

Resultados
Indice 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



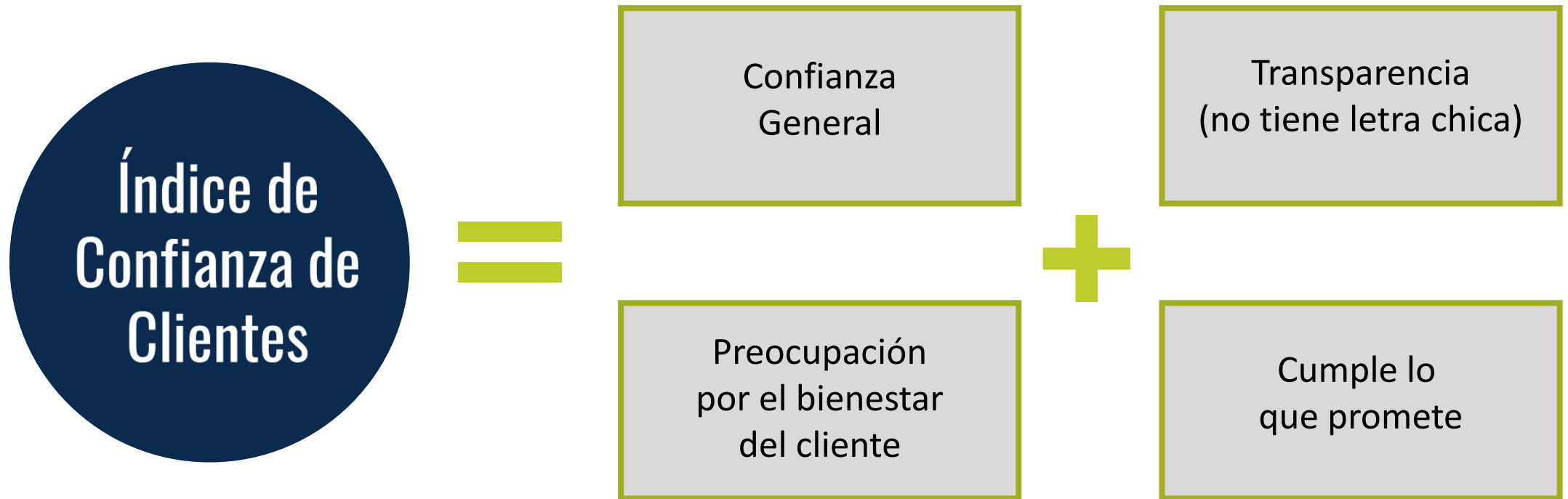
ENCUESTAS EN
TODAS LAS
COMUNAS CON
MÁS DE 130.000
HABITANTES O
CAPITALES
REGIONALES



CUESTIONARIO
ESTRUCTURADO

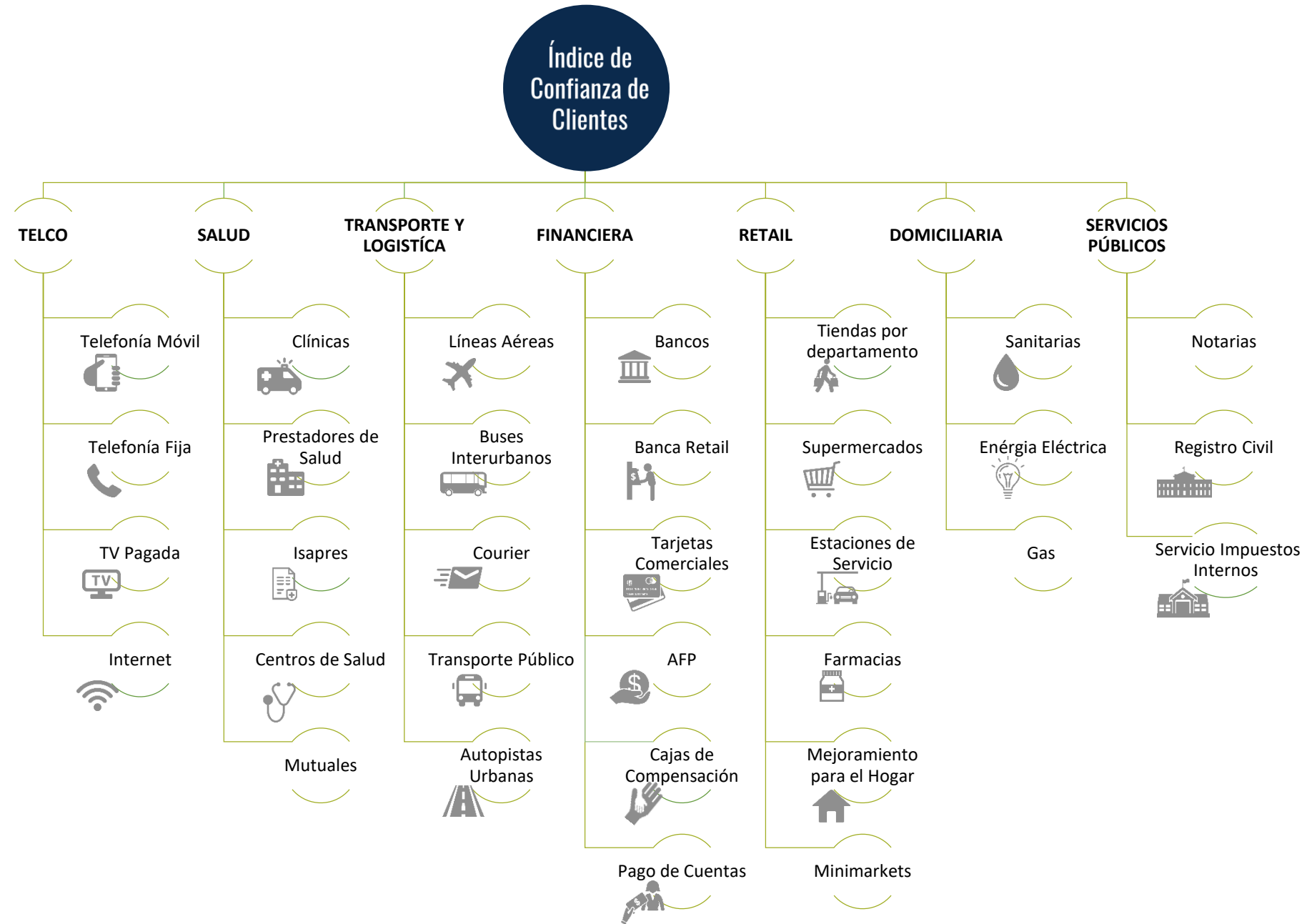


TOMA DE
MUESTRA DIARIA
ENTRE MARZO Y
NOVIEMBRE
DE 2018



METODOLOGÍA DEL ICC

Sectores evaluados



METODOLOGÍA DEL ICC

Marcas evaluadas

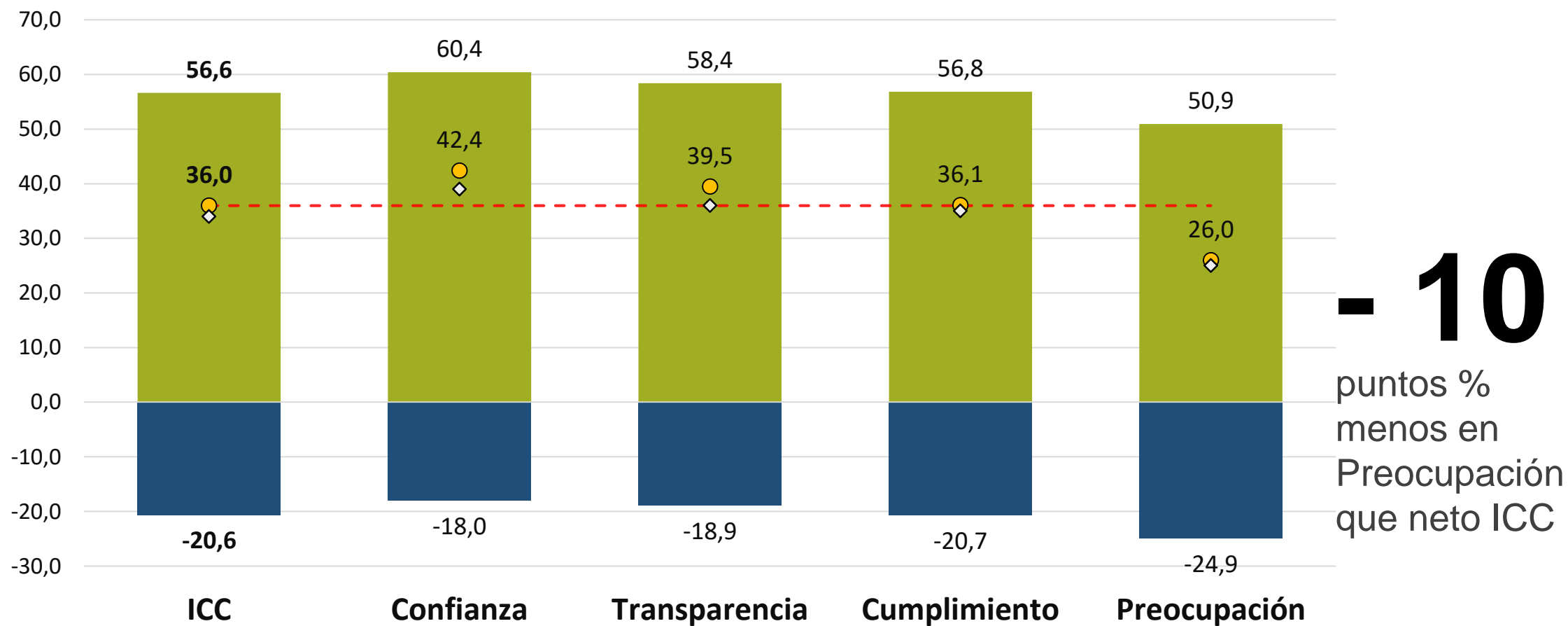
Sector	Marca	Sector	Marca	Sector	Marca	Sector	Marca
AFP		Centros Médicos		Isapre Fonasa		Prestadores de Salud	
Autopistas Urbanas		Clínicas		Líneas Aéreas		Servicios Públicos	
Banca Retail		Courier		Mejoramiento Para el Hogar		Supermercados	
Bancos		Energía Eléctrica		Minimarkets		Tarjetas Comerciales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

RESULTADOS GENERALES

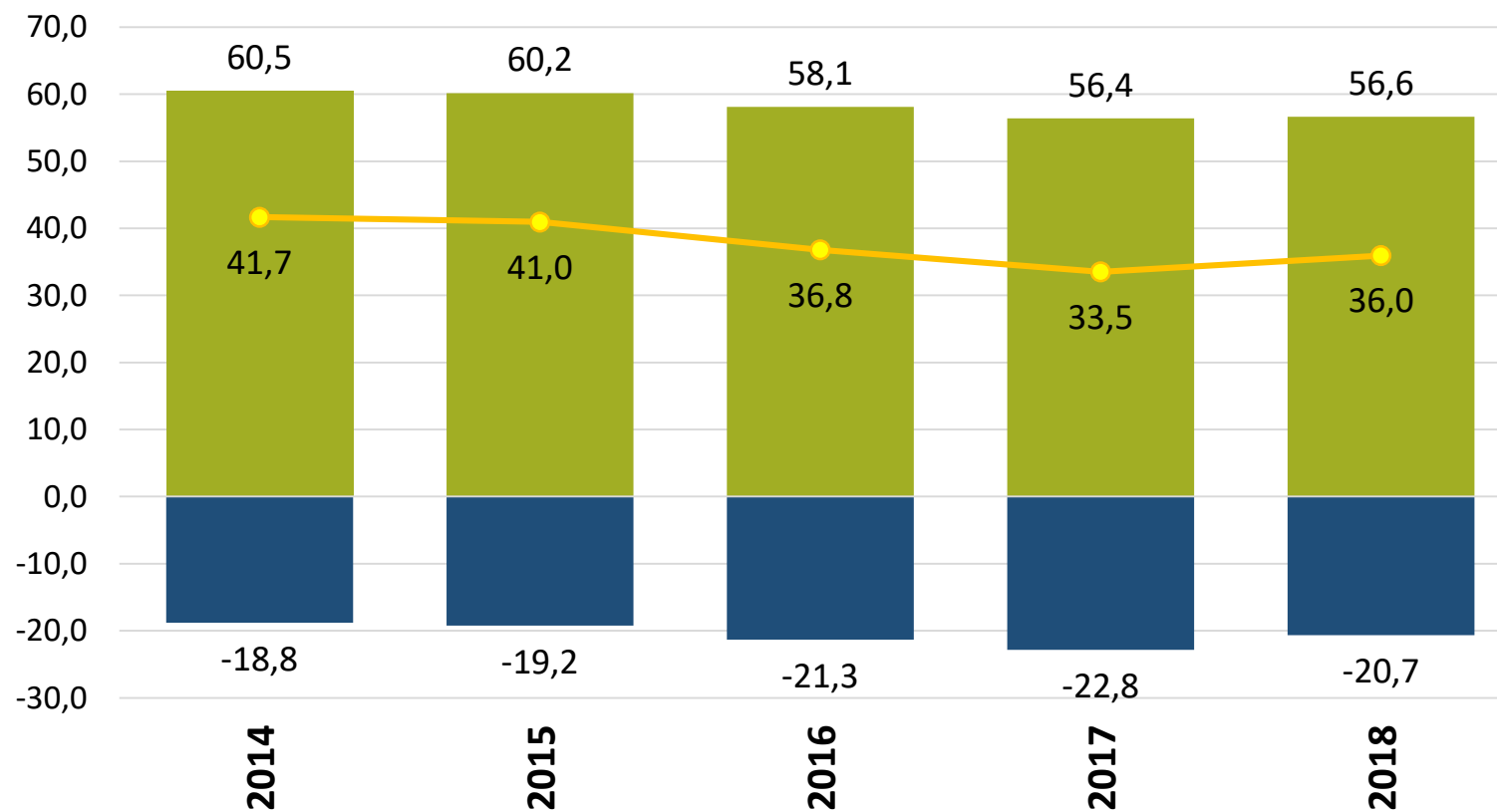


INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES 2018

Resultado ICC y atributos



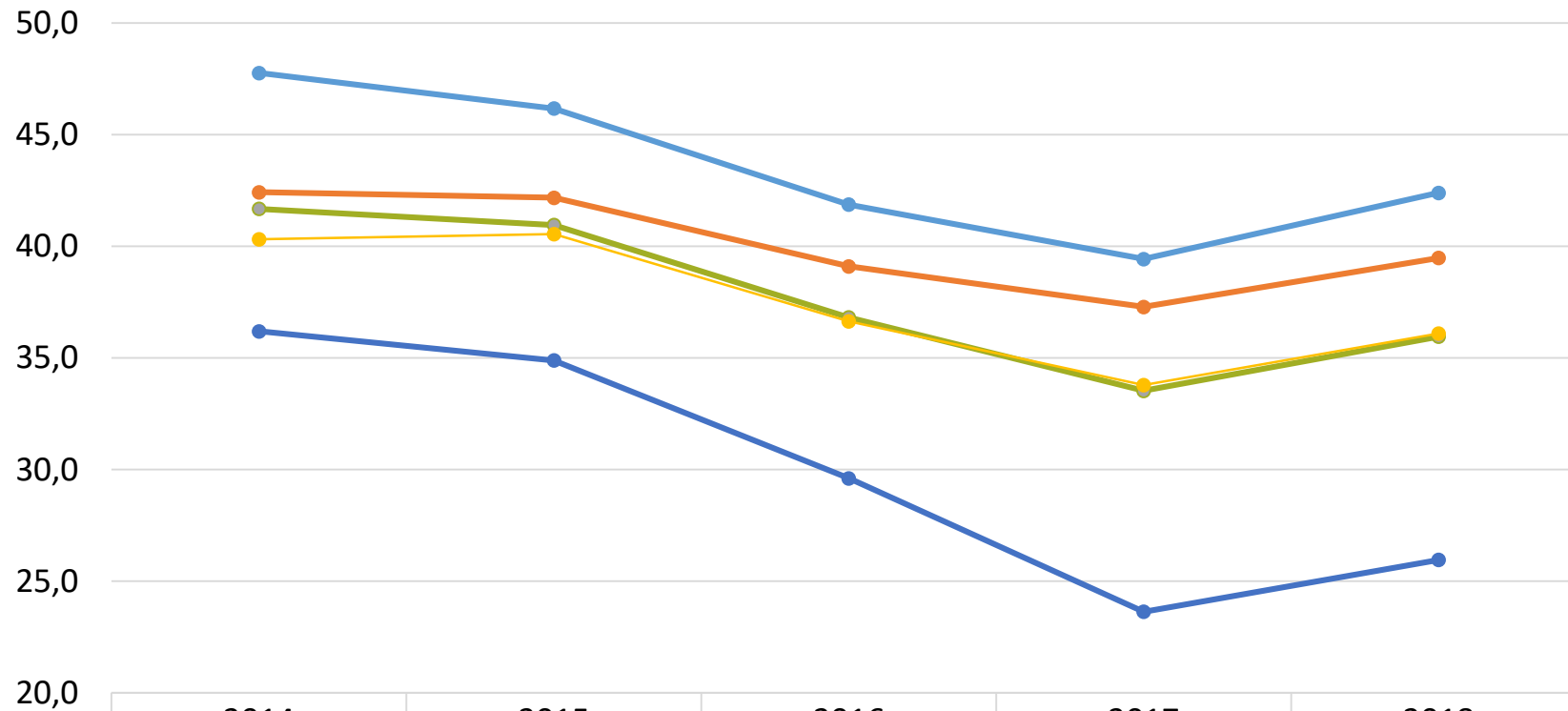
ICC



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

INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES

Evolutivo atributos



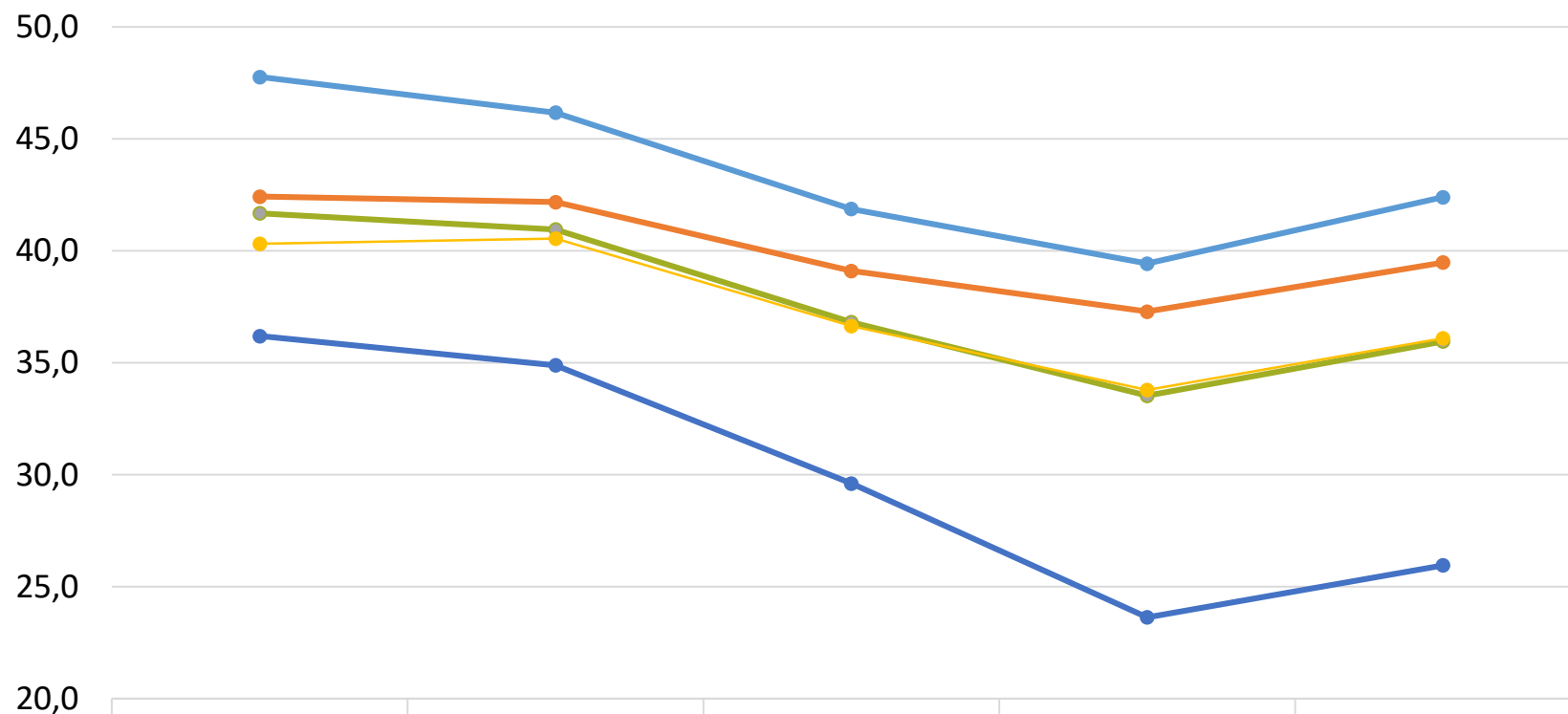
- 10,2

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

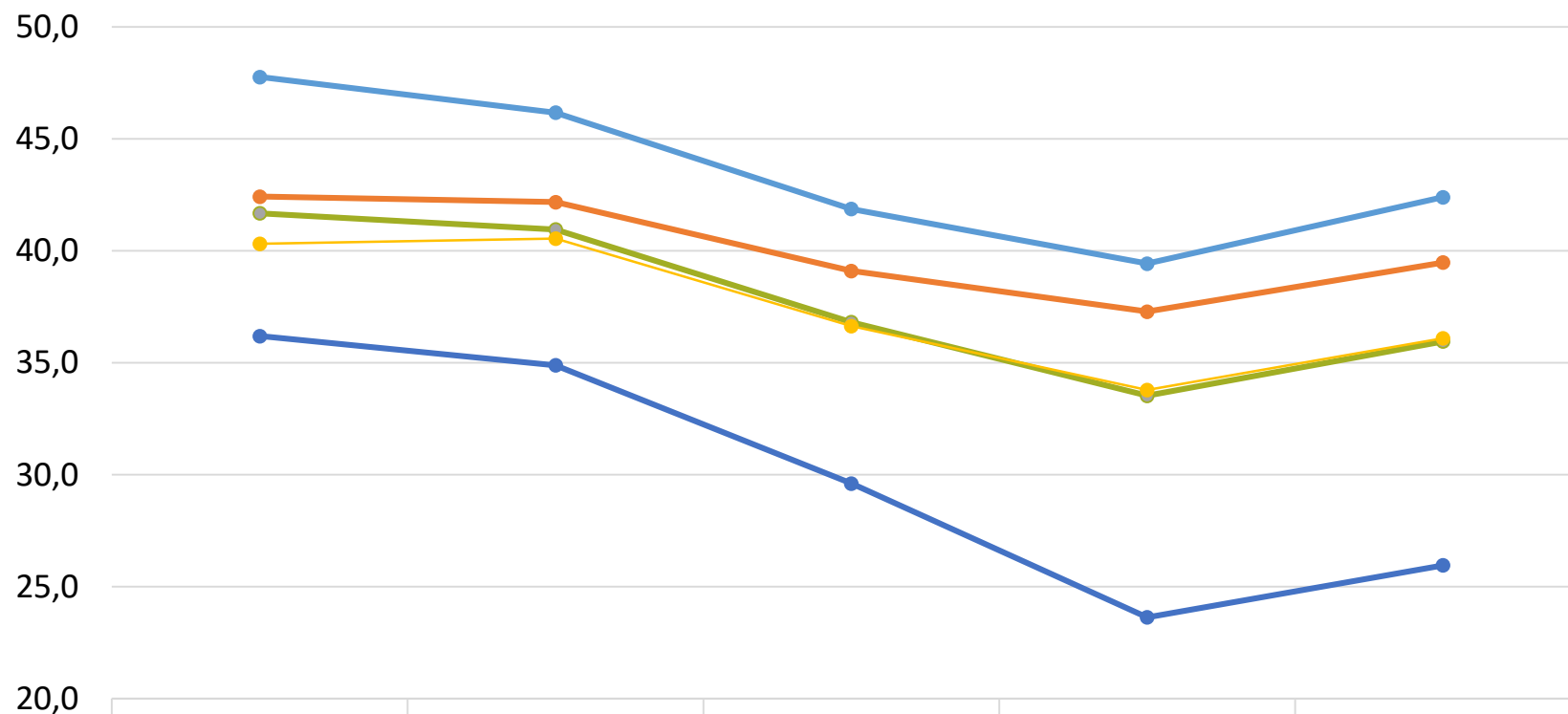


- 5,4
 puntos % menos
 del neto de
Confianza
 2018 versus 2014

	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

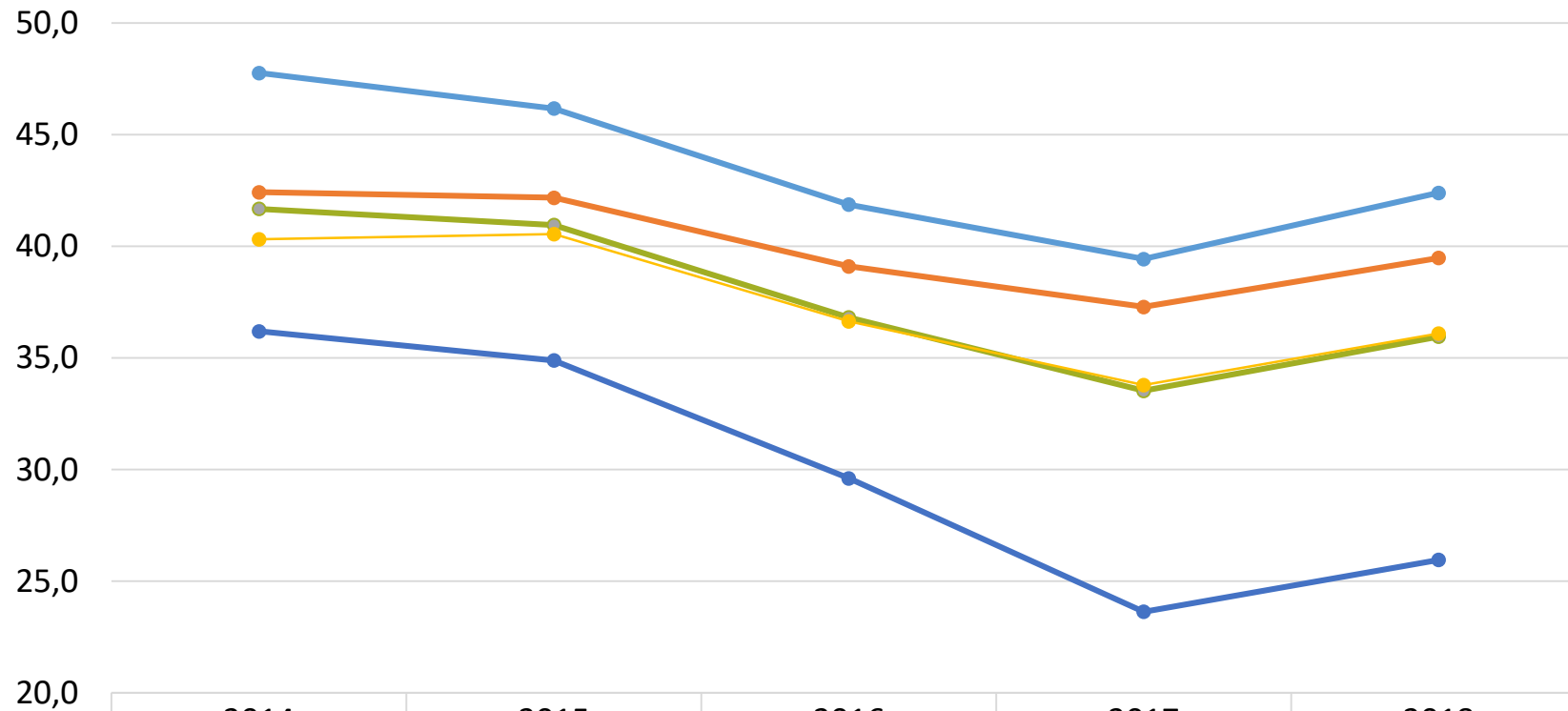


- 4,2
puntos % menos
del neto de
Cumplimiento
2018 versus 2014

	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

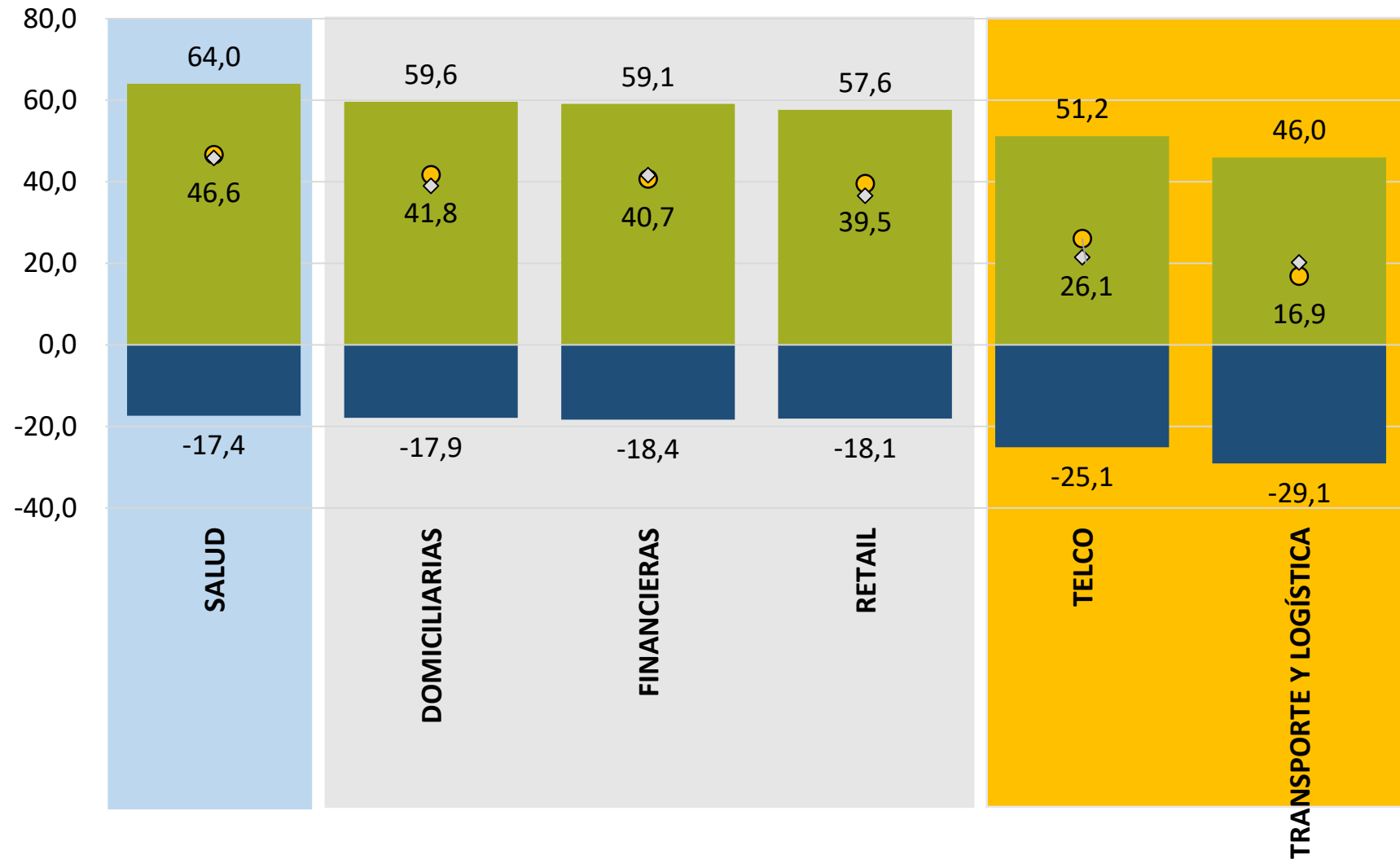
	2014	2015	2016	2017	2018
Confianza	47,8	46,2	41,9	39,4	42,4
Transparencia	42,4	42,2	39,1	37,3	39,5
ICC	41,7	41,0	36,8	33,5	36,0
Cumplimiento	40,3	40,6	36,6	33,8	36,1
Preocupación	36,2	34,9	29,6	23,6	26,0

RESULTADOS RUBROS



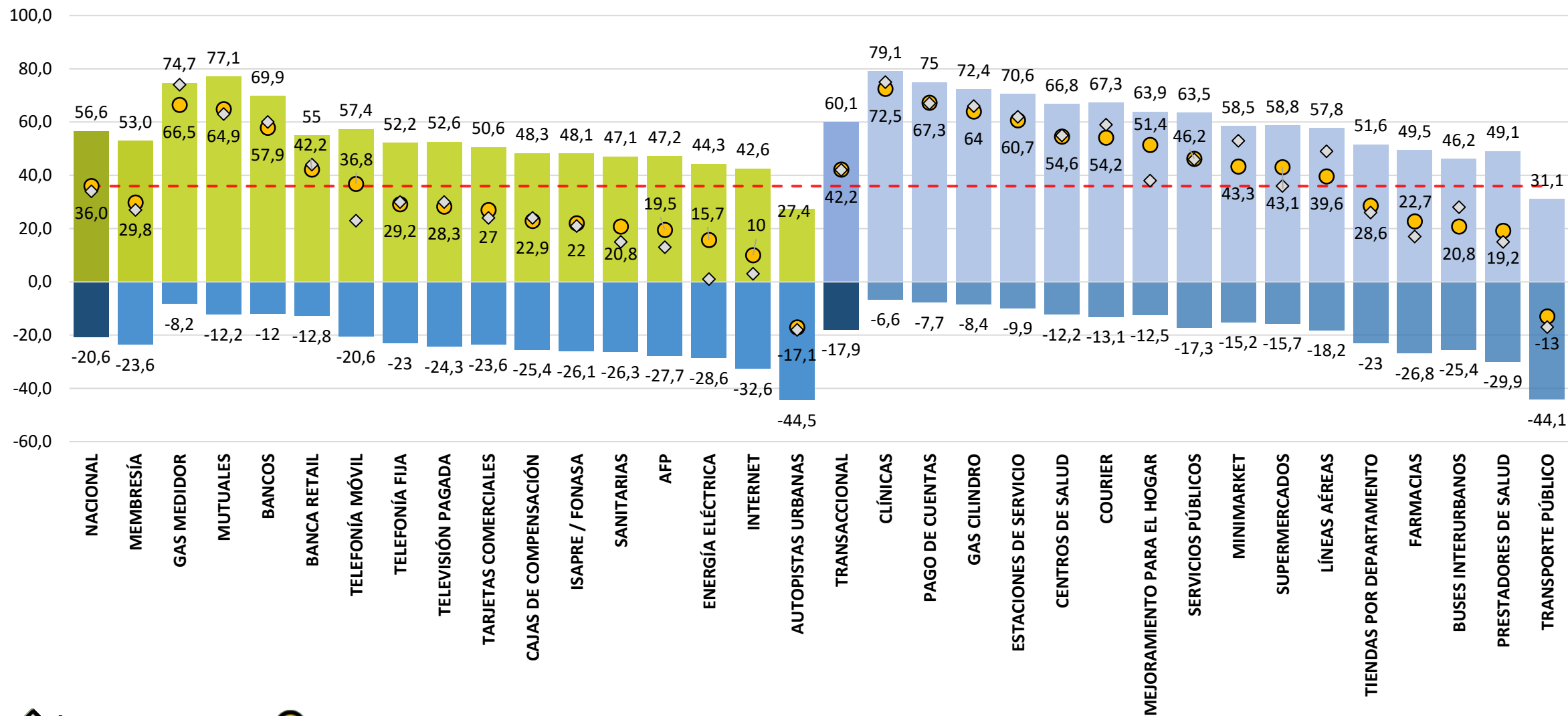
INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES 2018

Por industria



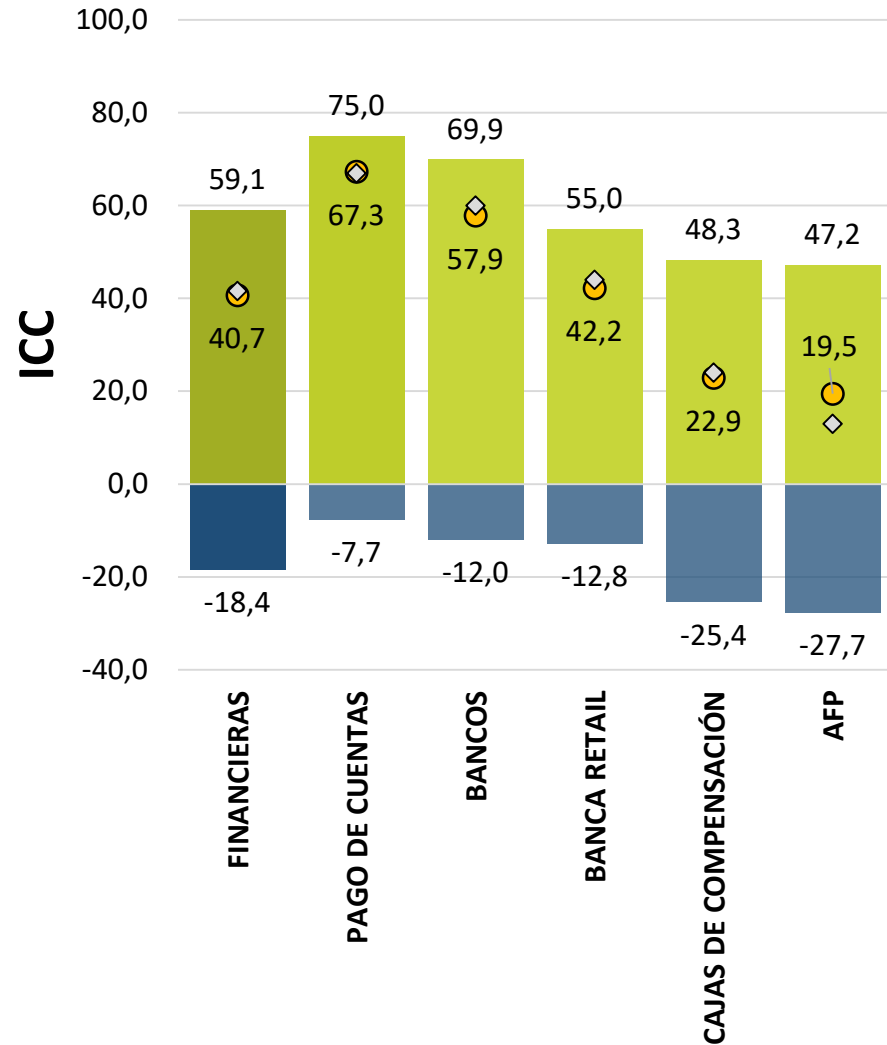
INDICE DE CONFIANZA DE CLIENTES 2018

Por sector

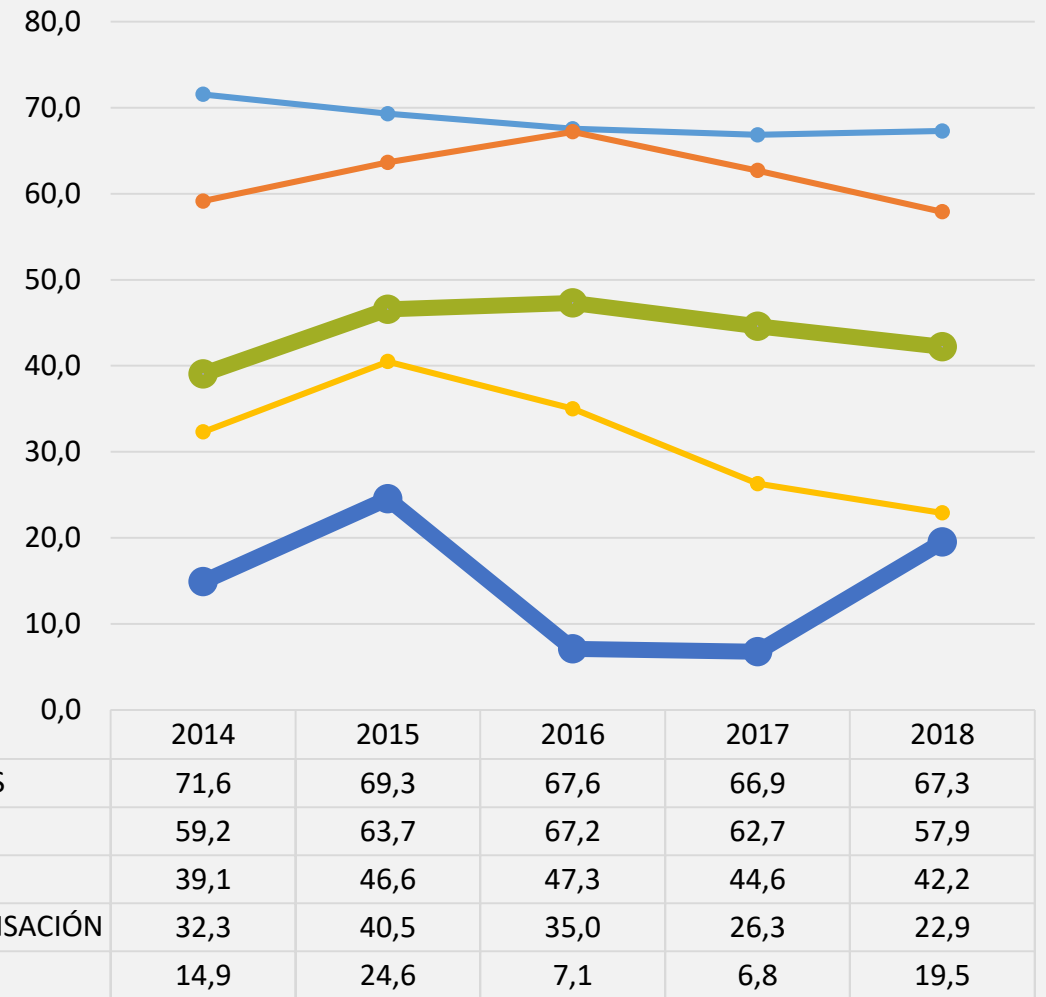


◊ Índice Neto 2017

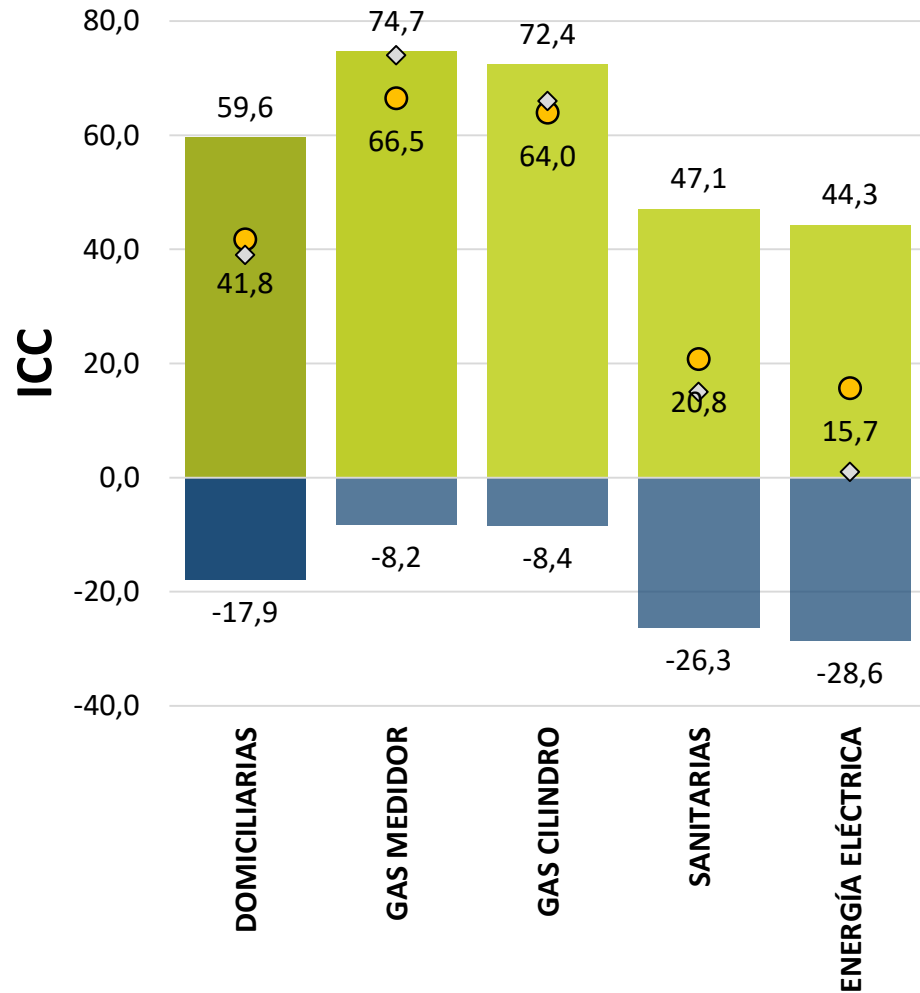
● Índice Neto 2018



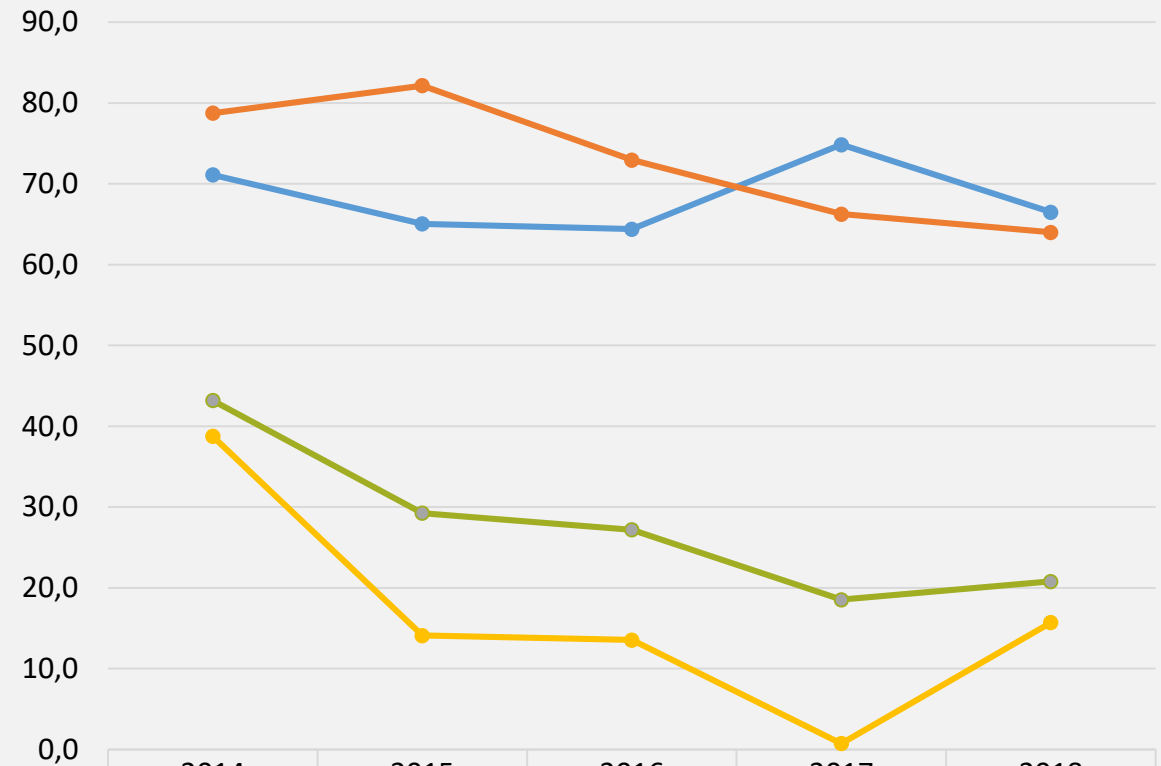
% neto



Evolutivo sectorial en Domiciliario

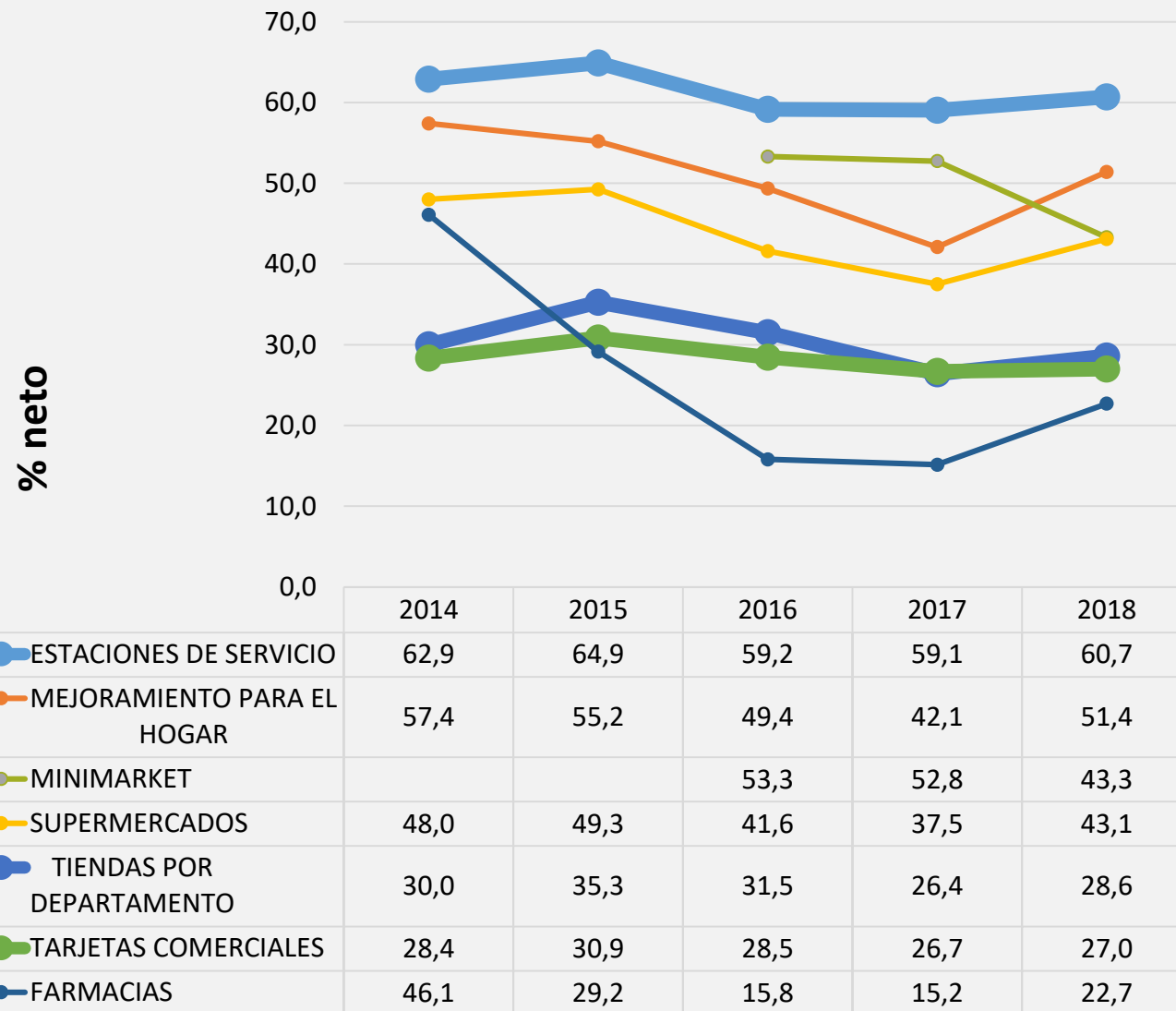
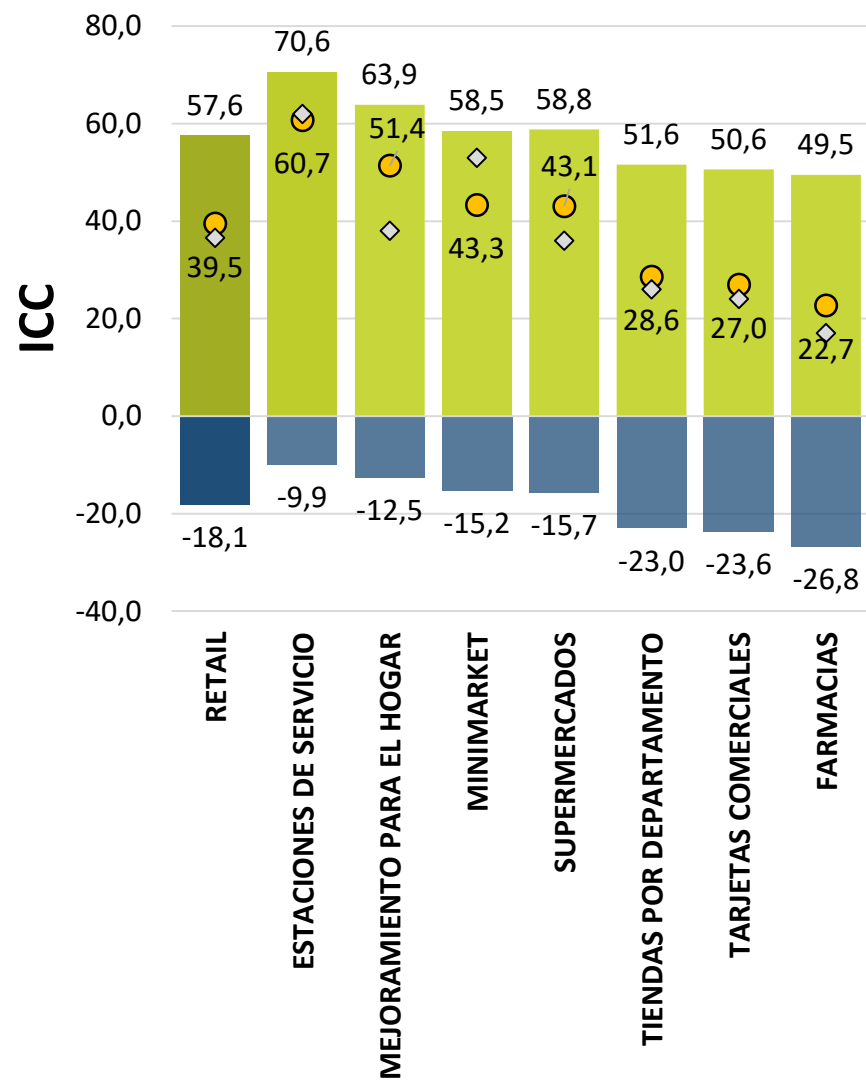


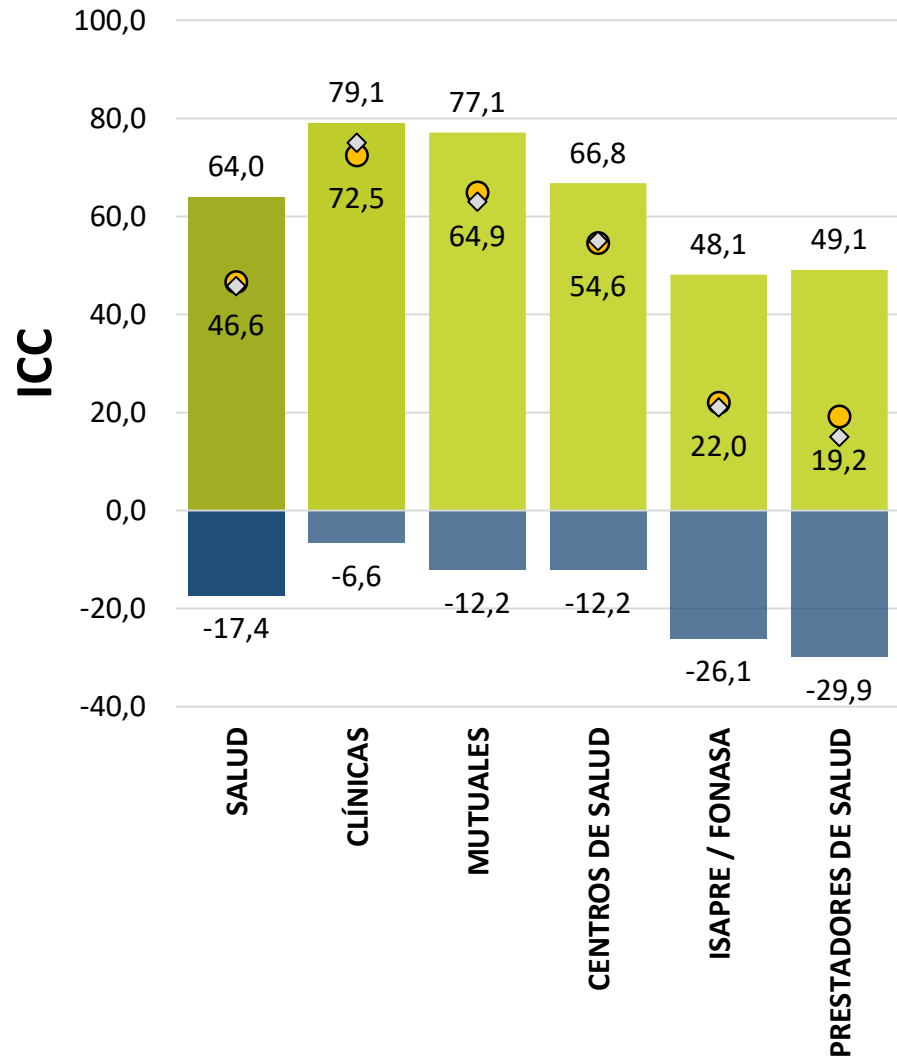
% neto



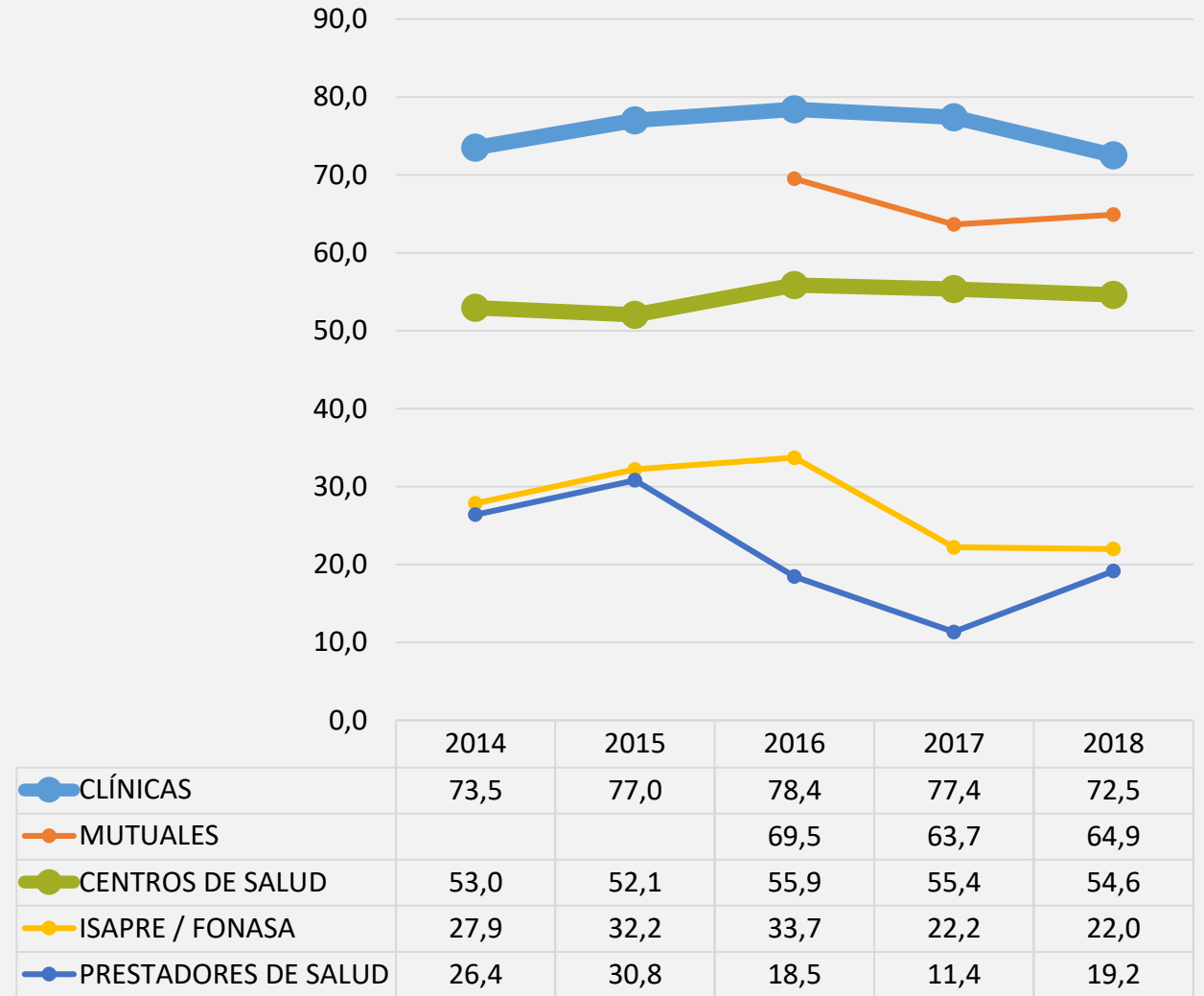
	2014	2015	2016	2017	2018
—●— GAS MEDIDOR	71,1	65,1	64,4	74,9	66,5
—●— GAS CILINDRO	78,8	82,2	73,0	66,3	64,0
—●— SANITARIAS	43,2	29,3	27,2	18,6	20,8
—●— ENERGÍA ELÉCTRICA	38,8	14,1	13,6	0,8	15,7

Evolutivo sectorial en Retail

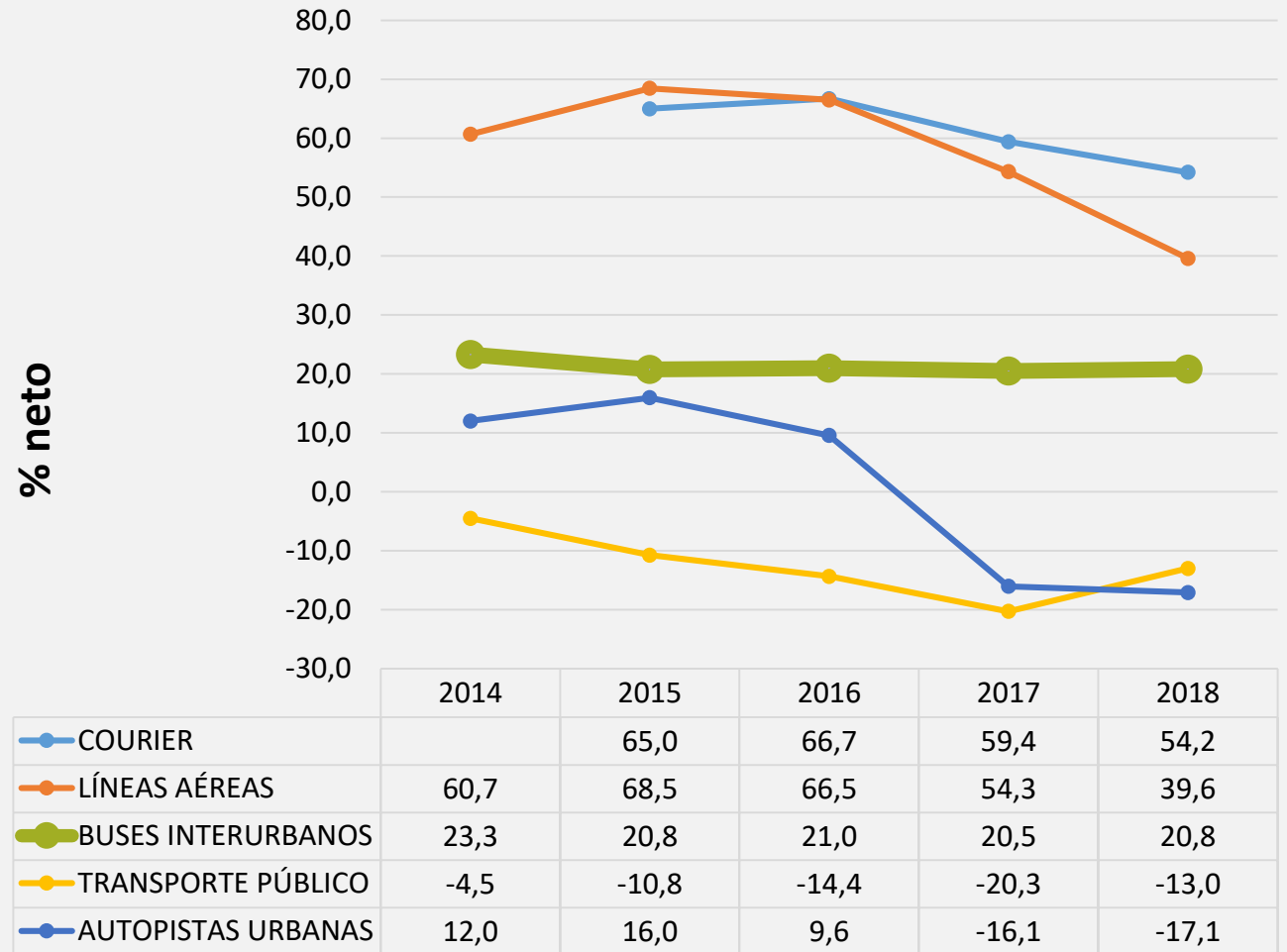
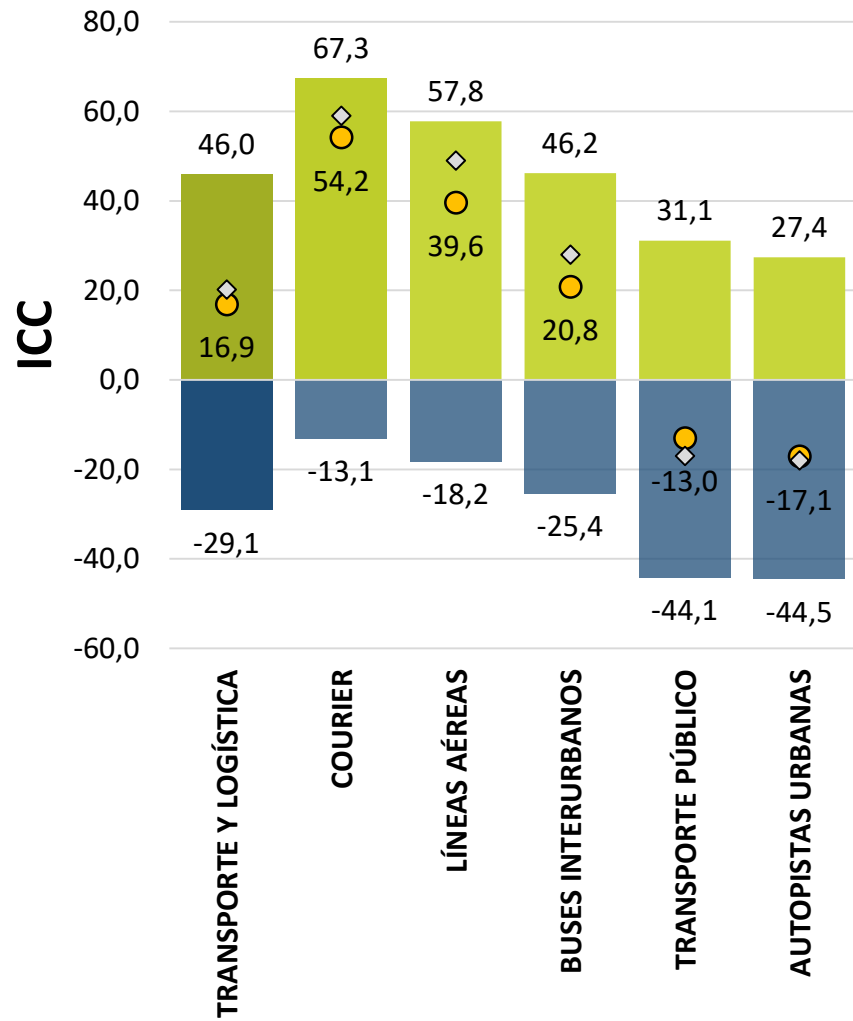


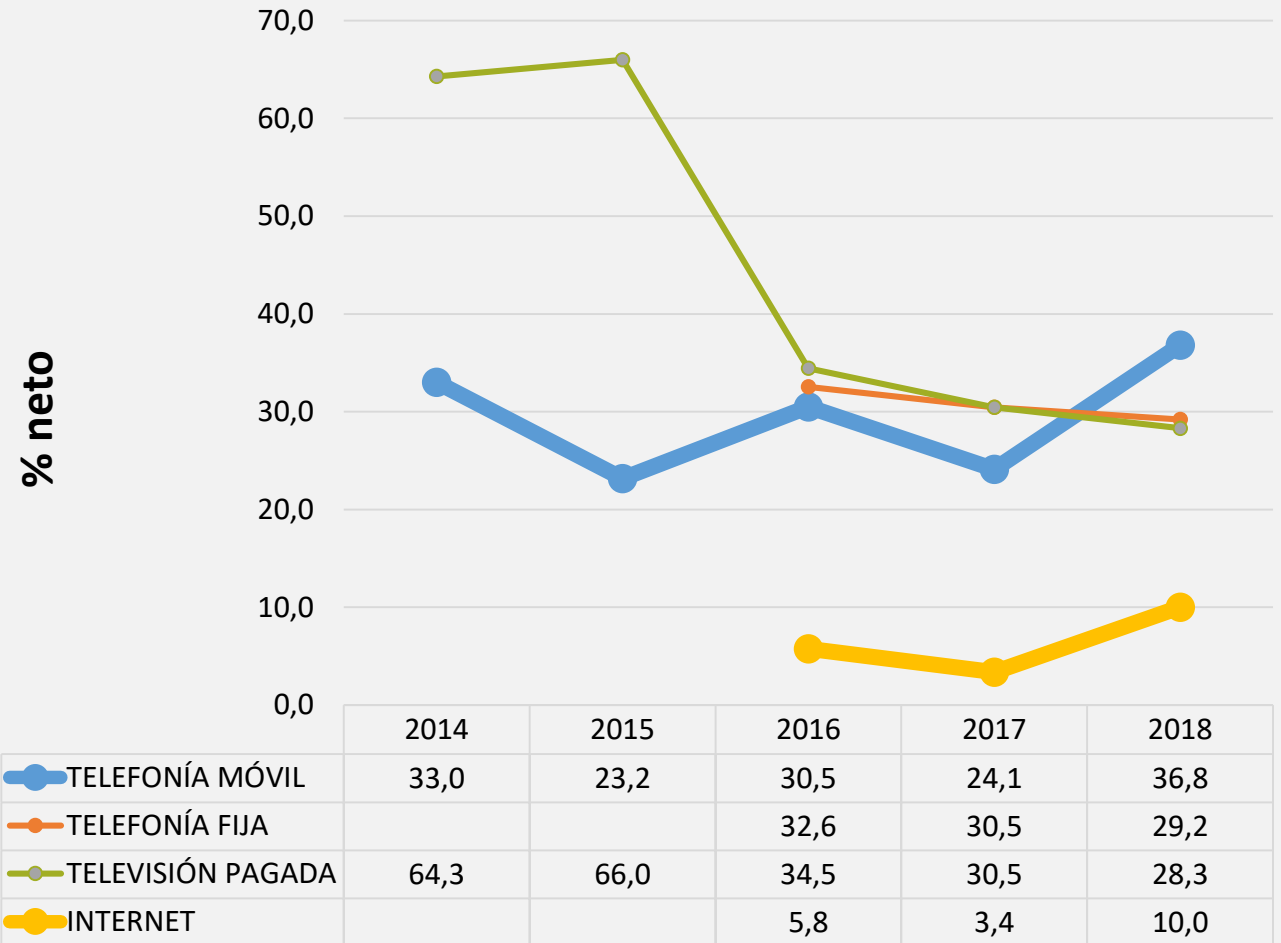
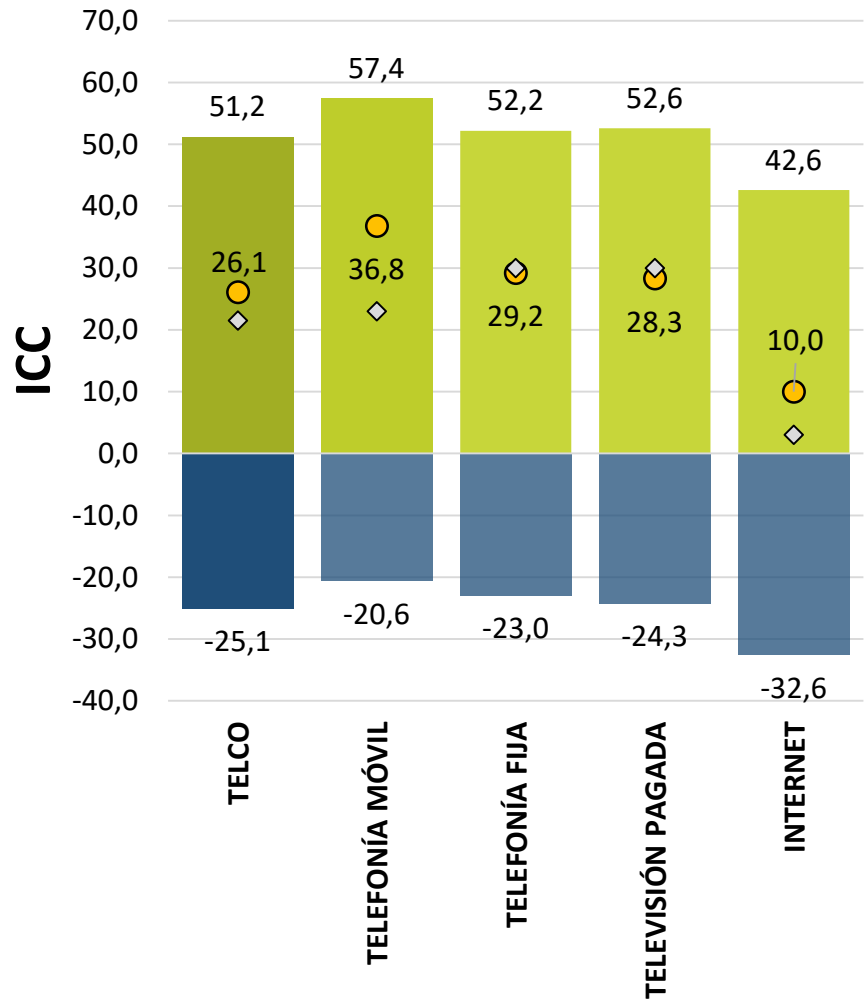


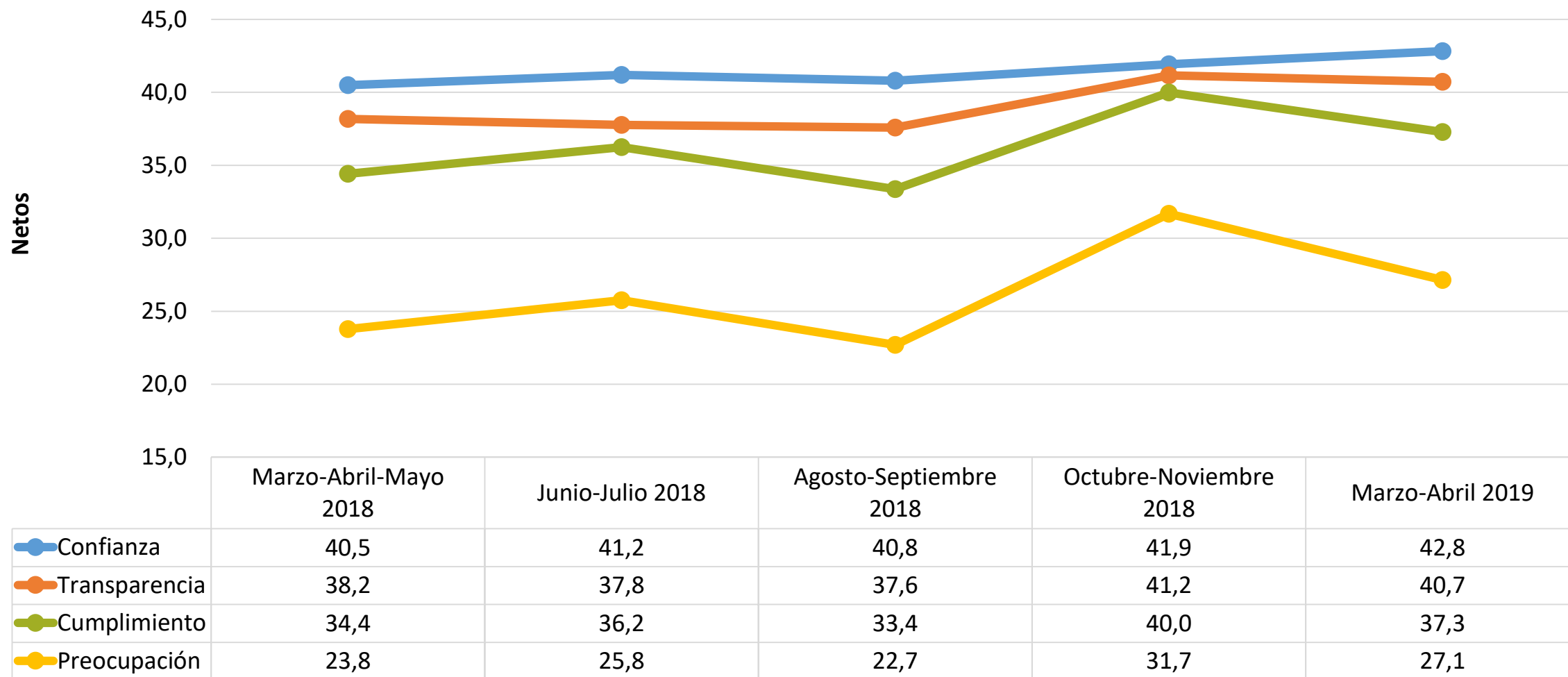
% neto

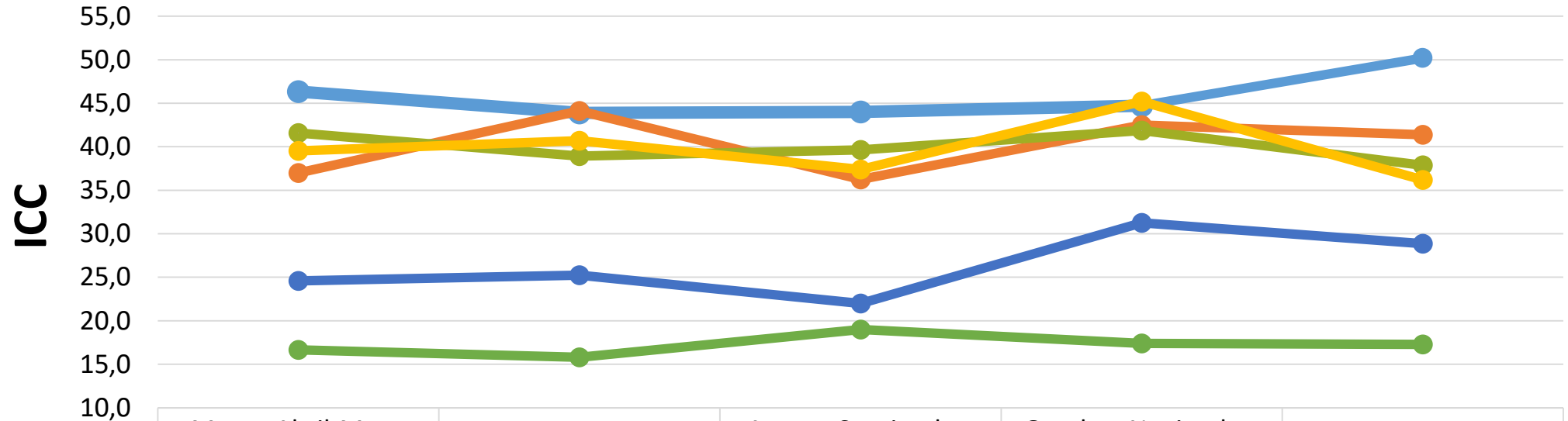


Evolutivo sectorial en Transporte y Logística









	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

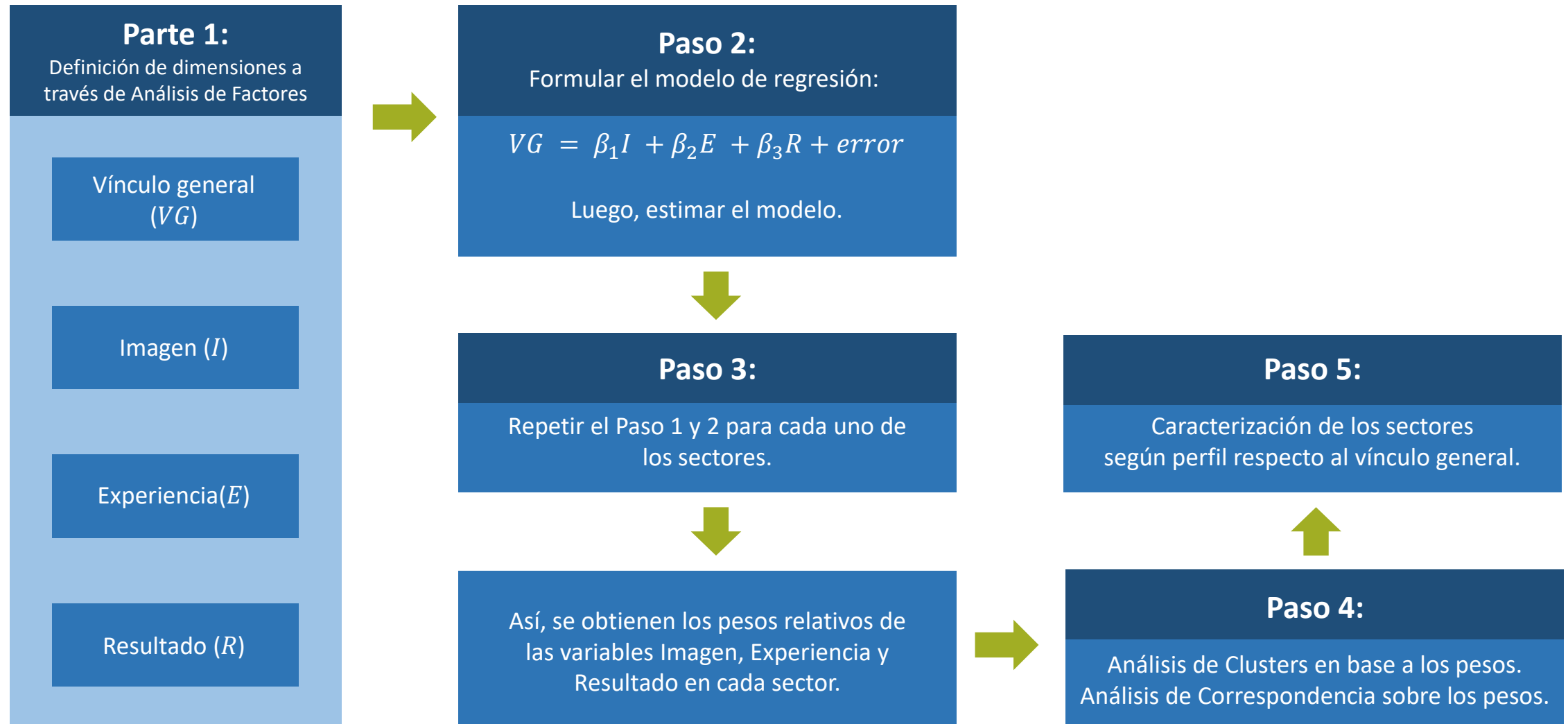
IMAGEN

- Transparencia
- Preocupación
- Confianza

EXPERIENCIA

- Agradable
- Simple y fácil



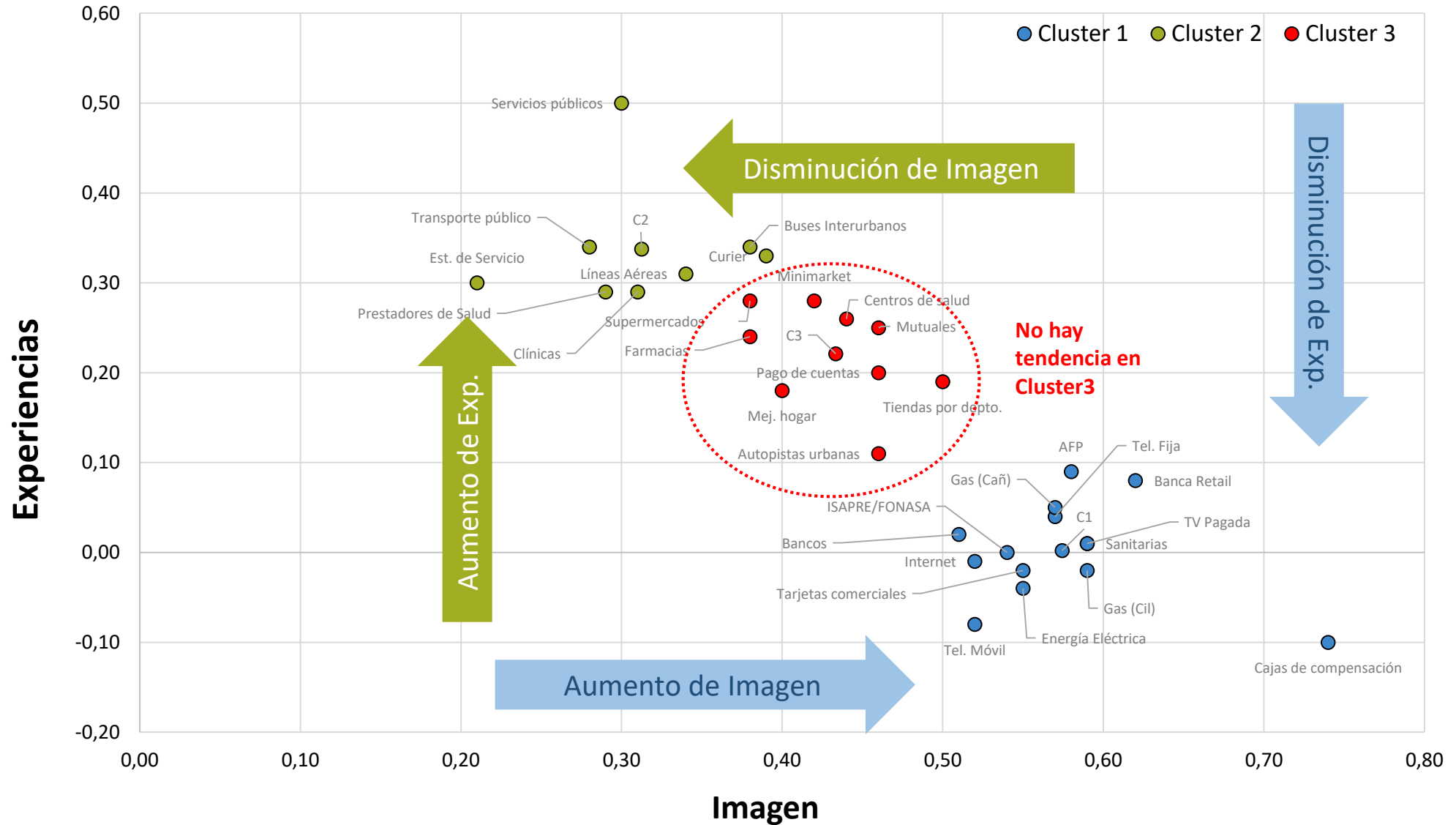


- No se reconocen distinciones en base a variable Resultado
- Los clusters de sectores se dividen prácticamente de forma lineal en base a la variable Imagen



Resultados Clusters

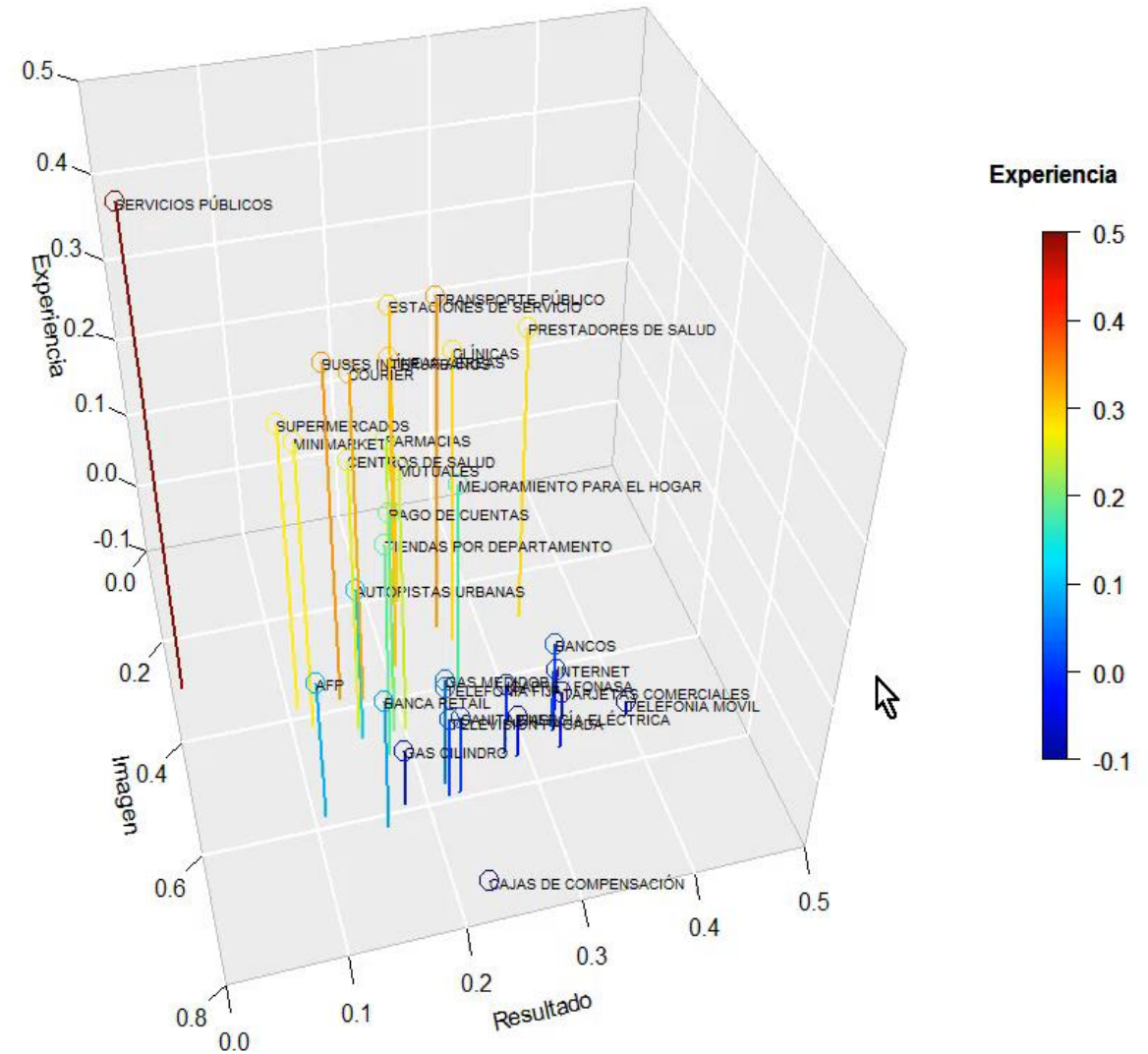
Proyección Imagen/Experiencias



Resultados Clusters

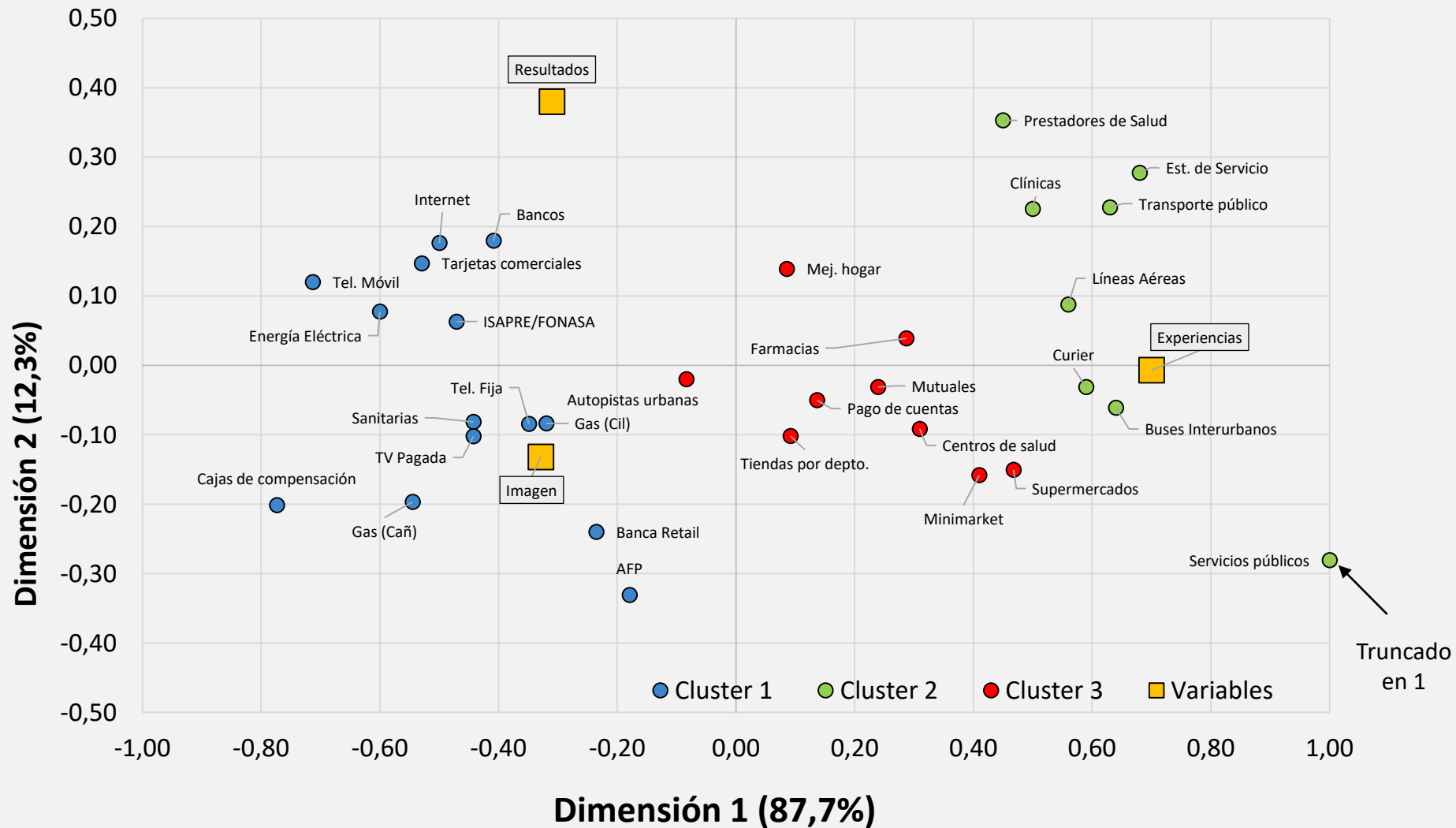
Proyección de 3 variables

- 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
Indice de
CONFIANZA DE CLIENTES 2018 (ICC)



ces

centro de
experiencias
y servicios UAI