



# INFORME ANUAL INDICE CONFIANZA DE CLIENTES 2020



# METODOLOGÍA DEL ICC

## LA CONFIANZA COMO BASE PARA LAS RELACIONES

- La confianza es el grado de certeza o predictibilidad que se tiene de que el comportamiento del otro será en beneficio de uno.
- La confianza tiene una dimensión de competencia y otra de intención.
- Existe la confianza a nivel interpersonal, nivel institucional y de nivel sistémico.

## LA CONFIANZA HACIA LAS EMPRESAS

- Puede ser evaluada en condición de actor social.
- Puede ser evaluada en condición de productor o proveedor.
- Puede ser evaluada en condición de empleador.

# 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?

# METODOLOGÍA INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES (ICC)

## Características del estudio



Hombres y  
Mujeres  
mayores de 18  
años



Las encuestas  
se realizan a  
teléfonos fijos  
y móviles



Se encuesta en  
todas las  
comunas con  
más de  
130.000  
habitantes o  
capitales  
regionales



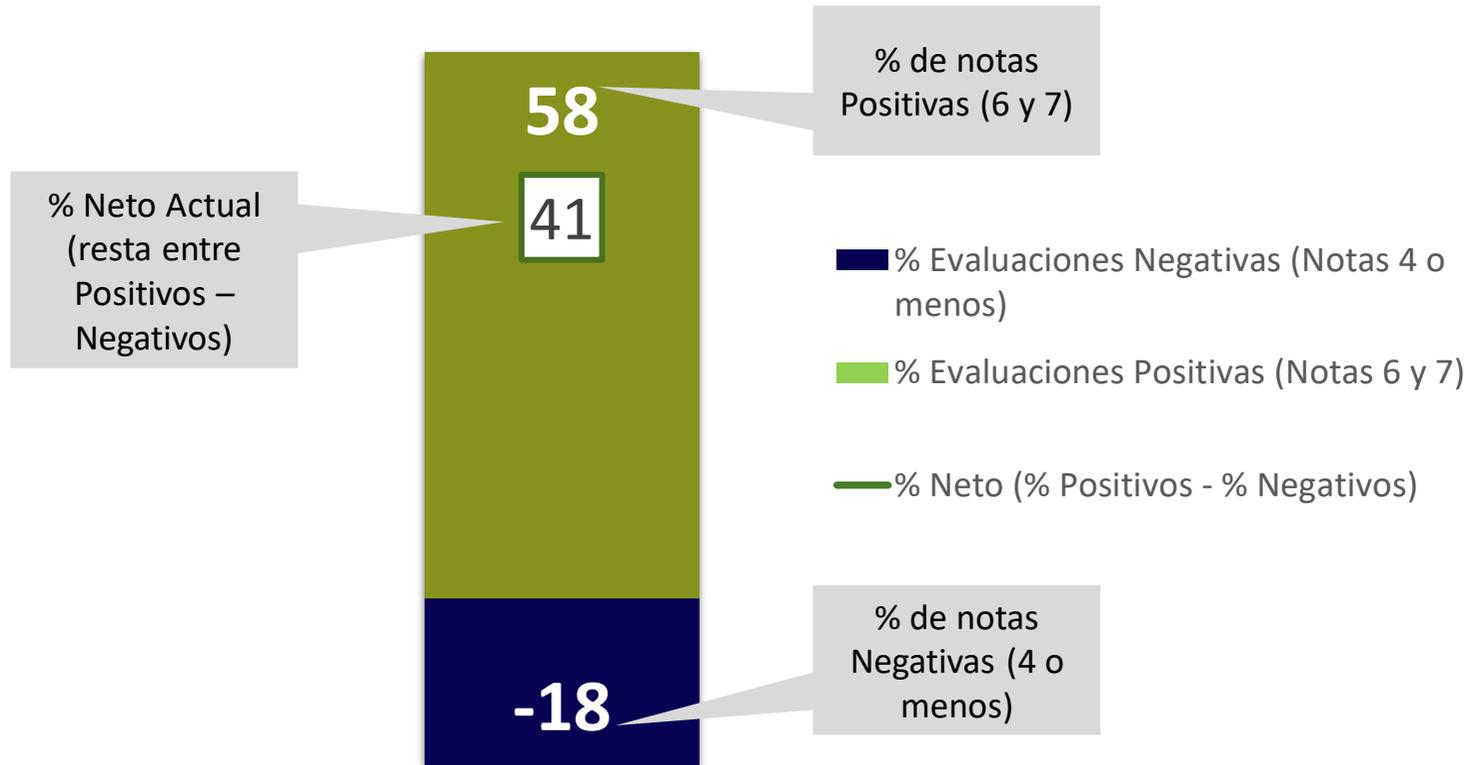
Se usa un  
cuestionario  
con preguntas  
de respuestas  
estructuradas  
en una escala  
de 1 a 7



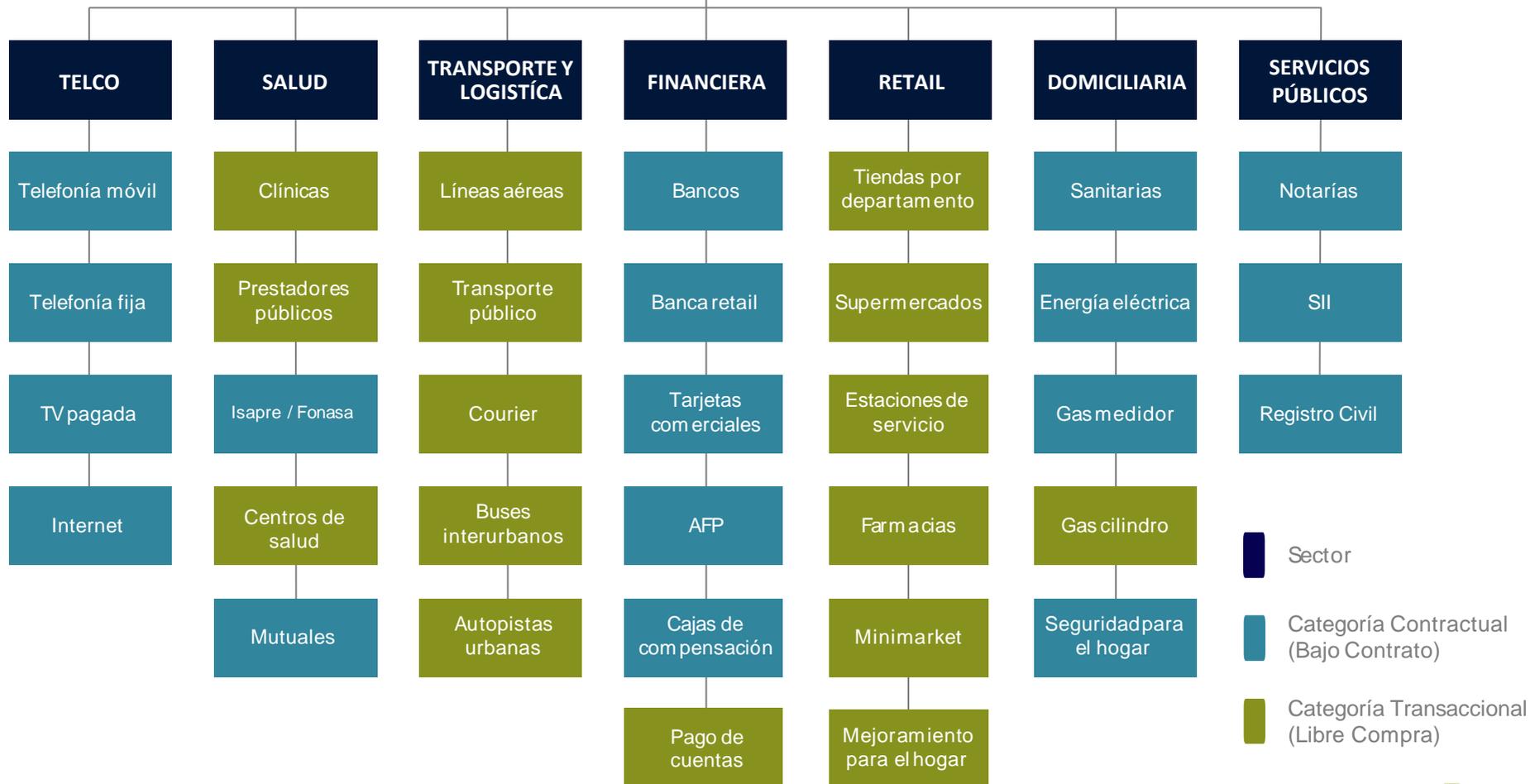
Toma de  
muestras  
diarias entre  
Enero y  
Diciembre de  
2020

El total de encuestados durante todo el año 2020 fue de 47.409

# EXPLICACIÓN DE GRÁFICOS DE RESULTADOS



# Sectores evaluados en el ICC



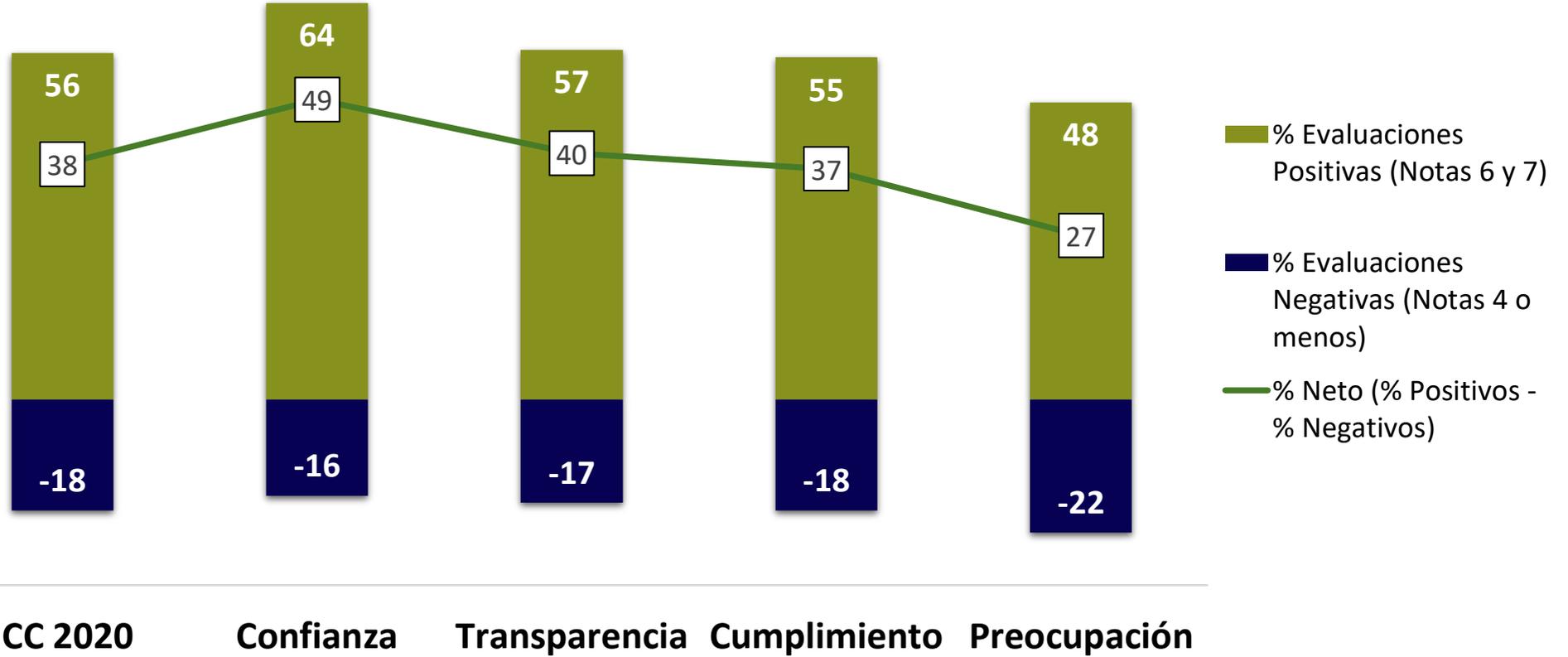
Se evalúan 31 sectores de empresas privadas



# RESULTADOS ICC Y ATRIBUTOS

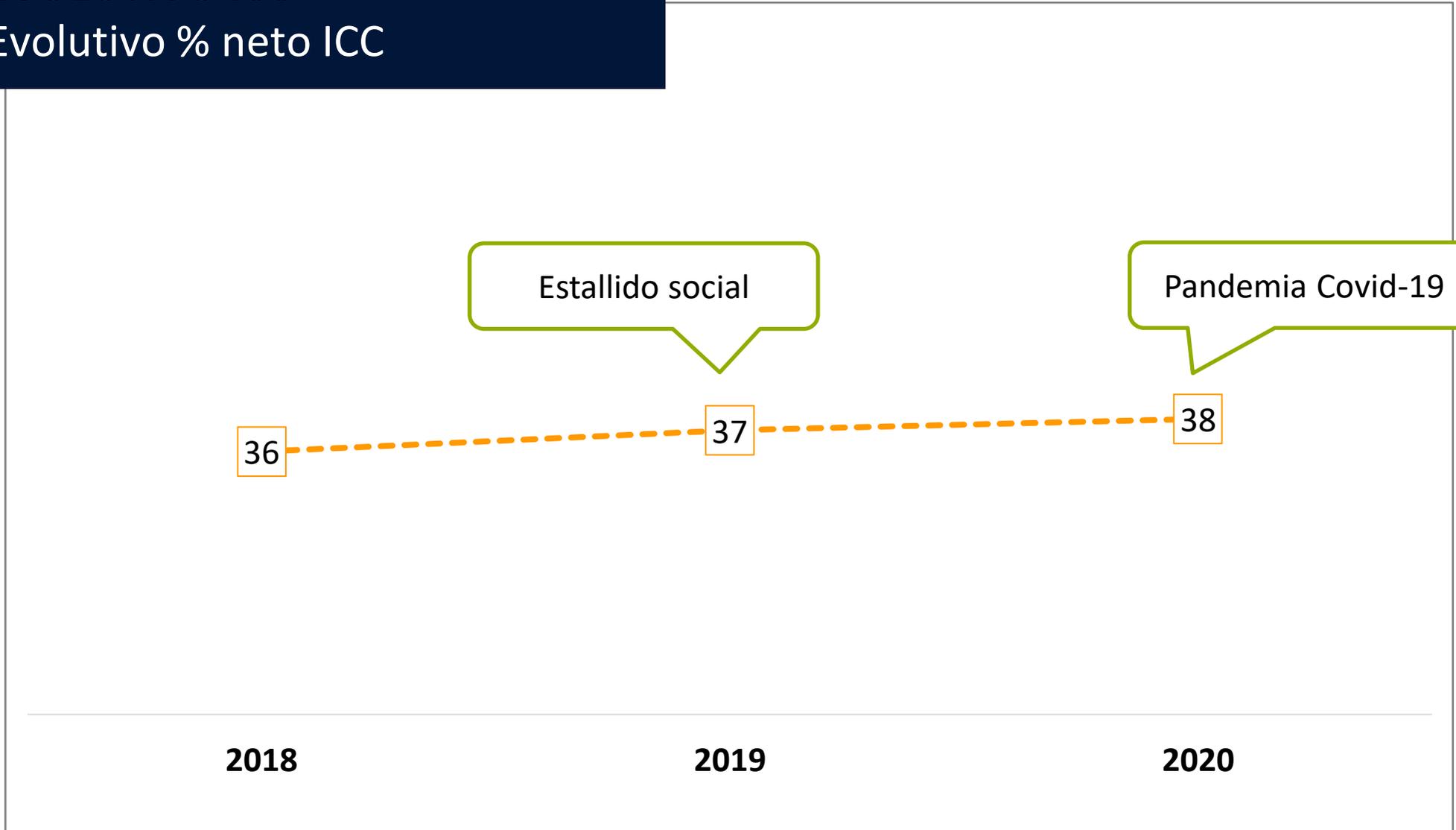
# ICC 2020

## Resultados ICC y atributos



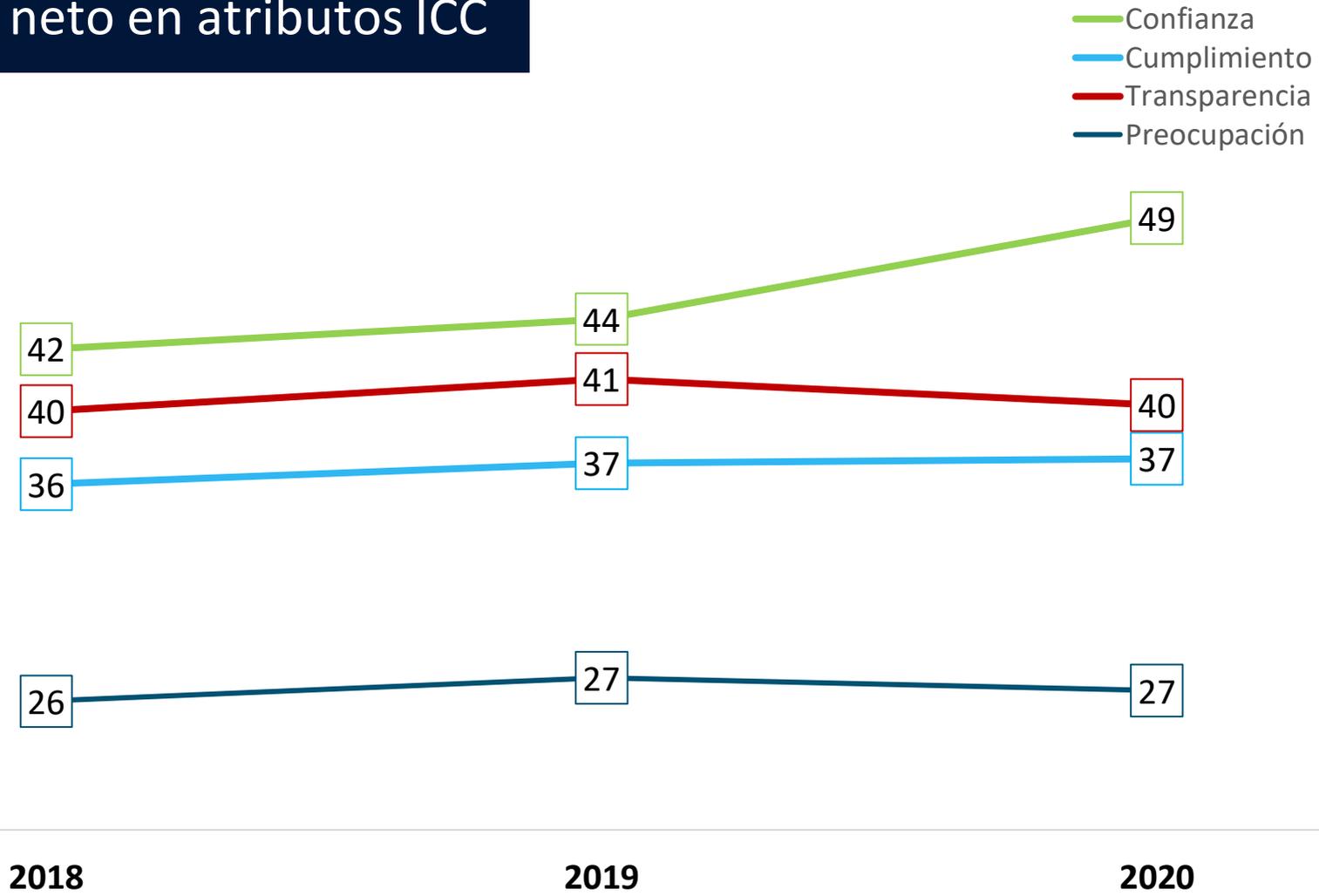
# EVOLUTIVO ICC

## Evolutivo % neto ICC



# EVOLUTIVO ICC

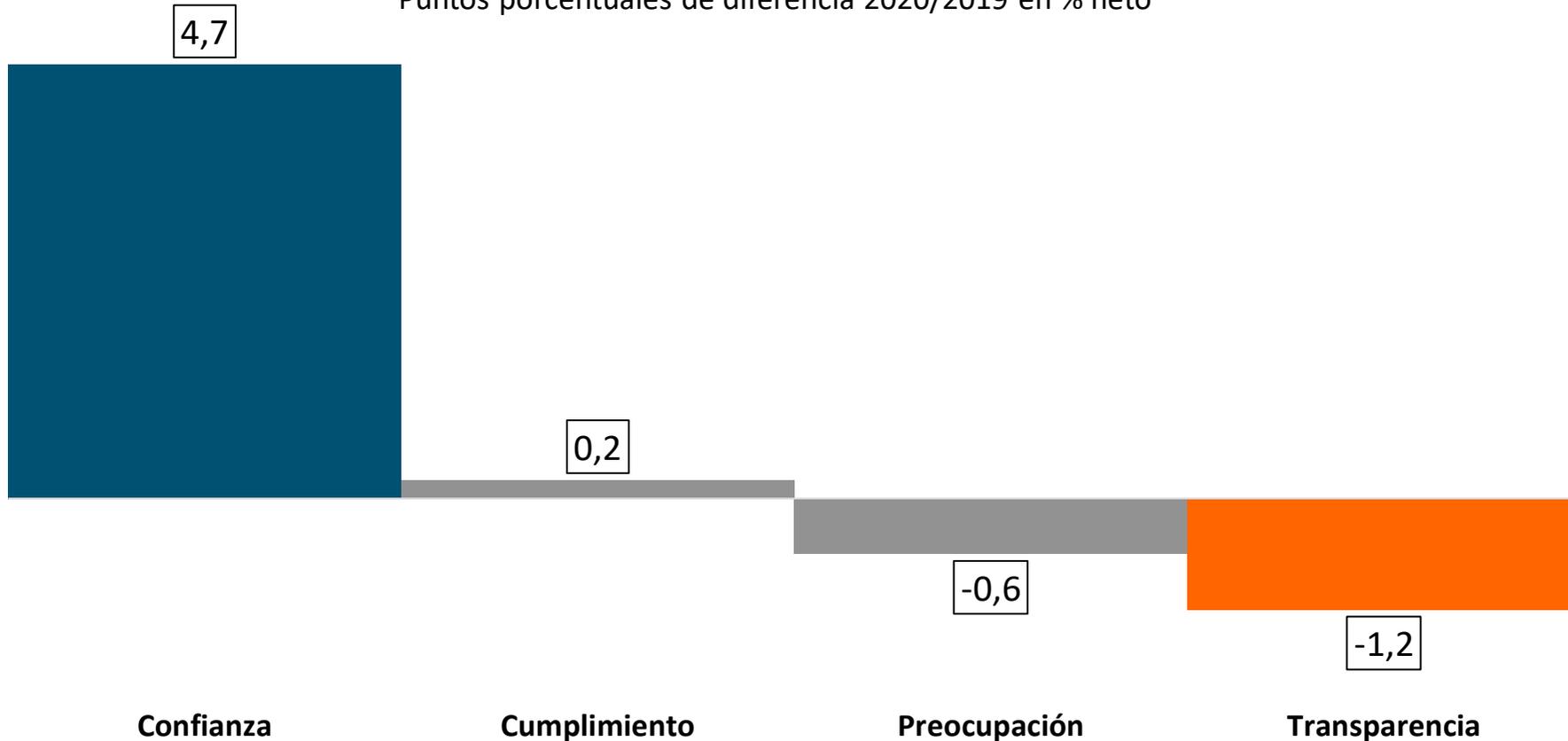
## Evolutivo % neto en atributos ICC



# EVOLUTIVO ICC

## Variación 2020/2019 en atributos ICC

Puntos porcentuales de diferencia 2020/2019 en % neto

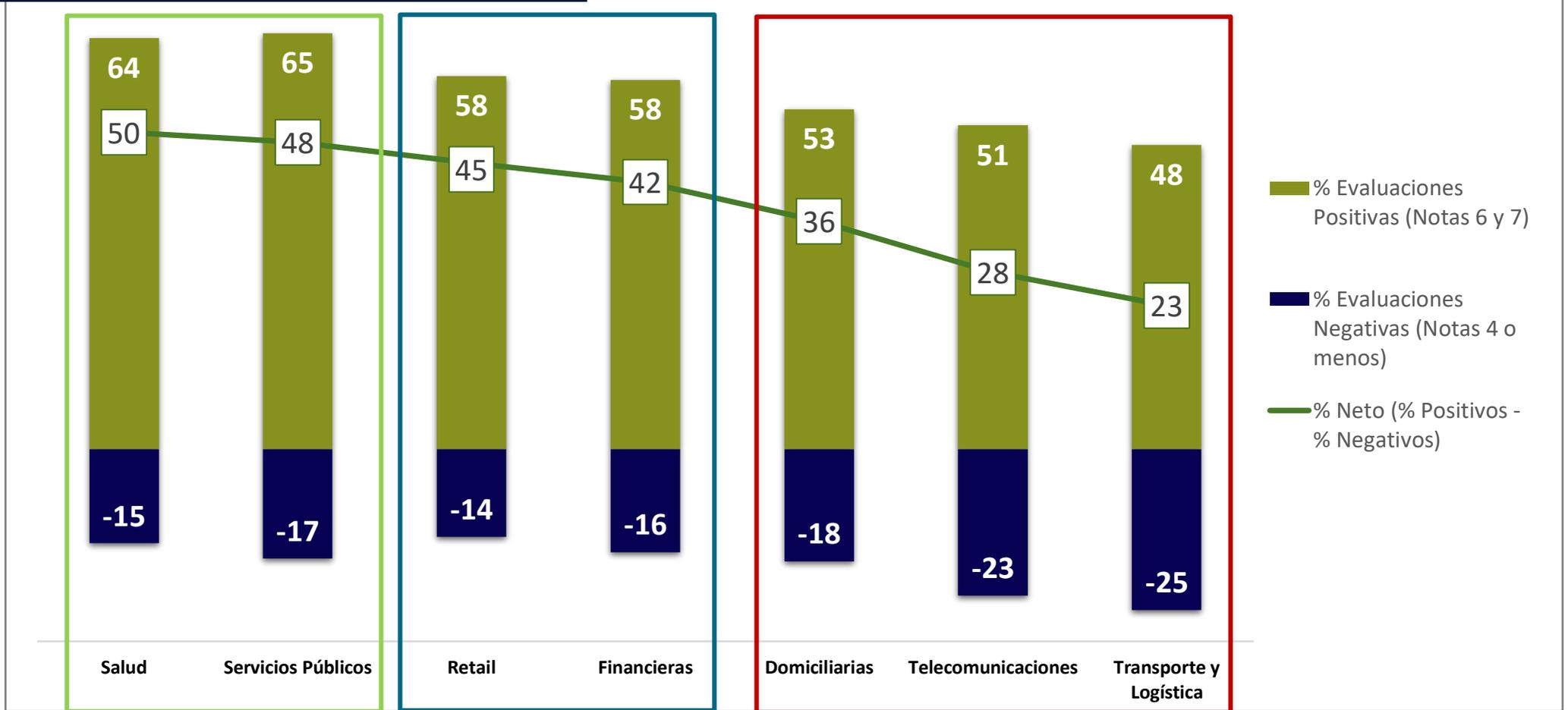




# RESULTADOS ICC DE INDUSTRIAS

# ICC 2020

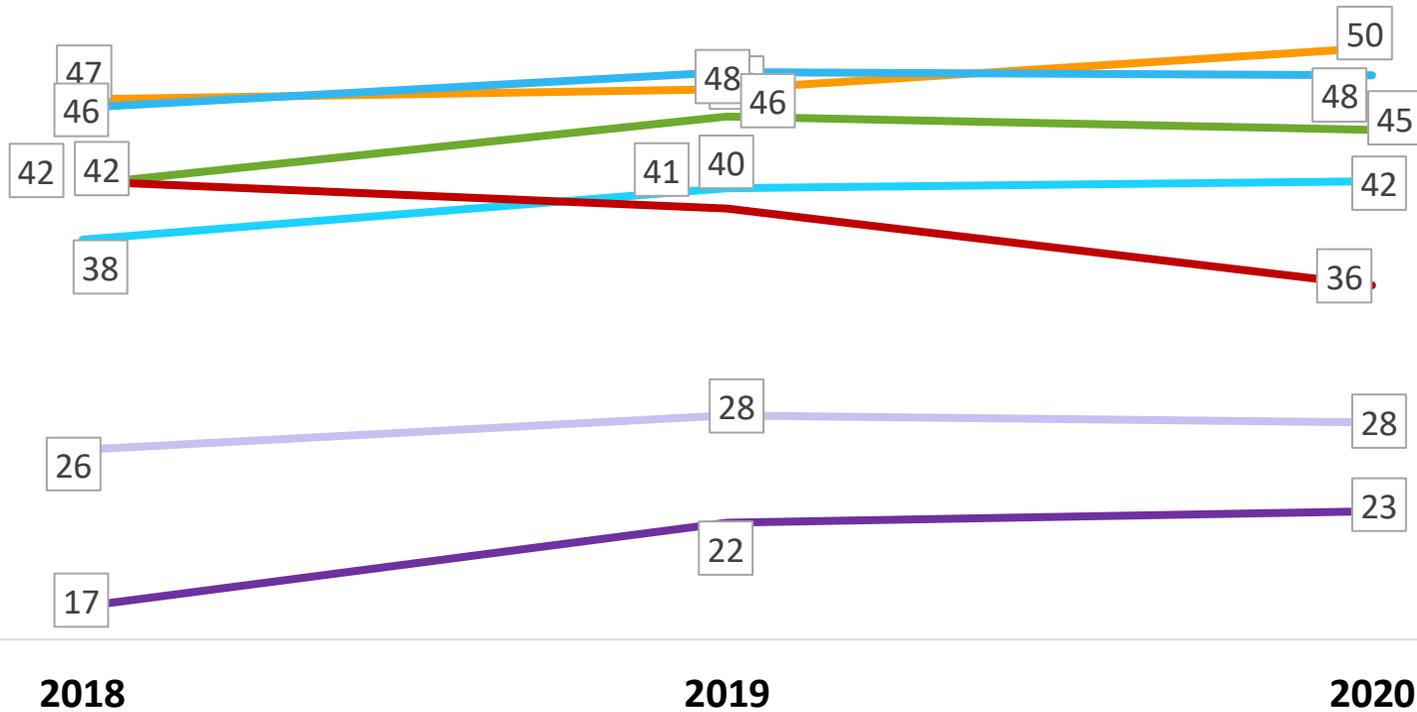
## Ranking de industrias



# EVOLUTIVO ICC

## Evolutivo % neto en industrias

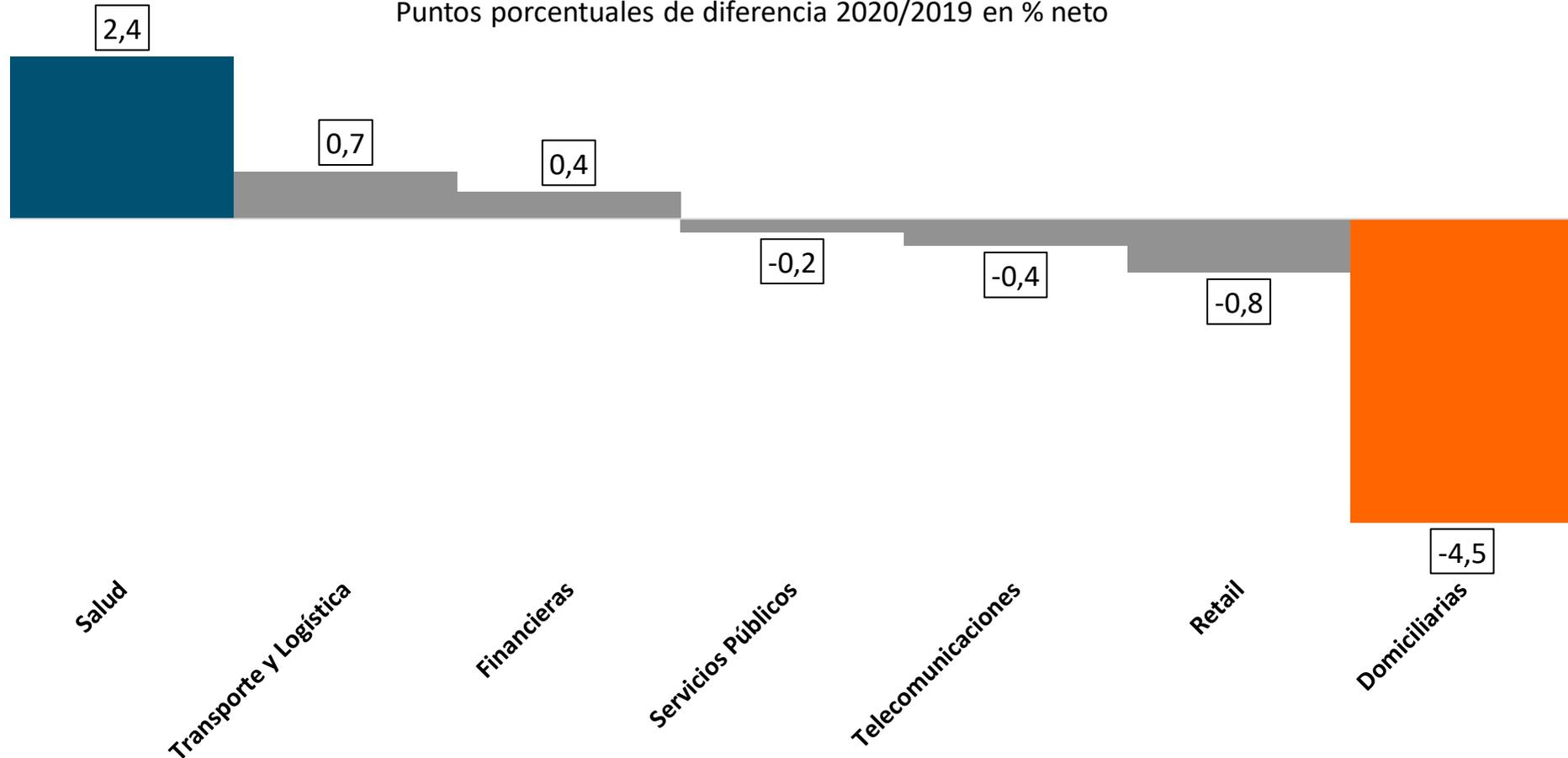
Salud Servicios Públicos Retail Financieras Domiciliarias Telecomunicaciones Transporte y Logística



# ICC 2020

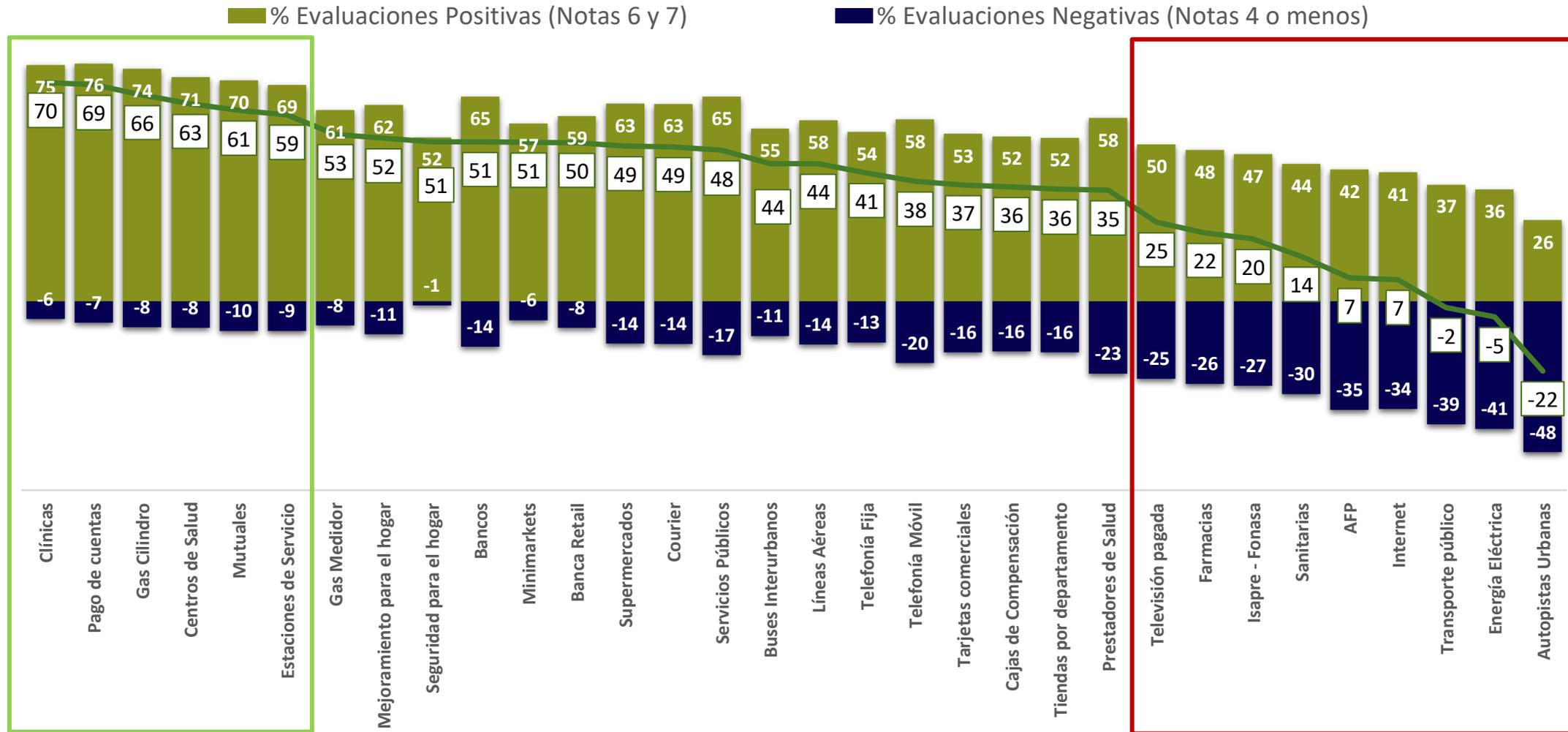
## Variación 2020/2019 en industrias

Puntos porcentuales de diferencia 2020/2019 en % neto



# ICC 2020

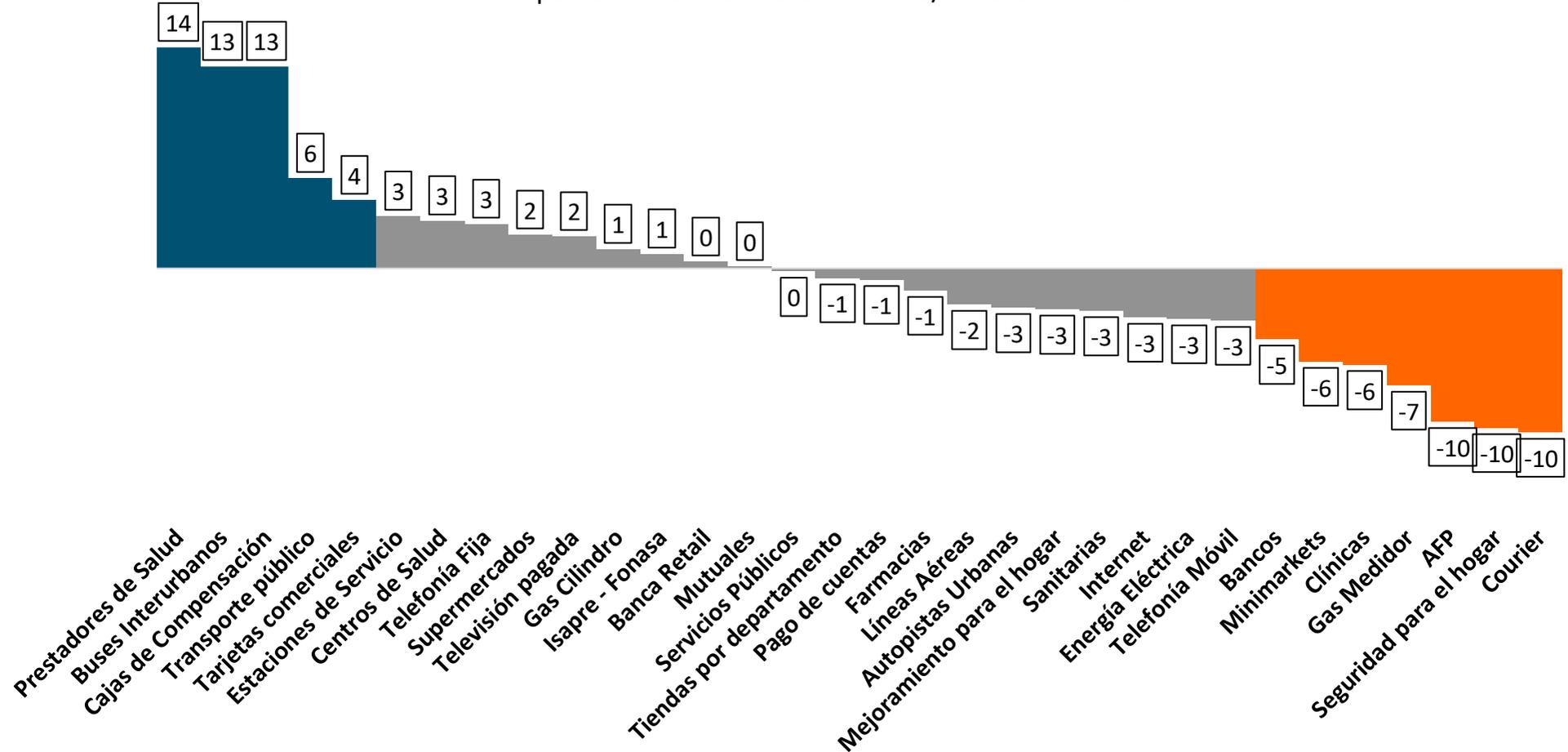
## Ranking por sector



# ICC 2020

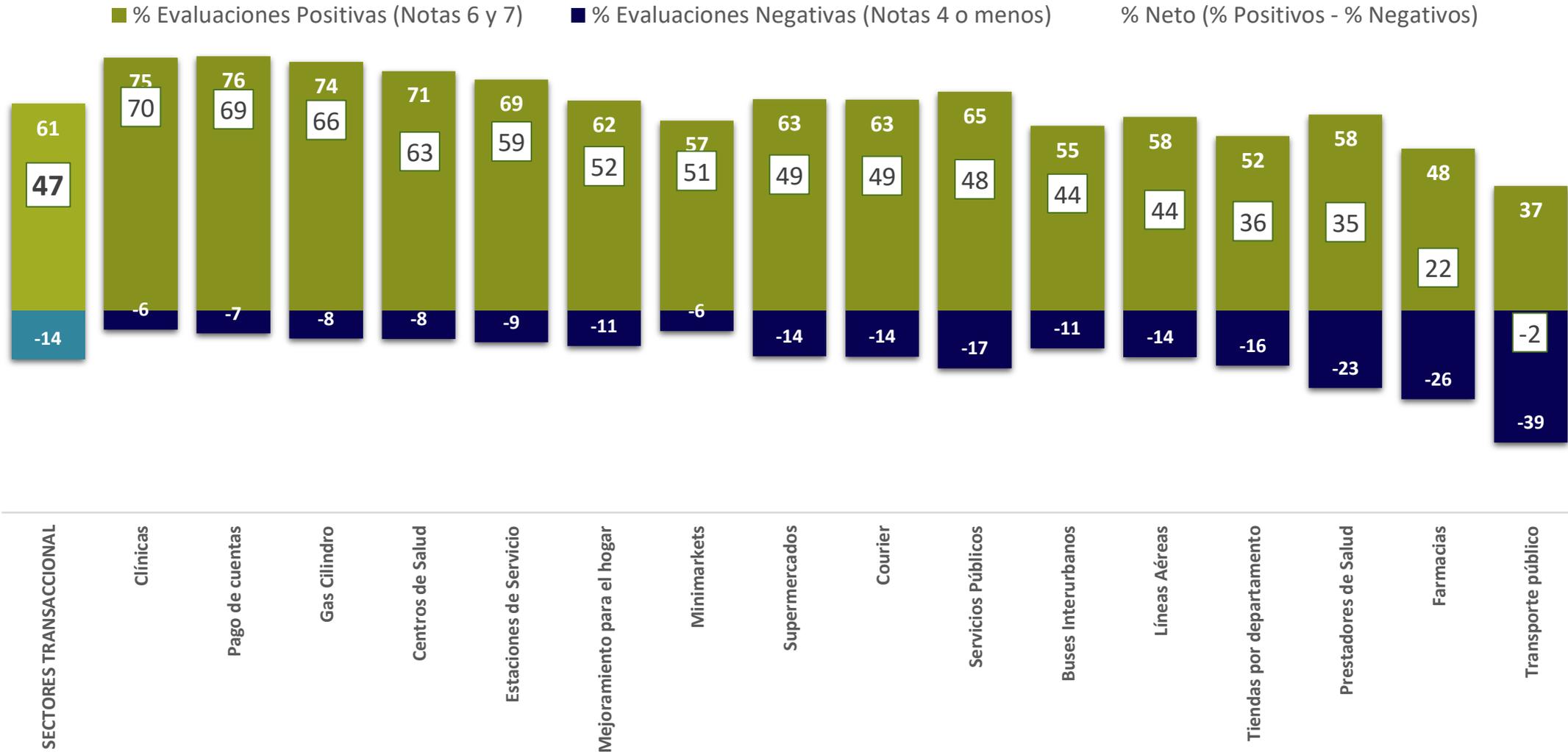
## Variación 2020/2019 en sectores

Puntos porcentuales de diferencia 2020/2019 en % neto



# ICC 2020

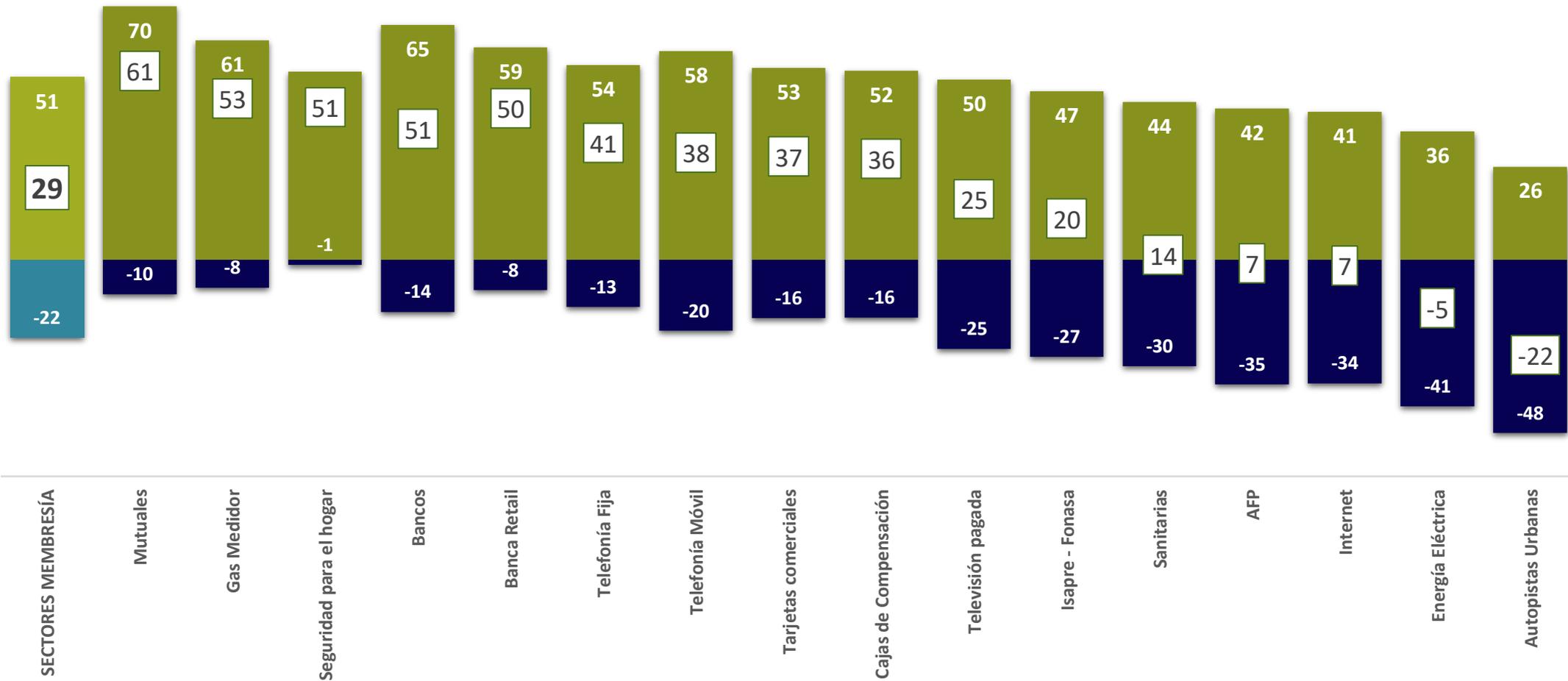
## Ranking por sector transaccional



# ICC 2020

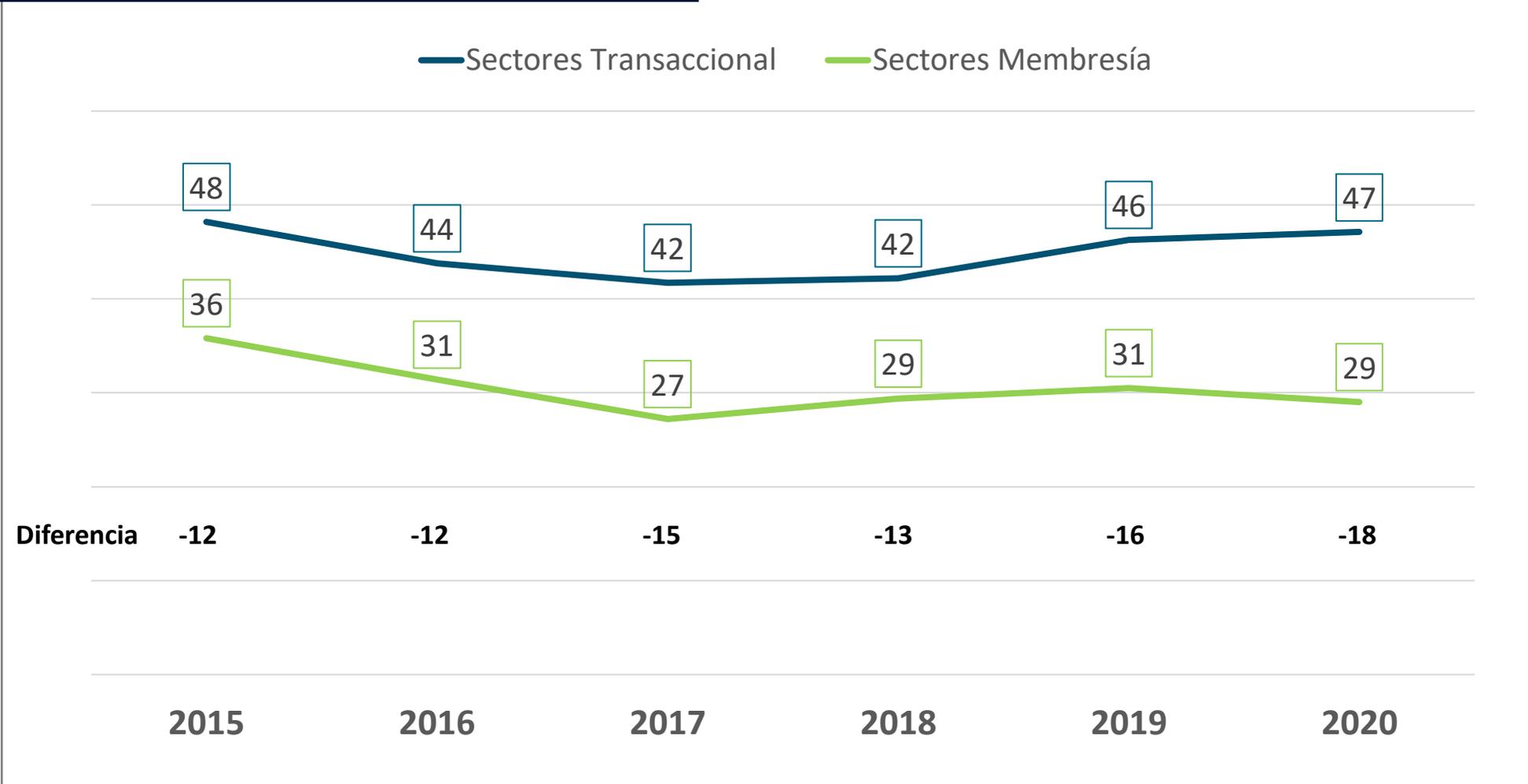
## Ranking por sector membresía

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



# EVOLUTIVO ICC

## Evolutivo % neto ICC





# MENSAJES FINALES

## EL DESAFÍO DE GENERAR CONFIANZA

“Entre la incertidumbre, la inseguridad y la esperanza”  
Tenemos que hablar de Chile, Mayo 2021

## EL DESAFÍO DE GENERAR CONFIANZA

El cumplimiento sigue siendo importante, pero también evidenciar empatía y voluntad de apoyo

## EL DESAFÍO DE GENERAR CONFIANZA

No sólo tenemos un desafío de desempeño sino que también relacional

## EL DESAFÍO DE GENERAR CONFIANZA

Entre más protagonismo queremos tener en la vida de nuestros clientes, mayores expectativas de empatía y apoyo deberemos ser capaz de satisfacer



**ces**  
UAI • LATAM



ces.uai



ces-uai



ces.uai



ces\_uai



eventos  
ces uai

[www.cesuai.cl](http://www.cesuai.cl)

CONTACTO: SARA ERRAZURIZ | (56) 2 2331 1846 | [sara.errazuriz@uai.cl](mailto:sara.errazuriz@uai.cl)