



CES UAI CONFIANZA DE CLIENTES

ICC

Presentación anual de resultados y tendencias Índice de confianza de clientes ICC



Rodrigo Morrás
Director
CES UAI



Patricio Polizzi
Director Investigaciones
CES UAI



CONFIANZA

Es la predisposición a experimentar **intersecciones apreciativas** con otros, especialmente cuando se está desde la vulnerabilidad o asimetría.

CONFIANZA

Es en consecuencia, el principal factor para la generación y profundización de vínculos, para la articulación de relaciones y -finalmente- para la creación del tejido social y económico.





Un indicador global y sostenido desde el 2000 sobre la confianza en 4 instituciones sociales fundamentales (gobiernos, medios, empresas y ONG) es el Edelman Trust Barometer (28 países).

Edelman Trust Barometer 2022

Algunas señales globales sobre la confianza en las empresas según el Edelman Trust Barometer 2022

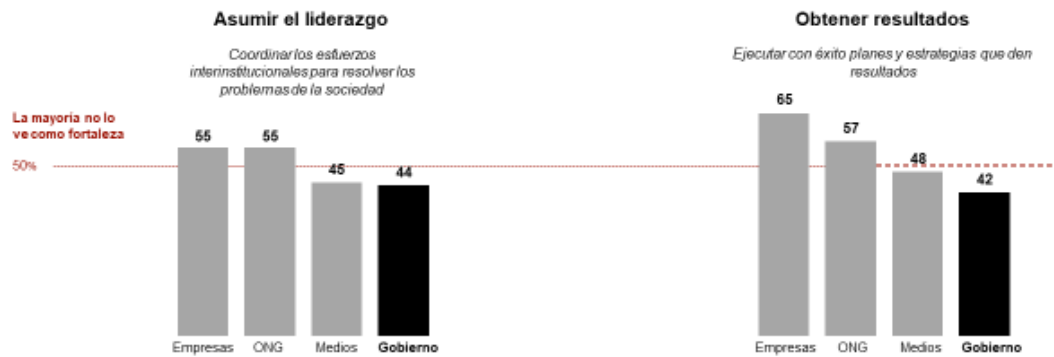
- El gobierno y los medios alimentan el **ciclo de desconfianza**
- Disminuye la confianza en medios y gobiernos y **la empresa permanece como la única institución confiable**
- El gobierno es considerado **incapaz** de resolver los problemas de la sociedad.
- Los círculos de confianza son cada vez más **locales** (vecinos, compañeros de trabajo).

**Edelman
Trust
Barometer
2022**

GLOBAL 24 no preguntado en China, Rusia, Tailandia

EL GOBIERNO ES CONSIDERADO INCAPAZ DE RESOLVER LOS PROBLEMAS DE LA SOCIEDAD

Porcentaje que dice que cada dimensión es una fortaleza de las instituciones



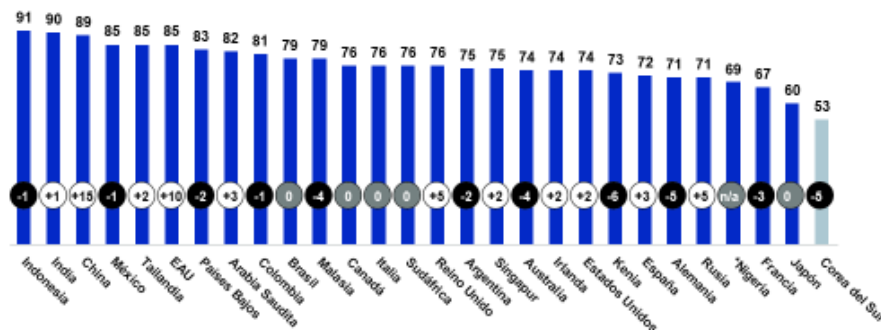
2022 Edelman Trust Barometer, CMP_ARE_I[45] Pensando en [Institución] tal como es hoy, indica si consideras que cada una de las siguientes dimensiones es una de sus áreas de fortaleza o debilidad. Escala de cinco puntos; recuadro con las 2 primeras respuestas; fortaleza. Se le realizó la pregunta a la mitad de los participantes. Población general, promedio de 24 mercados. No se recogieron datos en China, Rusia y Tailandia.

SE CONFÍA EN “MI EMPLEADOR” EN TODO EL MUNDO

Porcentaje de confianza

Desconfianza Neutral Confianza | Cambio de 2021 a 2022

Global 27



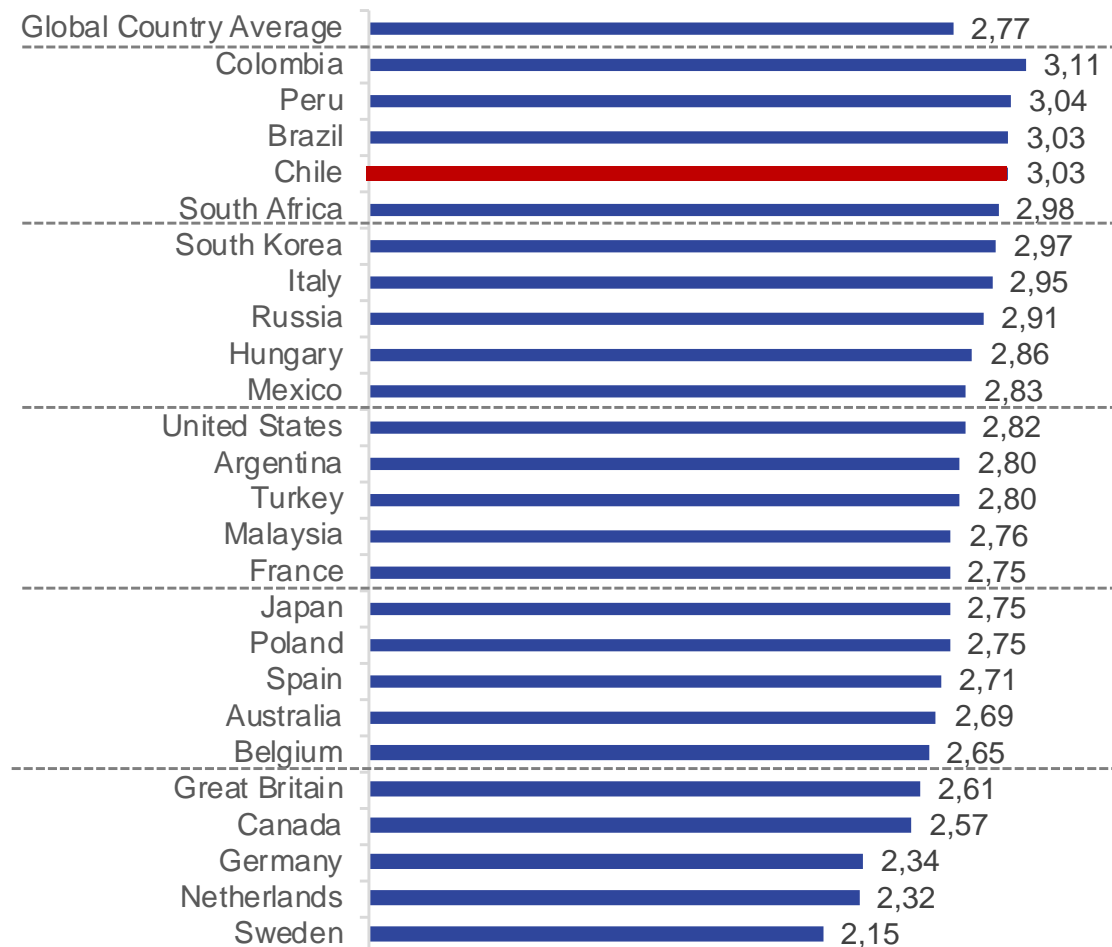
2022 Edelman Trust Barometer, TRU_I[15] Abajo encontrarás una lista de instituciones. Para cada una, indica cuánto confías en que la institución mencionada está haciendo las cosas adecuadamente. Escala de 5 puntos; recuadro de los 4 primeros; confía. Población general, promedio de 27 mercados. *Tu empleador* solo se muestra a aquellos que son empleados de una organización (P431). *No se incluyó a Nigeria en el promedio global.



Y que pasa en Chile?

La crisis de confianza que vivimos en Chile, puede ser muy bien representada por el **“Índice de Sistema Fracturado”** construido por **IPSOS** como la media de aceptación a las siguientes 5 afirmaciones:

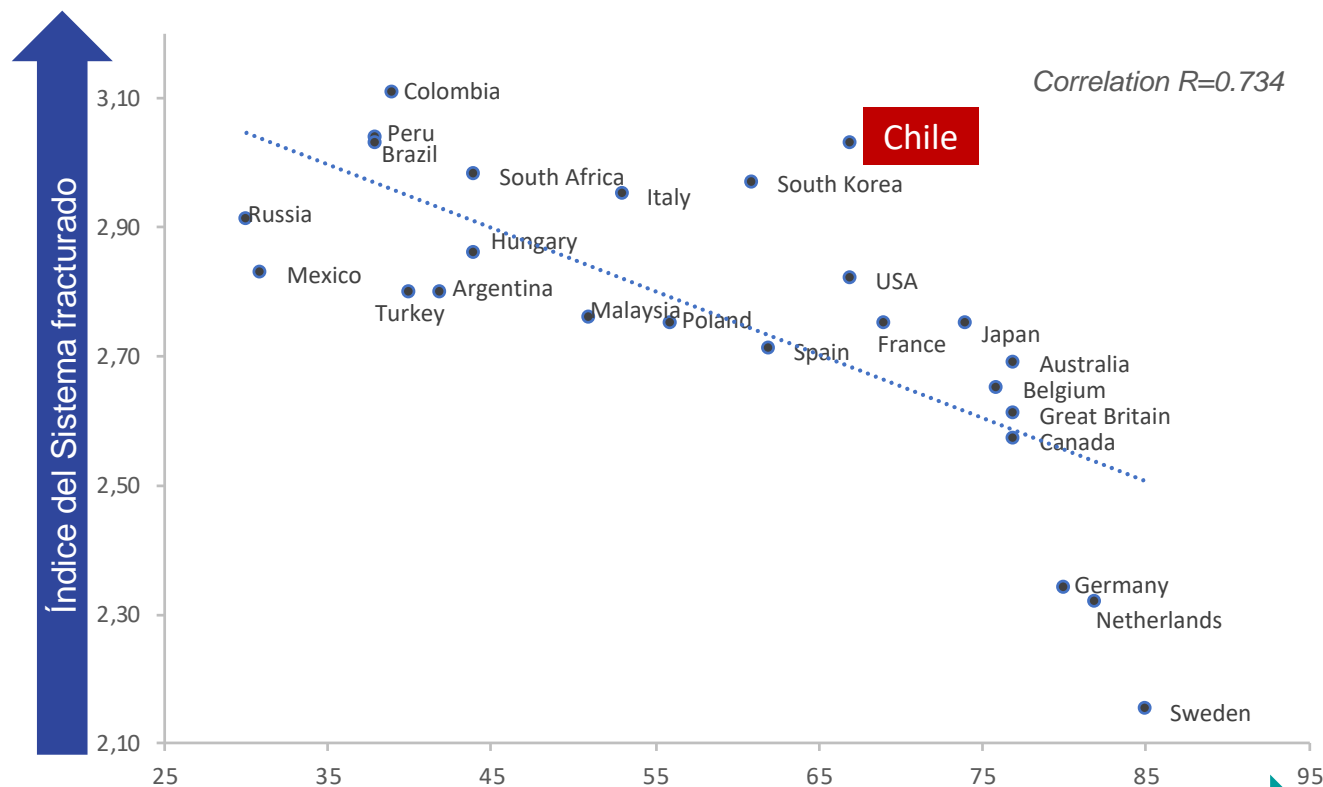
- La economía de mi país está amañada para favorecer a los ricos y poderosos.
- Los partidos tradicionales y los políticos no se preocupan de personas como yo.
- Para que se arregle el país necesitamos un líder fuerte que se salte las reglas.
- El país necesita un líder fuerte que lo saque de las manos de los ricos y los poderosos.
- Los expertos de este país no saben cómo vive la gente como yo.



Índice del “Sistema fracturado” x Índice de Percepción de Corrupción

El índice de **Percepción de corrupción 2020 de Transparencia Internacional** clasifica a 180 países y territorios por sus niveles percibidos de corrupción en el sector público de acuerdo a expertos y gente de negocios, usando una escala de cero a 100, donde cero es altamente corrupto y 100 es muy limpio.

Más información en www.transparency.org

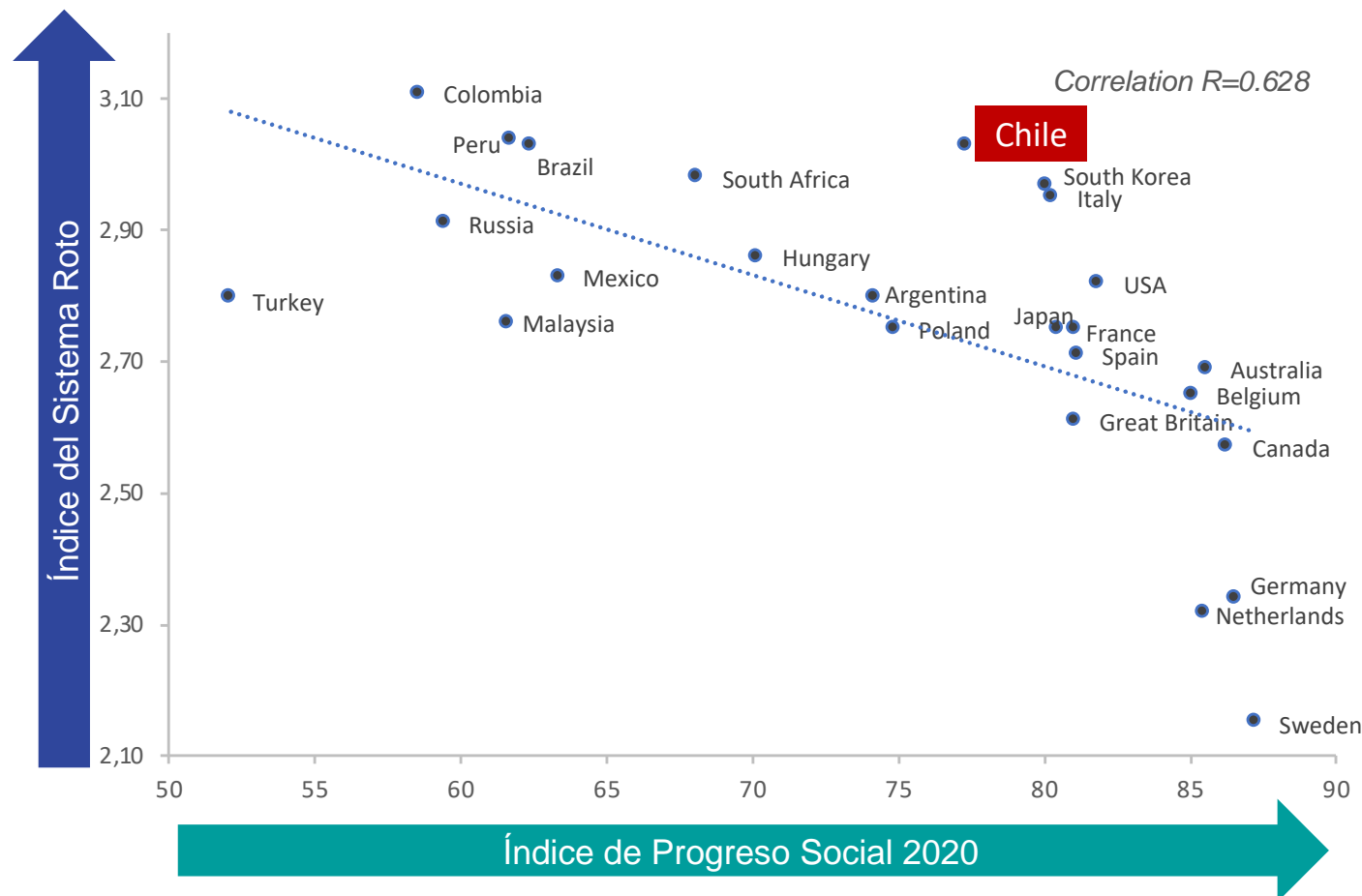


Transparencia internacional : Índice de Percepción de Corrupción 2020
(Índice alto = Alta transparencia / Baja corrupción)

Índice del “Sistema Roto” x Índice de Progreso Social

El índice de **Progreso Social 2020 de Social Progress Imperative** mide la performance relativa de los países en cumplir con las necesidades sociales y ambientales de sus ciudadanos. Está basado en métricas indicativas de resultados en el bienestar (incluyendo salud, vivienda y sanitización), equidad, inclusión, sustentabilidad, libertad personal y seguridad.

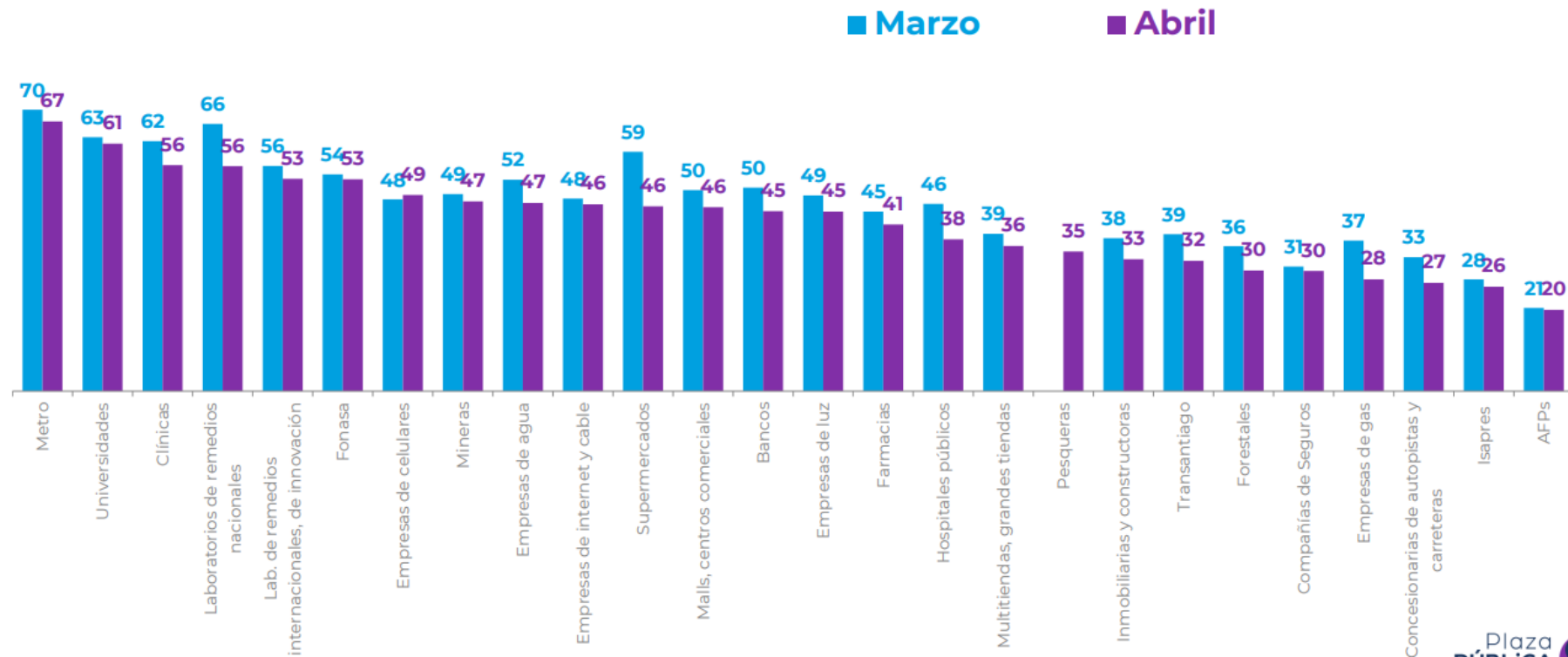
Más información en www.socialprogress.org



Confianza en Instituciones e Industrias

Usando una escala de 1 a 7 como en el colegio, donde 1 es “nada de confianza” y 7 es “muchísima confianza”,
¿Cuánta confianza tiene usted en...?

% Notas 5 a 7



Metro y Transantiago, sólo entre residentes de la R. Metropolitana.

CONFIANZA

con fe - con certeza - con seguridad, emerge ante:

Lo abierto, visible, expuesto, predecible ... **Transparencia**

Lo competente, experto, responsable, impecable..... **Cumplimiento**

Lo atento, considerado, empático, preocupado..... **Preocupación**



METODOLOGÍA INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES (ICC)

Atributos que lo componen

ATRIBUTOS Y PREGUNTAS



1. CONFIANZA

En general ¿puede confiar en la empresa?



2. TRANSPARENCIA

¿La empresa es transparente?
(sin letra chica, no esconde nada)



3. PREOCUPACION

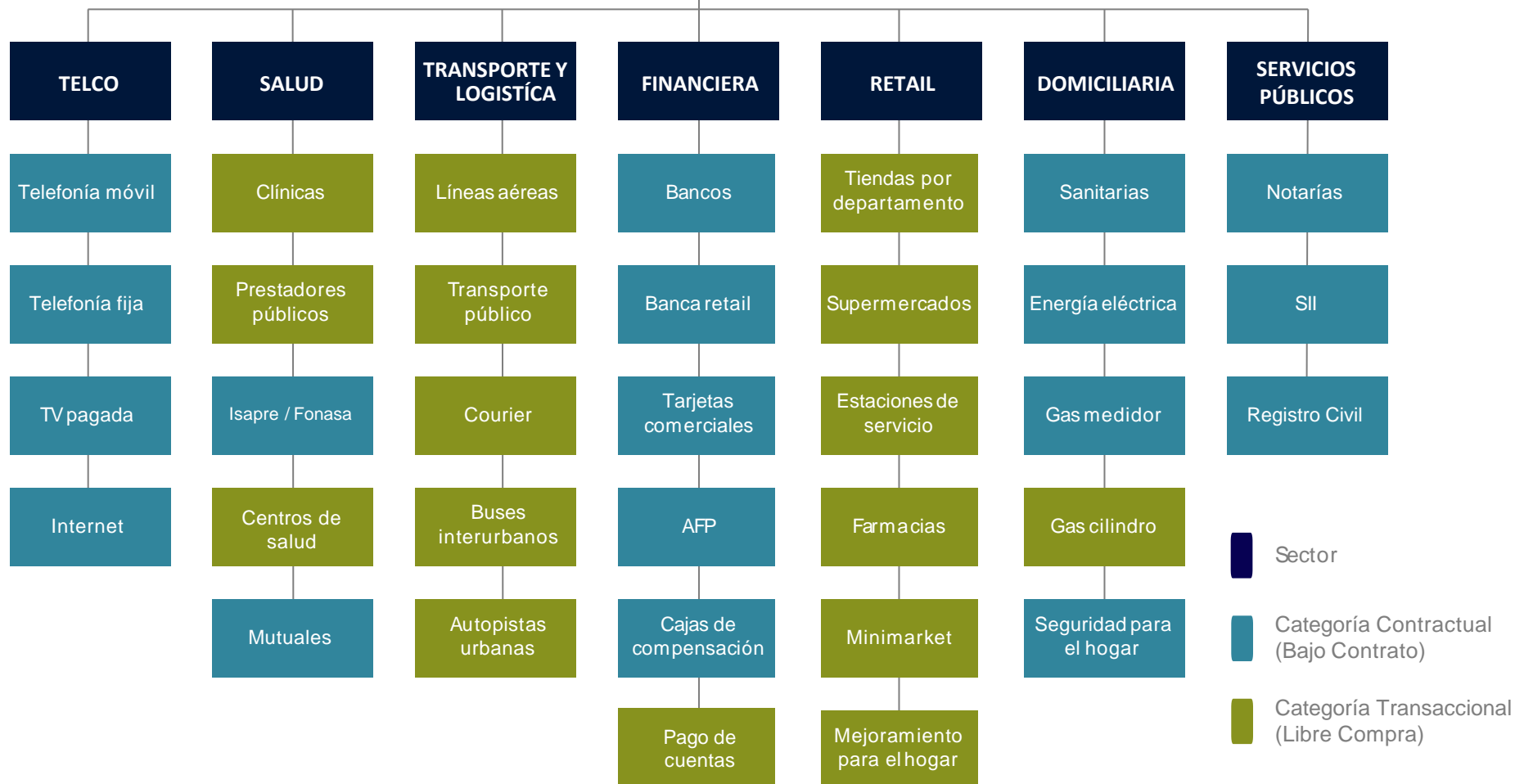
¿La empresa se preocupa por el bienestar de sus clientes?



4. CUMPLIMIENTO

¿La empresa cumple lo que promete?

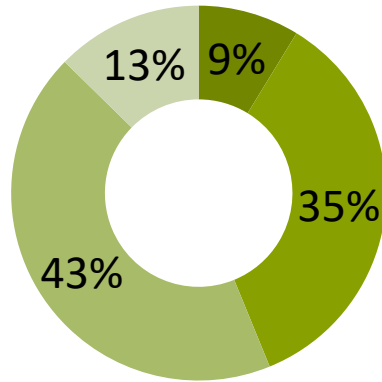
Sectores evaluados en el ICC



METODOLOGÍA INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES (ICC)

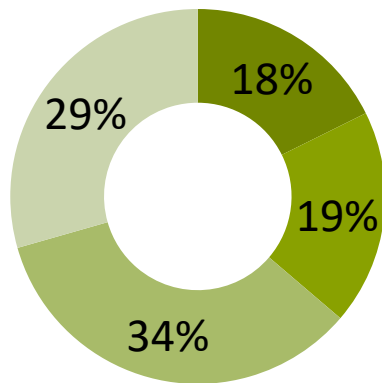
Muestra considerada en el informe

Total Encuestados año 2021: 57.443



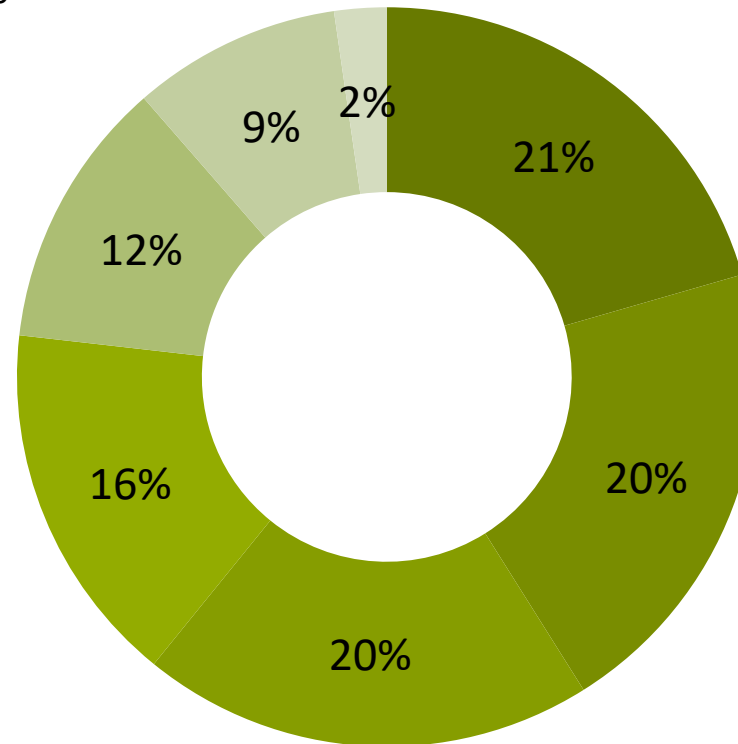
Edad

- Menores de 30
- 31 - 44
- 45 - 59
- 60 o más



GSE

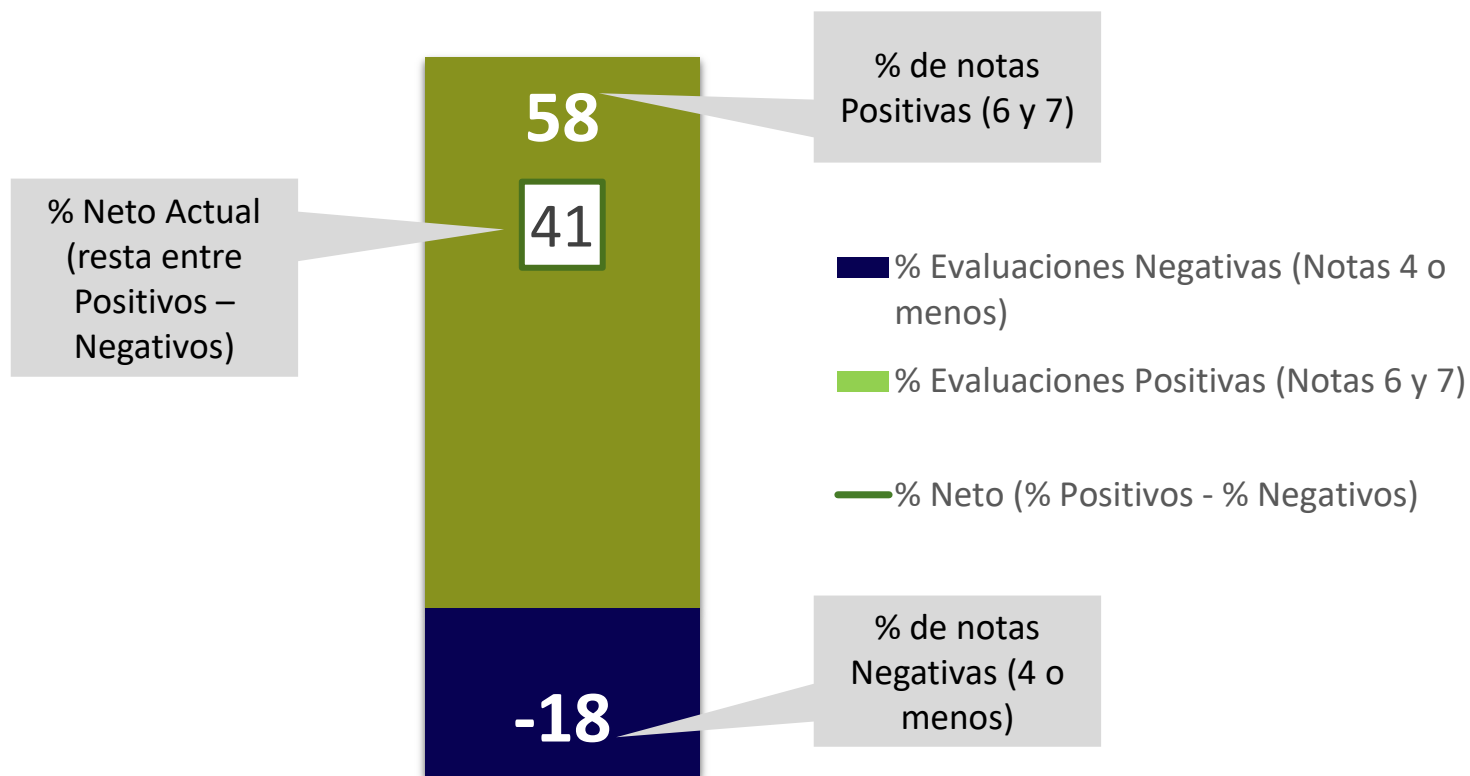
- ABC1
- C2
- C3
- D-E



Total

- Financieras
- Domiciliarias
- Retail
- Salud
- Telecomunicaciones
- Transporte y Logística
- Servicios Públicos

EXPLICACIÓN DE GRÁFICOS DE RESULTADOS



ICC Y ATRIBUTOS

42

puntos

ICC NETO

El ICC subió 4 puntos con respecto al año pasado.

CONFIANZA subió 5 puntos en referencia al último reporte.

Resumen RESULTADOS GENERALES



Las Industrias mejores evaluadas:

- Salud
- Servicios Públicos



Las Industrias que más subieron:

- Telecomunicaciones (+7 pts)
- Trans y Log (+7 pts)



Las Industrias peores evaluadas es:

- Transporte y Logística
- Telecomunicaciones

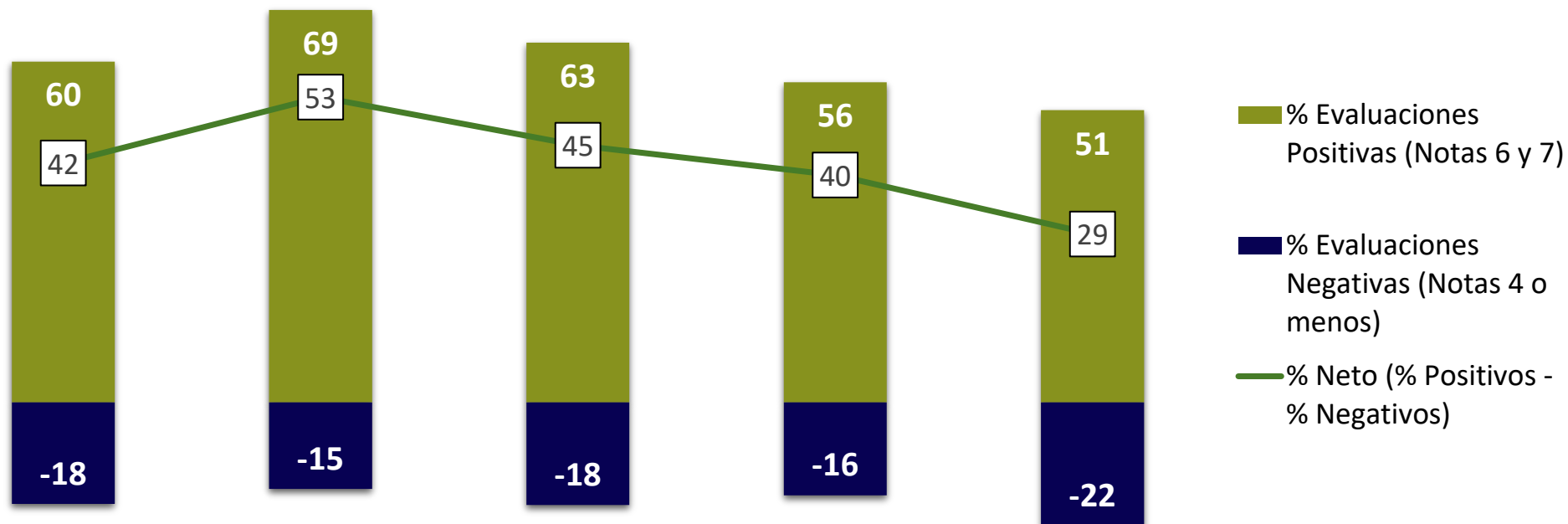


Las Industrias que más bajaron:

- No hubo industrias que bajaran con respecto a la medición anterior

ICC 2021

Resultado ICC y atributos



ICC 2021

Confianza

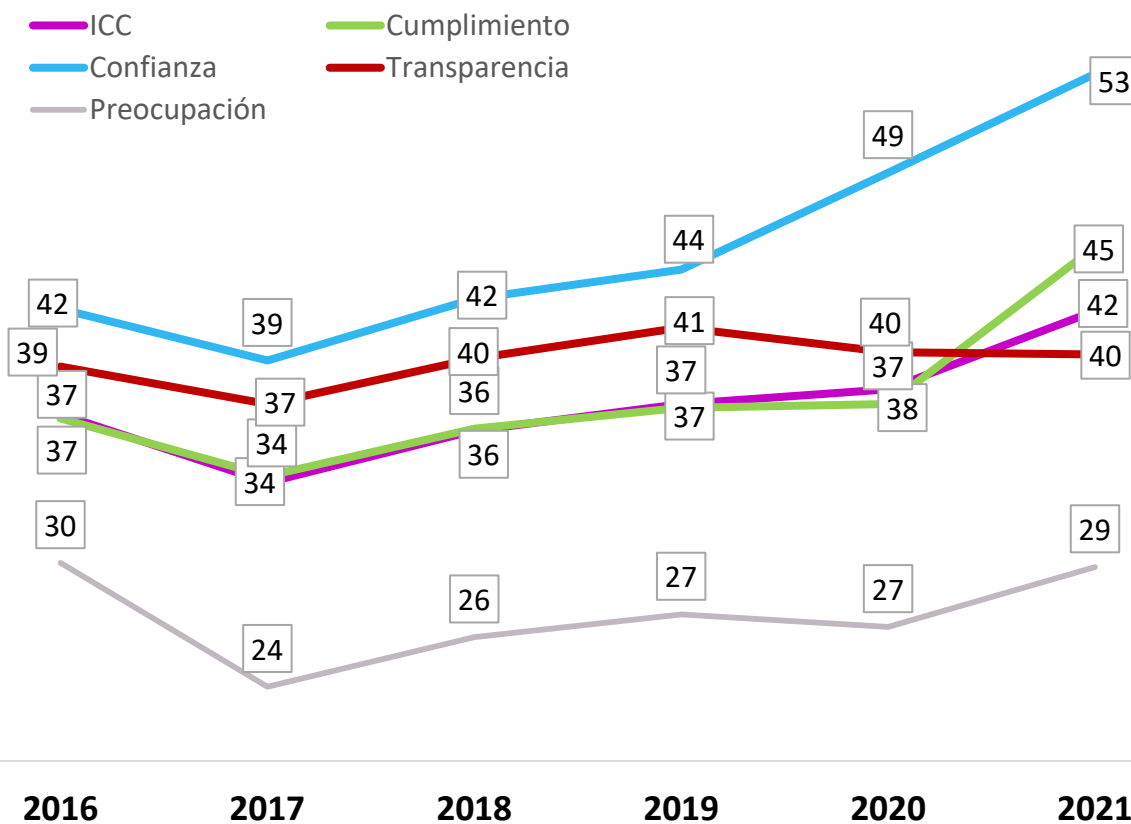
Cumplimiento

Transparencia

Preocupación

ICC 2021

Evolutivo % Neto ICC y Atributos



ICC Neto
+4 pts

Preocupación
+2pts

Cumplimiento
+8 pts

Transparencia
0 pts

Confianza
+5 pts

Diferencia
2021 – 2020

ICC Neto
+8 pts

Preocupación
+5 pts

Cumplimiento
+11 pts

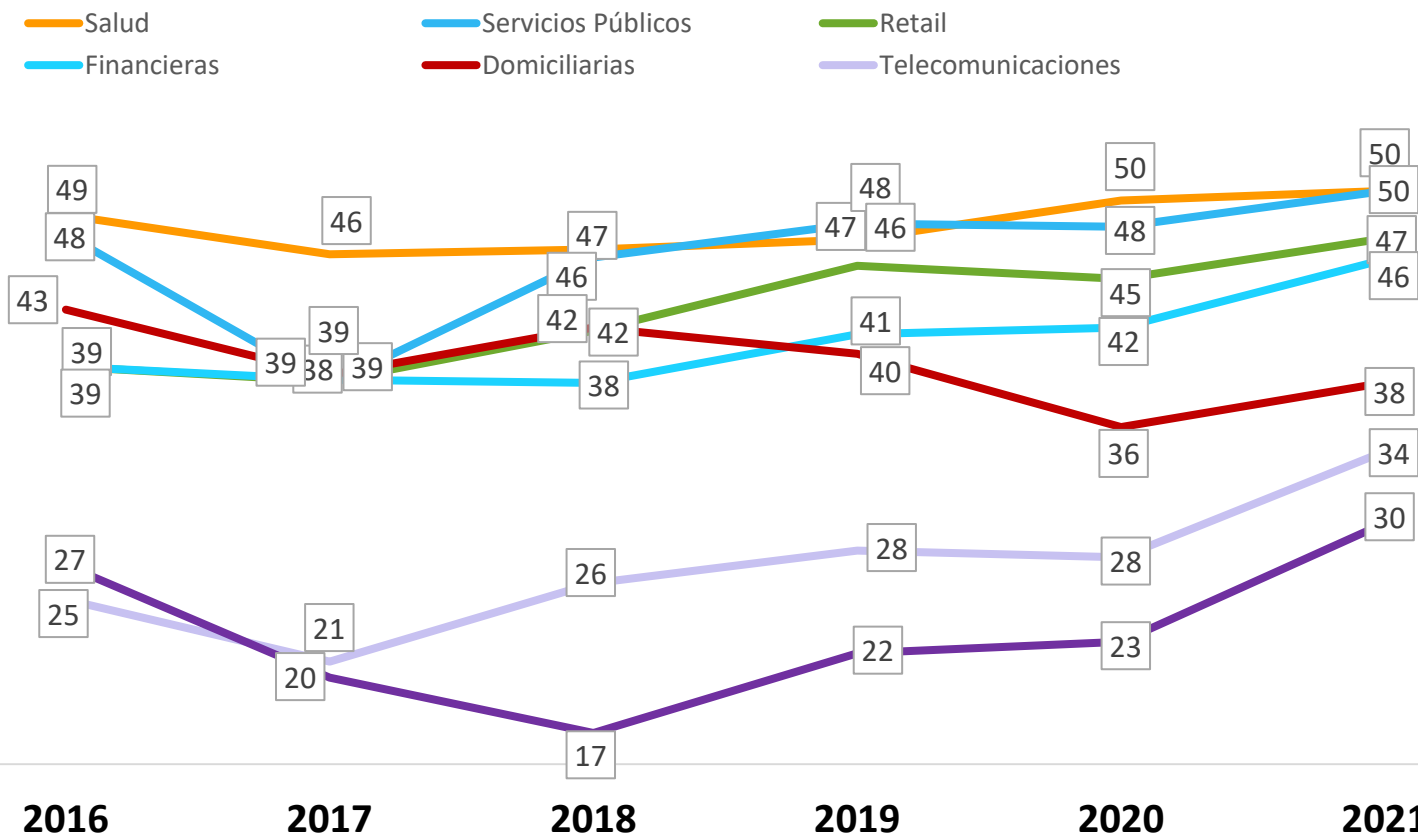
Transparencia
+3 pts

Confianza
+14 pts

Diferencia
2021 – 2017

EVOLUTIVO ICC

Evolutivo % neto en industrias



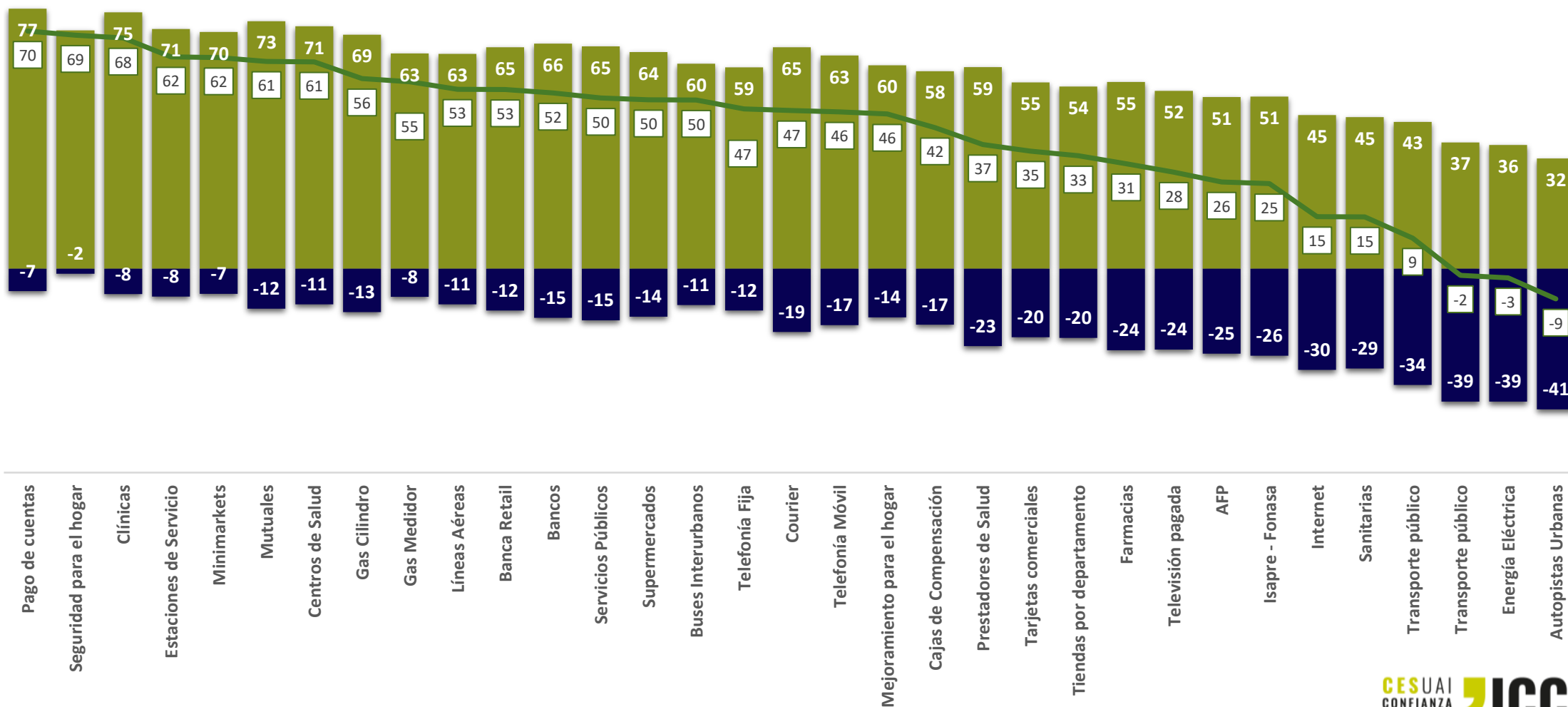
- Salud
+1 pts
- Servicios Públicos
+2 pts
- Retail
+3 pts
- Financieras
+4 pts
- Domiciliarias
+3 pts
- Telecomunicaciones
+7 pts
- Transp y Log
+7 pts

**Diferencia
2021 – 2020**

ICC 2021

Ranking por sector

■ % Evaluaciones Positivas (Notas 6 y 7) ■ % Evaluaciones Negativas (Notas 4 o menos) — % Neto (% Positivos - % Negativos)



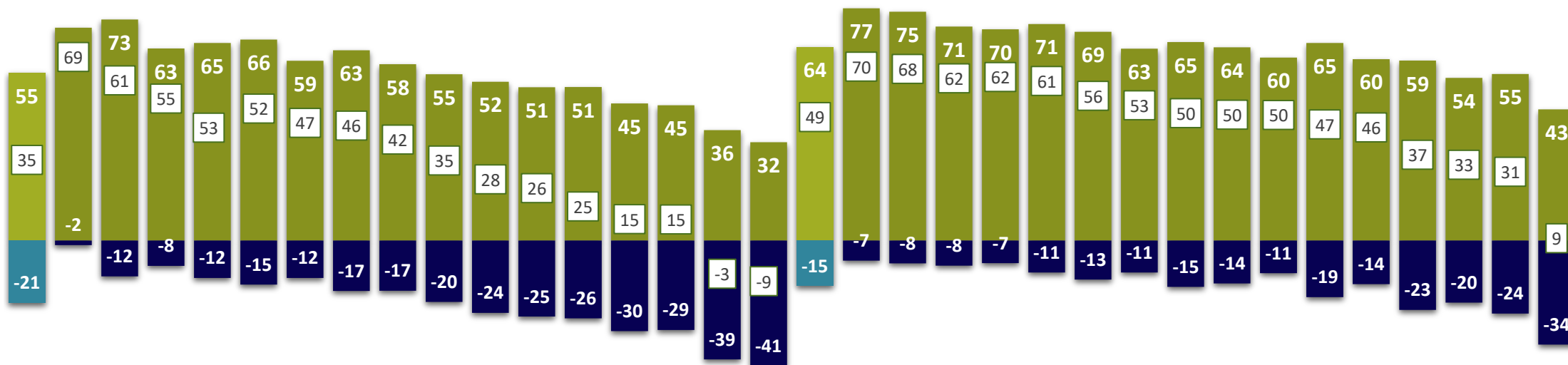
ICC 2021

Ranking por tipo de sector

■ % Evaluaciones Positivas (Notas 6 y 7)

■ % Evaluaciones Negativas (Notas 4 o menos)

% Neto (% Positivos - % Negativos)



Membresía

Seguridad para el hogar

Mutuales

Gas Medidor

Banca Retail

Bancos

Telefonía Fija

Telefonía Móvil

Cajas de Compensación

Tarjetas comerciales

Televisión pagada

AFP

Isapre - Fonasa

Internet

Sanitarias

Energía Eléctrica

Autopistas Urbanas

Transaccional

Pago de cuentas

Clínicas

Estaciones de Servicio

Minimarkets

Centros de Salud

Gas Cilindro

Líneas Aéreas

Servicios Públicos

Supermercados

Buses Interurbanos

Courier

Mejoramiento para el hogar

Prestadores de Salud

Tiendas por departamento

Farmacias

Transporte público

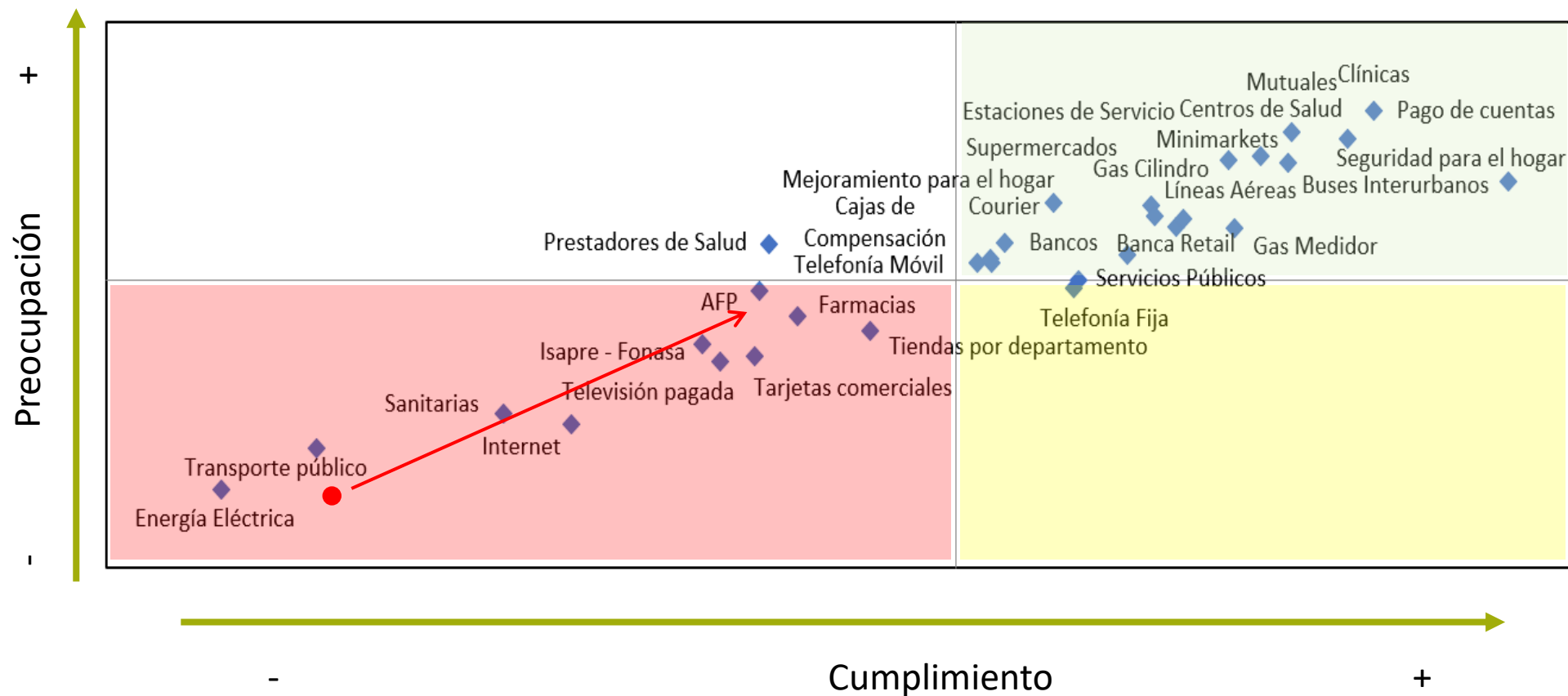
ICC Neto 2020

51	61	53	50	51	41	38	36	37	25	7	20	7	14	-5	-22
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	---	----	---	----	----	-----

69	70	59	51	63	66	44	48	49	44	49	52	35	36	22	-2
----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

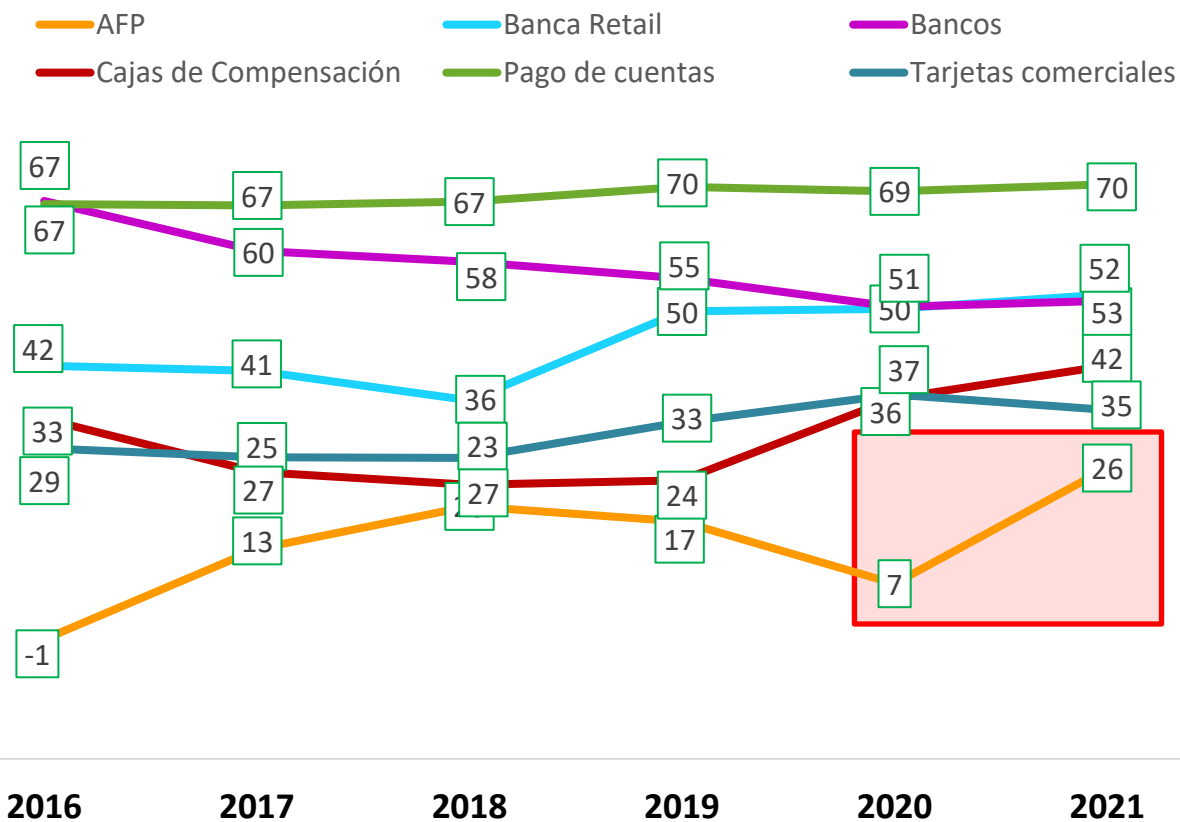
MAPA DE CUMPLIMIENTO VS PREOCUPACIÓN 2021

Posicionamiento % neto



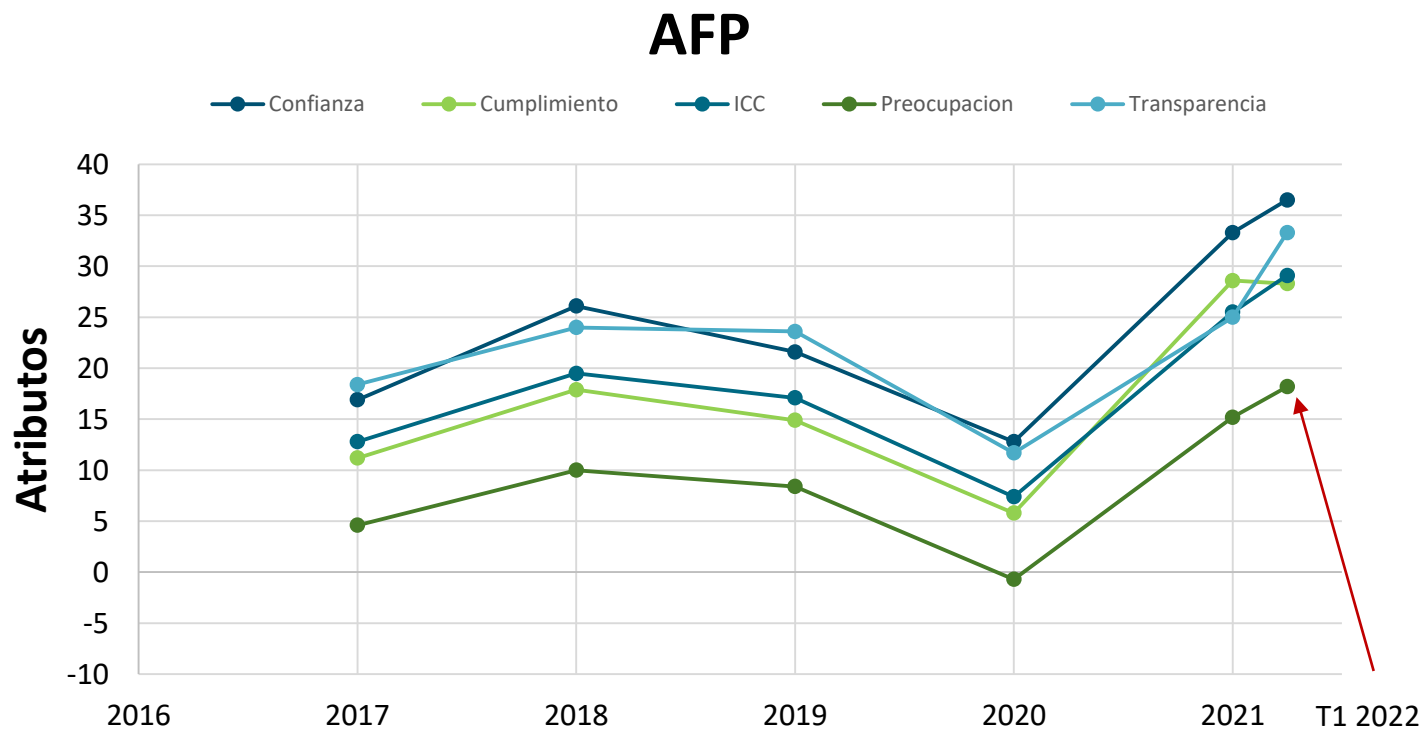
EVOLUTIVO % NETO ICC

Sectores Industria Financiera



Pago de cuentas +1 pts
Bancos +1 pts
Banca Retail +2 pts
Tarjetas comerciales -2 pts
Cajas de Compensación +6 pts
AFP +19 pts
Diferencia 2021 – 2020

AFP



CONFIANZA EXTERNA

los límites del cumplimiento

Hacerlo bien no es suficiente si las intenciones son dudosas (transparencia) o incompatibles (preocupación).

Necesitamos abrirnos y aumentar nuestra transparencia y tangibilizar en acciones sostenidas nuestros renovados propósitos de claro sentido social.





CONFIANZA INTERNA

una responsabilidad y una oportunidad

Cultivar en las empresas la confianza -en y de- sus empleados no solo es una responsabilidad para cuidar uno de los espacios de la sociedad donde aún se encuentra, sino que es una forma de expandirse fuera de los límites de las organizaciones e impactar positivamente en la construcción de la confianza en la sociedad en la que se insertan.



CES UAI CONFIANZA DE CLIENTES

ICC

Presentación anual de resultados y tendencias Índice de confianza de clientes ICC



Rodrigo Morrás
Director
CES UAI



Patricio Polizzi
Director Investigaciones
CES UAI