



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



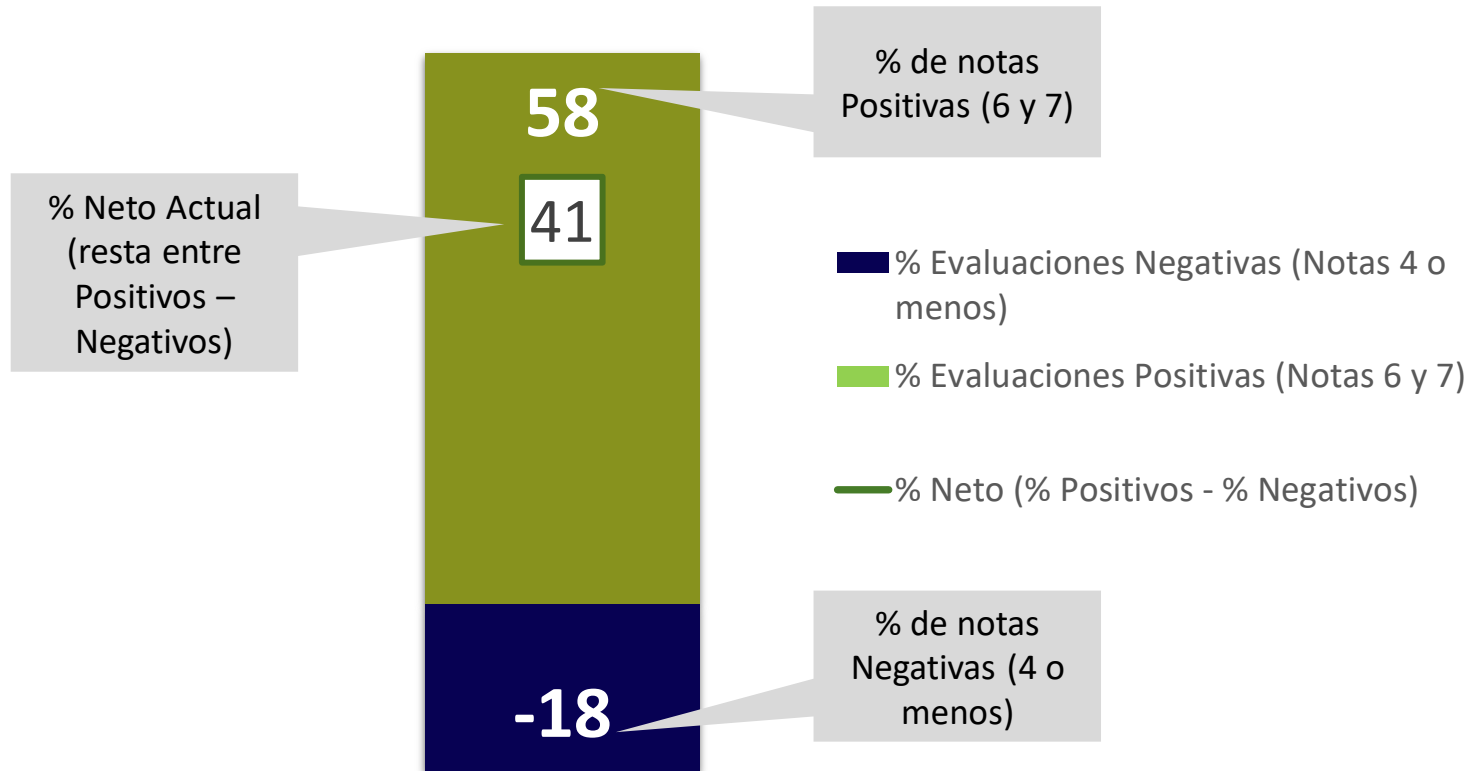
Se usa un
cuestionario
con preguntas
de respuestas
estructuradas
en una escala
de 1 a 7



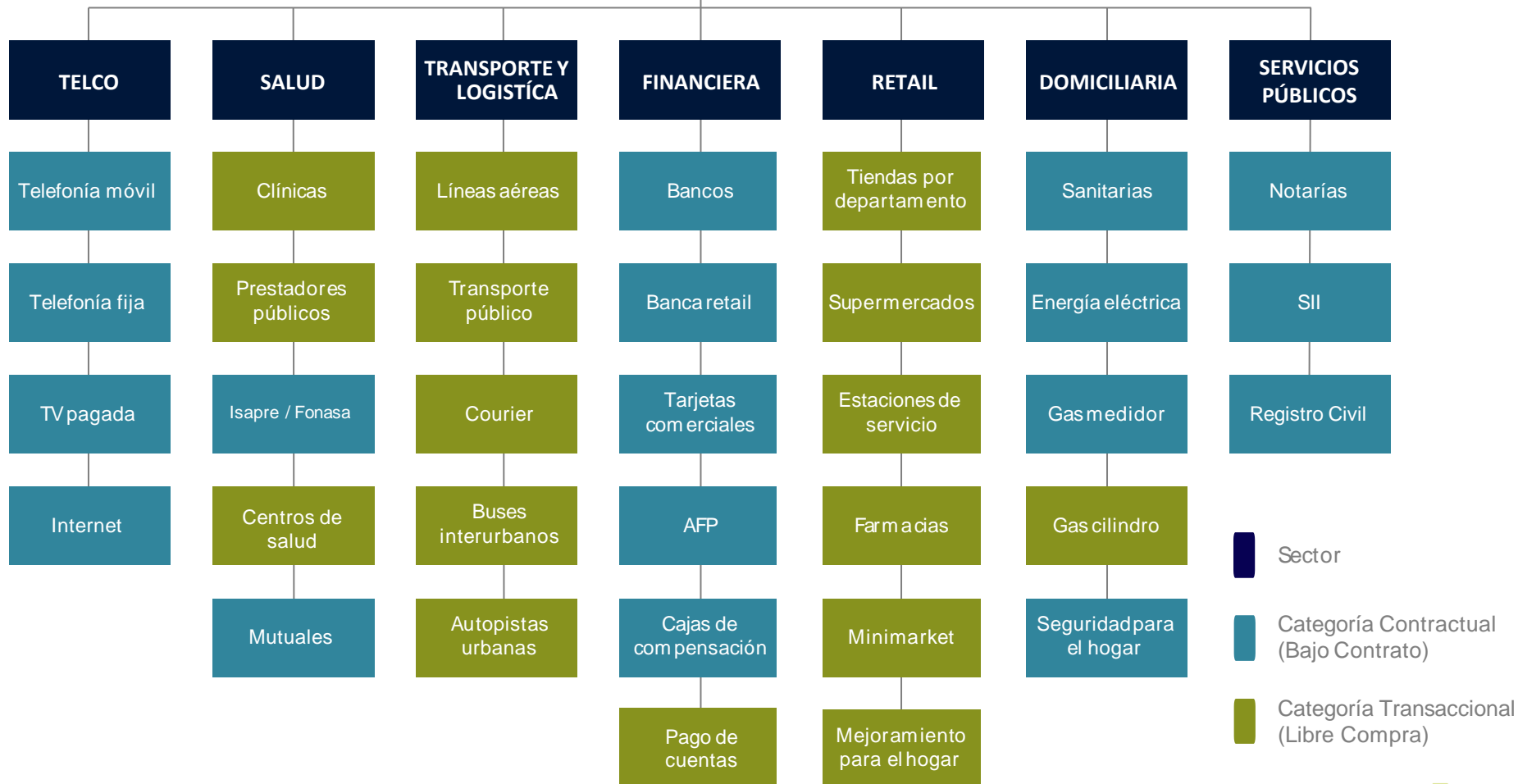
Toma de
muestras
diarias entre
Enero y
Diciembre de
2020

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

EXPLICACIÓN DE GRÁFICOS DE RESULTADOS



Sectores evaluados en el ICC



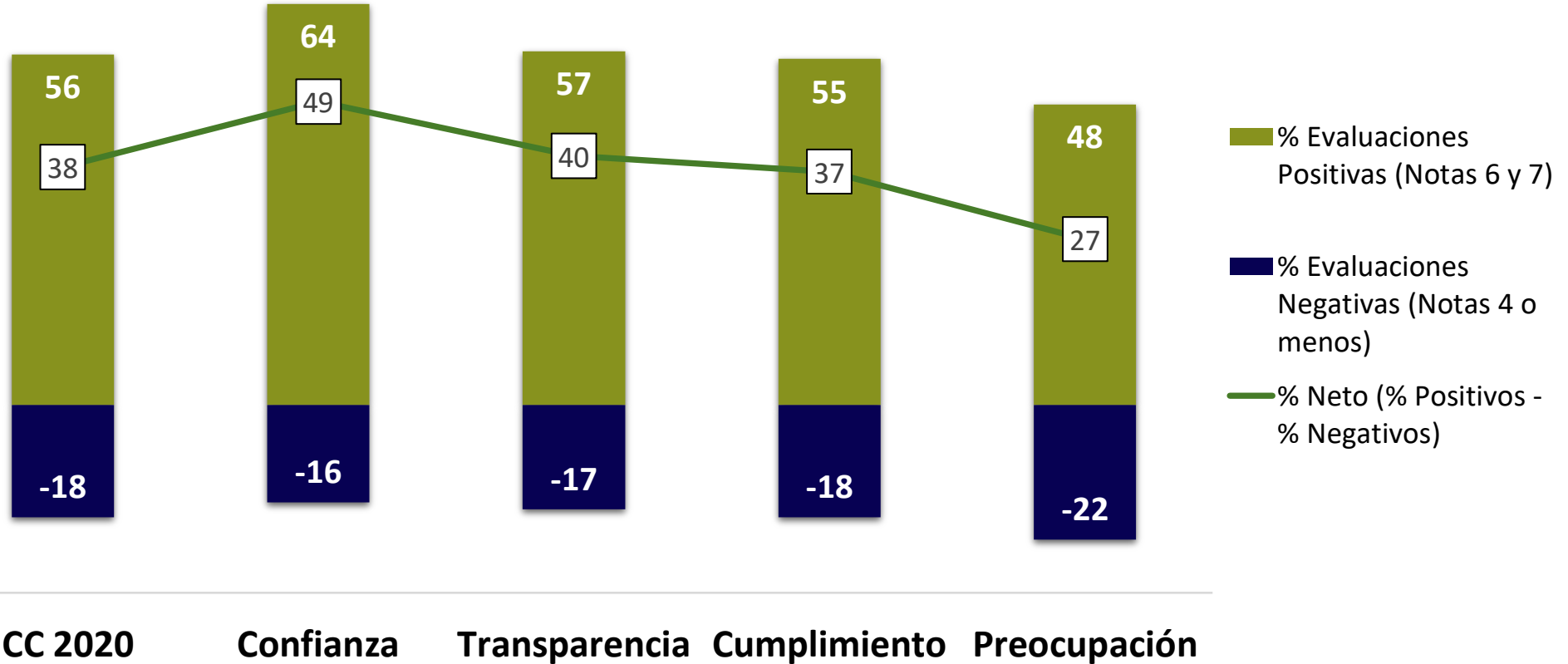
Se evalúan 31 sectores de empresas privadas



RESULTADOS ICC Y ATRIBUTOS

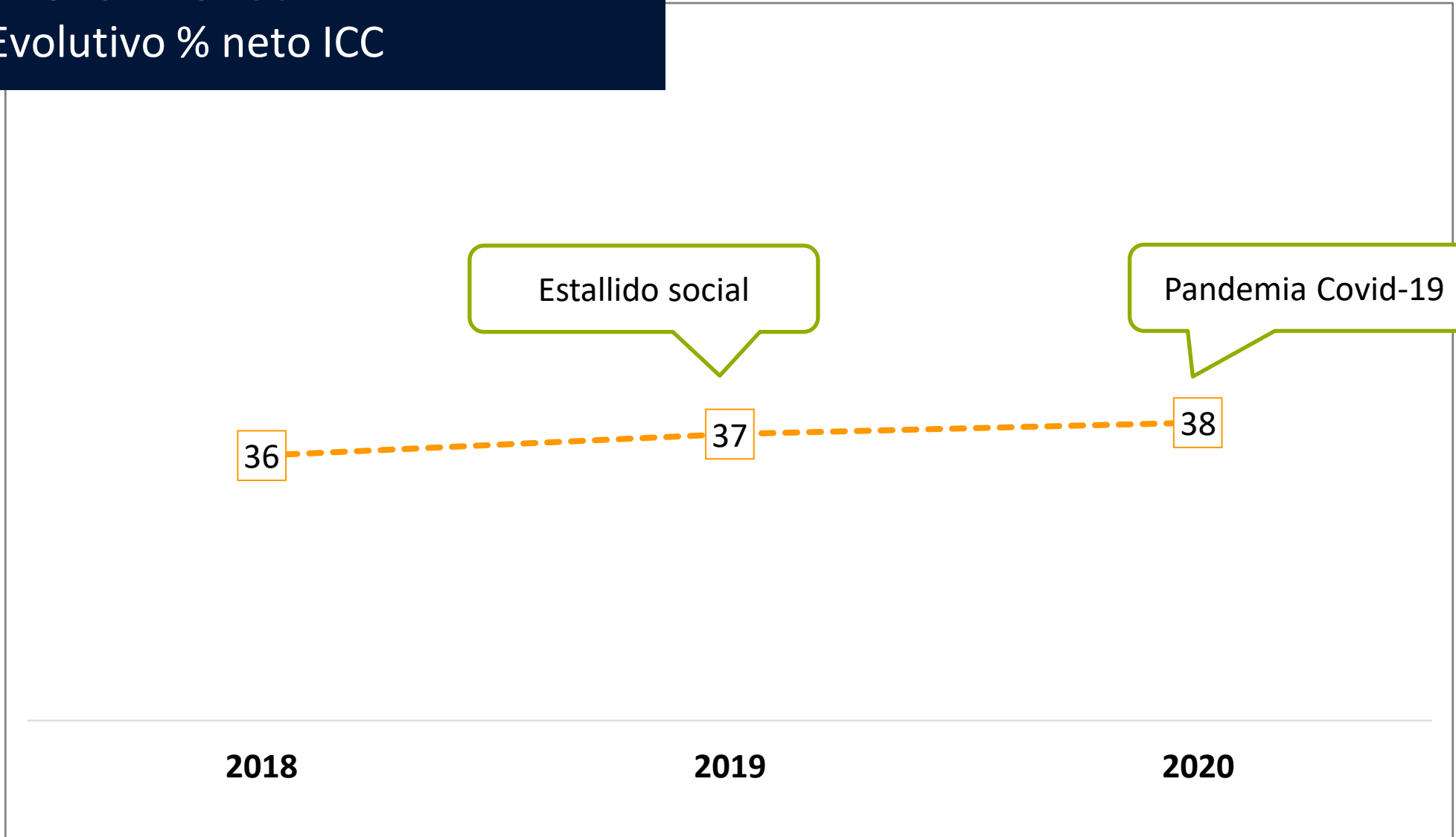
ICC 2020

Resultados ICC y atributos



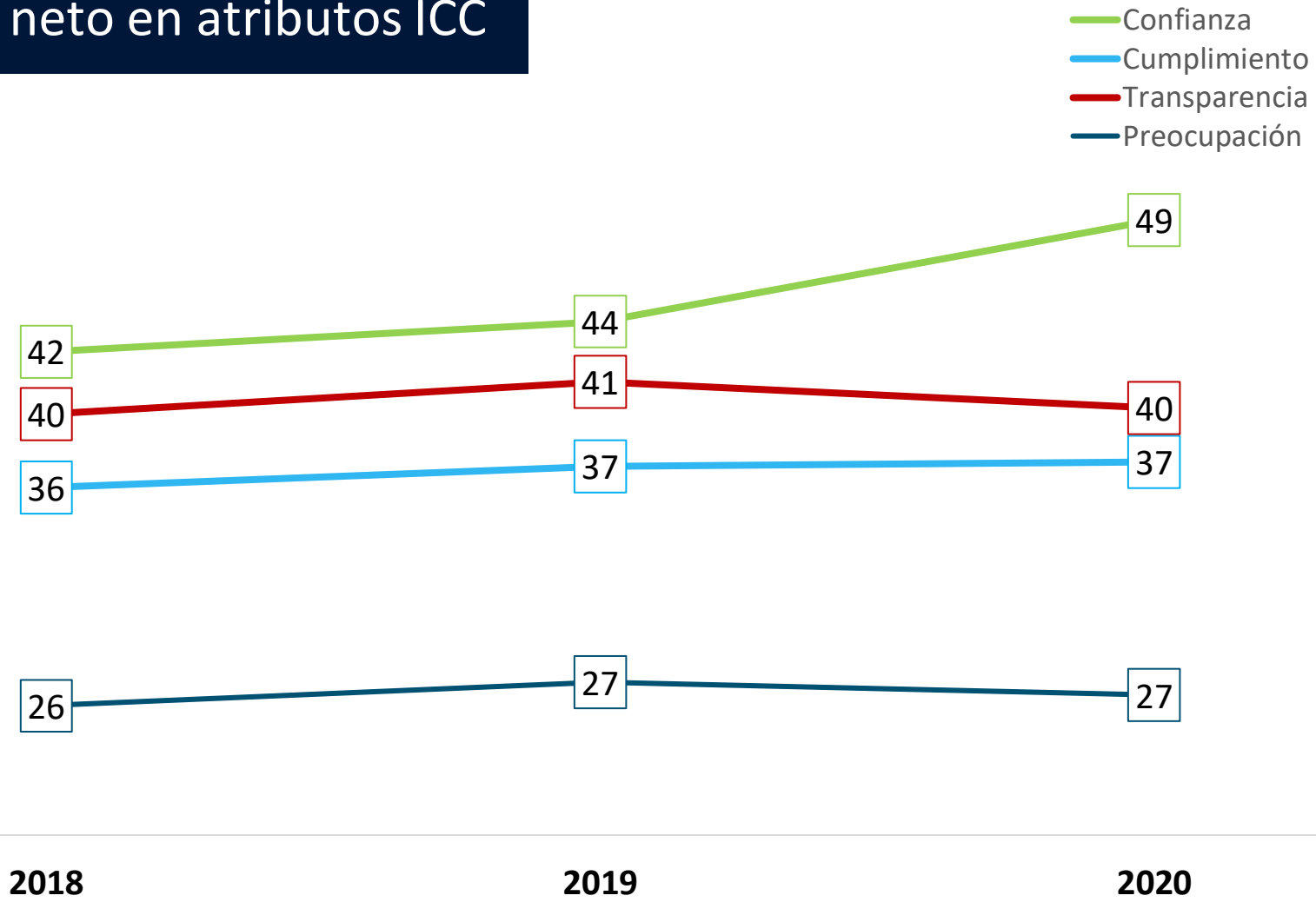
EVOLUTIVO ICC

Evolutivo % neto ICC



EVOLUTIVO ICC

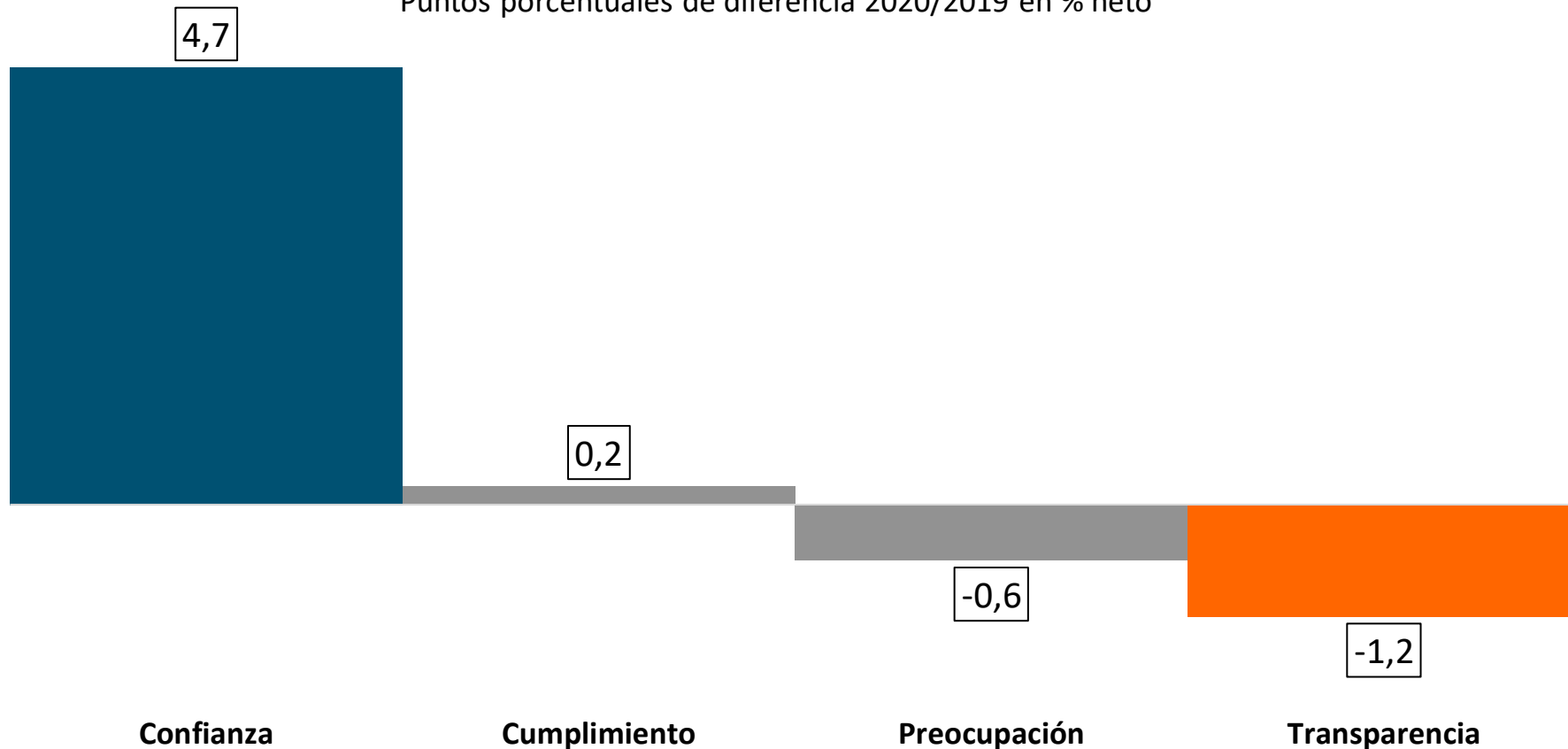
Evolutivo % neto en atributos ICC



EVOLUTIVO ICC

Variación 2020/2019 en atributos ICC

Puntos porcentuales de diferencia 2020/2019 en % neto

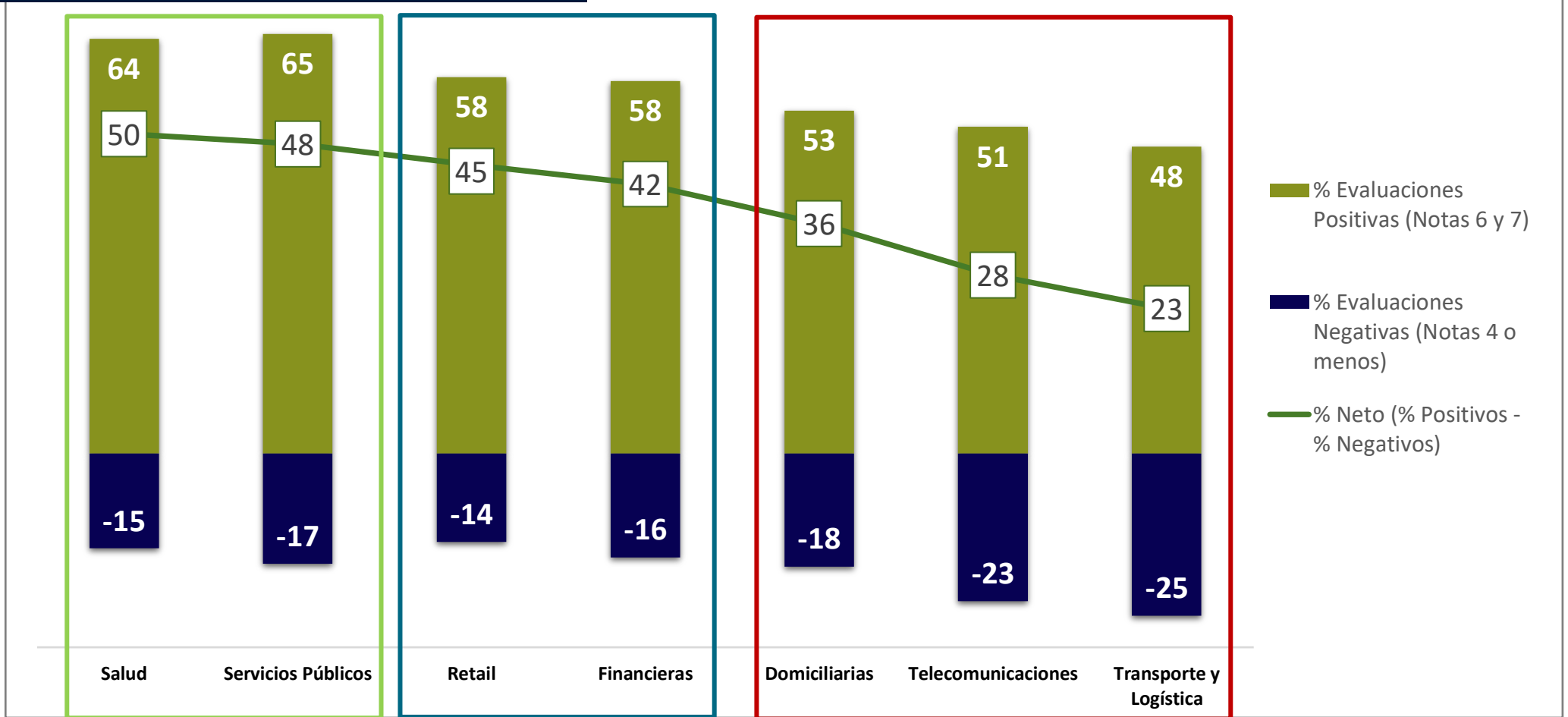




RESULTADOS ICC DE INDUSTRIAS

ICC 2020

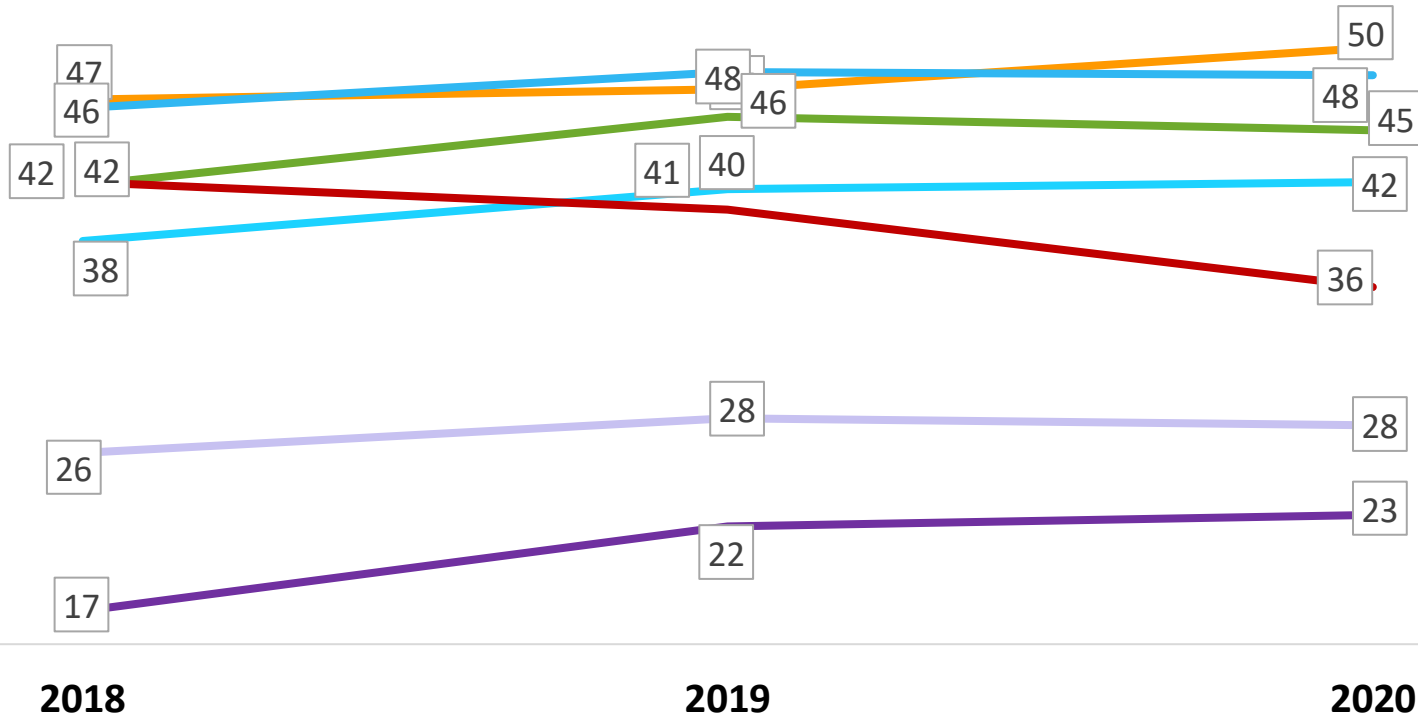
Ranking de industrias



EVOLUTIVO ICC

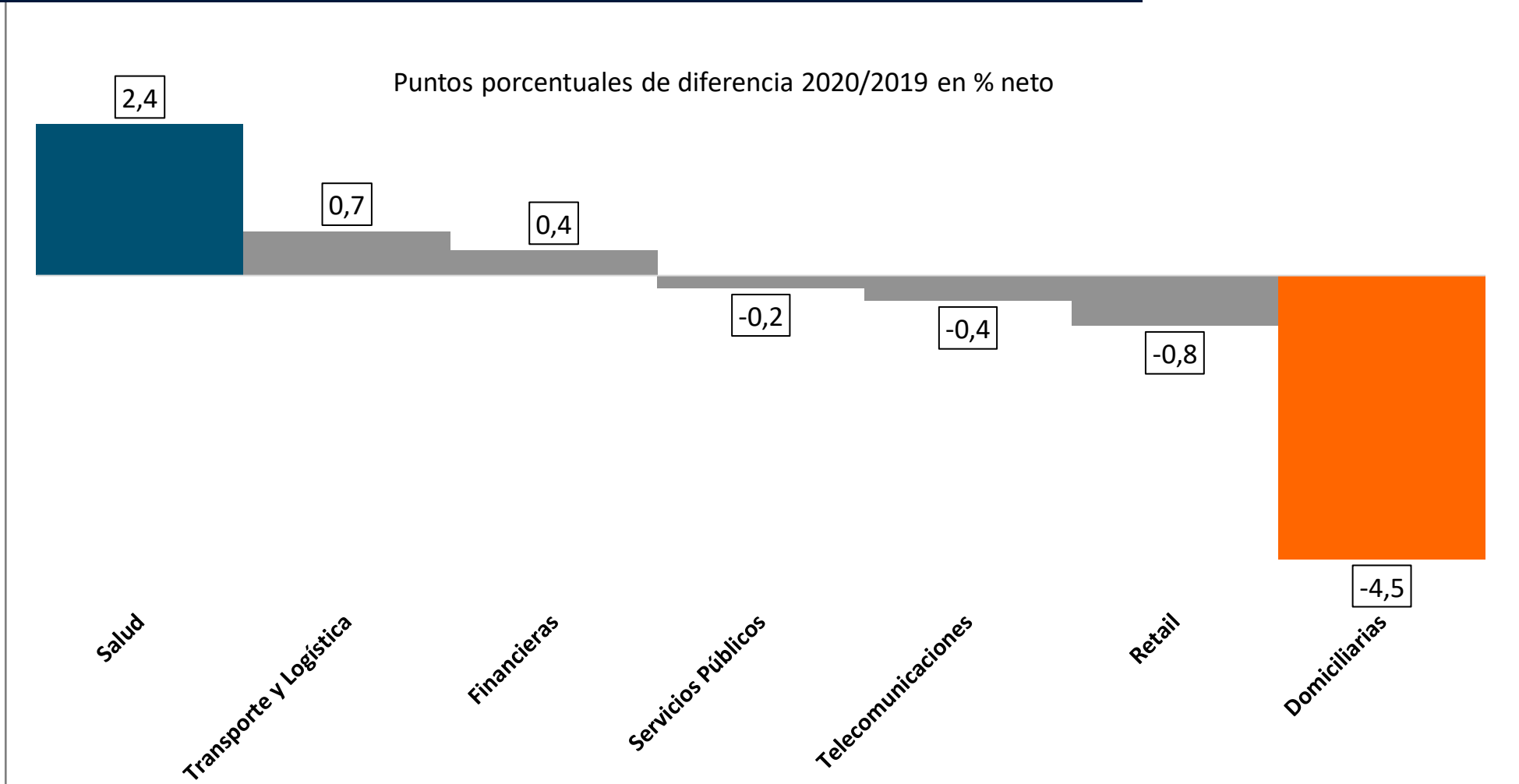
Evolutivo % neto en industrias

Salud Servicios Públicos Retail Financieras Domiciliarias Telecomunicaciones Transporte y Logística



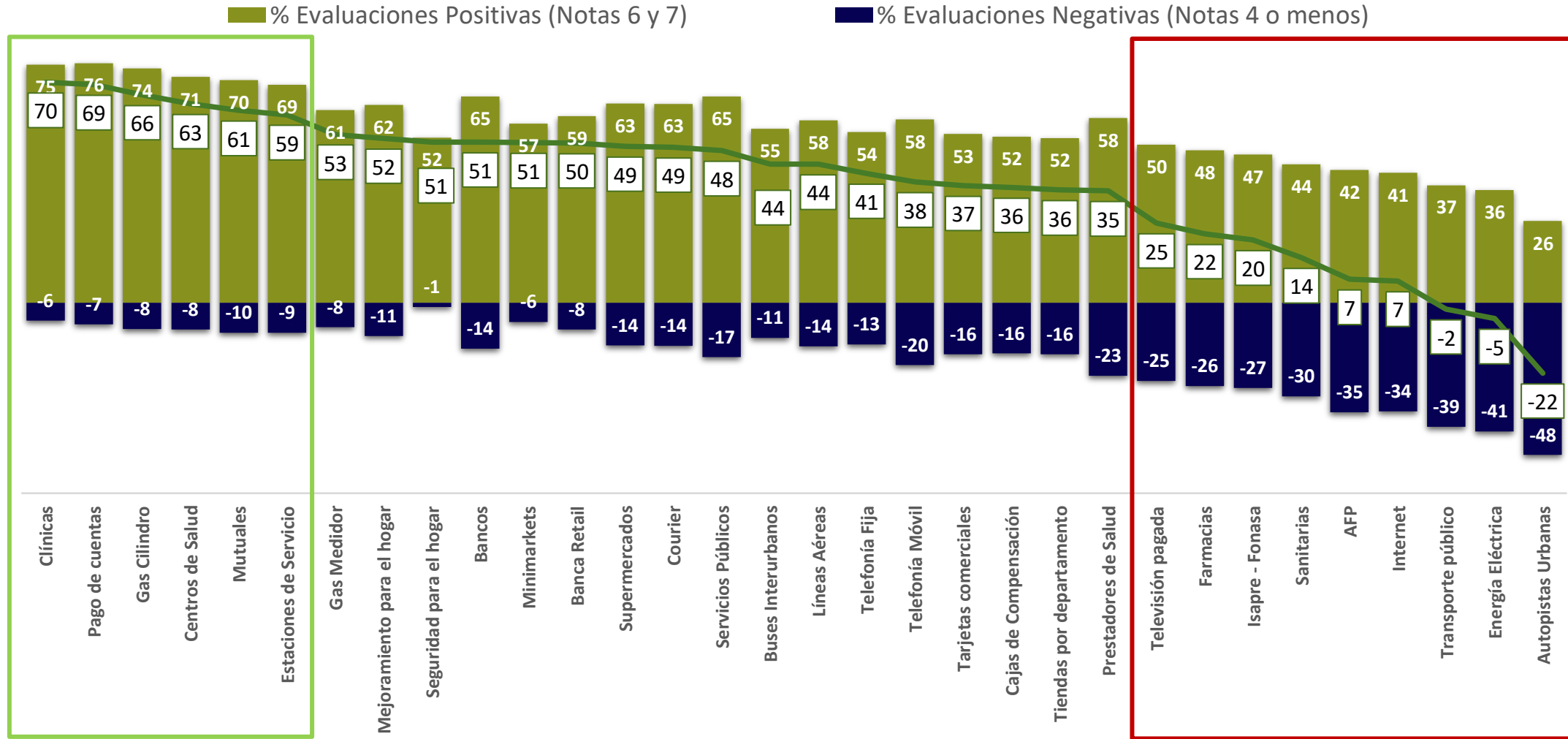
ICC 2020

Variación 2020/2019 en industrias



ICC 2020

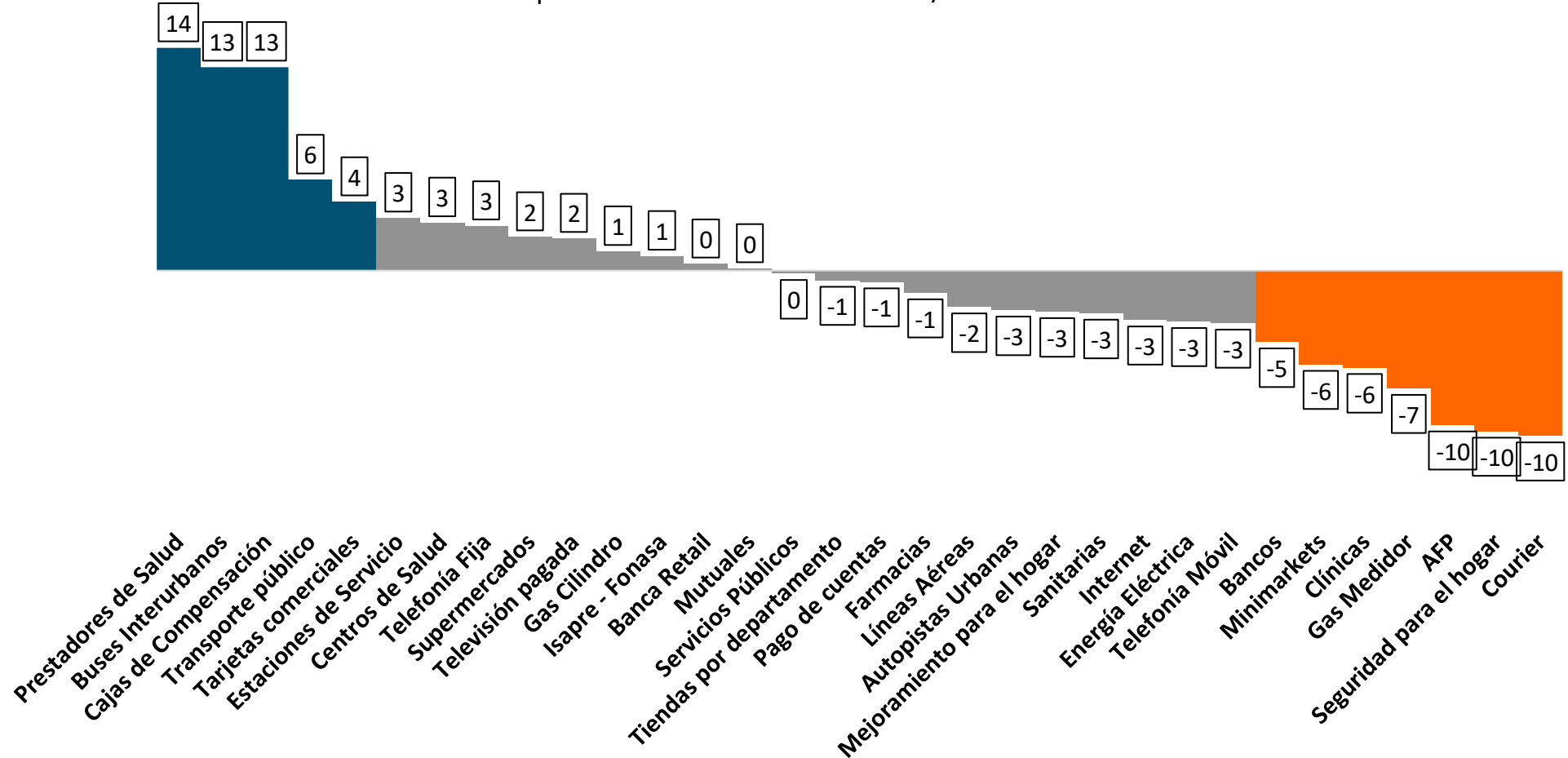
Ranking por sector



ICC 2020

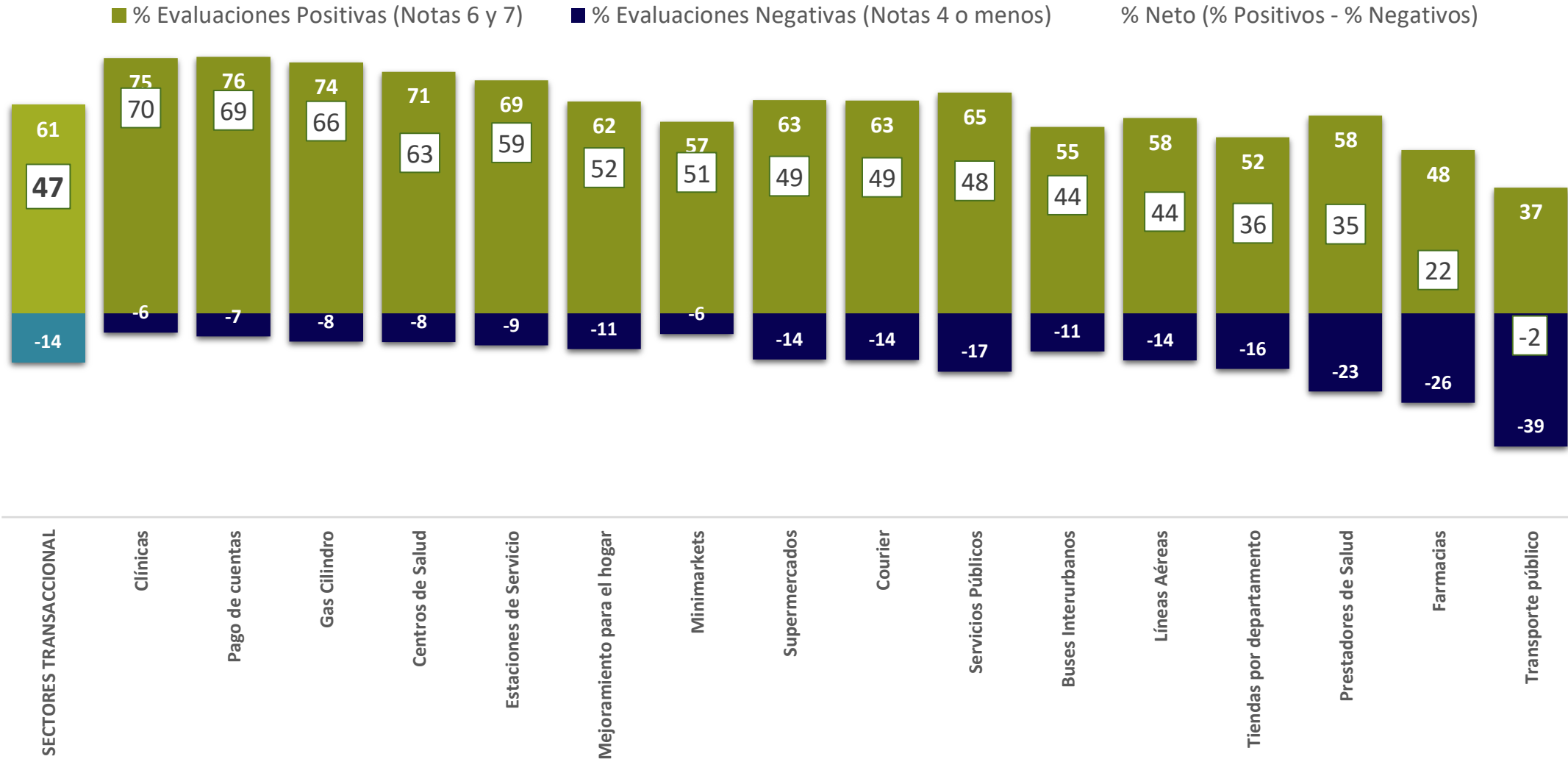
Variación 2020/2019 en sectores

Puntos porcentuales de diferencia 2020/2019 en % neto



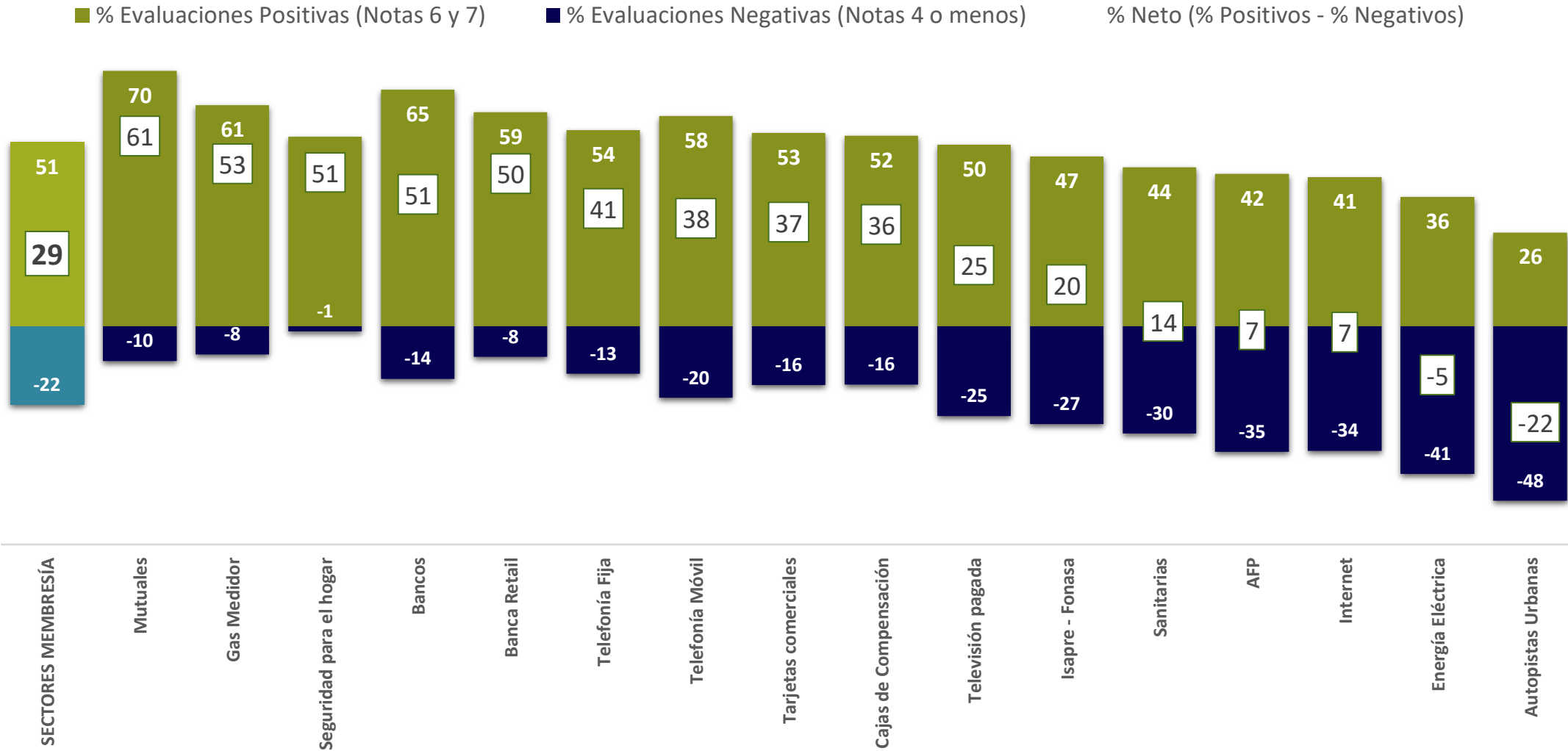
ICC 2020

Ranking por sector transaccional



ICC 2020

Ranking por sector membresía



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

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