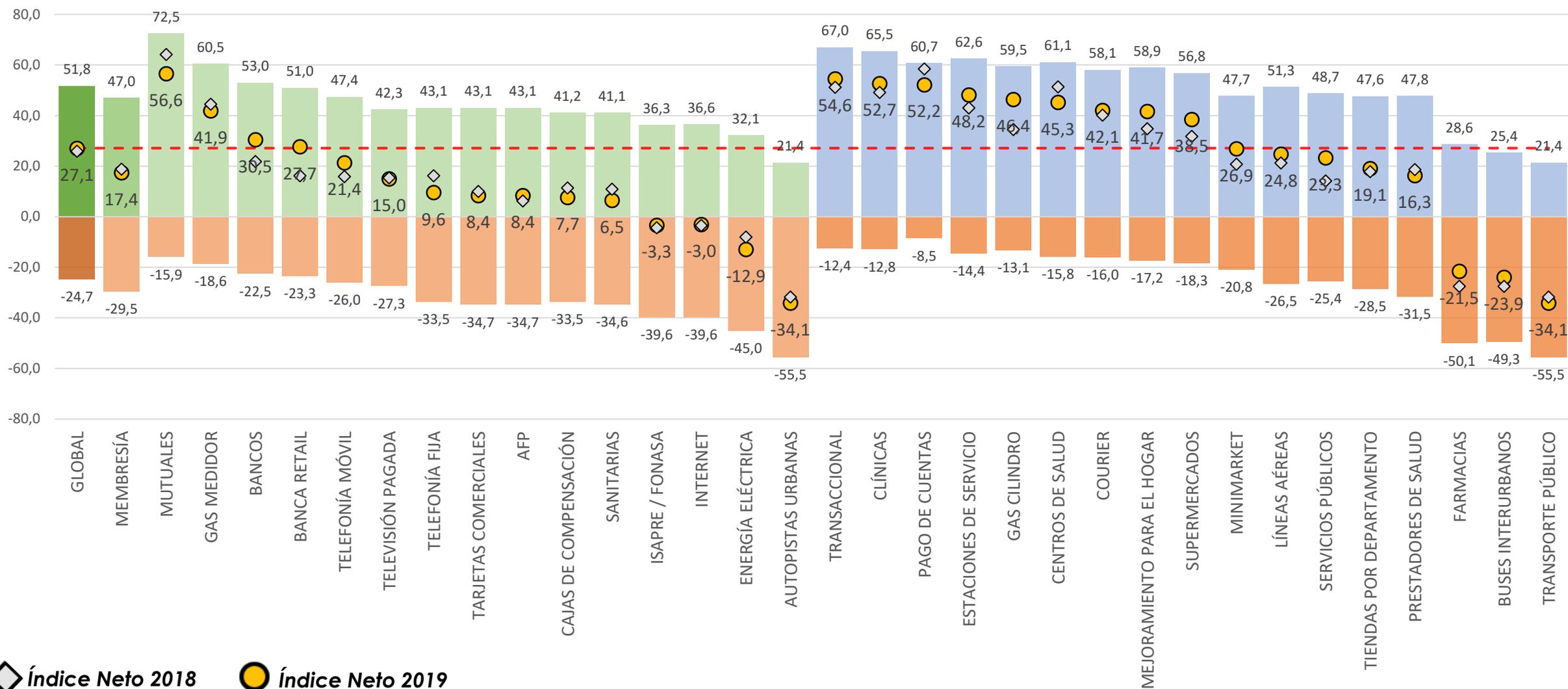
PREOCUPACIÓN 2019

Evolutivo anual

Preocupación



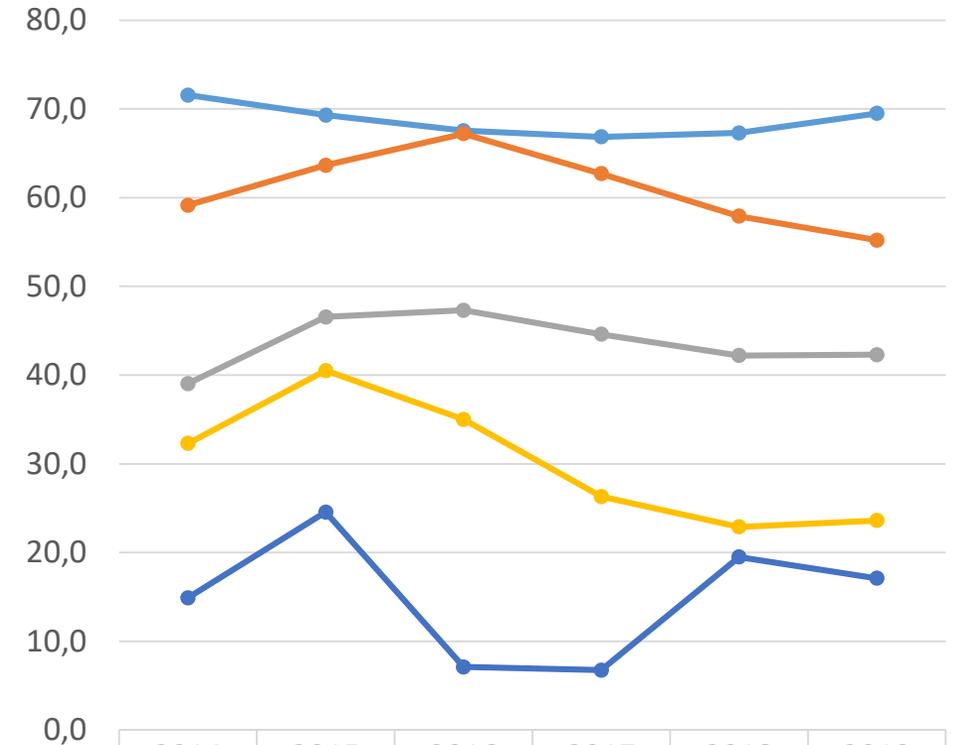
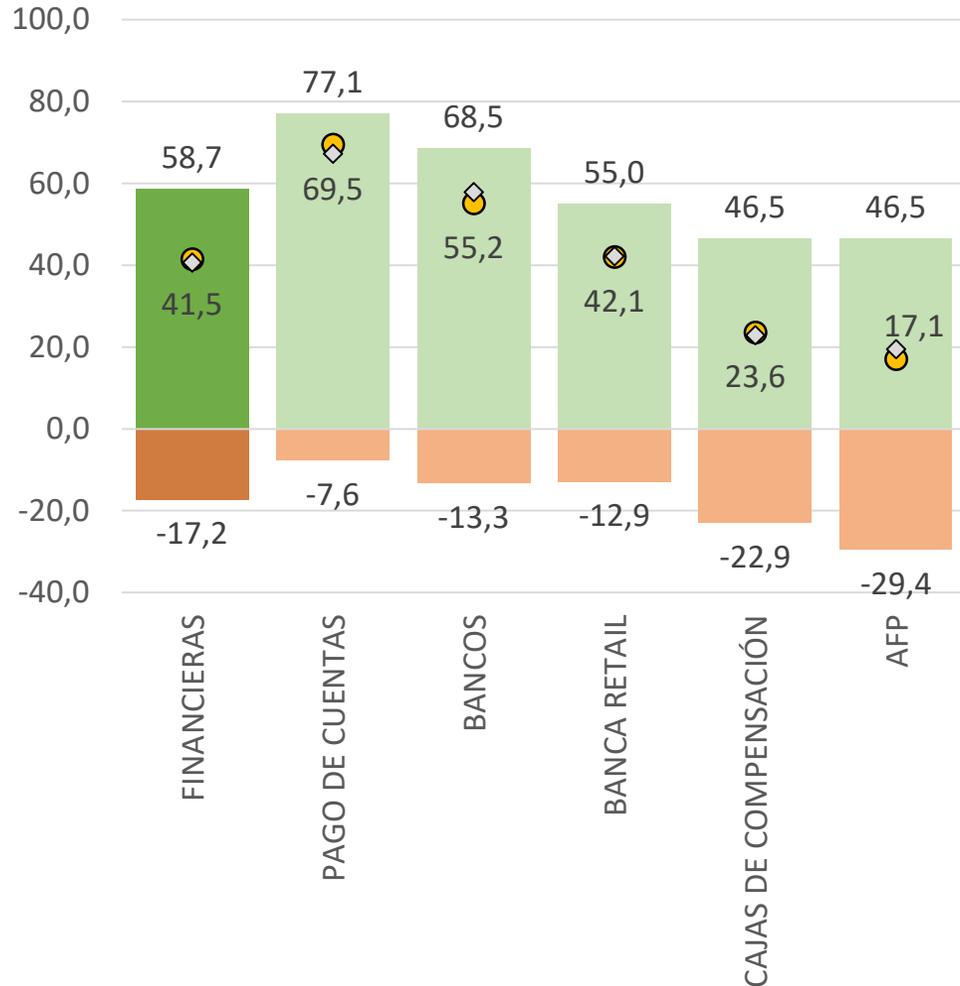
PREOCUPACIÓN 2019 EN LOS SECTORES





Resultados en la Industria Financiera

Evolutivo sectorial en las Financieras

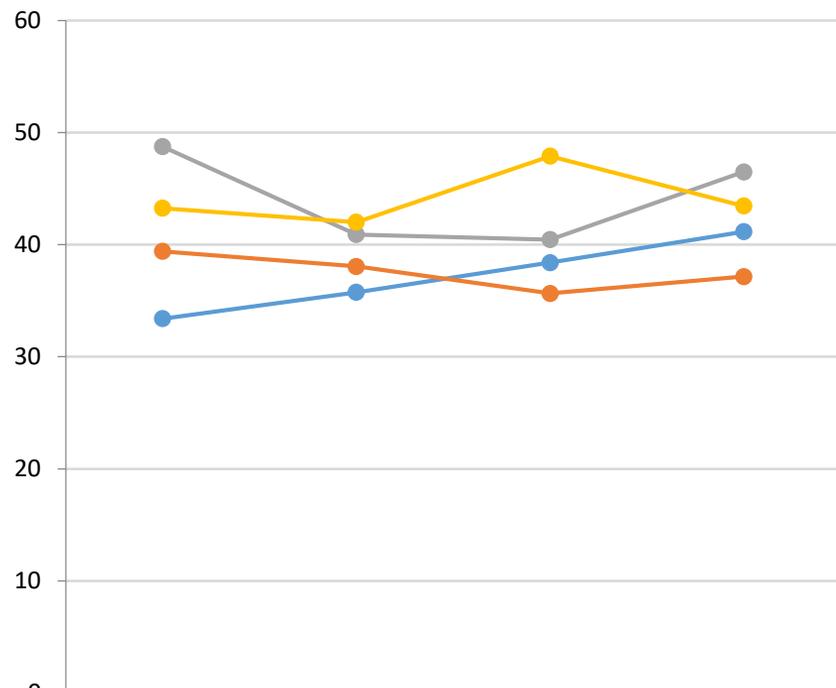


	2014	2015	2016	2017	2018	2019
— PAGO DE CUENTAS	71,6	69,3	67,6	66,9	67,3	69,5
— BANCOS	59,2	63,7	67,2	62,7	57,9	55,2
— BANCA RETAIL	39,1	46,6	47,3	44,6	42,2	42,3
— CAJAS DE COMPENSACIÓN	32,3	40,5	35,0	26,3	22,9	23,6
— AFP	14,9	24,6	7,1	6,8	19,5	17,1

Evolutivo anual en las Financieras

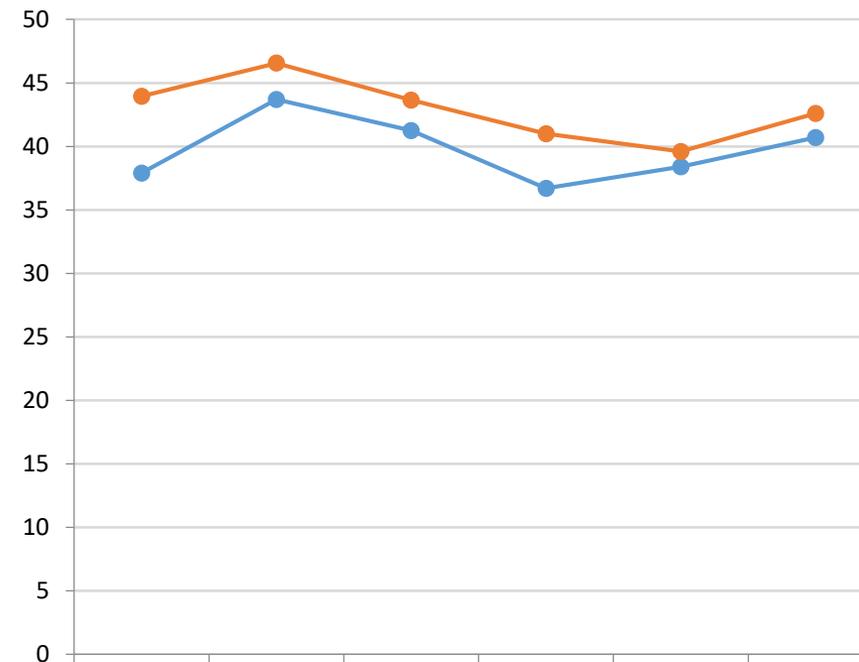
Según variables socio-demográficas

Edad



	2016	2017	2018	2019
Menores de 30	33,4	35,75	38,4	41,15
30 a 44	39,4	38,05	35,65	37,15
45 a 59	48,75	40,9	40,45	46,5
60 o mas	43,25	42	47,9	43,45

Sexo

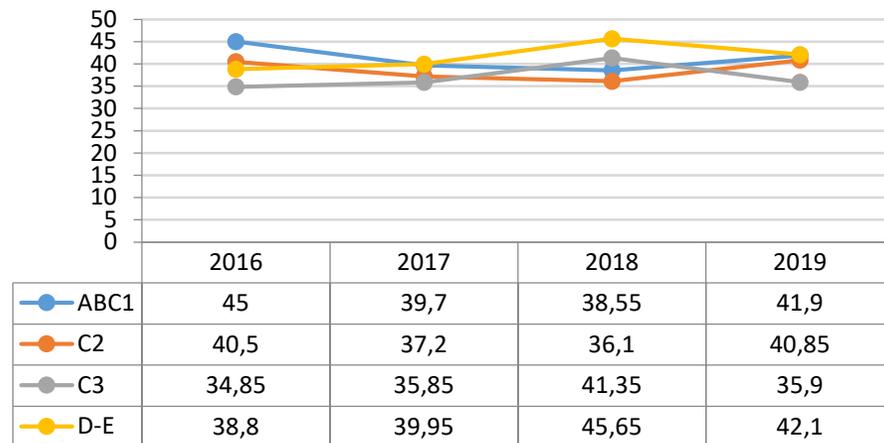


	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Hombres	37,9	43,7	41,25	36,7	38,4	40,7
Mujeres	43,95	46,55	43,65	41	39,6	42,6

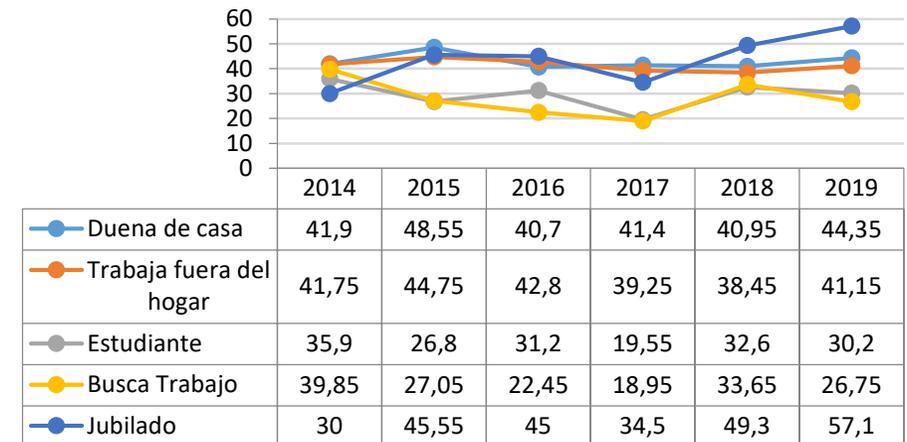
Evolutivo anual en las Financieras

Según variables socio-demográficas

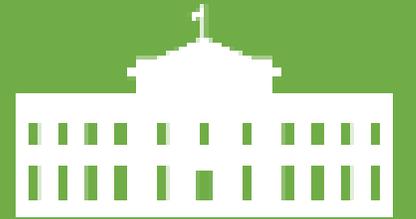
GSE



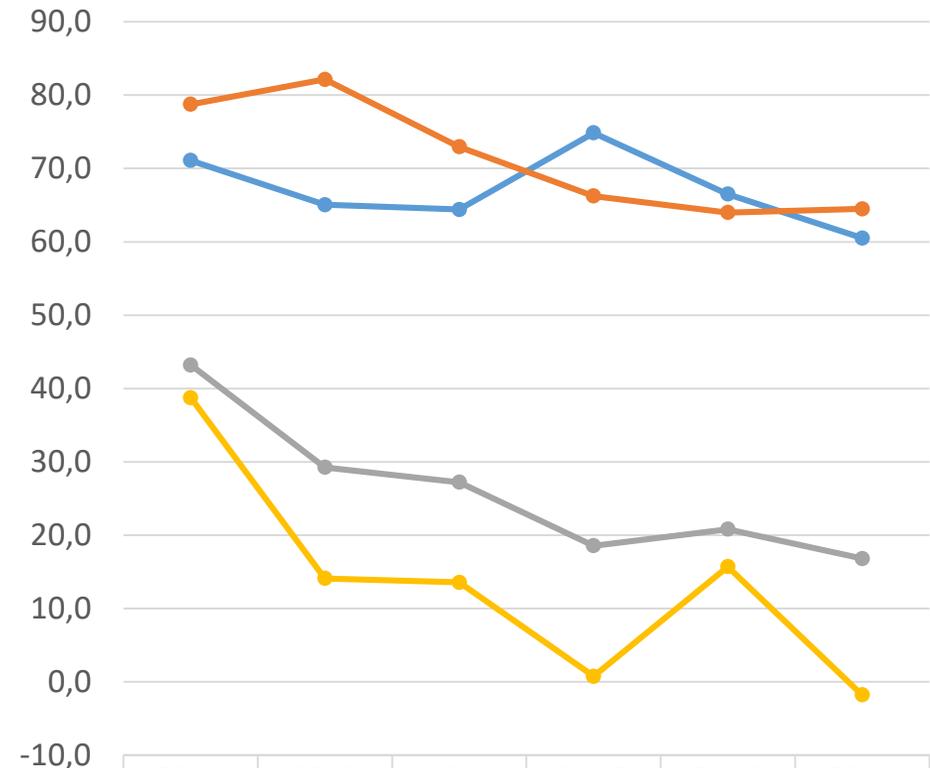
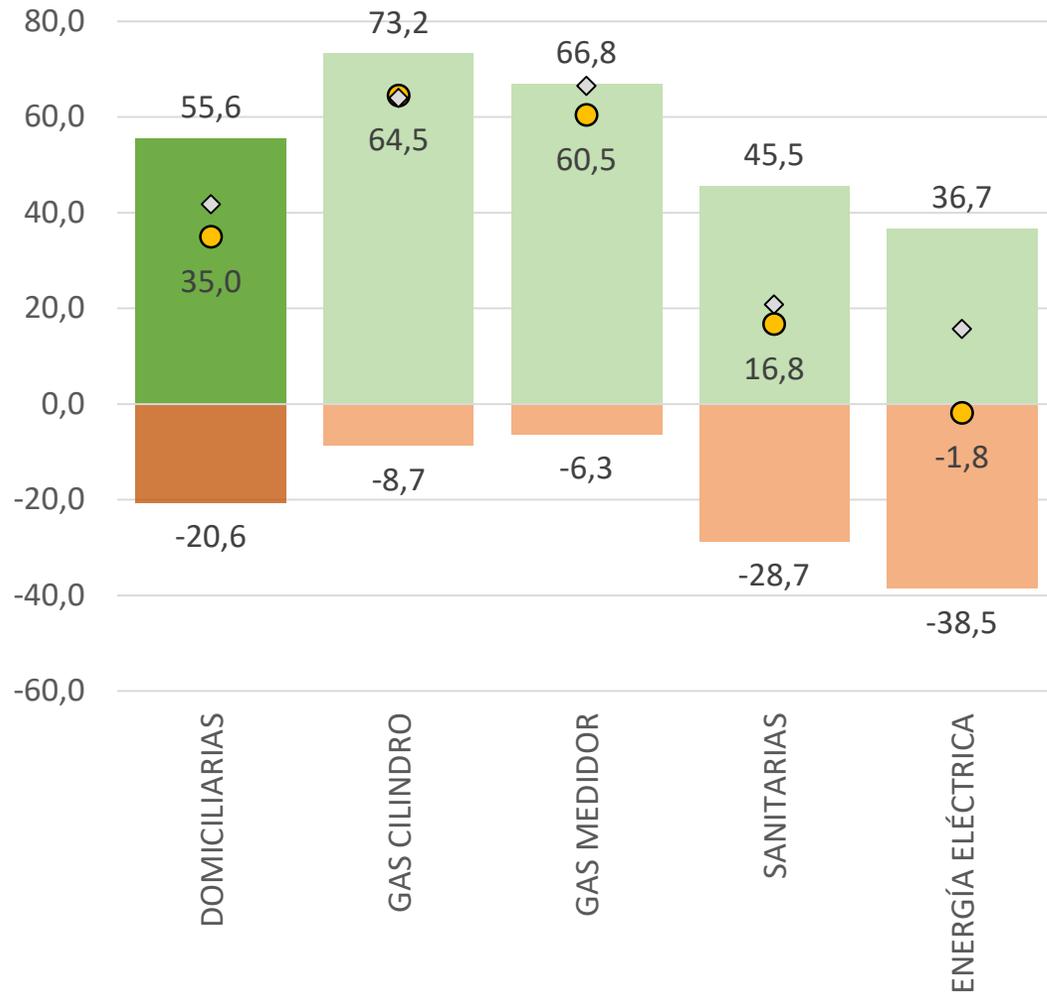
Actividad



Resultados en la Industria Domiciliaria



Evolutivo sectorial en las Domiciliarias

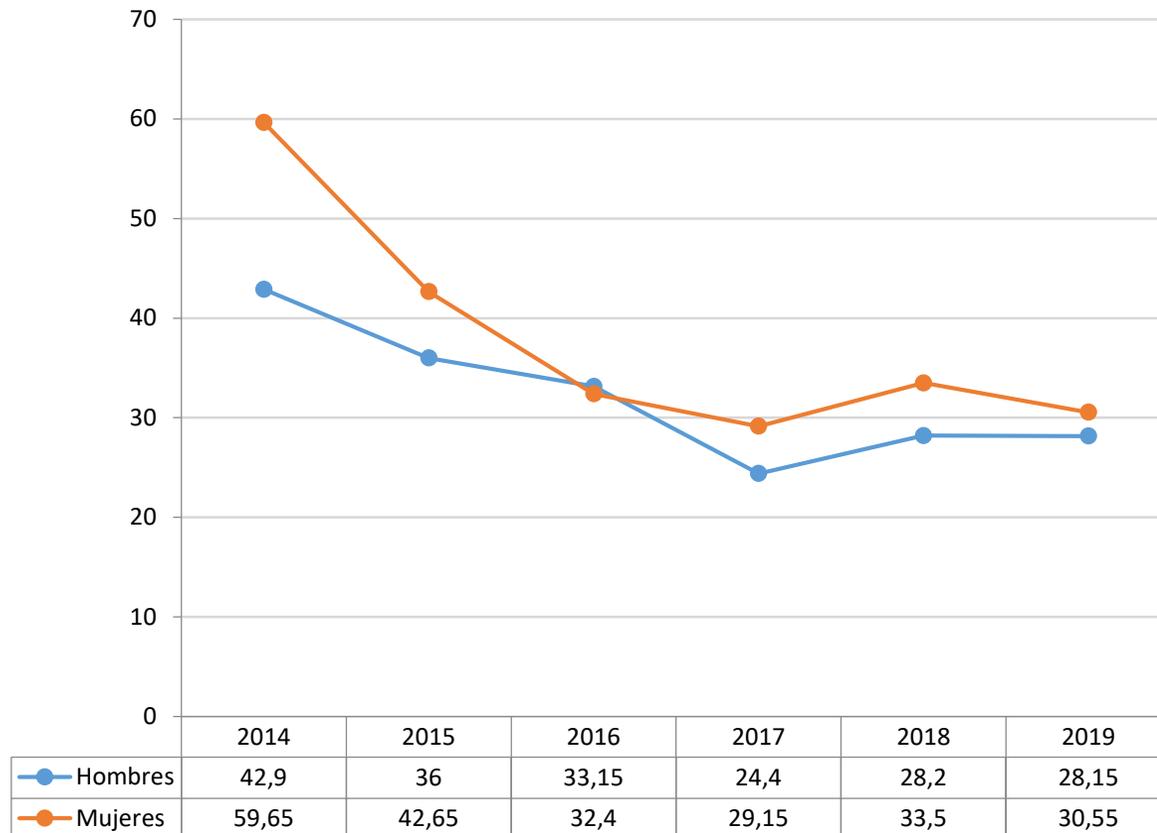


	2014	2015	2016	2017	2018	2019
—●— GAS MEDIDOR	71,1	65,1	64,4	74,9	66,5	60,5
—●— GAS CILINDRO	78,8	82,2	73,0	66,3	64,0	64,5
—●— SANITARIAS	43,2	29,3	27,2	18,6	20,8	16,8
—●— ENERGÍA ELÉCTRICA	38,8	14,1	13,6	0,8	15,7	-1,8

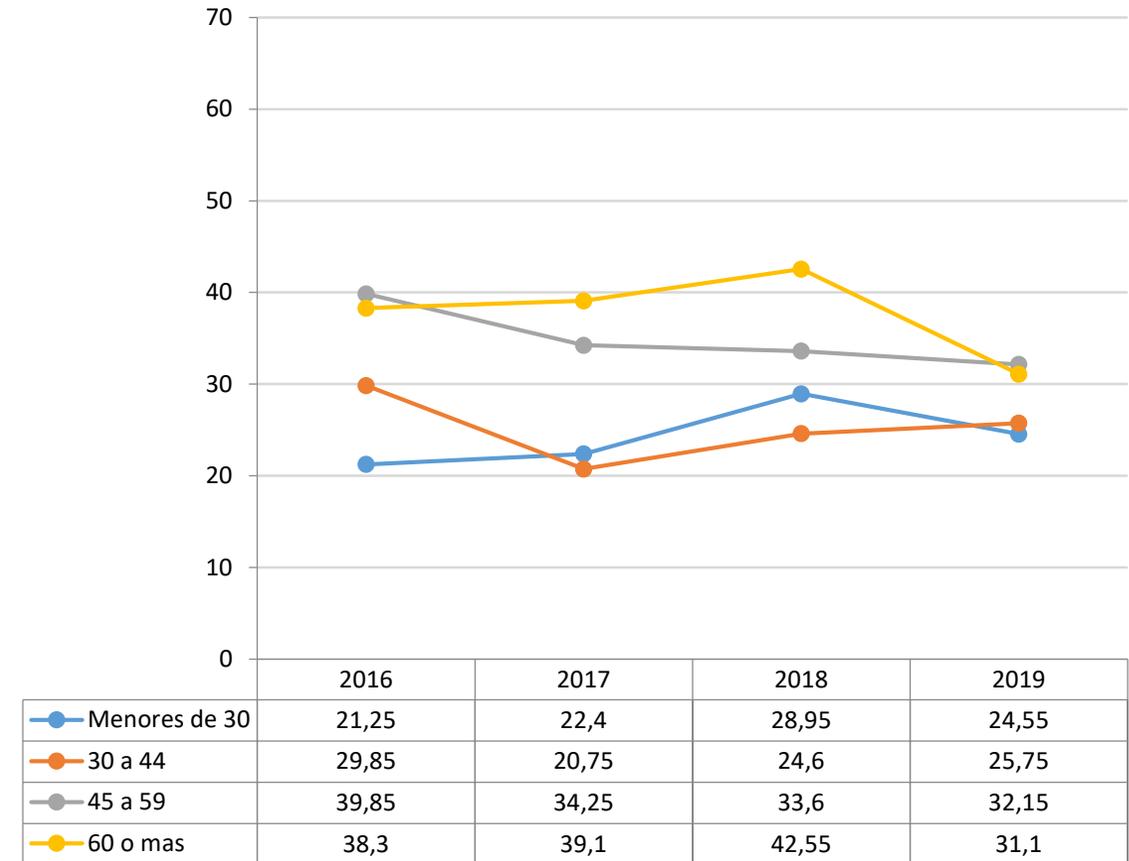
Evolutivo anual en las Domiciliarias

Según variables socio-demográficas

Sexo



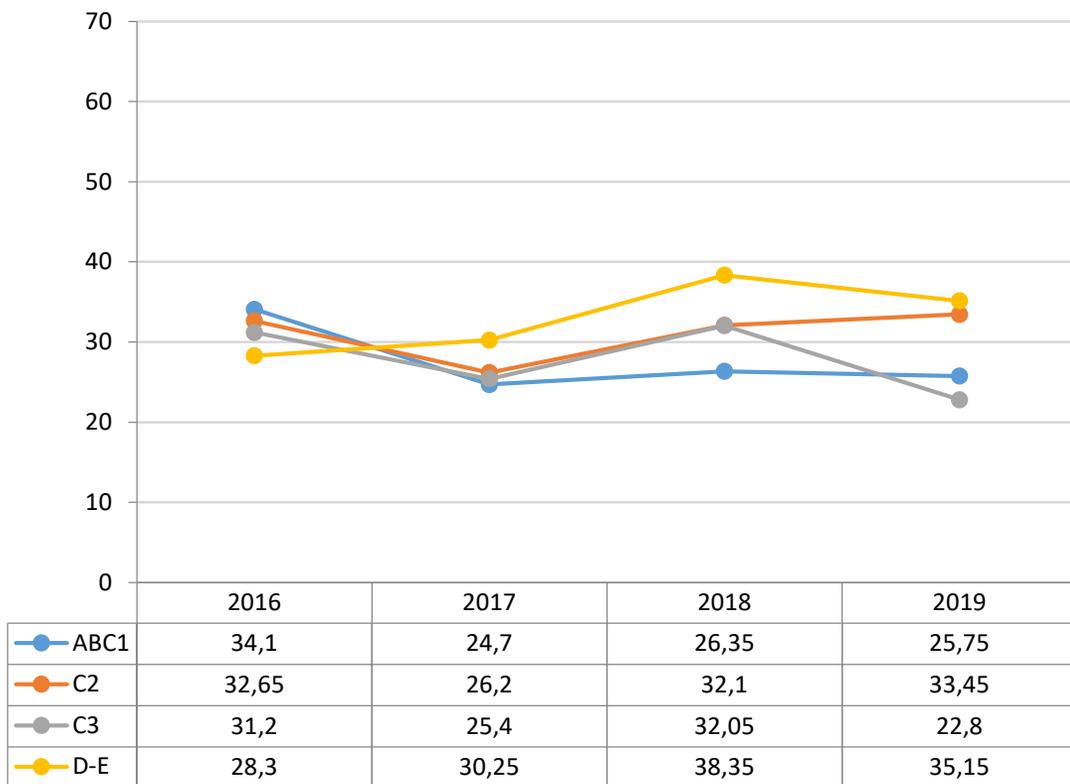
Edad



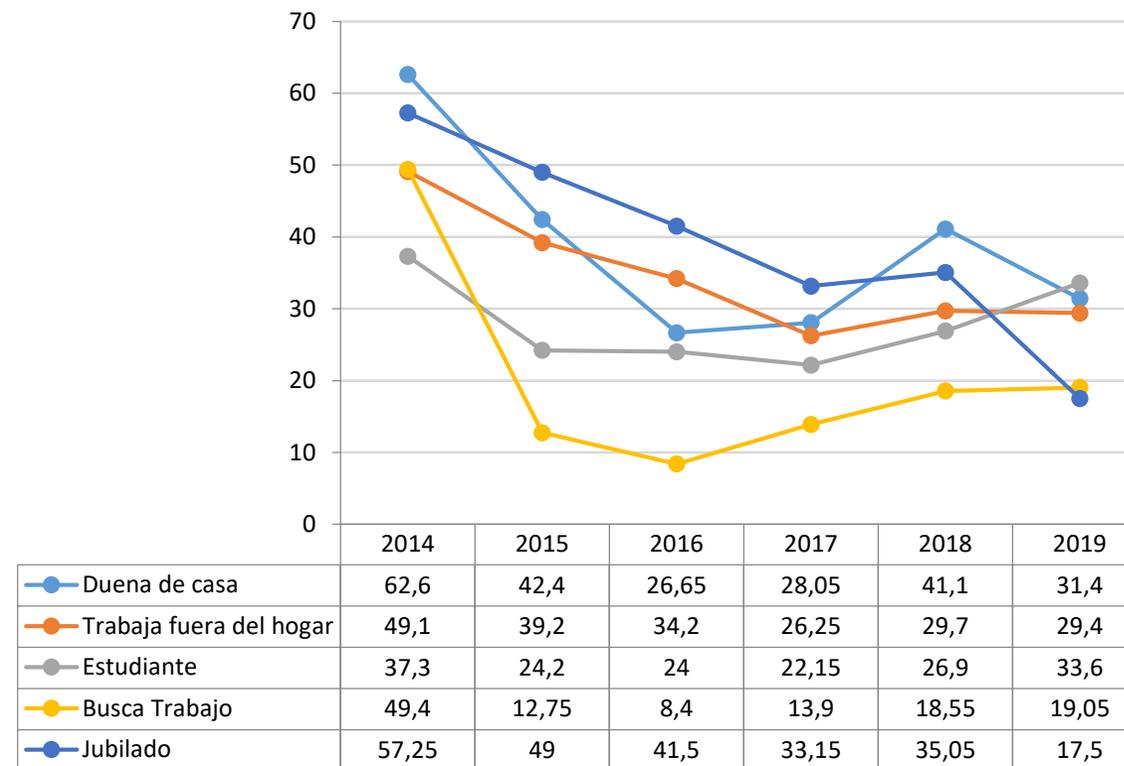
Evolutivo anual en las Domiciliarias

Según variables socio-demográficas

GSE



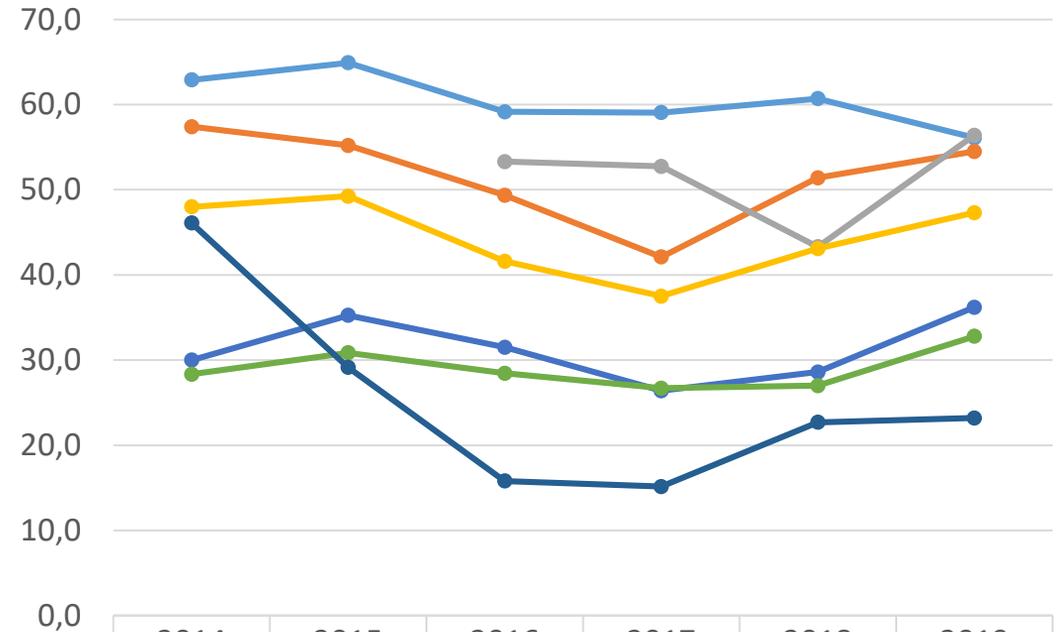
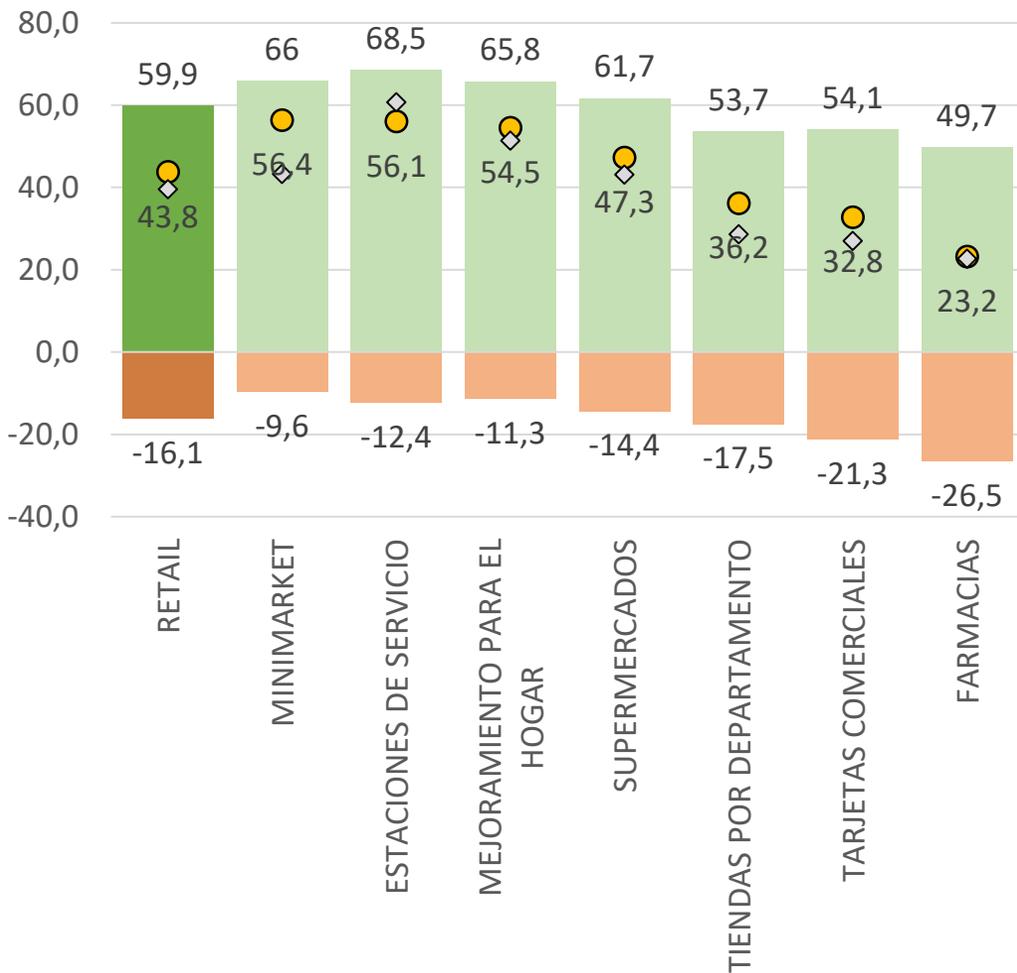
Actividad





Resultados en la Industria de Retail

Evolutivo sectorial en la Industria Retail

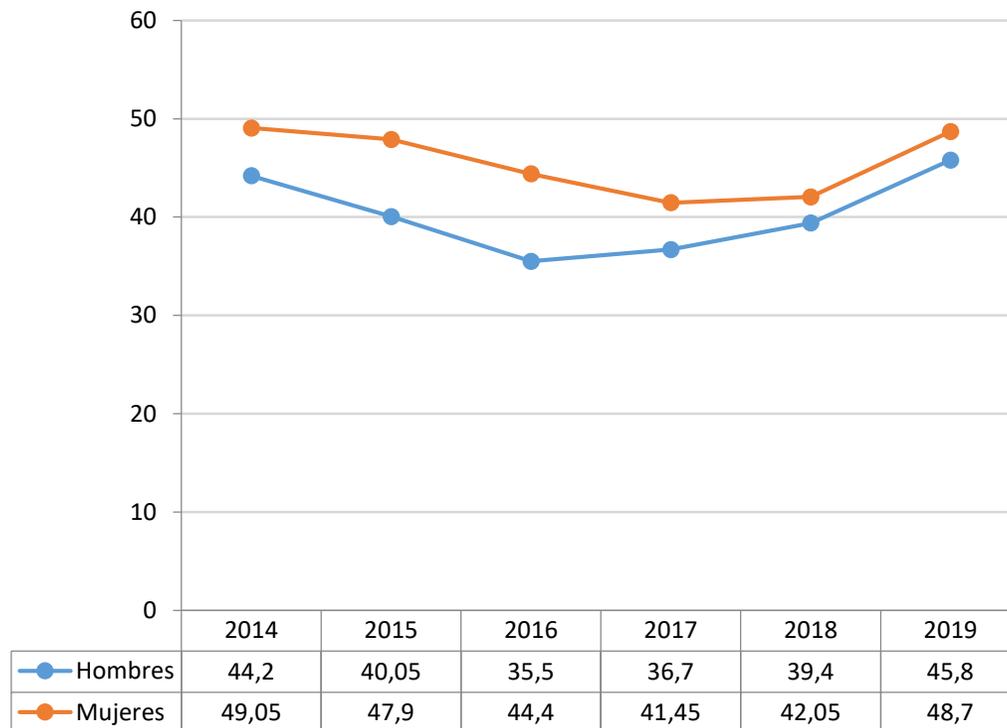


	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ESTACIONES DE SERVICIO	62,9	64,9	59,2	59,1	60,7	56,1
MEJORAMIENTO PARA EL HOGAR	57,4	55,2	49,4	42,1	51,4	54,5
MINIMARKET			53,3	52,8	43,3	56,4
SUPERMERCADOS	48,0	49,3	41,6	37,5	43,1	47,3
TIENDAS POR DEPARTAMENTO	30,0	35,3	31,5	26,4	28,6	36,2
TARJETAS COMERCIALES	28,4	30,9	28,5	26,7	27,0	32,8
FARMACIAS	46,1	29,2	15,8	15,2	22,7	23,2

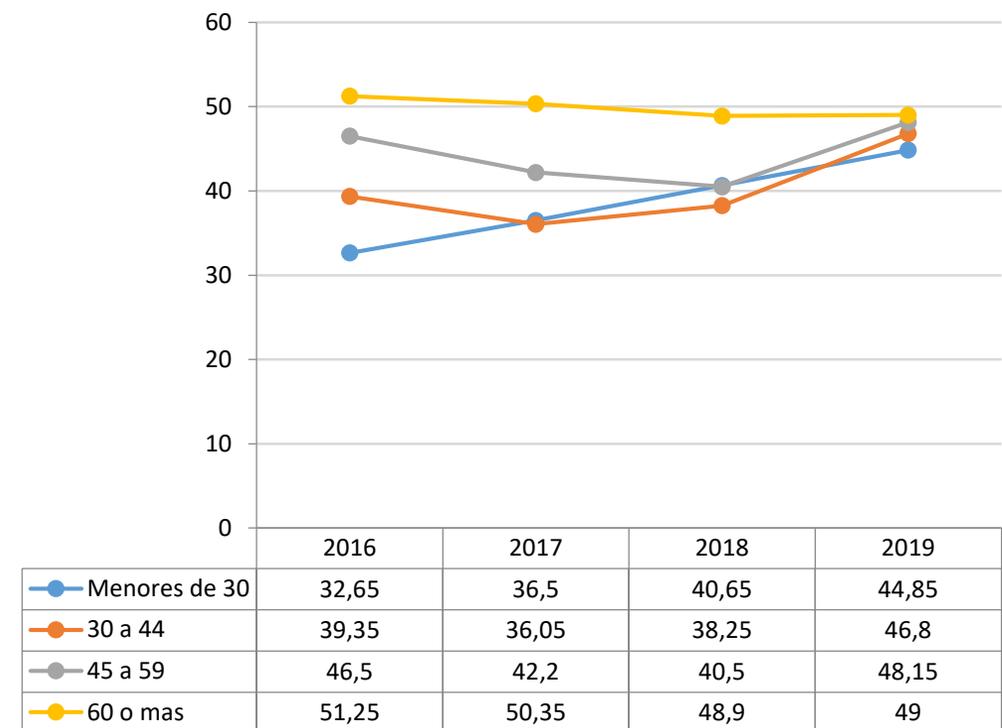
Evolutivo anual en el Retail

Según variables socio-demográficas

Sexo



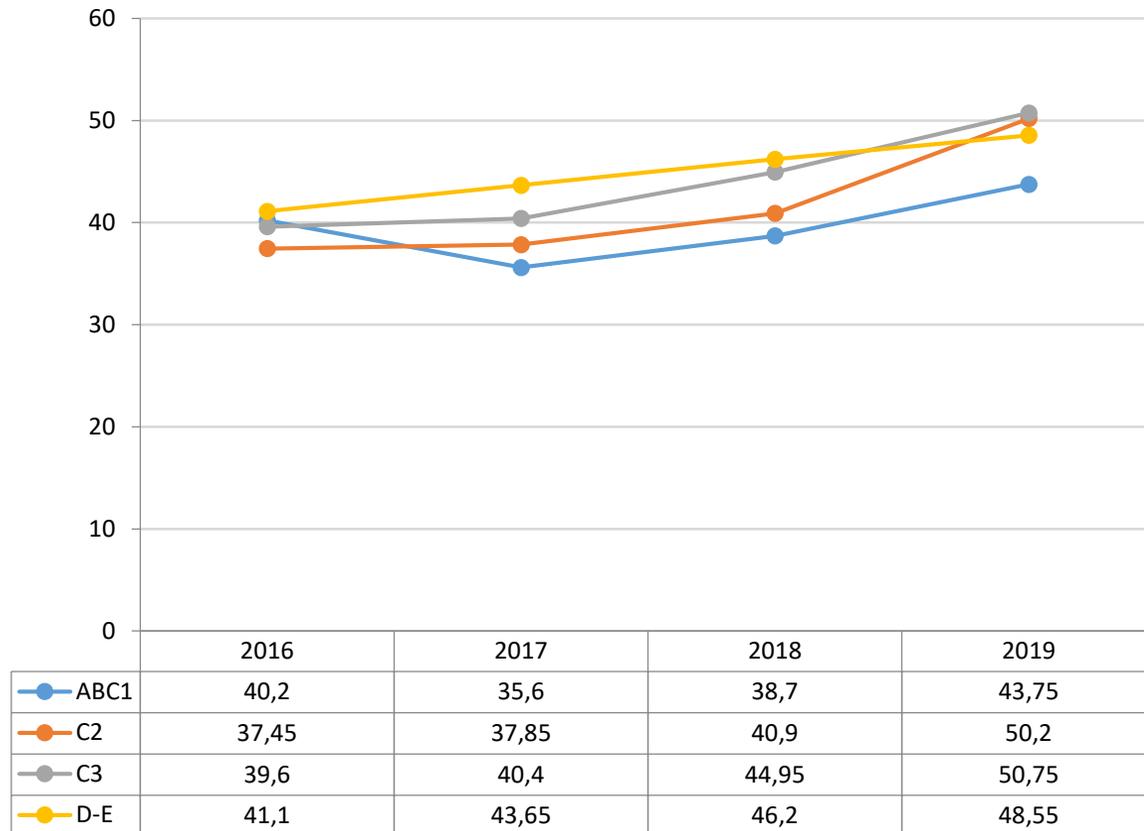
Edad



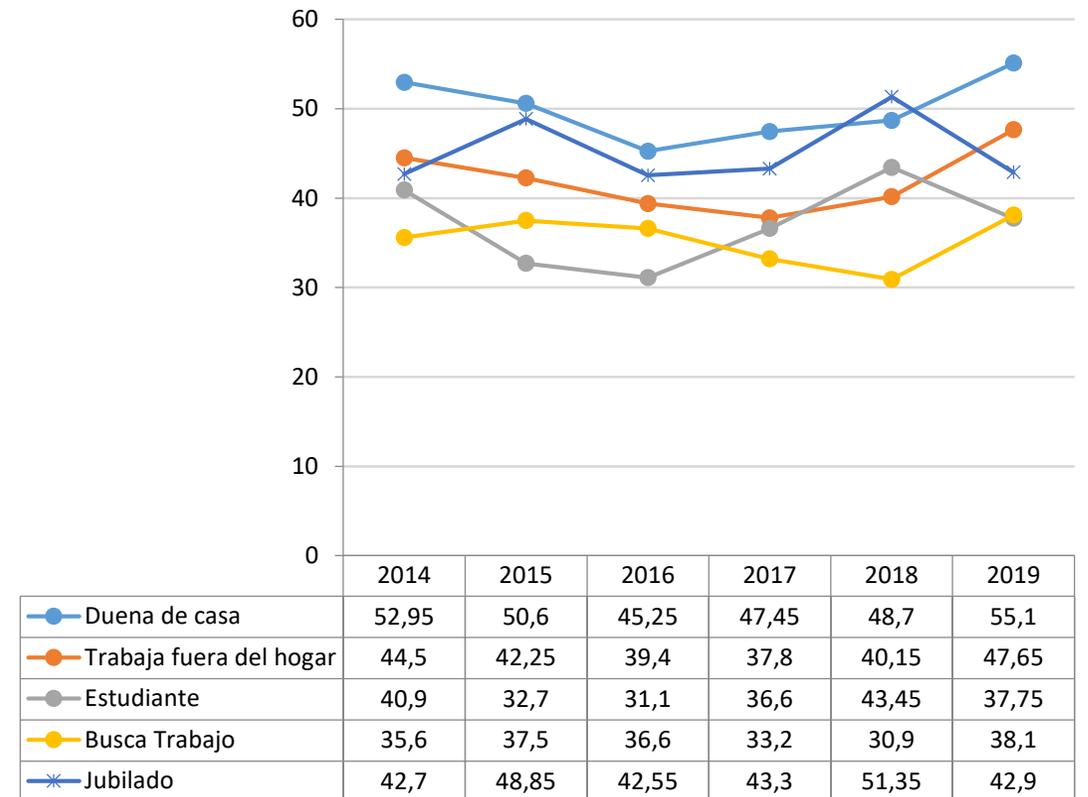
Evolutivo anual en el Retail

Según variables socio-demográficas

GSE



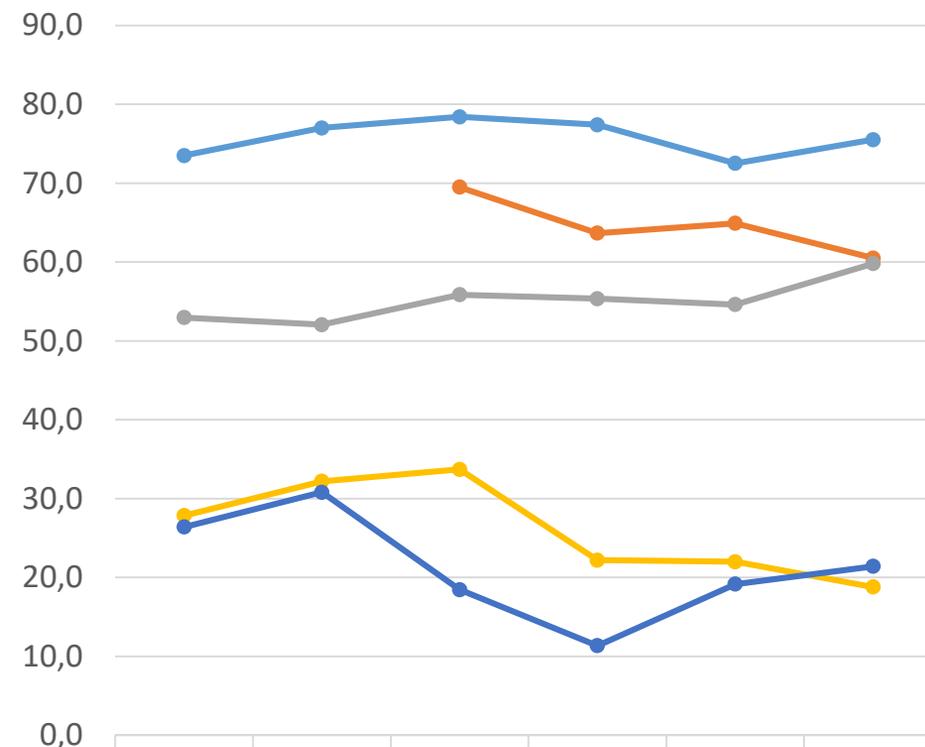
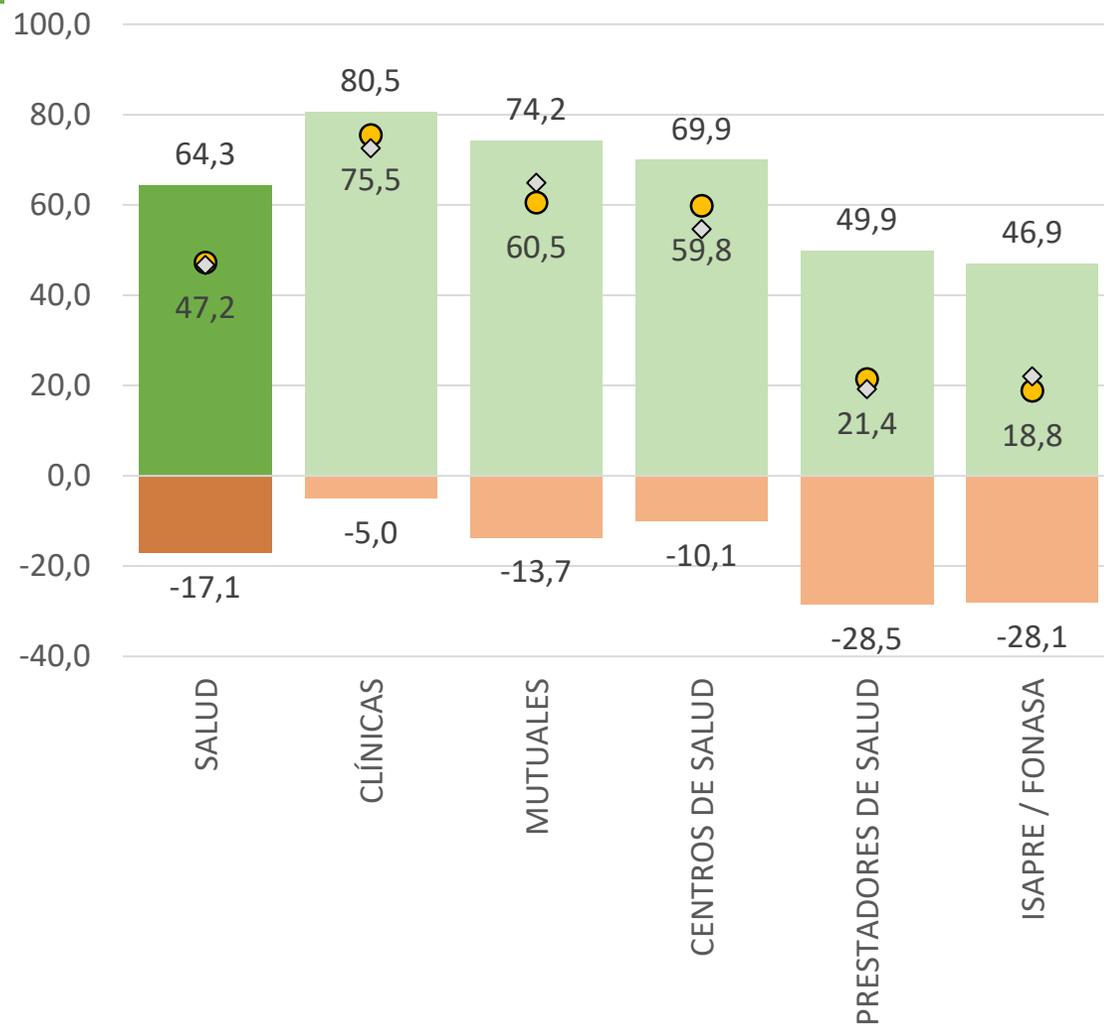
Actividad



Resultados en la Industria de Salud



Evolutivo sectorial en la Industria Salud

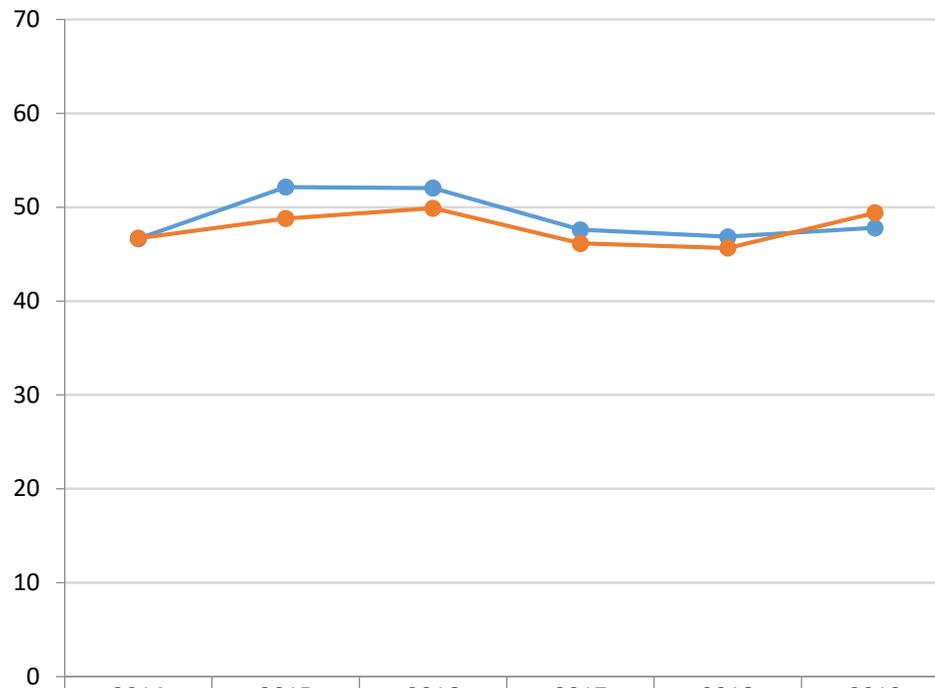


	2014	2015	2016	2017	2018	2019
CLÍNICAS	73,5	77,0	78,4	77,4	72,5	75,5
MUTUALES			69,5	63,7	64,9	60,5
CENTROS DE SALUD	53,0	52,1	55,9	55,4	54,6	59,8
ISAPRE / FONASA	27,9	32,2	33,7	22,2	22,0	18,8
PRESTADORES DE SALUD	26,4	30,8	18,5	11,4	19,2	21,4

Evolutivo anual en la Salud

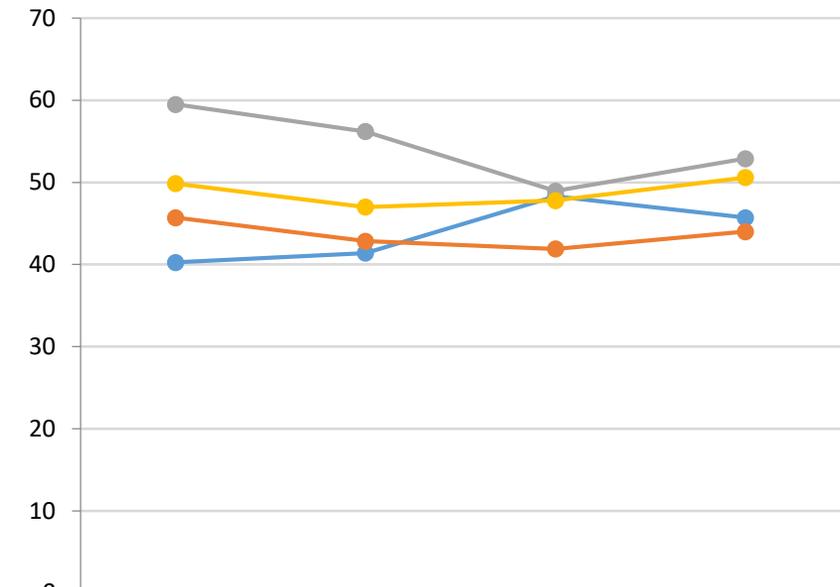
Según variables socio-demográficas

Sexo



● Hombres	46,65	52,15	52,05	47,6	46,85	47,8
● Mujeres	46,7	48,8	49,9	46,15	45,65	49,4

Edad

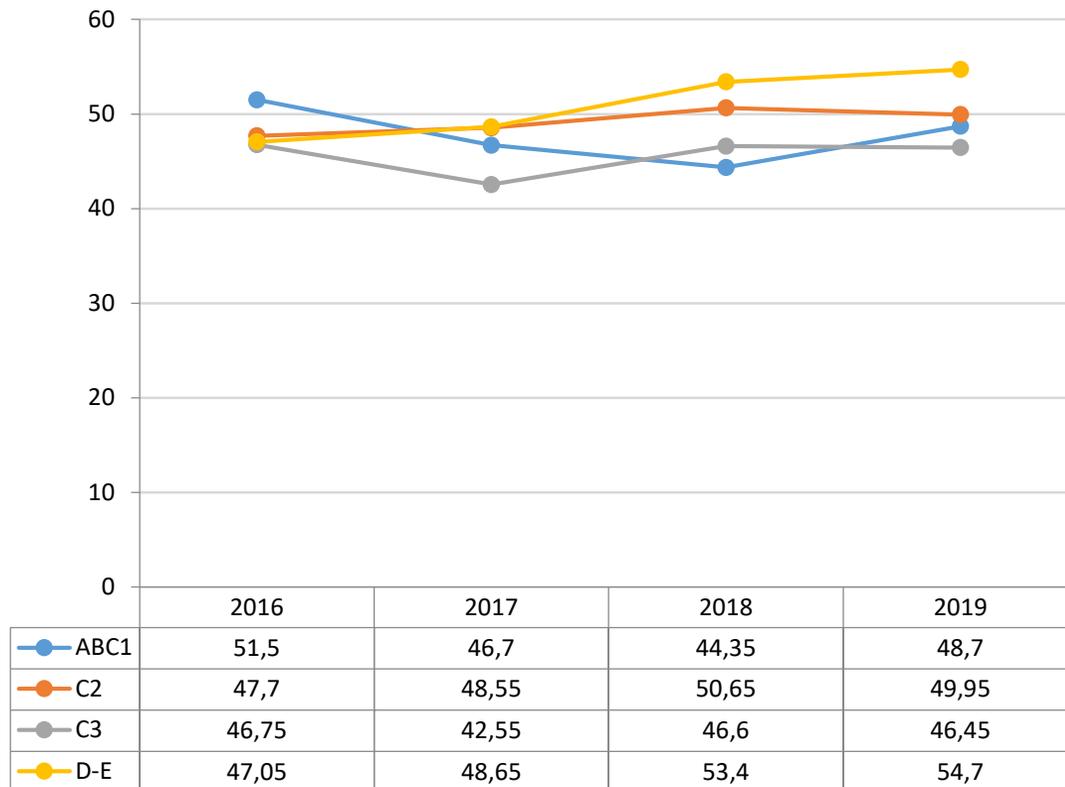


	2016	2017	2018	2019
● Menores de 30	40,25	41,4	48,3	45,7
● 30 a 44	45,7	42,85	41,9	44
● 45 a 59	59,5	56,2	48,95	52,9
● 60 o mas	49,85	47	47,8	50,6

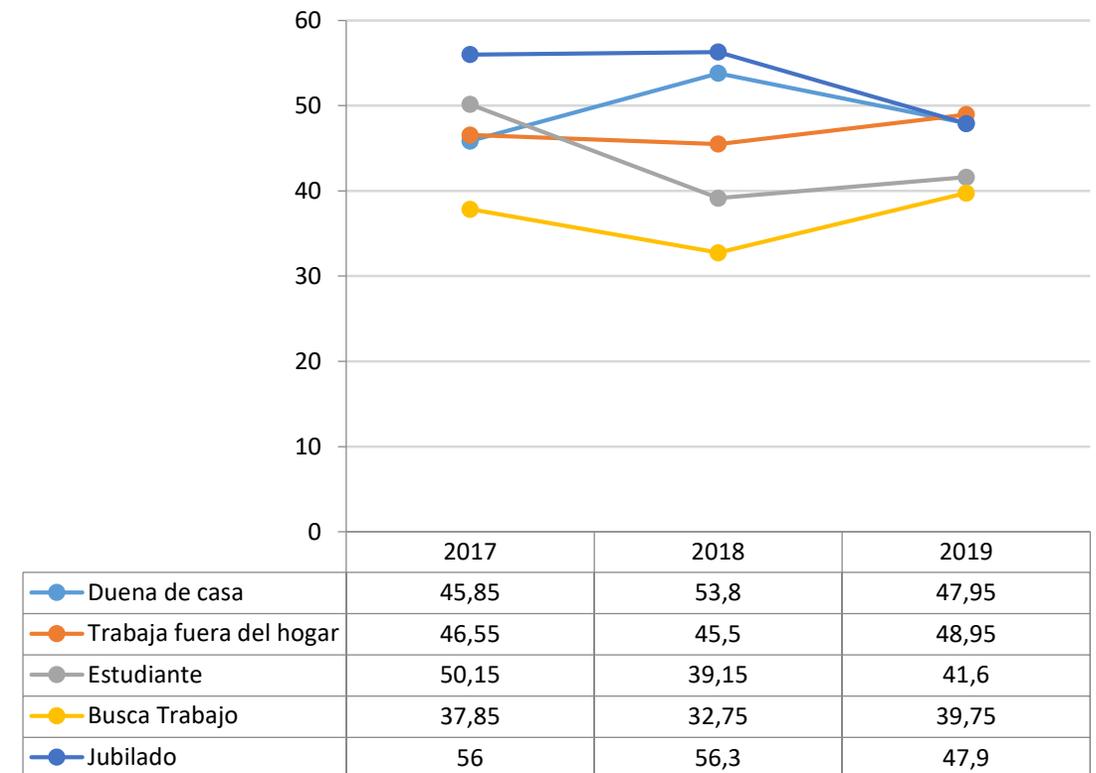
Evolutivo anual en la Salud

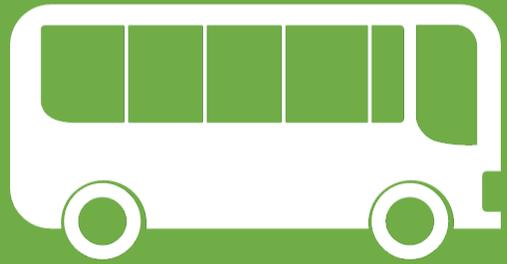
Según variables socio-demográficas

GSE



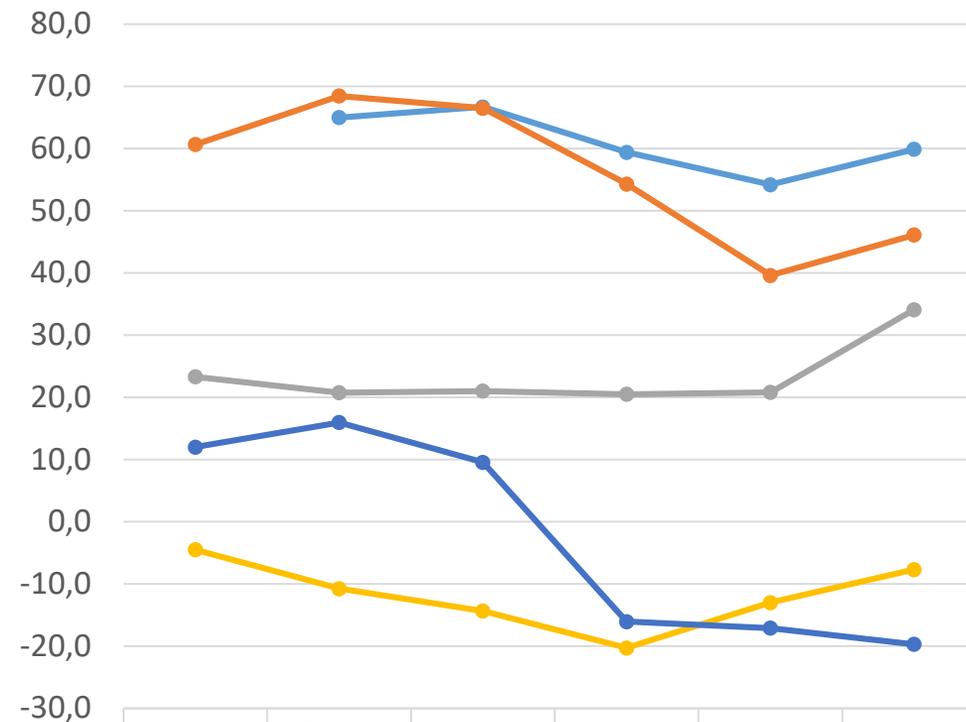
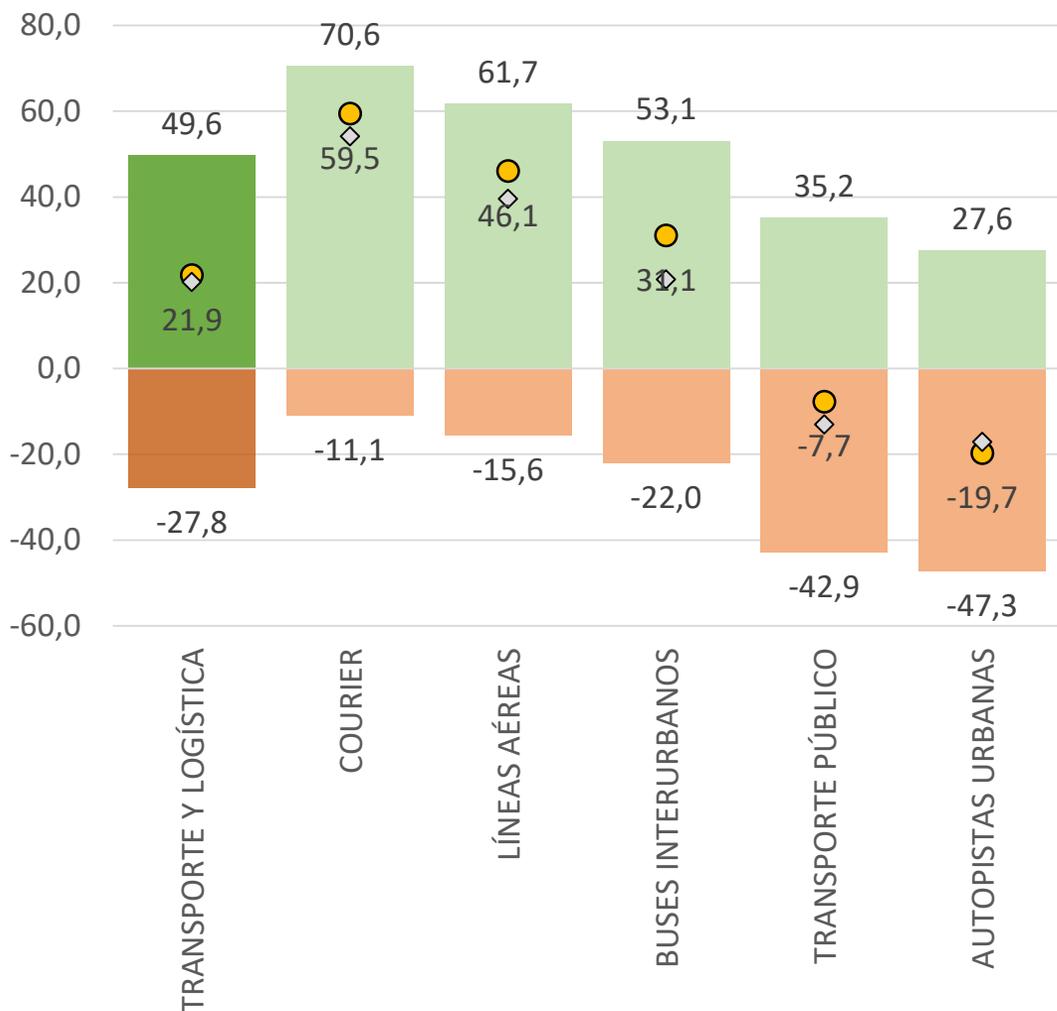
Actividad





Resultados en la Industria de Transporte y Logística

Evolutivo sectorial en Transporte y Logística

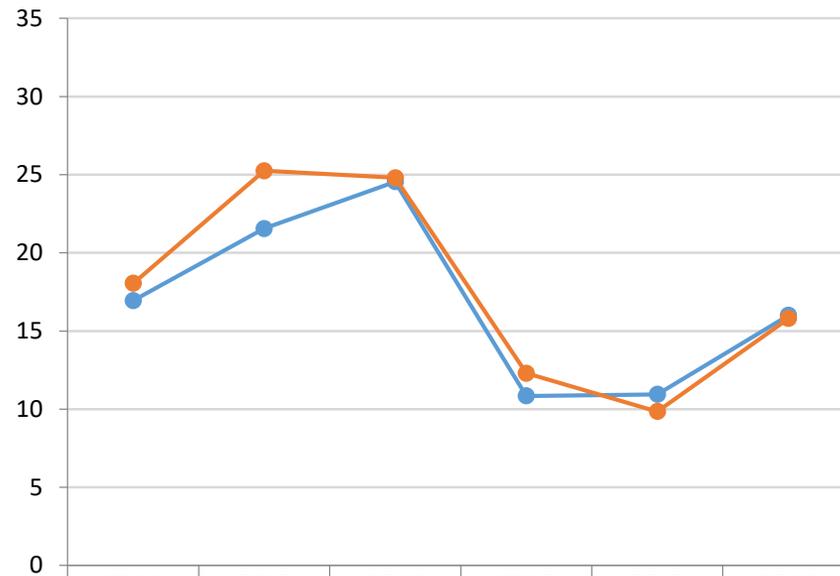


	2014	2015	2016	2017	2018	2019
—●— COURIER		65,0	66,7	59,4	54,2	59,9
—●— LÍNEAS AÉREAS	60,7	68,5	66,5	54,3	39,6	46,1
—●— BUSES INTERURBANOS	23,3	20,8	21,0	20,5	20,8	34,1
—●— TRANSPORTE PÚBLICO	-4,5	-10,8	-14,4	-20,3	-13,0	-7,7
—●— AUTOISTAS URBANAS	12,0	16,0	9,6	-16,1	-17,1	-19,7

Evolutivo anual en el Transporte & Logística

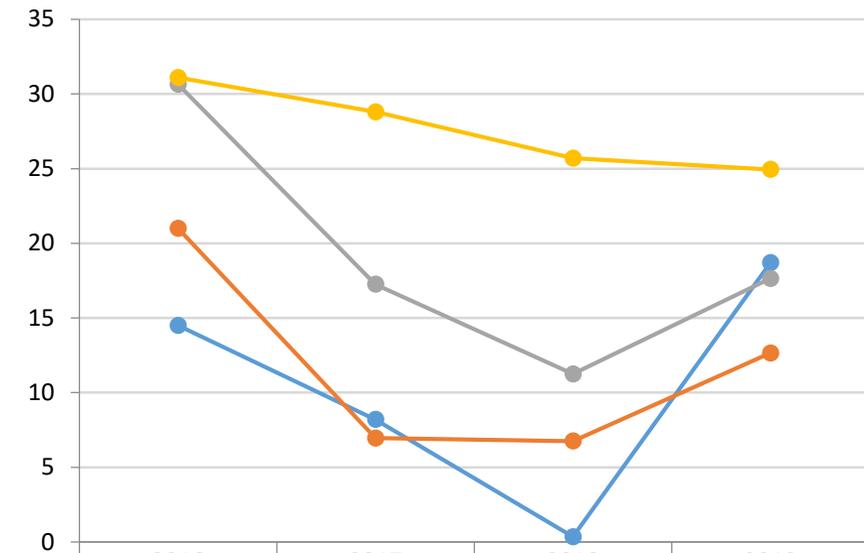
Según variables socio-demográficas

Sexo



—●— Hombres	16,95	21,55	24,55	10,85	10,95	16
—●— Mujeres	18,05	25,25	24,8	12,3	9,85	15,8

Edad

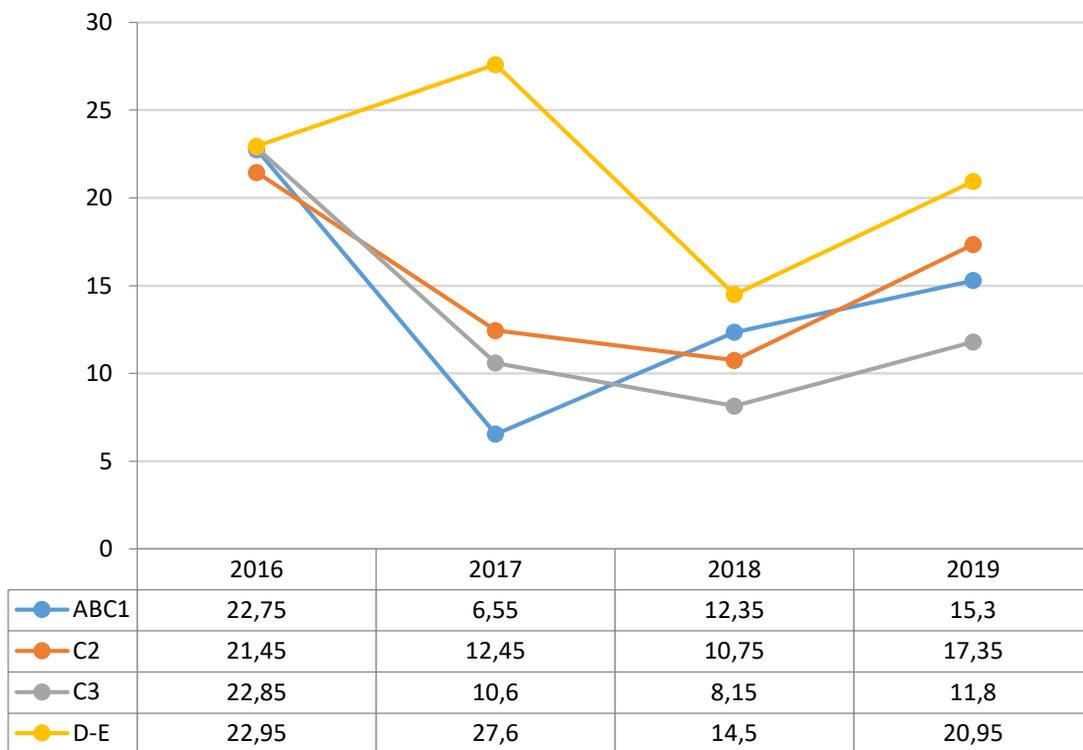


—●— Menores de 30	14,5	8,2	0,35	18,7
—●— 30 a 44	21	6,95	6,75	12,65
—●— 45 a 59	30,65	17,25	11,25	17,65
—●— 60 o mas	31,1	28,8	25,7	24,95

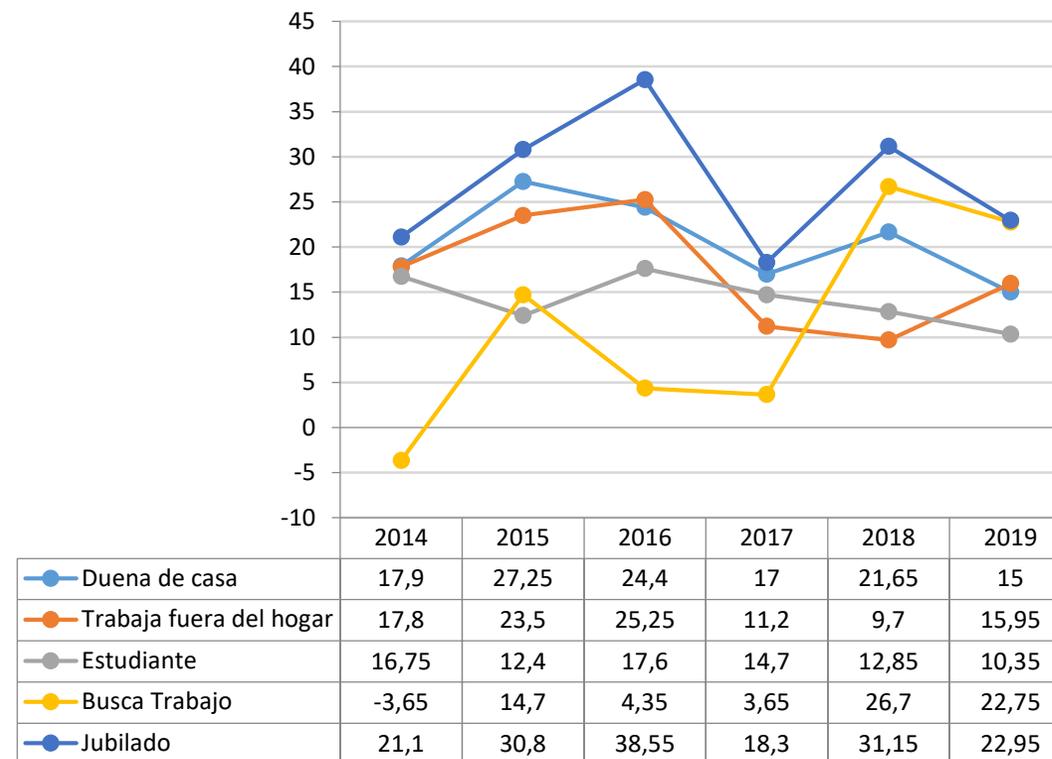
Evolutivo anual en el Transporte & Logística

Según variables socio-demográficas

GSE



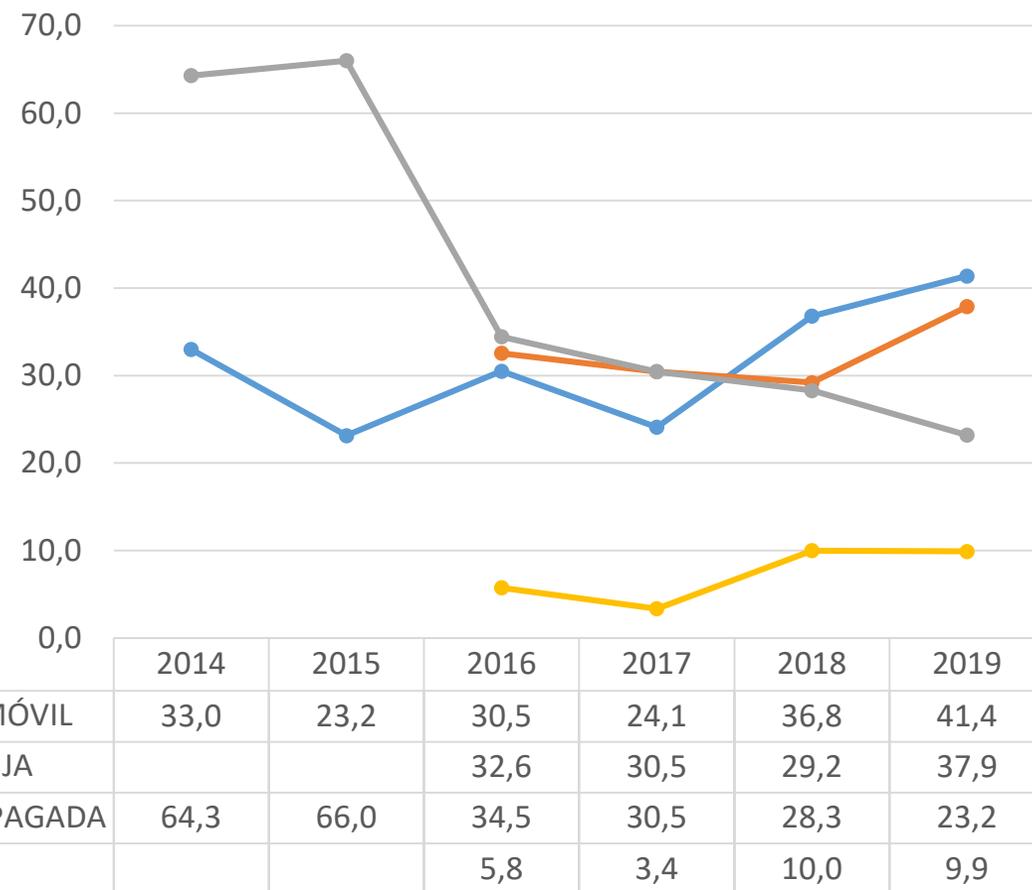
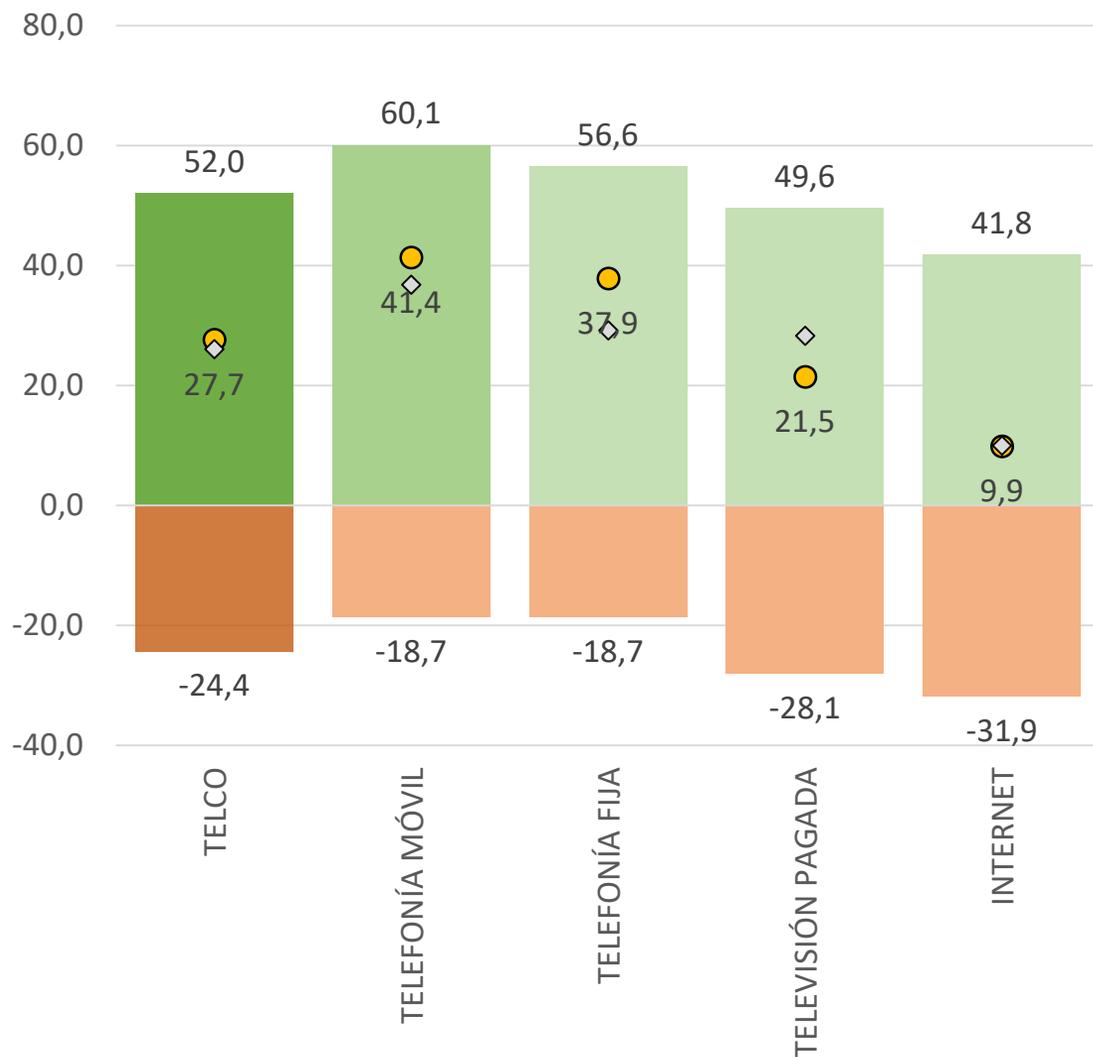
Actividad



Resultados en la Industria TELCO



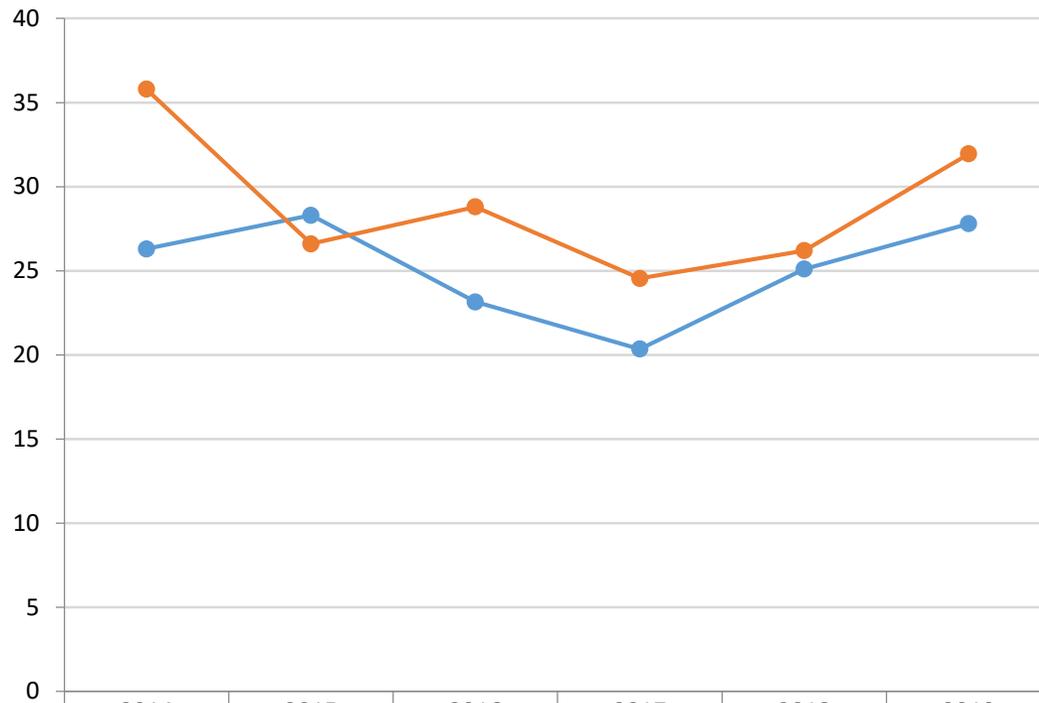
Evolutivo sectorial en las TELCO



Evolutivo anual en las TELCO

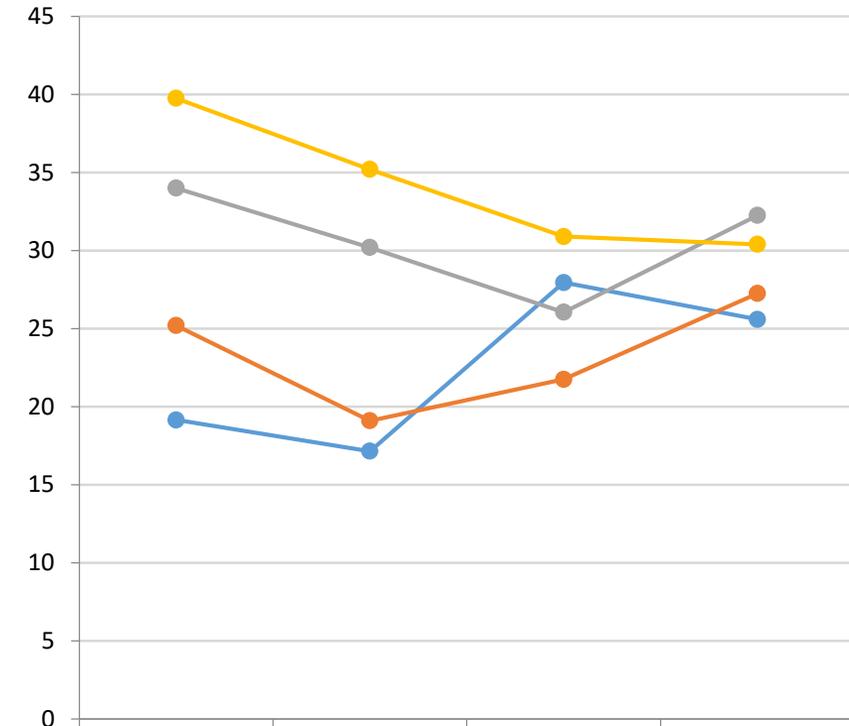
Según variables socio-demográficas

Sexo



● Hombres	26,3	28,3	23,15	20,35	25,1	27,8
● Mujeres	35,8	26,6	28,8	24,55	26,2	31,95

Edad

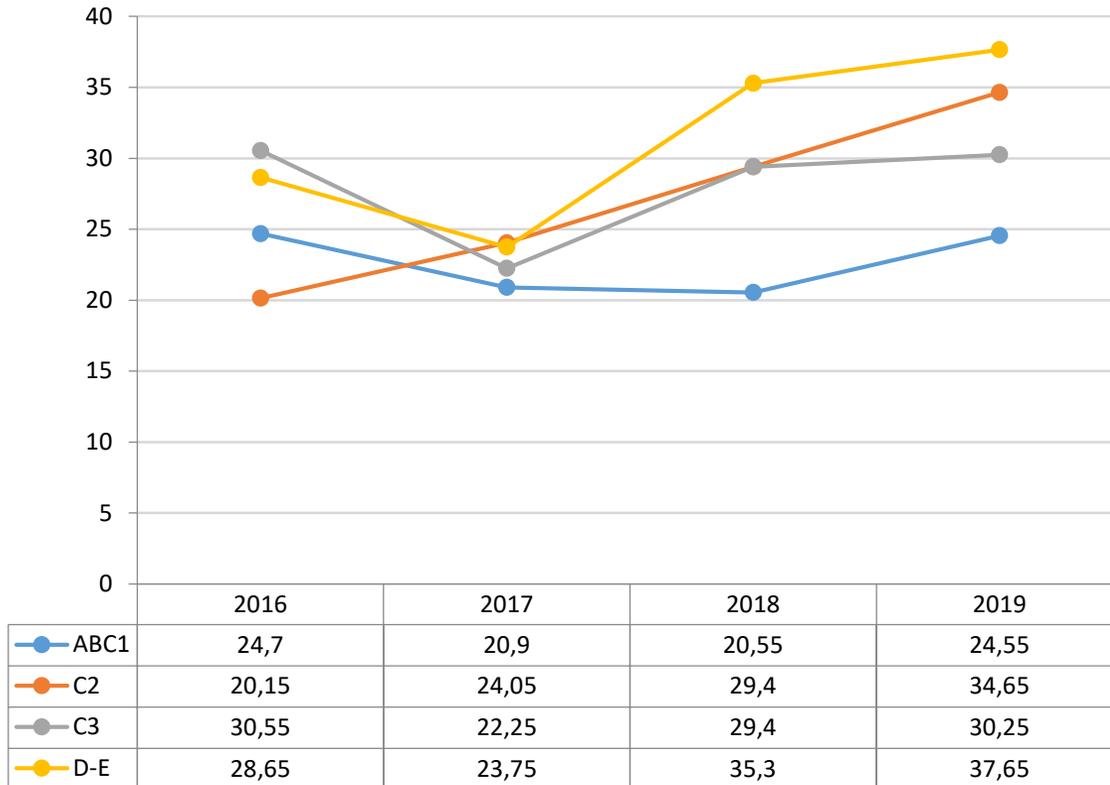


● Menores de 30	19,15	17,15	27,95	25,6
● 30 a 44	25,2	19,1	21,75	27,25
● 45 a 59	34	30,2	26,05	32,25
● 60 o mas	39,75	35,2	30,9	30,4

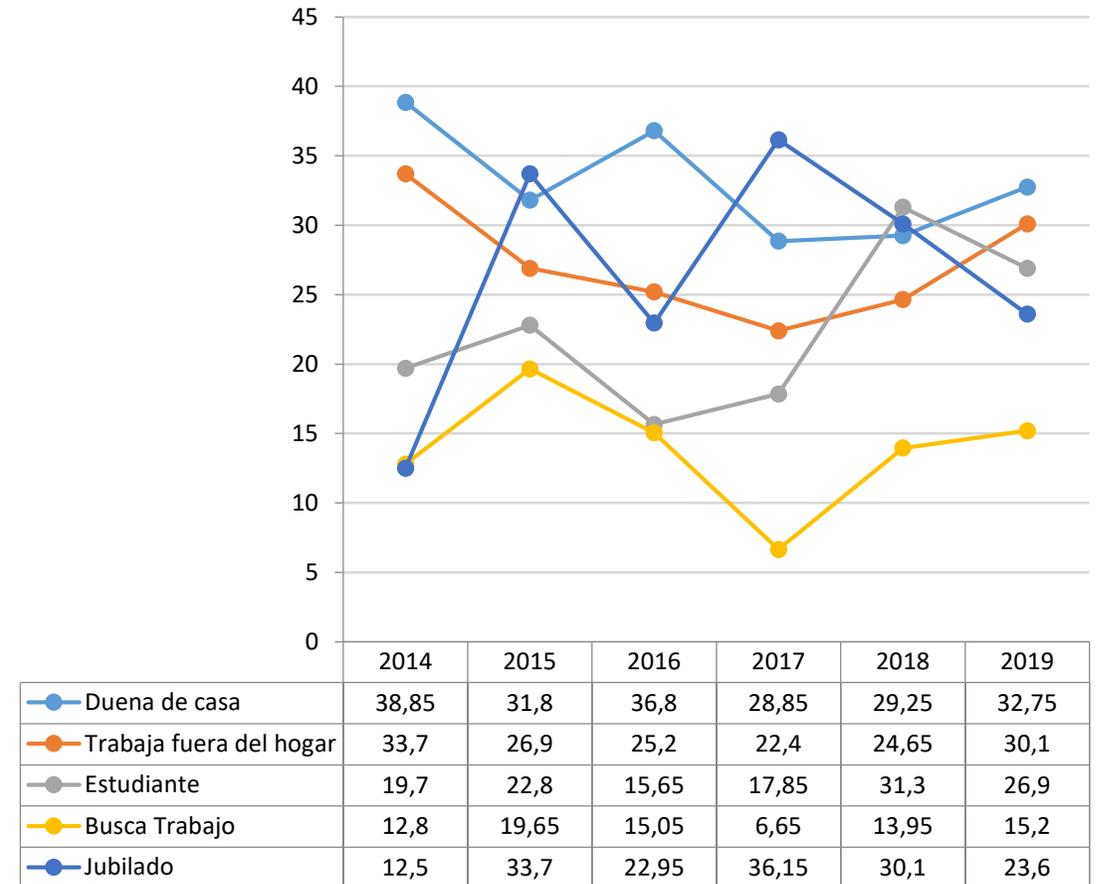
Evolutivo anual en las TELCO

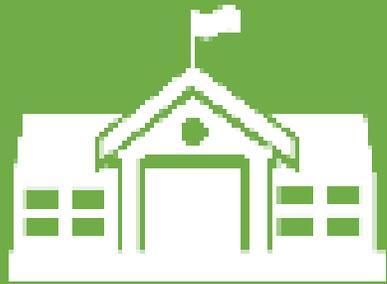
Según variables socio-demográficas

GSE



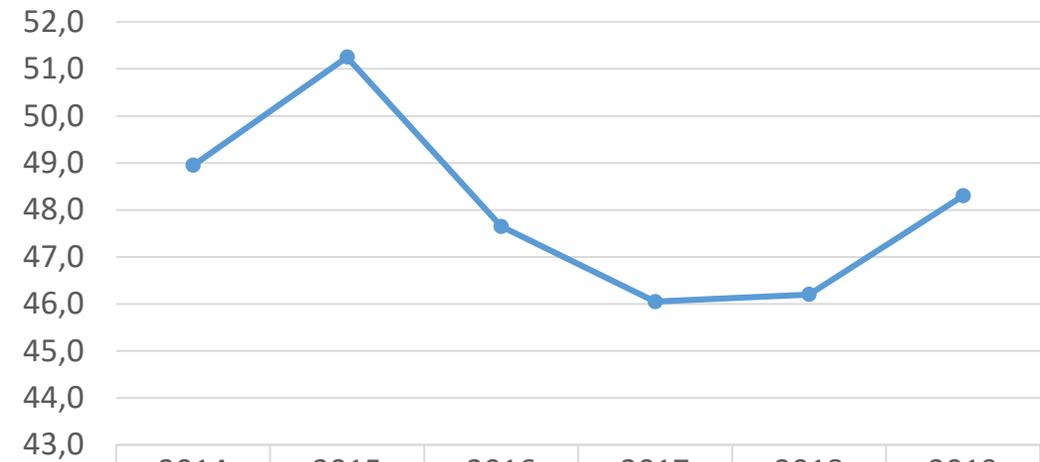
Actividad





Resultados en la Industria de Servicios Públicos

Evolutivo sectorial en los servicios públicos

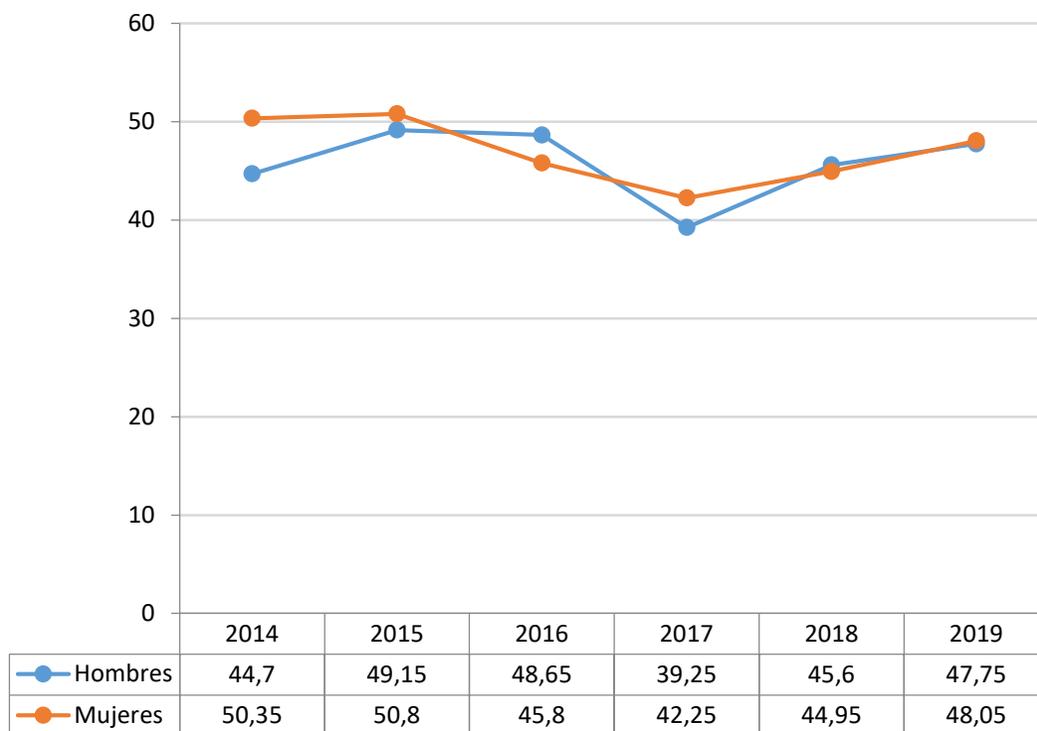


	2014	2015	2016	2017	2018	2019
—●— SERVICIOS PÚBLICOS	49,0	51,3	47,7	46,1	46,2	48,3

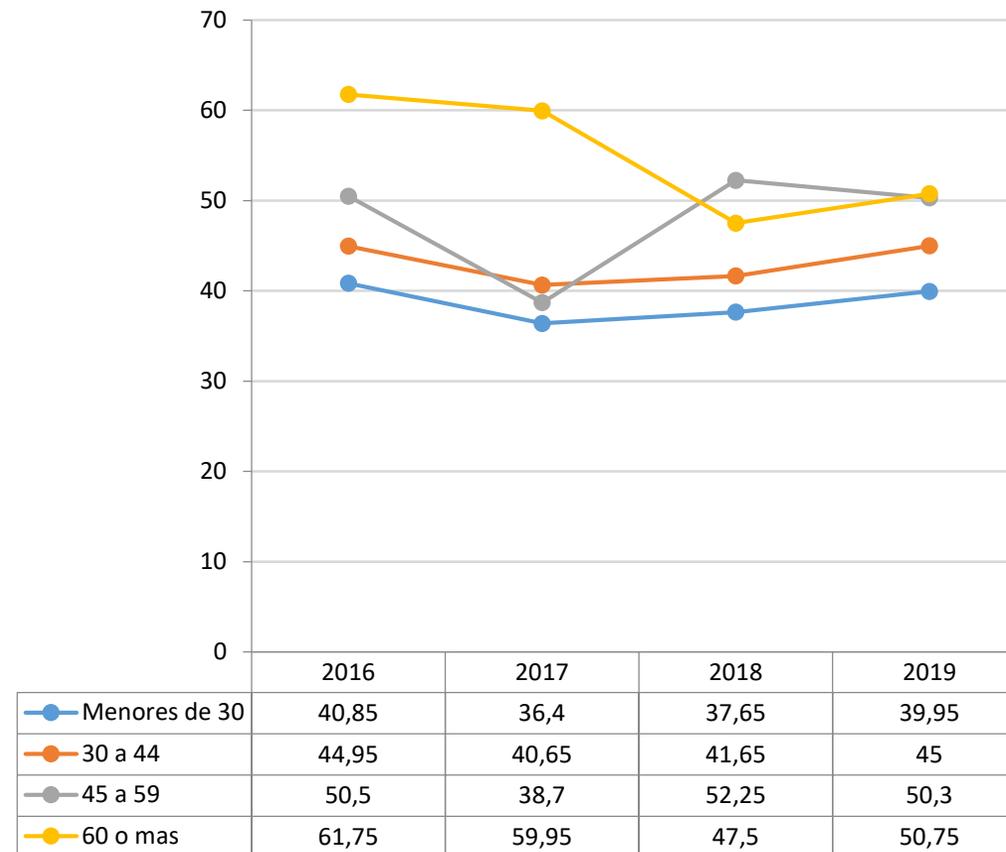
Evolutivo anual en los Servicios Públicos

Según variables socio-demográficas

Sexo



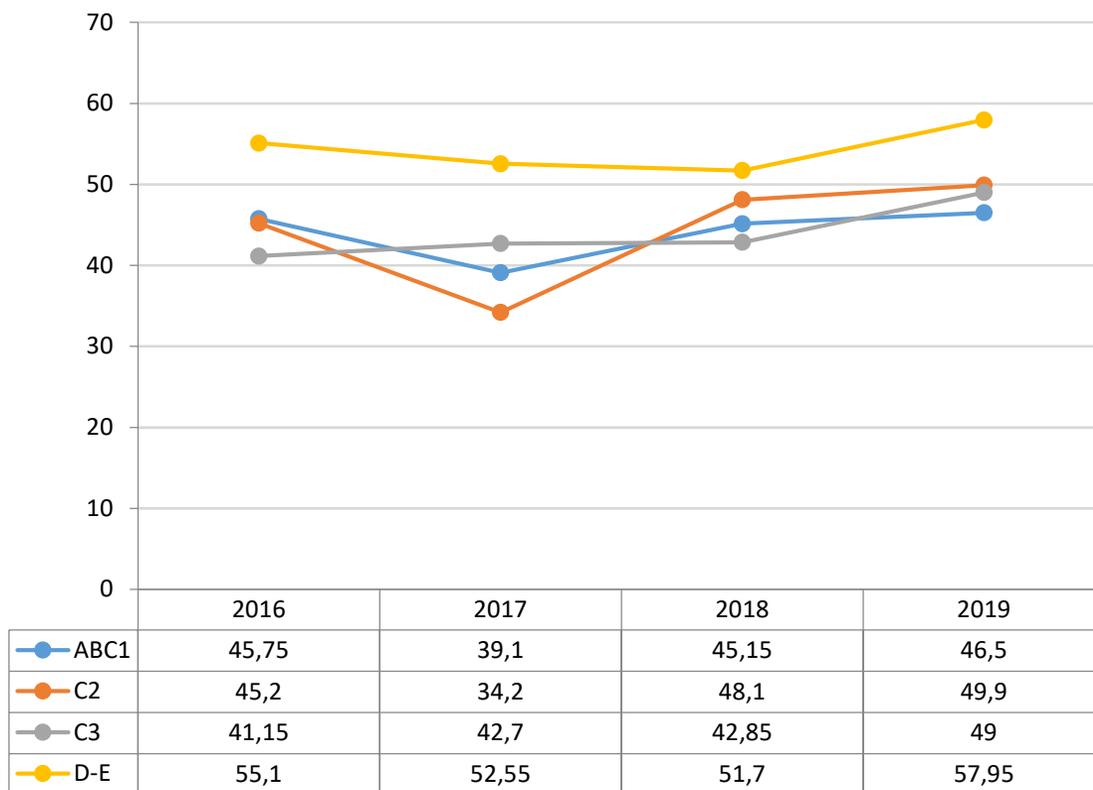
Edad



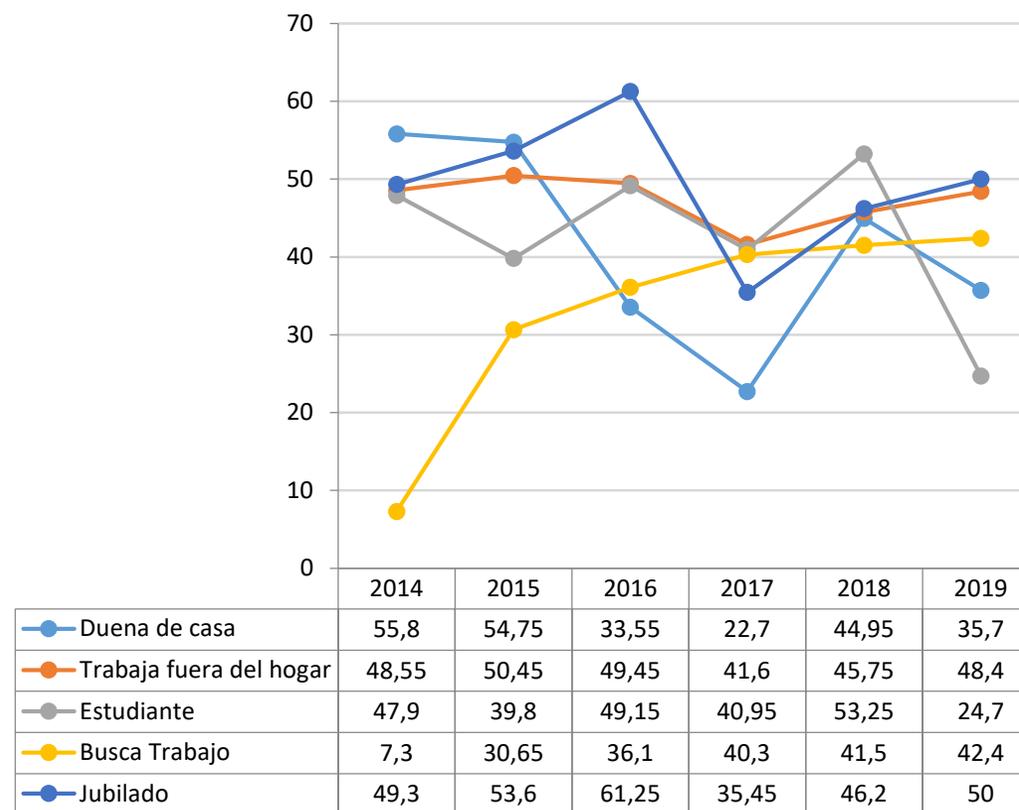
Evolutivo anual en los Servicios Públicos

Según variables socio-demográficas

GSE



Actividad





Conclusiones generales del estudio

Conclusiones a nivel Sector

- El ICC a nivel nacional no registra una variación significativa respecto a la medición de 2018. La variable mejor evaluada sigue siendo **confianza (44 puntos)** y la variable peor evaluada también sigue siendo preocupación (**27 puntos**) ambas desde 2014.
- El sector de **Empresas con vínculo transaccional** registra una evaluación de **7 puntos por encima del valor neto nacional** y su variable mejor evaluada es **preocupación (55 puntos)**, mientras que el sector de **Empresas con membresía** presenta una evaluación de **muy cercana al neto nacional**. Y destaca principalmente en la variable **confianza (35 puntos)**.
- Por otro lado, las cuatro variables que componen el índice de confianza registran un leve repunte respecto de 2018, revirtiendo de cierta manera la tendencia paulatina a disminuir que se mantuvo entre desde 2014 y 2017.

Conclusiones a nivel Sector

- En el **sector transaccional**, el rubro de las **Clínicas** se mantiene como el mejor posicionado no sólo en el sector, sino a nivel nacional con un índice neto de confianza de **76 puntos**, y las variables donde lidera la evaluación son **confianza (80 puntos)** y **cumplimiento (76 puntos)**. El peor posicionado del sector es el **Transporte público** siendo el único rubro de este sector con un índice neto de confianza negativo (**-8 puntos**).
- La evaluación positiva en el **sector con membresía** la lidera las **Mutuales (61 puntos)**, en particular en la variable **transparencia** donde alcanza **63 puntos** (32 por encima del total membresía). **Energía eléctrica** junto con las **Autopistas Urbanas**, registran el peor ICC del sector (-20 y -2 puntos respectivamente); este último rubro observa valores negativos en todas las variables que componen el índice, siendo **preocupación** la más baja con -34 puntos.

Conclusiones a nivel Industrias

- En la **Industria Financiera**, se destaca el rubro de **Pago de Cuentas** que se ha mantenido desde el 2014 como el mejor evaluado, marcando siempre un ICC alrededor de los 70 puntos. En tanto el rubro de las **AFP sigue mostrando el índice neto más bajo** con 17 puntos. Se destaca que en esta industria, todos los rubros se han mantenido en sus respectivos lugares desde el 2014, y que los jubilados son quienes mejor lo evalúan alcanzando los 57 puntos en este segmento.
- En la **Industria Domiciliaria** destaca el rubro del **Gas** como el mejor evaluado, en particular el **Gas cilindro** con el mejor índice neto (65 puntos). También cabe mencionar que el rubro **Energía eléctrica** observa una disminución significativa de 14 puntos respecto a 2018.
- Por otro lado, en la **Industria del Retail** los rubros mejor evaluados son los **Minimarket y las Estaciones de servicio ambos con un ICC de 56 puntos**, mientras que el rubro de las **Farmacias** a pesar del repunte paulatino que registra desde 2018, se mantiene como el peor evaluado de la industria desde el 2015.

Conclusiones a nivel Industrias

- La **Industria de la Salud** marca un **ICC de 47 puntos**, y es evaluado de mejor manera en el GSE D-E donde alcanza los 55 puntos. El rubro con el mejor ICC de esta industria son las **Clínicas** manteniéndose sobre los 73 puntos desde 2014. Mientras que **ISAPRE/FONASA** marcan la evaluación neta más baja con 19 puntos, desbancando a los **Prestadores de salud** que históricamente se ubicaban siempre en el último lugar de la industria desde 2014.
- En la **Industria del Transporte y Logística** el rubro de **Courier** muestra la mejor evaluación (60 puntos) (aunque muestra una disminución de 6 puntos respecto al 2018). Al otro extremo las **Autopistas Urbanas**, marcan el ICC más bajo con -20 puntos al igual que en año anterior.
- Respecto a la Industria de las **Telecomunicaciones** el rubro de **Telefonía Móvil** es el que presenta **mejor evaluación neta** (41 puntos), y una tendencia al alza sostenida desde 2017. Por su parte, el rubro **Internet** sigue siendo por lejos el que presenta peor evaluación desde el 2016 (año que fue incluido en la medición), y no presenta variación con la cifra medida en 2018.
- Por último, la **Industria de Servicios Públicos** es la que presenta el mejor ICC de todas las industrias (48 puntos) y ha sido muy estable desde la medición del 2014 hasta la actual, oscilando alrededor de los 48 puntos.



centro de
experiencias
y servicios UAI

**Resultados generales
2019**