

Resultados
Índice de
CONFIANZA DE CLIENTES 2018 (ICC)



ces

centro de
experiencias
y servicios UAI

METODOLOGÍA



MUESTRA

Los resultados contienen las encuestas aplicadas durante **marzo y noviembre de 2018**

300

Encuestas promedio por marcas en este estudio

40.000

Encuestas anuales

VARIABLES MEDIDAS



1. CONFIANZA

En general ¿puede confiar en la marca?
En una escala de 1 a 7.



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 DEL ICC

Características muestreo



HOMBRES Y
MUJERES
MAYORES DE 18
AÑOS



40% DE LA
MUESTRA
TELÉFONOS FIJOS
Y 60% CELULARES



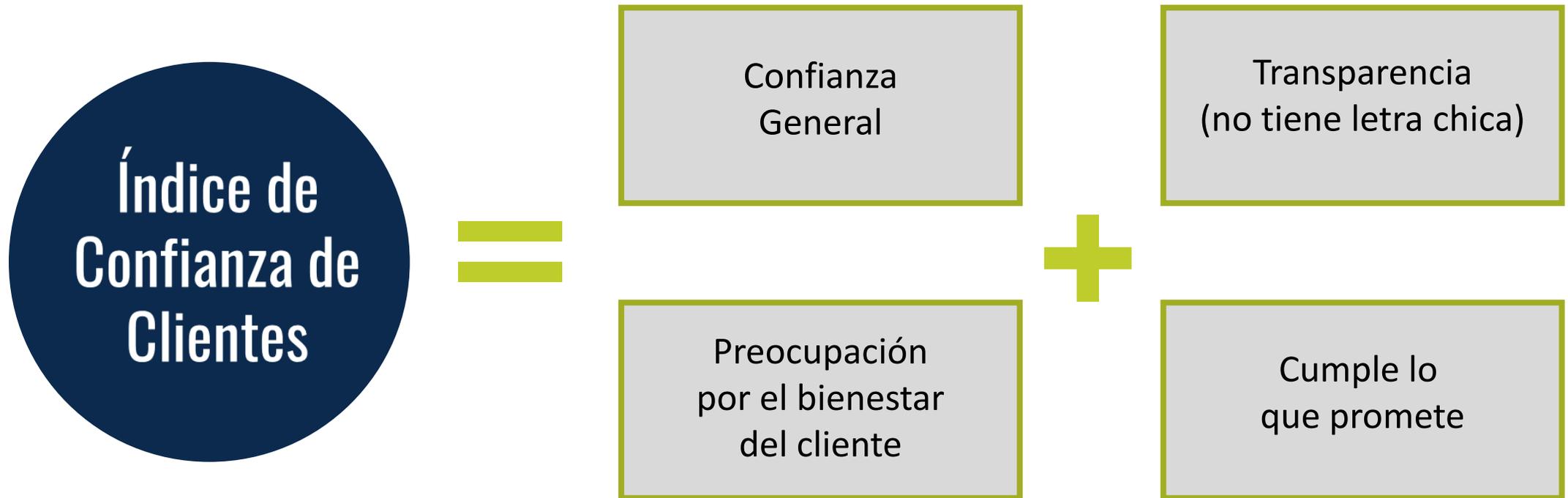
ENCUESTAS EN
TODAS LAS
COMUNAS CON
MÁS DE 130.000
HABITANTES O
CAPITALES
REGIONALES



CUESTIONARIO
ESTRUCTURADO

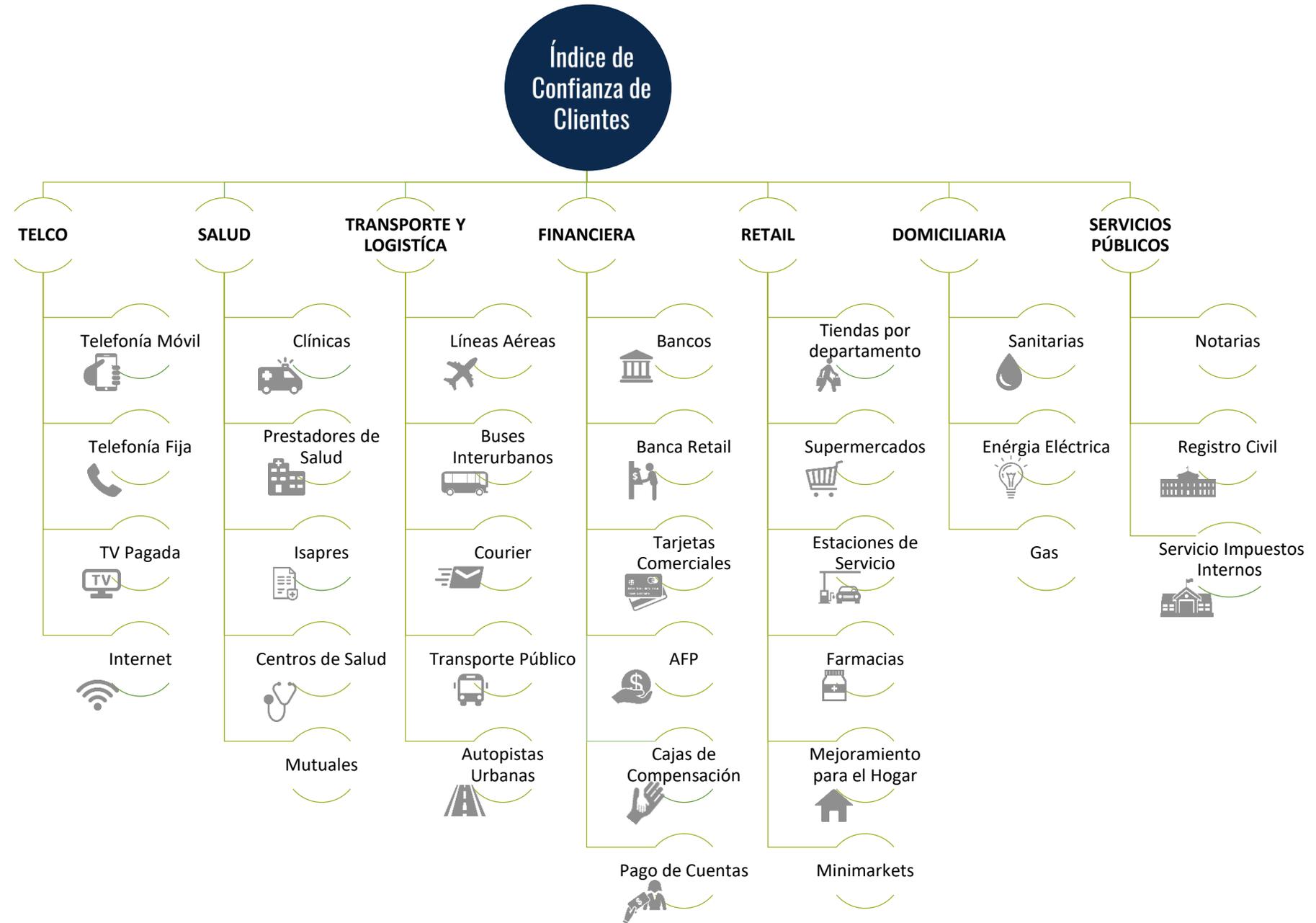


TOMA DE
MUESTRA DIARIA
ENTRE MARZO Y
NOVIEMBRE
DE 2018



METODOLOGÍA DEL ICC

Sectores evaluados



METODOLOGÍA DEL ICC

Marcas evaluadas

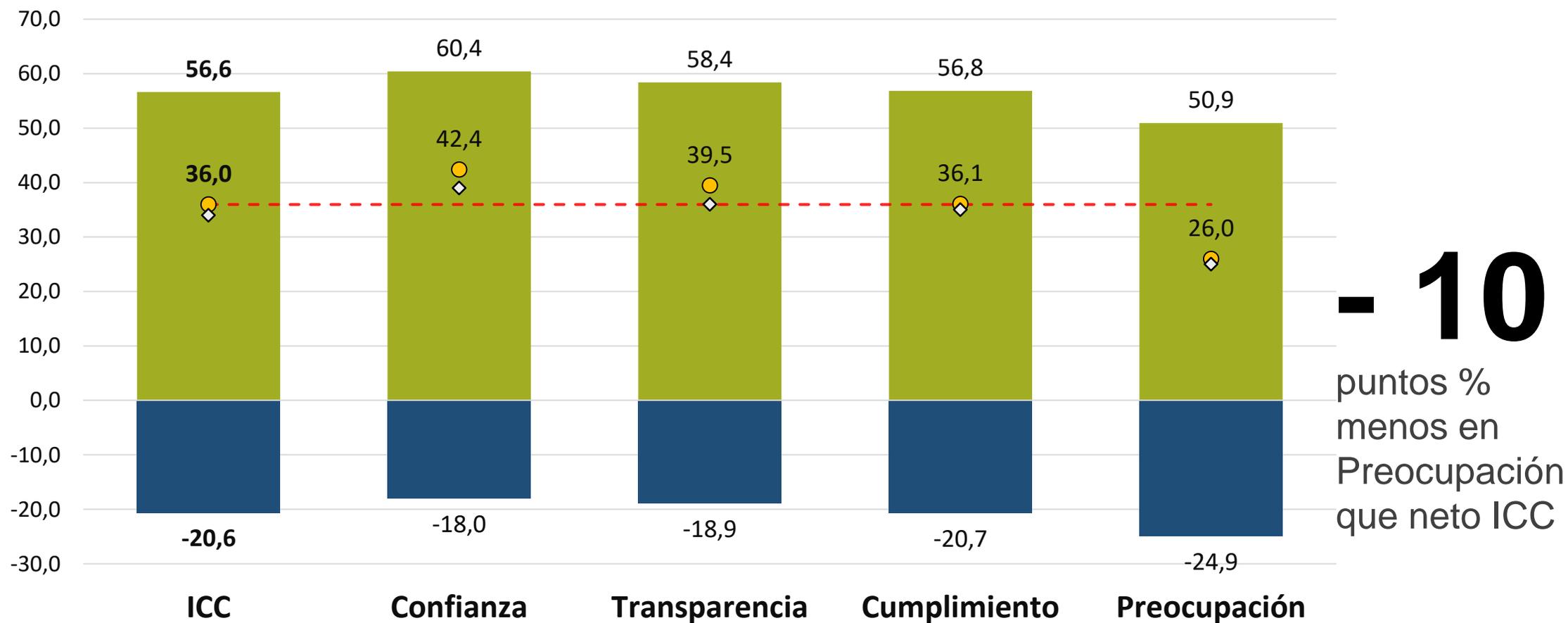
| Sector | Marca | Sector | Marca | Sector | Marca | Sector | Marca |
|-----------------------|-------|------------------------|-------|----------------------------|-------|--------------------------|-------|
| AFP | | Centros Médicos | | Isapre Fonasa | | Prestadores de Salud | |
| Autopistas Urbanas | | Clínicas | | Líneas Aéreas | | Servicios Públicos | |
| Banca Retail | | Courier | | Mejoramiento Para el Hogar | | Supermercados | |
| Bancos | | Energía Eléctrica | | Minimarkets | | Tarjetas Comerciales | |
| Buses Interurbanos | | Estaciones de Servicio | | Mutuales | | Telefonía Fija | |
| Cajas de Compensación | | Farmacias | | Pago de Cuentas | | Tel. Móvil | |
| | | Gas | | Sanitarias | | Televisión Pagada | |
| | | Internet | | | | Tiendas por Departamento | |
| | | | | | | Transporte Público | |

RESULTADOS GENERALES

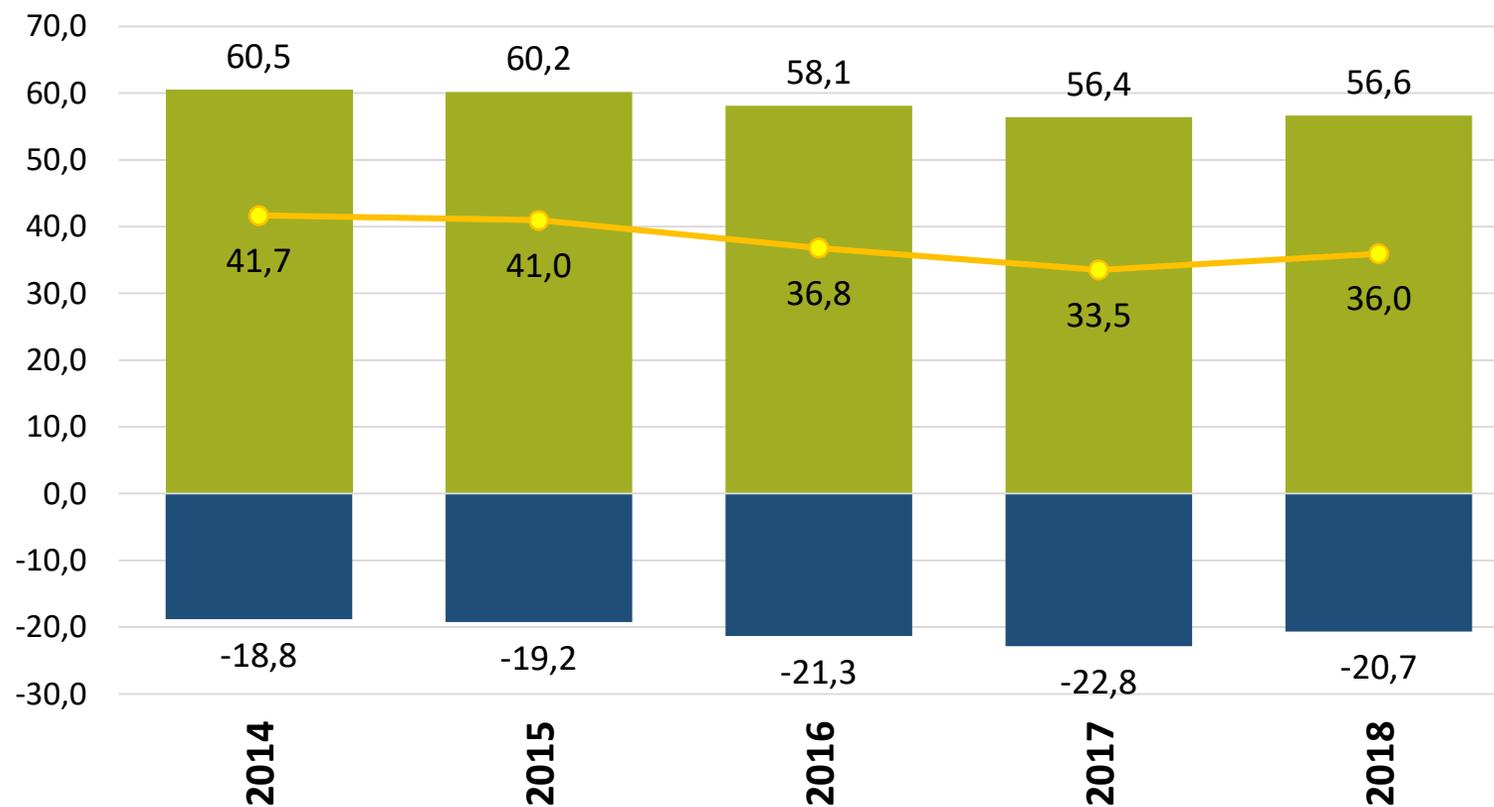


INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES 2018

Resultado ICC y atributos



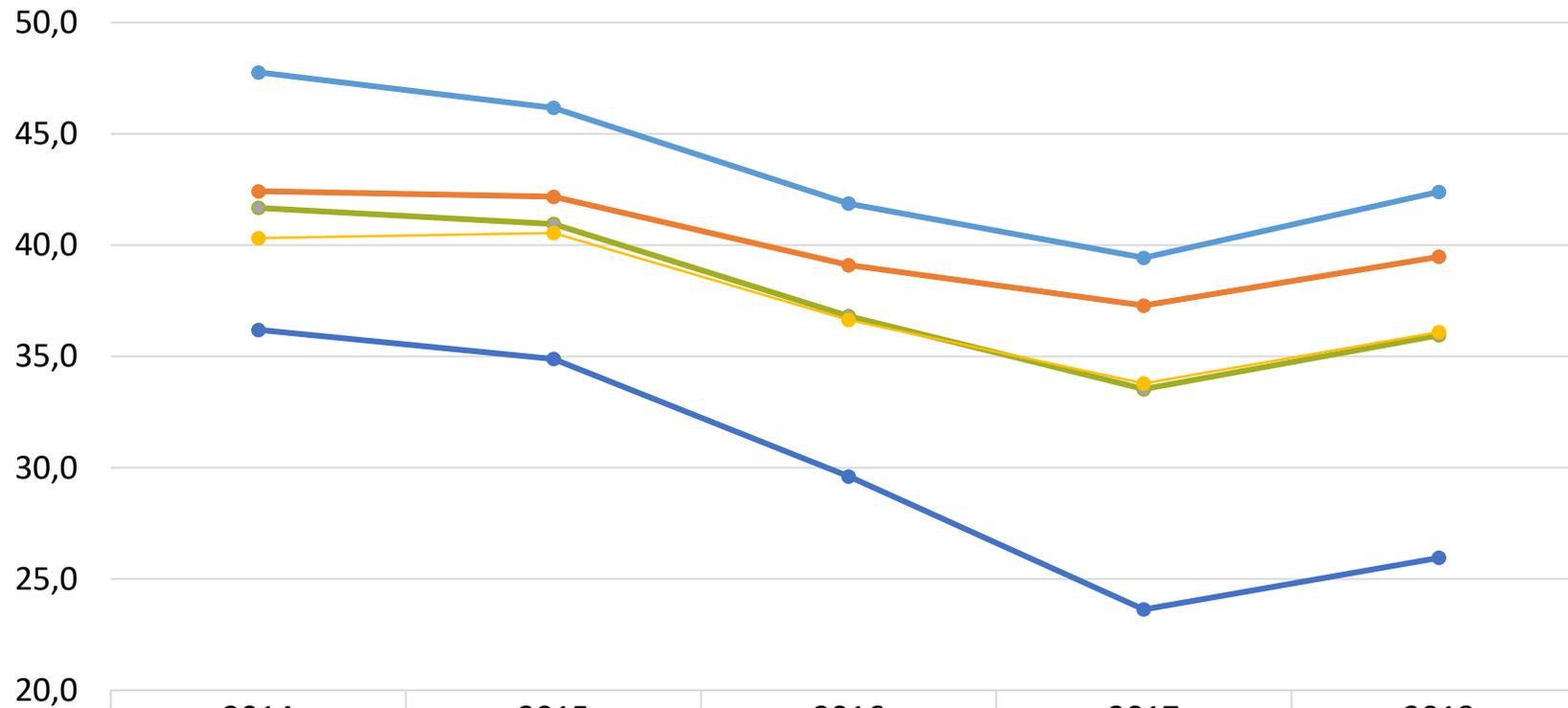
ICC



- 5,7
puntos %
menos del
neto **ICC** 2018
versus 2014

INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES

Evolutivo atributos



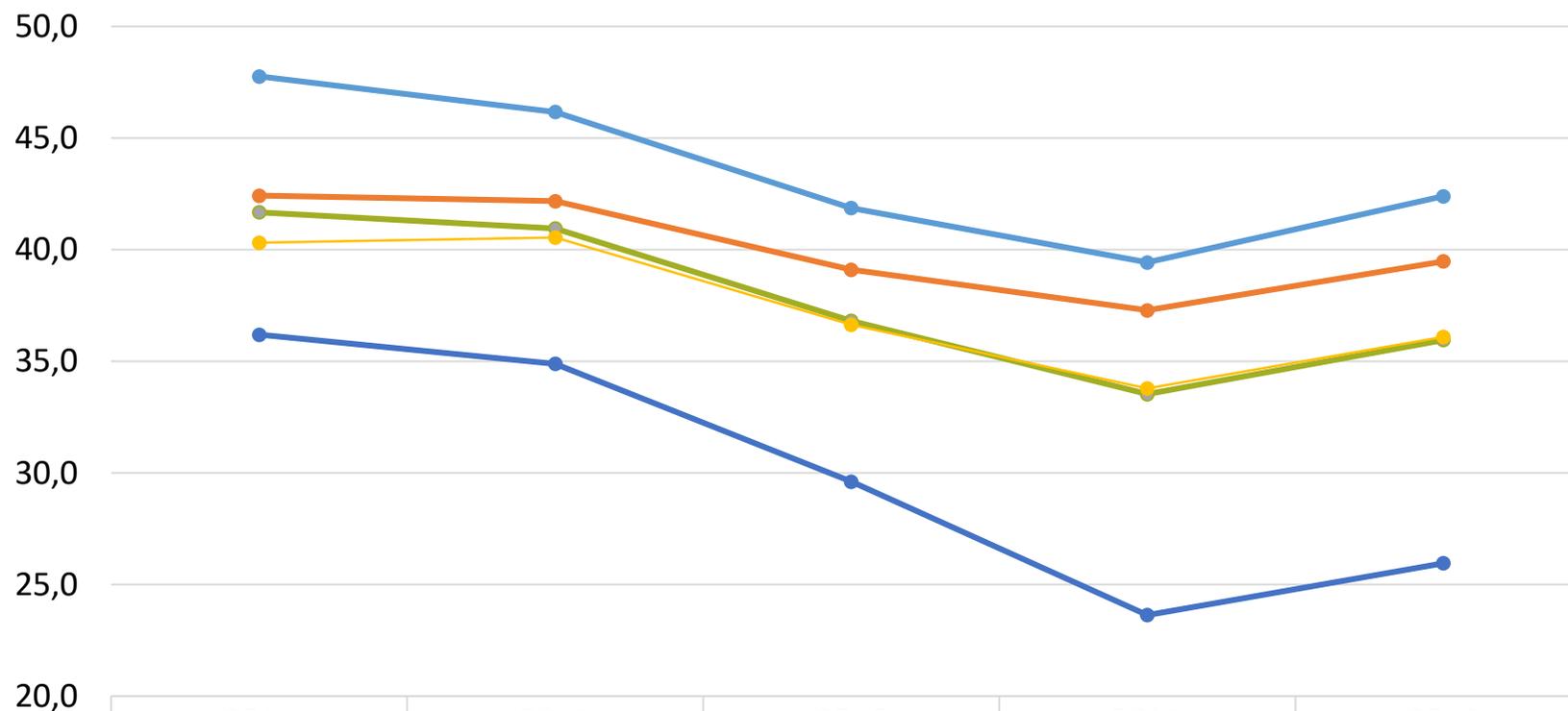
- 10,2

puntos % menos
del neto de
Preocupación
2018 versus 2014

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------|------|------|------|------|------|
| Confianza | 47,8 | 46,2 | 41,9 | 39,4 | 42,4 |
| Transparencia | 42,4 | 42,2 | 39,1 | 37,3 | 39,5 |
| ICC | 41,7 | 41,0 | 36,8 | 33,5 | 36,0 |
| Cumplimiento | 40,3 | 40,6 | 36,6 | 33,8 | 36,1 |
| Preocupación | 36,2 | 34,9 | 29,6 | 23,6 | 26,0 |

INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES

Evolutivo atributos

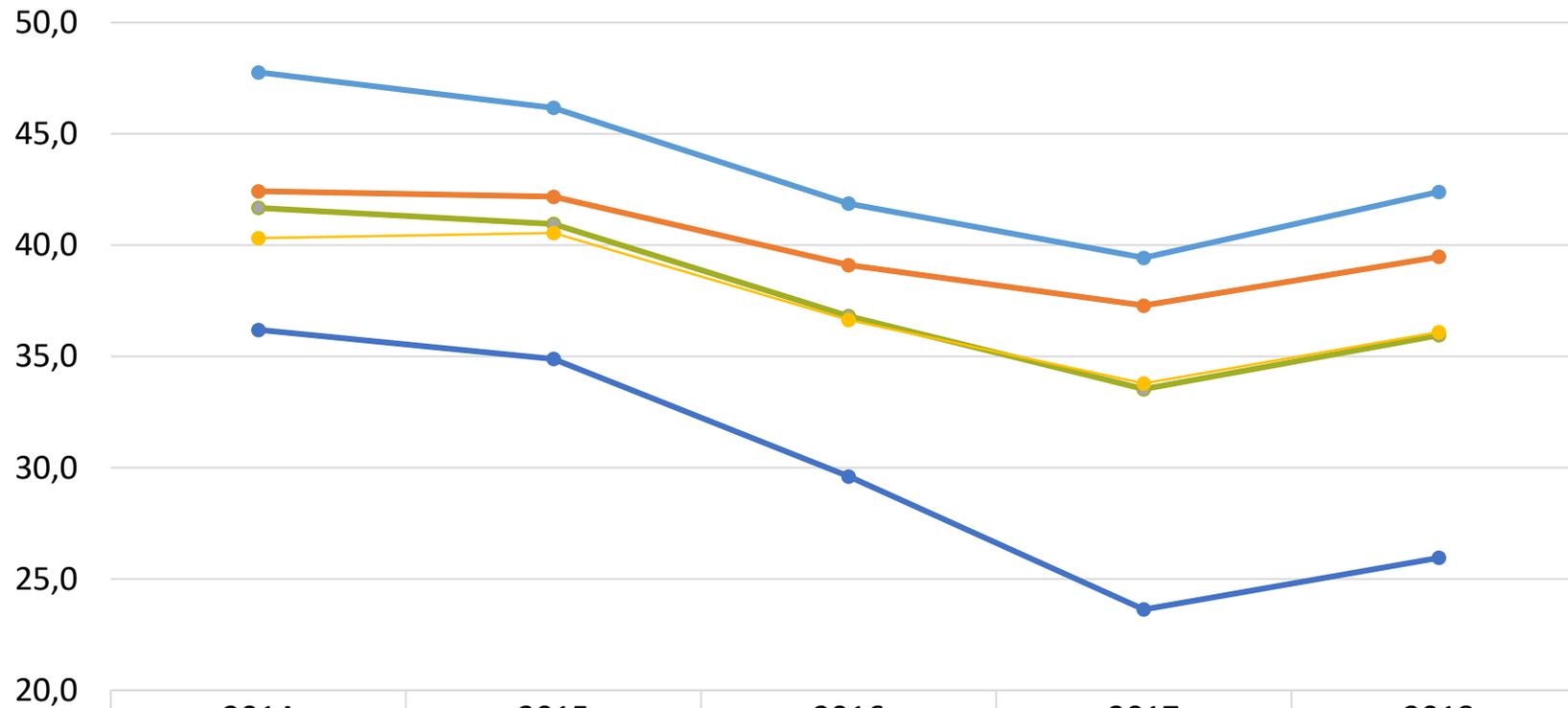


- 5,4
 puntos % menos
 del neto de
Confianza
 2018 versus 2014

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------|------|------|------|------|------|
| Confianza | 47,8 | 46,2 | 41,9 | 39,4 | 42,4 |
| Transparencia | 42,4 | 42,2 | 39,1 | 37,3 | 39,5 |
| ICC | 41,7 | 41,0 | 36,8 | 33,5 | 36,0 |
| Cumplimiento | 40,3 | 40,6 | 36,6 | 33,8 | 36,1 |
| Preocupación | 36,2 | 34,9 | 29,6 | 23,6 | 26,0 |

INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES

Evolutivo atributos

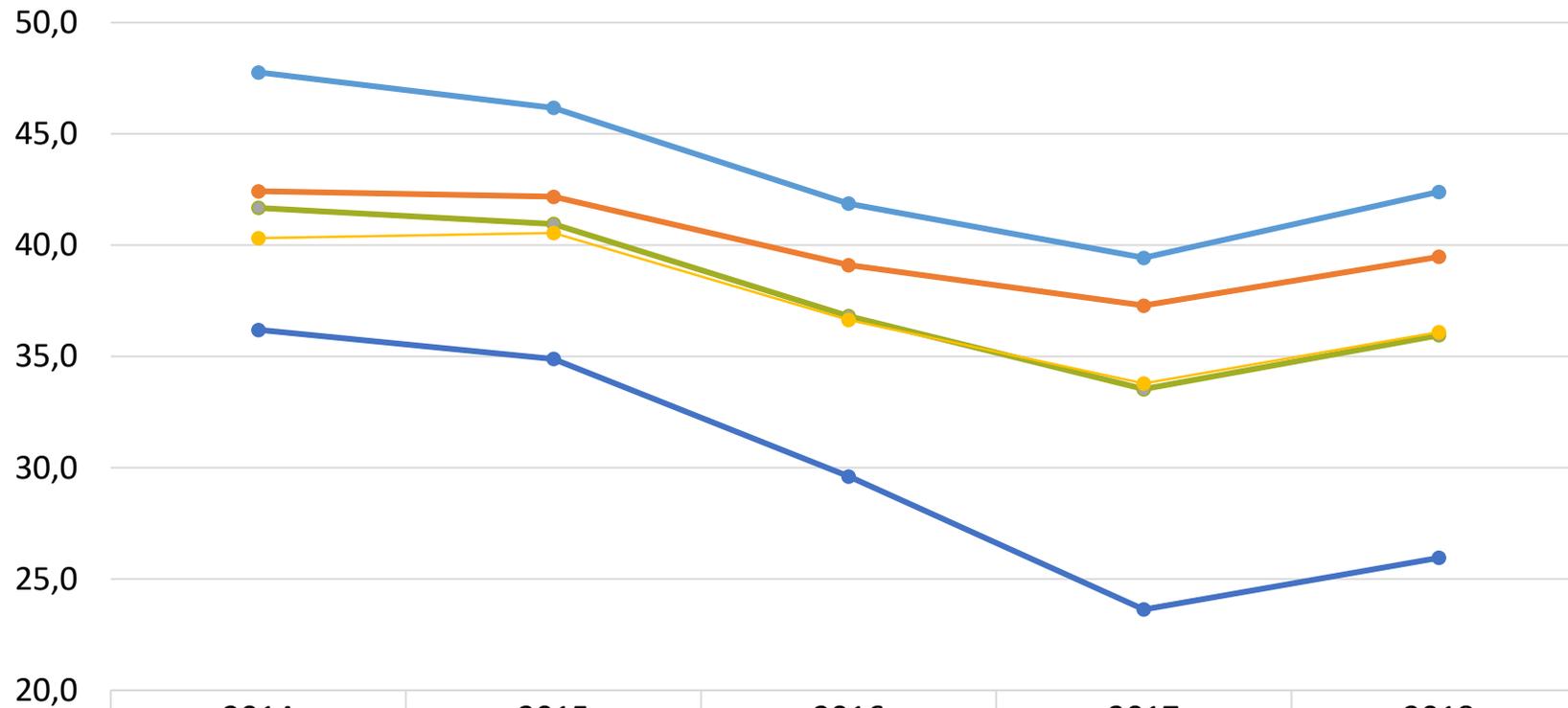


- 4,2
 puntos % menos
 del neto de
Cumplimiento
 2018 versus 2014

| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------|------|------|------|------|------|
| Confianza | 47,8 | 46,2 | 41,9 | 39,4 | 42,4 |
| Transparencia | 42,4 | 42,2 | 39,1 | 37,3 | 39,5 |
| ICC | 41,7 | 41,0 | 36,8 | 33,5 | 36,0 |
| Cumplimiento | 40,3 | 40,6 | 36,6 | 33,8 | 36,1 |
| Preocupación | 36,2 | 34,9 | 29,6 | 23,6 | 26,0 |

INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES

Evolutivo atributos



- 2,9
 puntos % menos
 del neto de
Transparencia
 2018 versus 2014

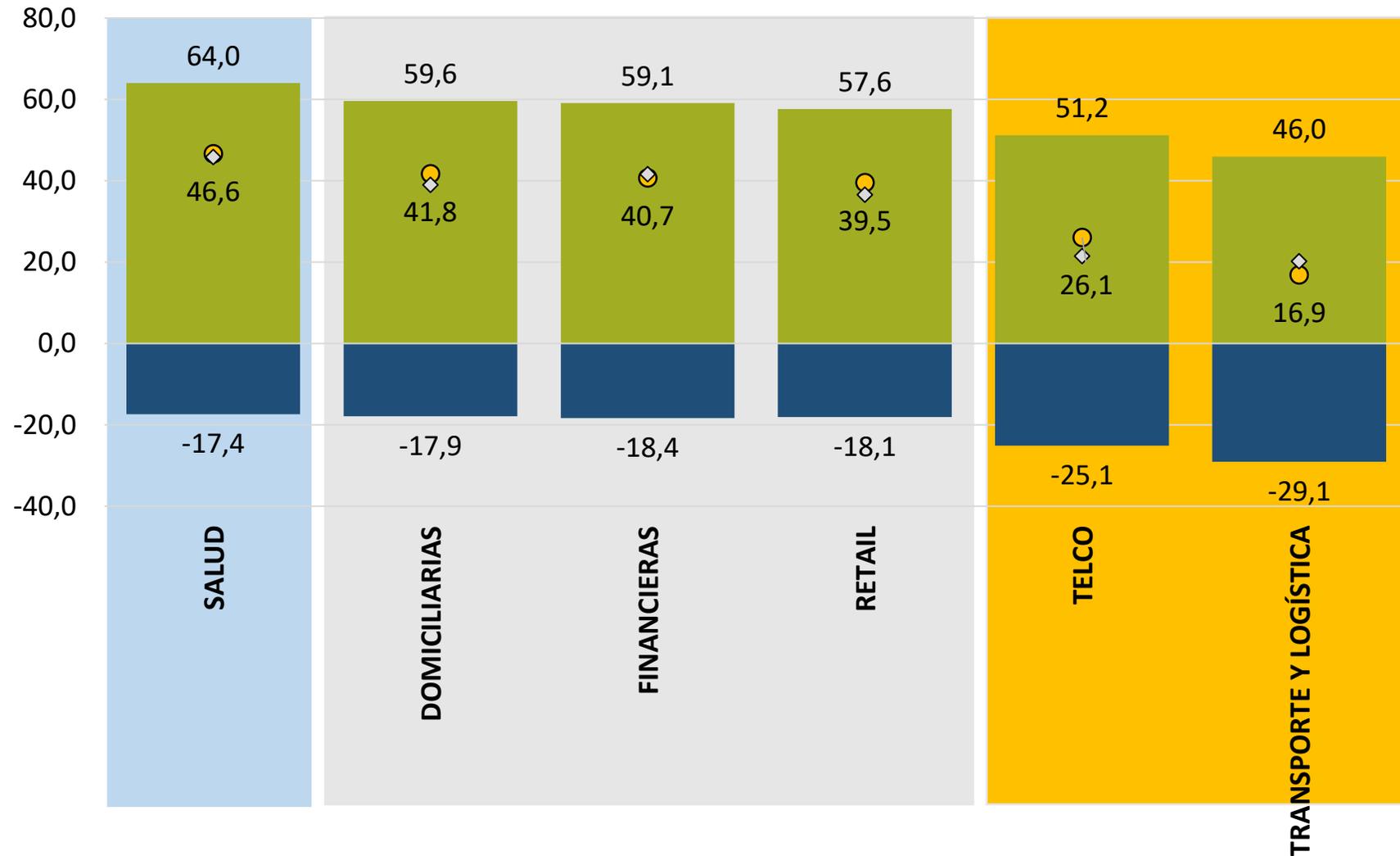
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------|------|------|------|------|------|
| Confianza | 47,8 | 46,2 | 41,9 | 39,4 | 42,4 |
| Transparencia | 42,4 | 42,2 | 39,1 | 37,3 | 39,5 |
| ICC | 41,7 | 41,0 | 36,8 | 33,5 | 36,0 |
| Cumplimiento | 40,3 | 40,6 | 36,6 | 33,8 | 36,1 |
| Preocupación | 36,2 | 34,9 | 29,6 | 23,6 | 26,0 |

RESULTADOS RUBROS



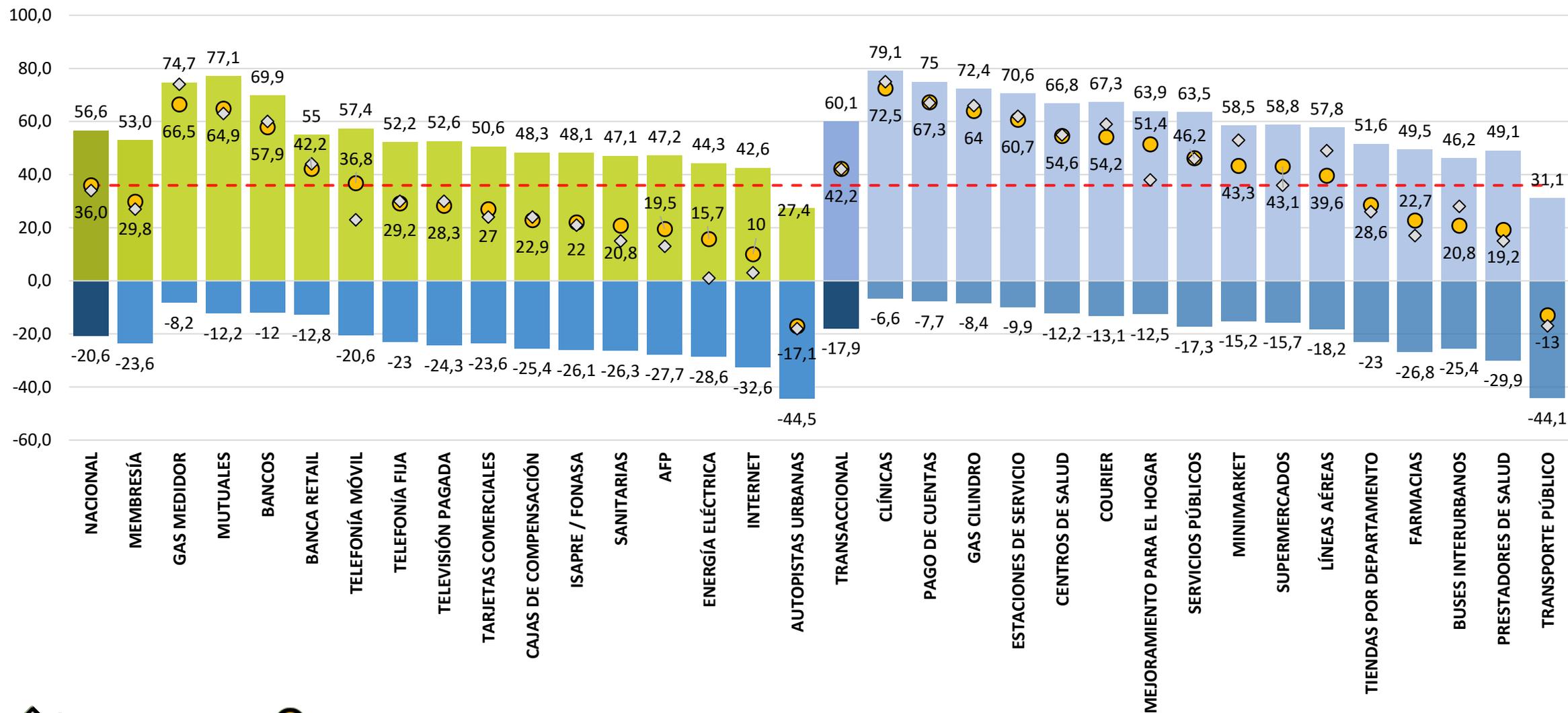
INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES 2018

Por industria



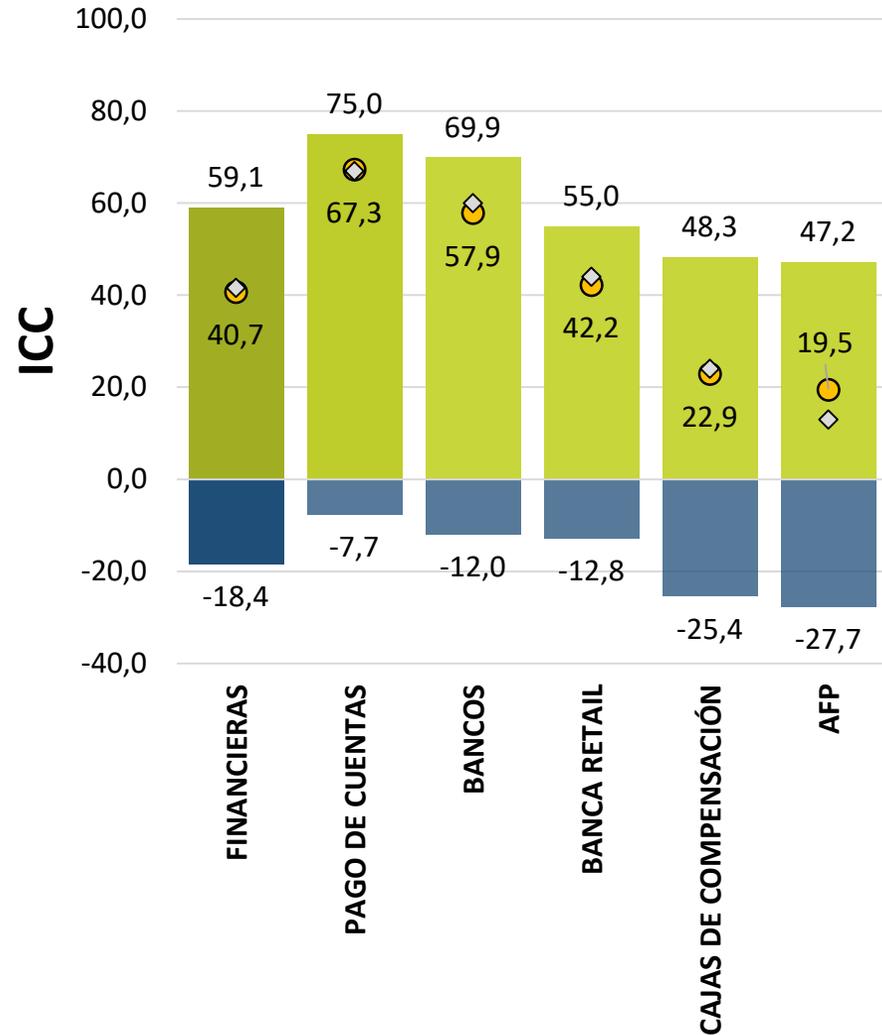
INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES 2018

Por sector

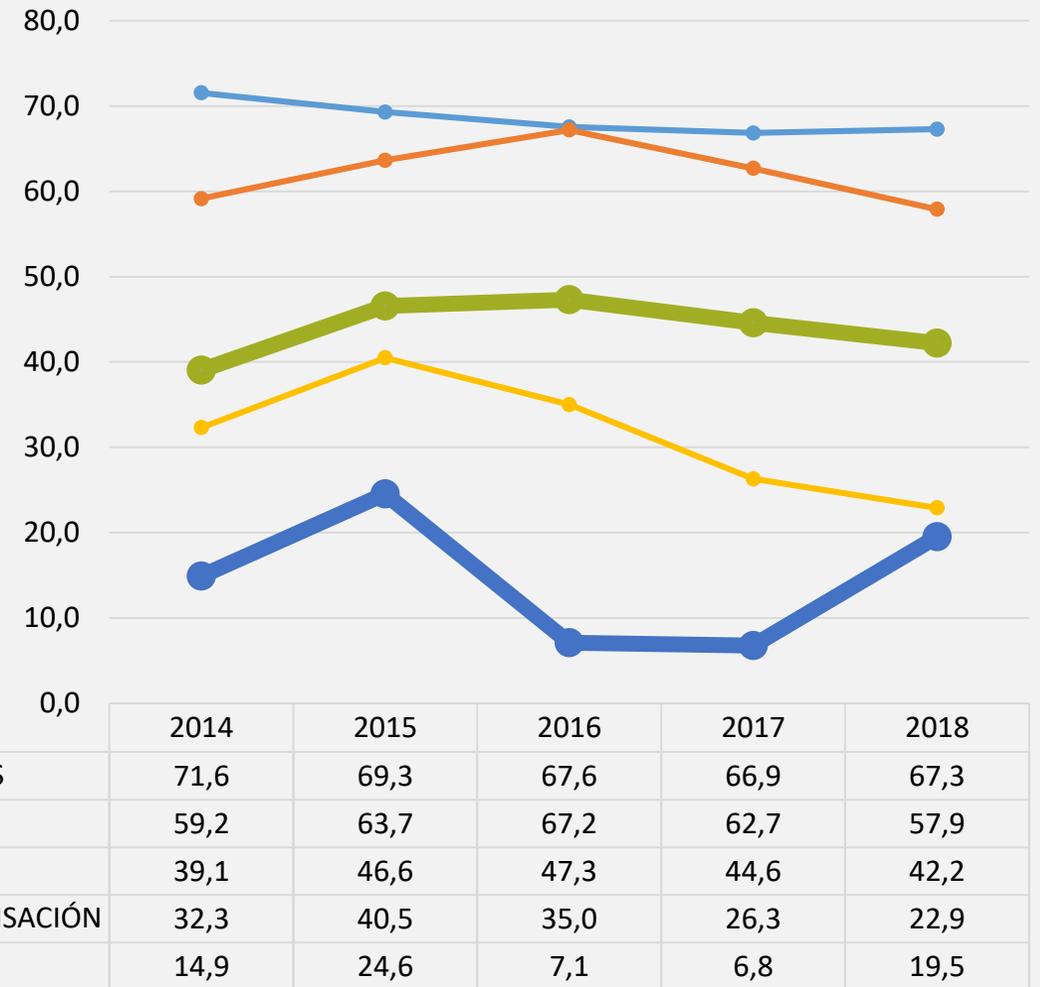


◊ Índice Neto 2017

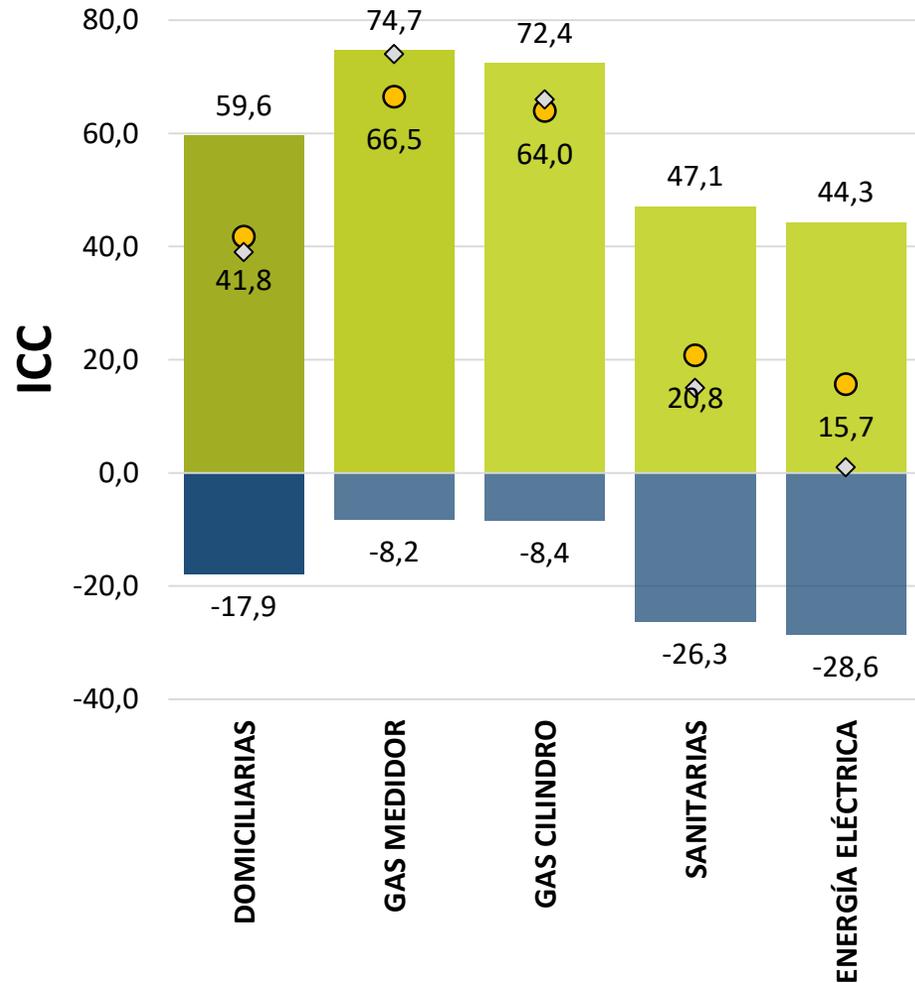
● Índice Neto 2018



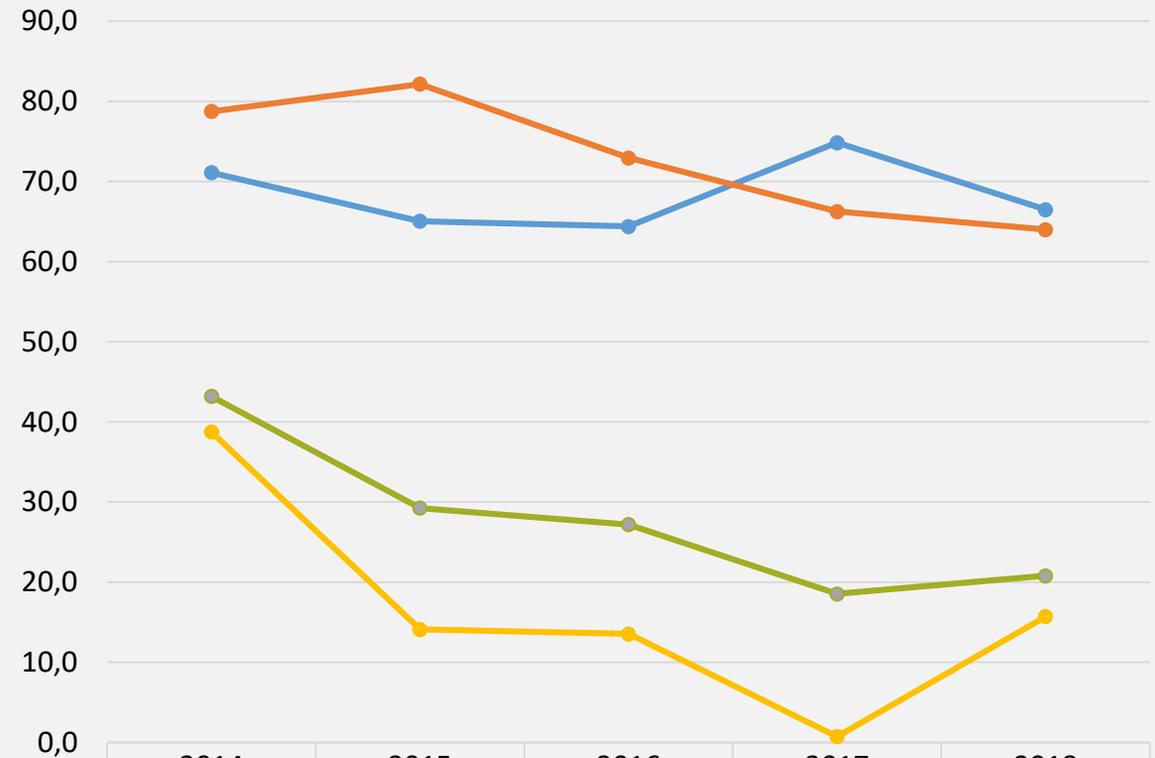
% neto



Evolutivo sectorial en Domiciliario

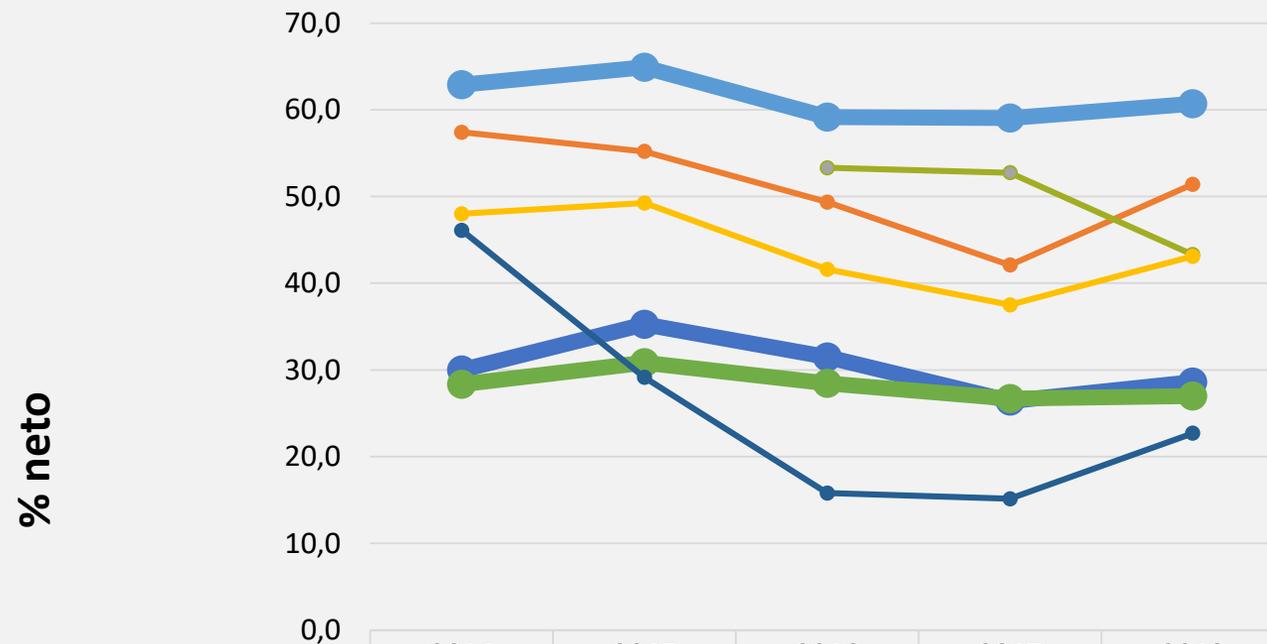
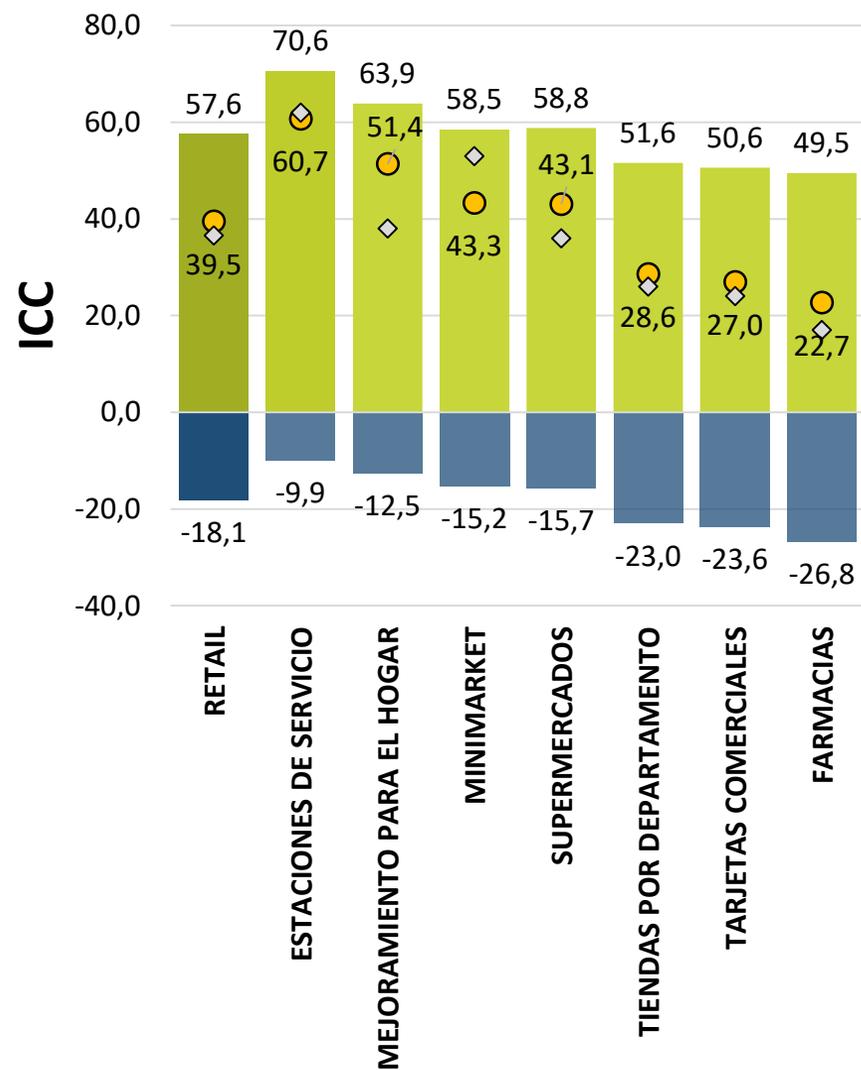


% neto

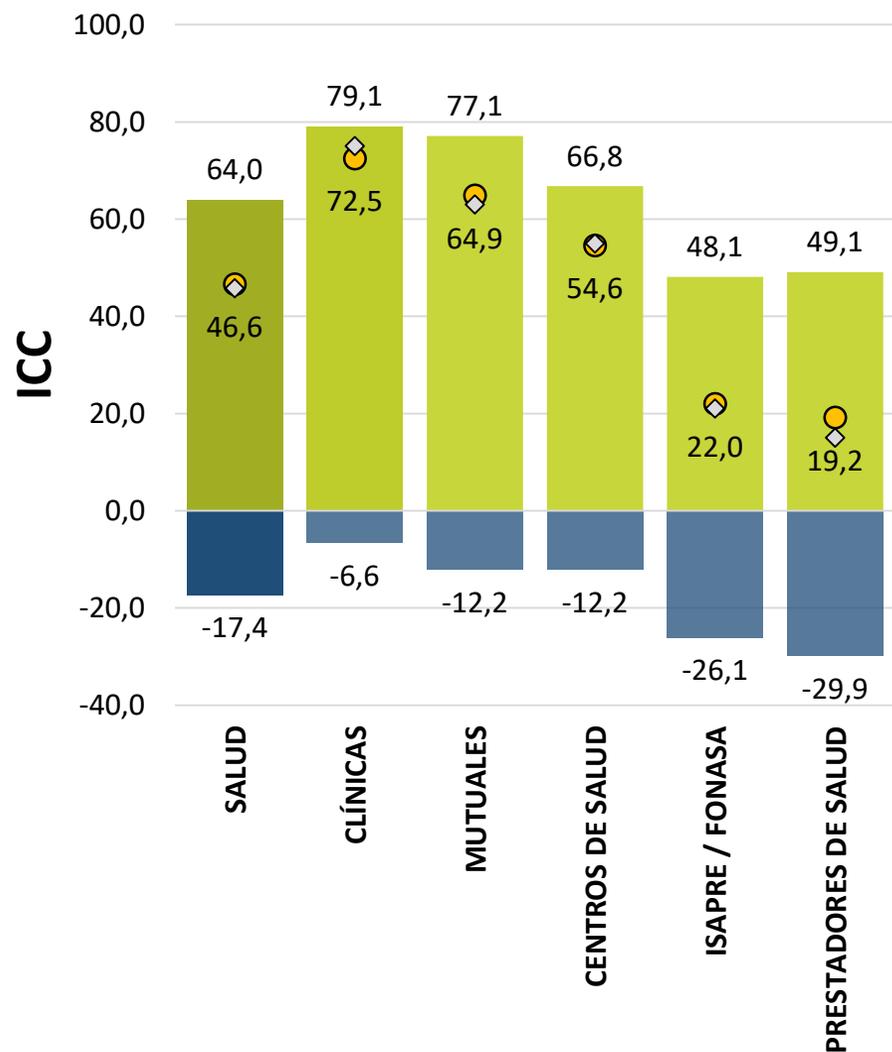


| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| —●— GAS MEDIDOR | 71,1 | 65,1 | 64,4 | 74,9 | 66,5 |
| —●— GAS CILINDRO | 78,8 | 82,2 | 73,0 | 66,3 | 64,0 |
| —●— SANITARIAS | 43,2 | 29,3 | 27,2 | 18,6 | 20,8 |
| —●— ENERGÍA ELÉCTRICA | 38,8 | 14,1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

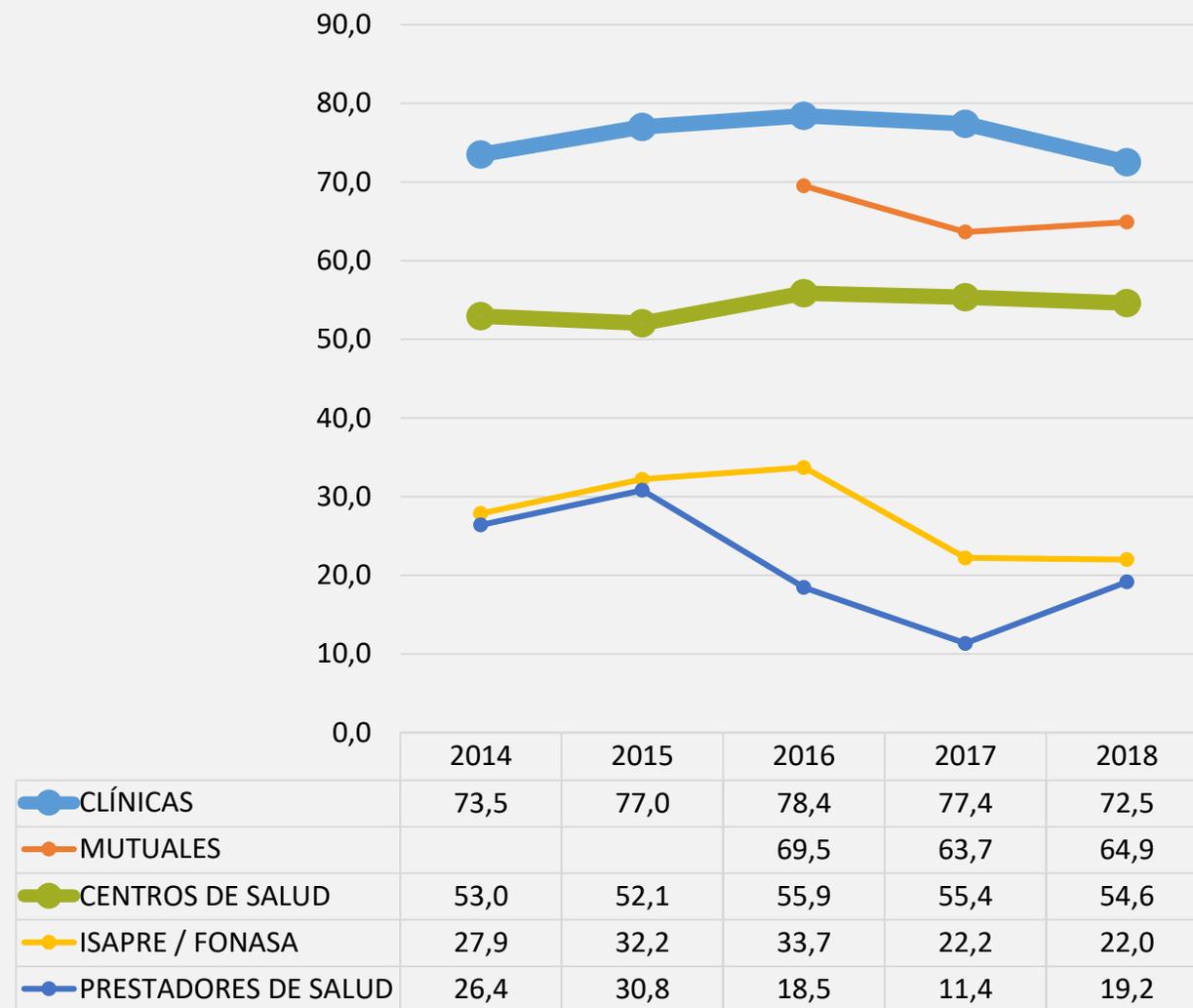
Evolutivo sectorial en Retail



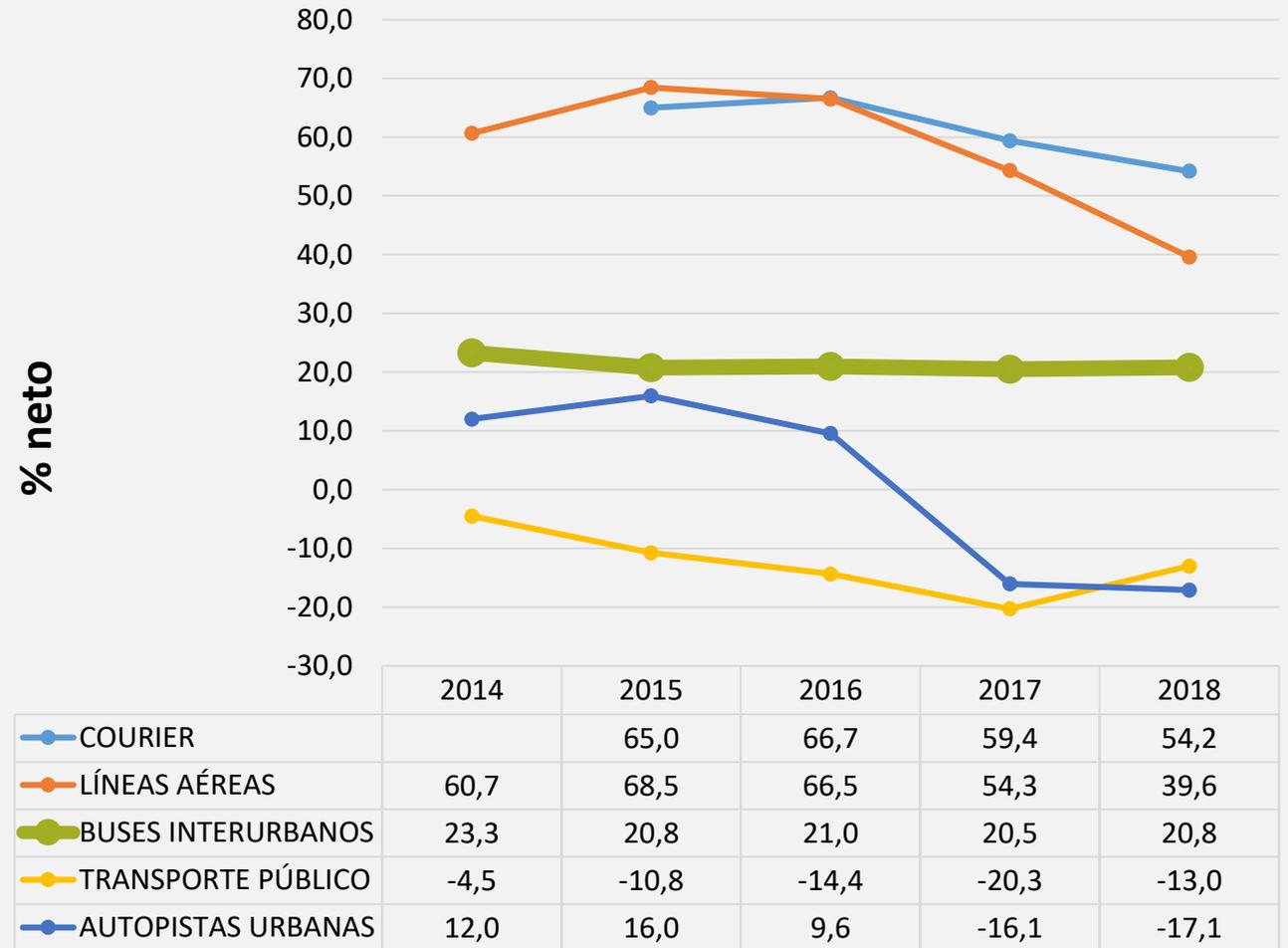
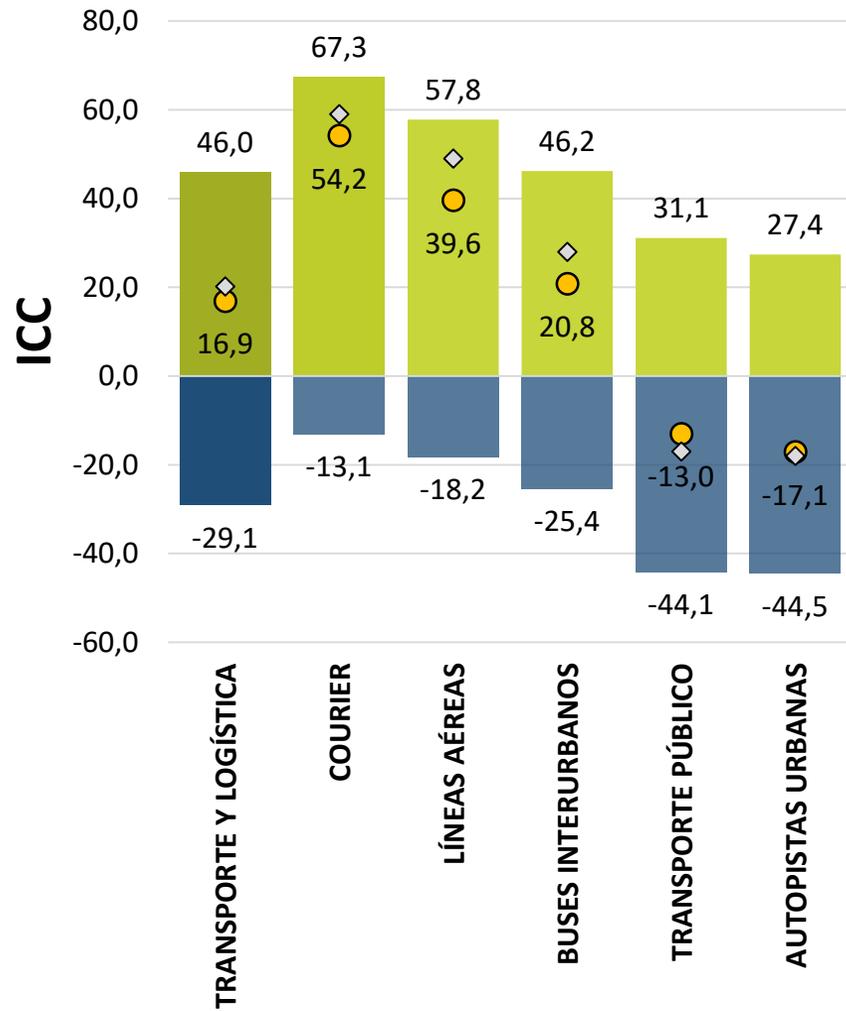
| | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------|------|------|------|------|------|
| ESTACIONES DE SERVICIO | 62,9 | 64,9 | 59,2 | 59,1 | 60,7 |
| MEJORAMIENTO PARA EL HOGAR | 57,4 | 55,2 | 49,4 | 42,1 | 51,4 |
| MINIMARKET | | | 53,3 | 52,8 | 43,3 |
| SUPERMERCADOS | 48,0 | 49,3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

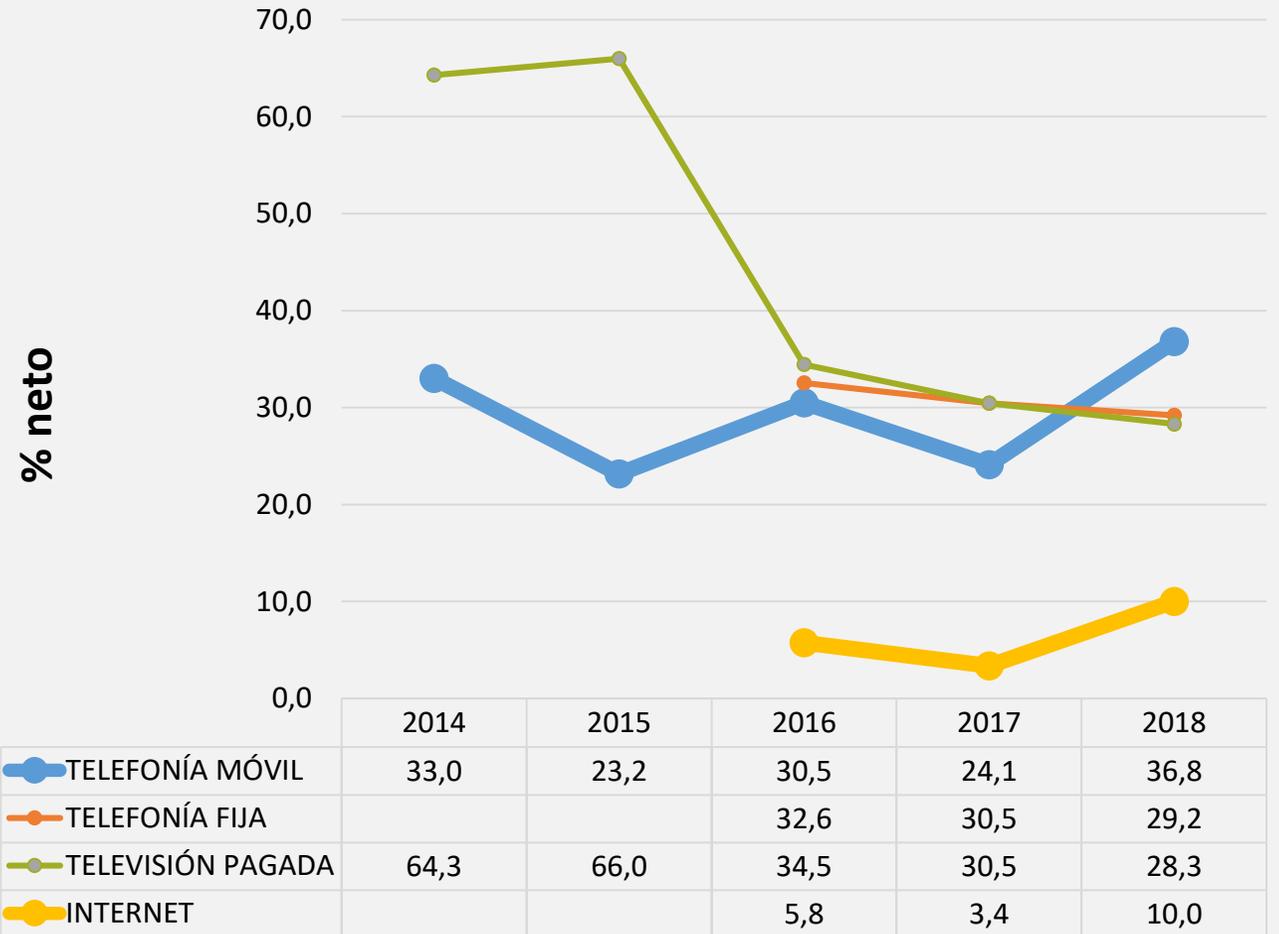
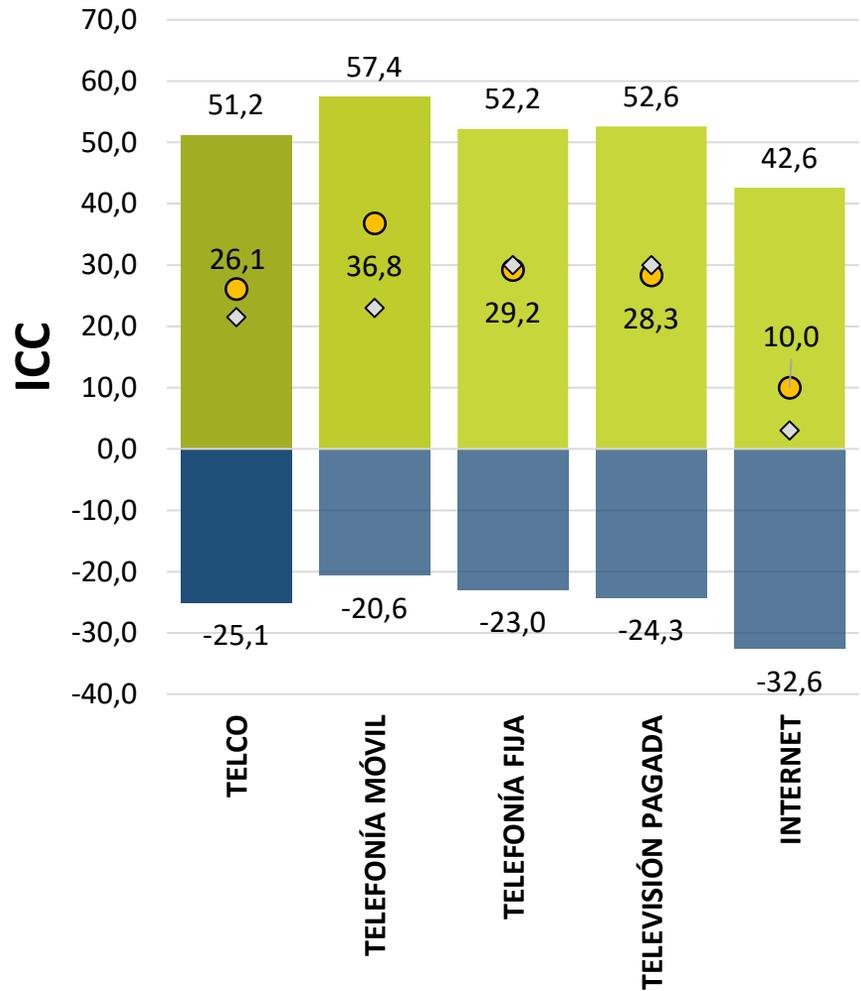


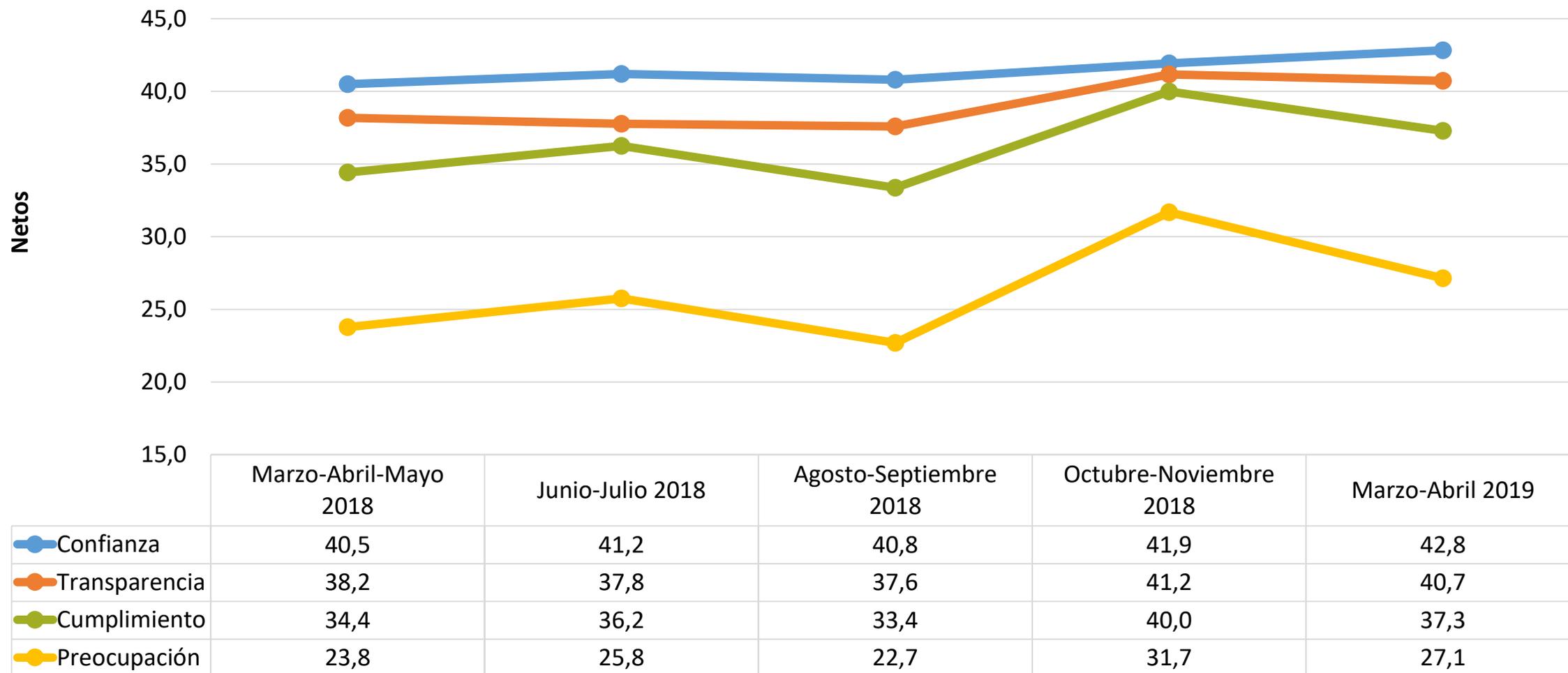
% neto

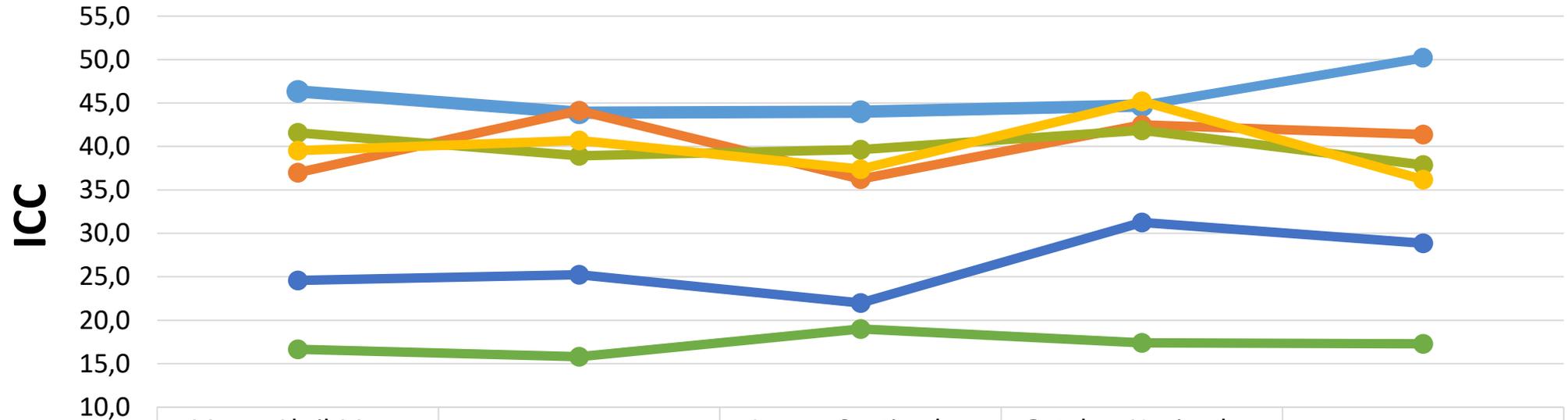


Evolutivo sectorial en Transporte y Logística









| | Marzo-Abril-Mayo 2018 | Junio-Julio 2018 | Agosto-Septiembre 2018 | Octubre-Noviembre 2018 | Marzo-Abril 2019 |
|------------------------|-----------------------|------------------|------------------------|------------------------|------------------|
| Salud | 46,3 | 43,9 | 44,0 | 44,7 | 50,2 |
| Domiciliarias | 37,0 | 44,1 | 36,3 | 42,5 | 41,4 |
| Retail | 41,6 | 38,9 | 39,6 | 41,9 | 37,9 |
| Financieras | 39,5 | 40,7 | 37,4 | 45,2 | 36,2 |
| TELCO | 24,6 | 25,3 | 22,0 | 31,3 | 28,9 |
| Transporte & Logística | 16,7 | 15,8 | 19,0 | 17,4 | 17,3 |

VINCULO GENERAL



VINCULO GENERAL

- Satisfacción general
- Recomendación
- Permanencia

RESULTADO

- Ausencia de problemas
- Resolutivo
- Cumple lo que promete

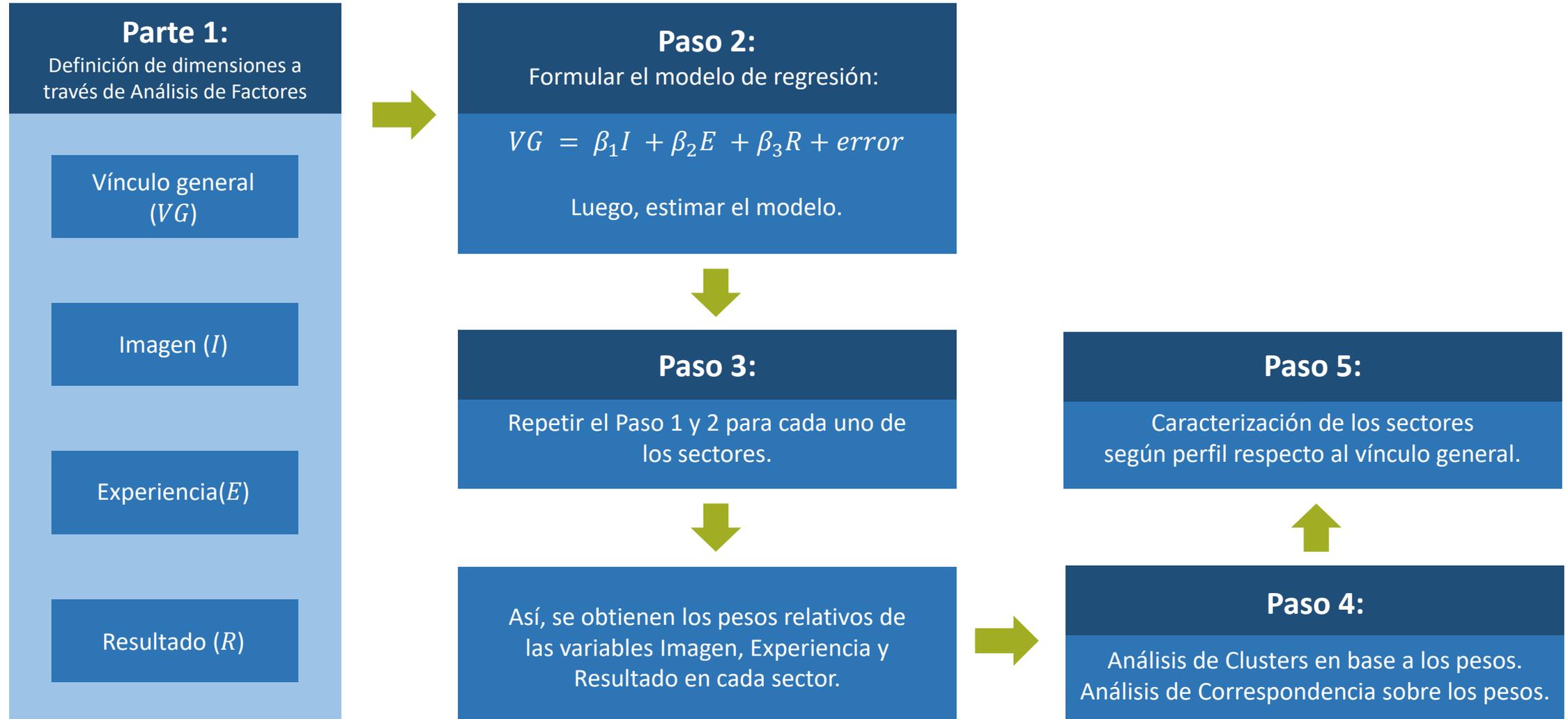
IMAGEN

- Transparencia
- Preocupación
- Confianza

EXPERIENCIA

- Agradable
- Simple y fácil





Resultados Clusters

Proyección Imagen/Resultados

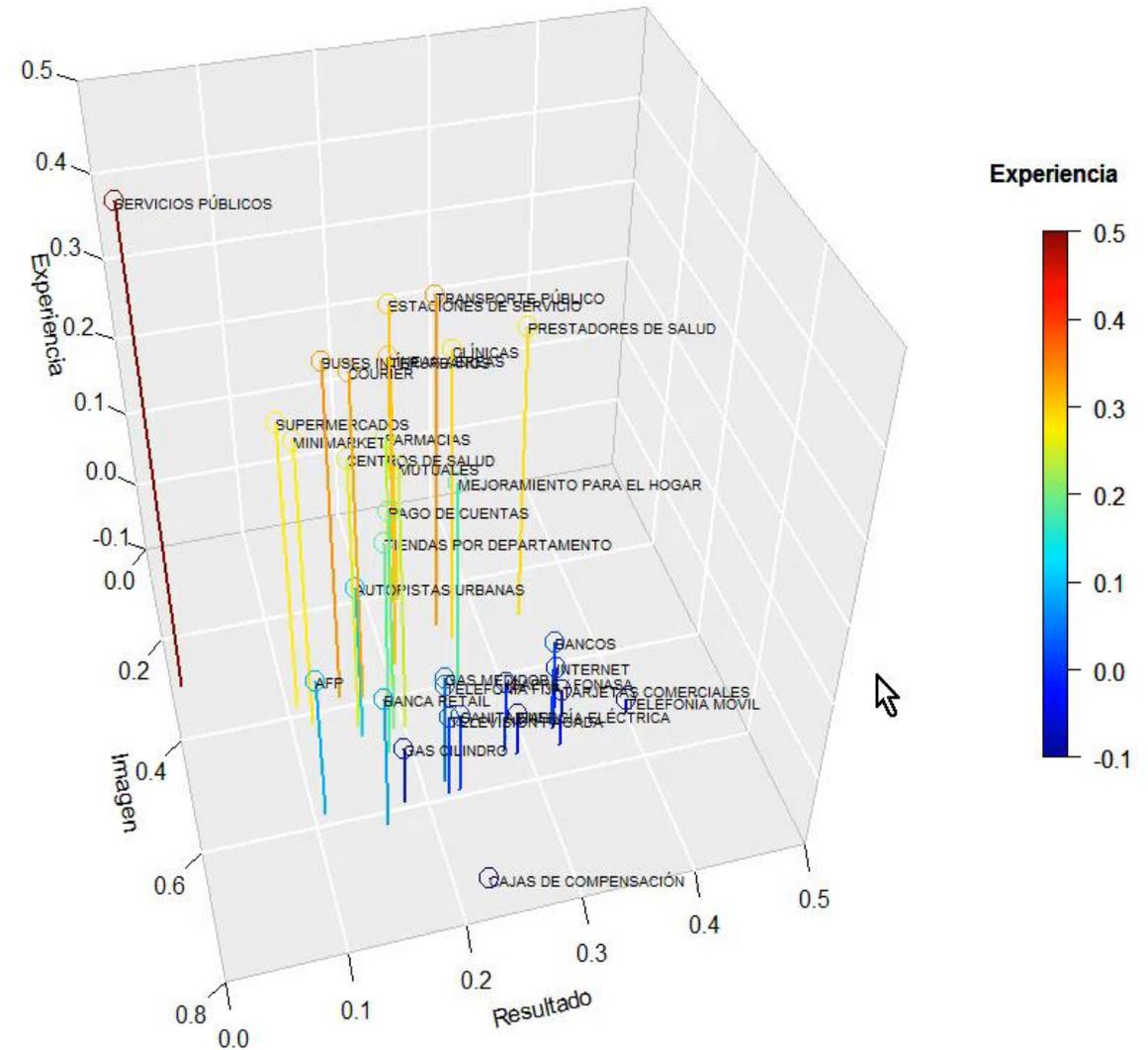
- No se reconocen distinciones en base a variable Resultado
- Los clusters de sectores se dividen prácticamente de forma lineal en base a la variable Imagen



Resultados Clusters

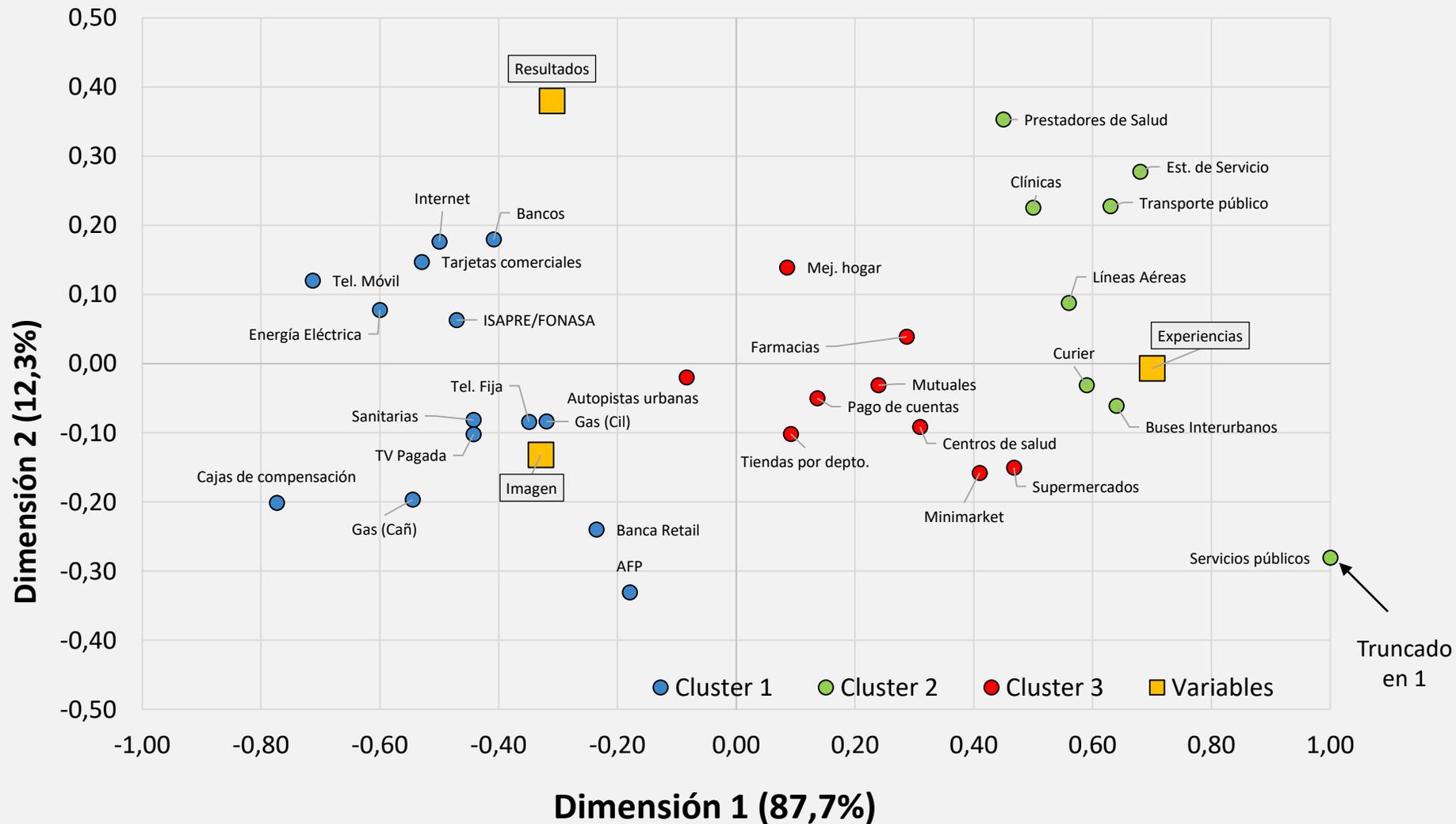
Proyección de 3 variables

- Se forman 3 clusters.
- Servicios Públicos parece ser un outlier.
- Existen sectores bajos en imagen y altos en experiencias, y viceversa.
- No se aprecian tendencias en base a la variable Resultados.
- La variable más determinante es Imagen.
- La variable que más diferencia es Experiencia.
- Algunos sectores industriales completos se definen dentro de los clusters.



Análisis de correspondencia

Proyección en 2 dimensiones



- Los sectores correspondientes al cluster 1 son dominados por la Imagen.
- Mientras que los sectores definidos en el cluster 2 son dominados por la Experiencia.
- El índice sobre Resultados no parece poseer sectores asociados.

Resultados finales

Perfil sobre sectores en torno al vínculo general

CLUSTER 1: ALTA IMAGEN Y BAJA EXPERIENCIA

| Industria | Sector | Imagen | Resultados | EXP |
|--------------|-----------------------|--------|------------|-------|
| Domiciliaria | Energía Eléctrica | 0.55 | 0.29 | -0.04 |
| Domiciliaria | Gas (Cañ) | 0.57 | 0.22 | 0.05 |
| Domiciliaria | Gas (Cil) | 0.59 | 0.18 | -0.02 |
| Domiciliaria | Sanitarias | 0.59 | 0.23 | 0.01 |
| Financiera | AFP | 0.58 | 0.11 | 0.09 |
| Financiera | Banca Retail | 0.62 | 0.16 | 0.08 |
| Financiera | Bancos | 0.51 | 0.33 | 0.02 |
| Financiera | Cajas de compensación | 0.74 | 0.23 | -0.10 |
| Financiera | Tarjetas comerciales | 0.55 | 0.33 | -0.02 |
| Salud | ISAPRE/FONASA | 0.54 | 0.28 | 0.00 |
| TELCO | Internet | 0.52 | 0.33 | -0.01 |
| TELCO | Tel. Fija | 0.57 | 0.22 | 0.04 |
| TELCO | Tel. Móvil | 0.52 | 0.40 | -0.08 |
| TELCO | TV Pagada | 0.59 | 0.22 | 0.01 |

CLUSTER 2: BAJA IMAGEN Y ALTA EXPERIENCIA

| Industria | Sector | Imagen | Resultados | Experiencias |
|------------|----------------------|--------|------------|--------------|
| Retail | Est. de Servicio | 0.21 | 0.23 | 0.30 |
| Salud | Clínicas | 0.31 | 0.27 | 0.29 |
| Salud | Prestadores de Salud | 0.29 | 0.34 | 0.29 |
| SerPub | Servicios públicos | 0.30 | 0.01 | 0.50 |
| Transporte | Buses Interurbanos | 0.38 | 0.15 | 0.34 |
| Transporte | Curier | 0.39 | 0.17 | 0.33 |
| Transporte | Líneas Aéreas | 0.34 | 0.21 | 0.31 |
| Transporte | Transporte público | 0.28 | 0.26 | 0.34 |

CLUSTER 3: IMAGEN Y EXPERIENCIA DE NIVEL MEDIO

| Industria | Sector | Imagen | Resultados | Experiencias |
|------------|--------------------|--------|------------|--------------|
| Financiera | Pago de cuentas | 0.46 | 0.19 | 0.20 |
| Retail | Farmacias | 0.38 | 0.20 | 0.24 |
| Retail | Mej. hogar | 0.40 | 0.26 | 0.18 |
| Retail | Minimarket | 0.42 | 0.12 | 0.28 |
| Retail | Supermercados | 0.38 | 0.11 | 0.28 |
| Retail | Tiendas por depto. | 0.50 | 0.18 | 0.19 |
| Salud | Centros de salud | 0.44 | 0.16 | 0.26 |
| Salud | Mutuales | 0.46 | 0.20 | 0.25 |
| Transporte | Autopistas urbanas | 0.46 | 0.16 | 0.11 |

Resultados
Índice de
CONFIANZA DE CLIENTES 2018 (ICC)



ces

centro de
experiencias
y servicios UAI