



CRITERIA
INVESTIGAR · INTEGRAR · TRANSFORMAR

Criteria



@CriteriaChile



RESULTADOS DE ESTUDIO

VALORACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y SUS ATRIBUTOS

ABRIL 2021

OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

OBJETIVO GENERAL

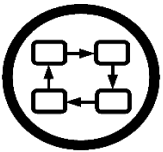
Levantar información acerca de los hábitos, evaluaciones e intereses que las personas manifiestan en relación al uso de energía eléctrica.





TIPO DE ESTUDIO:

ESTUDIO CUANTITATIVO A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS AUTOADMINISTRADAS MEDIANTE EL USO DE PANELES CERTIFICADOS DE ACCESO ONLINE



TÉCNICA DE MUESTREO:

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO POR CUOTAS. EL MUESTREO ES UNA APROXIMACIÓN AL MÉTODO PROBABILÍSTICO, YA QUE TOMA UNA MUESTRA ALEATORIA ESTRATIFICADA DEL PANEL ONLINE CUYA DISTRIBUCIÓN COMPORTA CIERTAS DESVIACIONES A LA POBLACIÓN.

LOS RESULTADOS SON PONDERADOS POR ZONA, SEXO, EDAD Y NIVEL SOCIOECONÓMICO COMO FORMA DE REPRESENTAR EL UNIVERSO REAL DEL PAÍS.

ACERCA DEL PANEL ONLINE:

LOS PANELES DE ACCESO ONLINE SON COMUNIDADES FORMADAS POR PERSONAS PREDISPUESAS A PARTICIPAR EN ESTUDIOS DE MERCADO Y OPINIÓN. ESTA ENCUESTA CRITERIA ESTÁ HECHA SOBRE UN PANEL CERRADO QUE CUMPLE CON LAS ESPECIFICACIONES Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS NECESARIAS PARA ESTE ESTUDIO.



GRUPO OBJETIVO:

HOMBRES Y MUJERES, MAYORES DE 18 AÑOS, DE NIVEL SOCIOECONÓMICO ABCD, RESIDENTES DE LAS DISTINTAS REGIONES DEL PAÍS



INSTRUMENTO:

CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO DE PREGUNTAS CERRADAS Y ABIERTAS



FECHA DE CAMPO:

LA FASE DE CAMPO SE EJECUTÓ ENTRE EL 5 Y EL 16 DE MARZO DE 2021



MUESTRA TOTAL:

1.440 CASOS

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

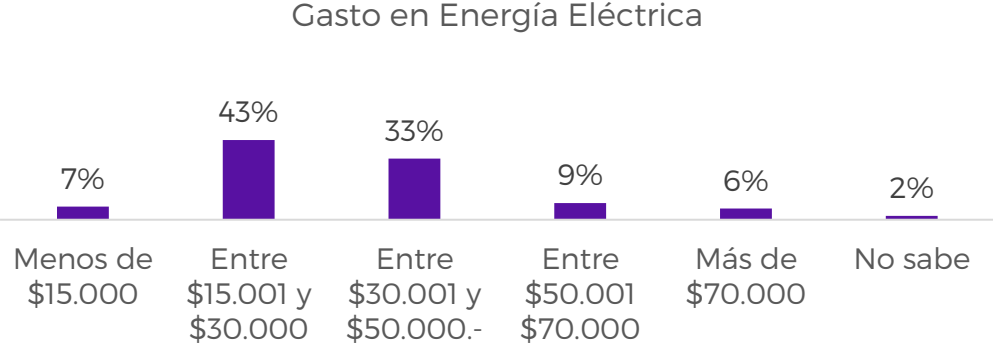
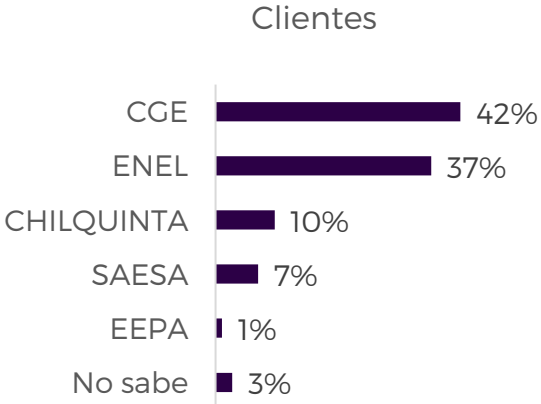
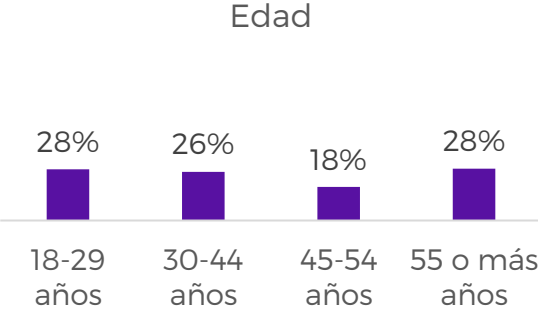
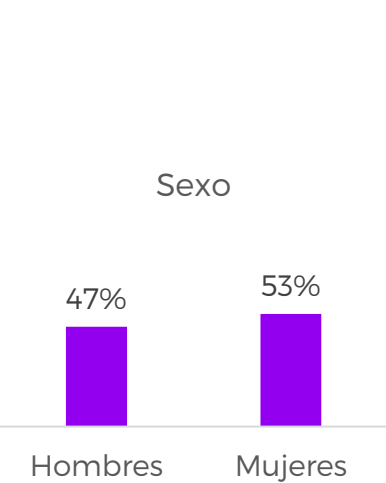
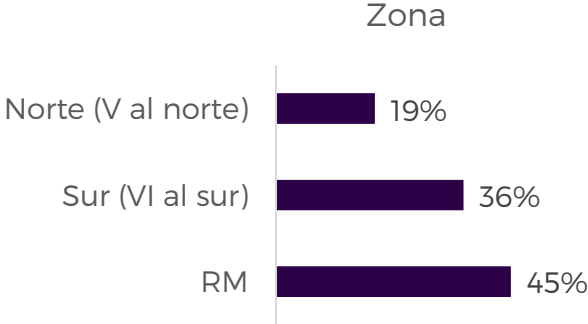
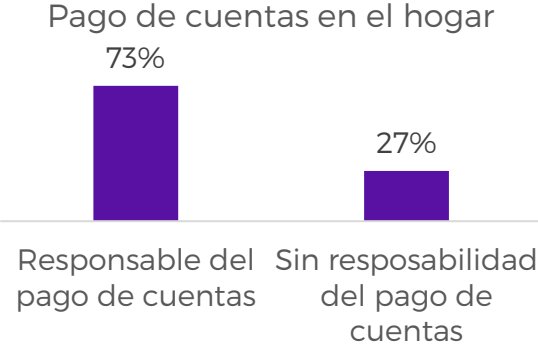
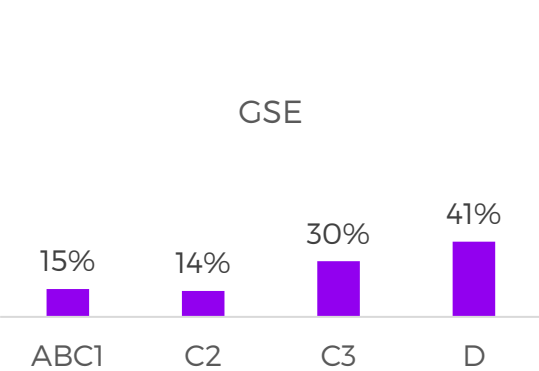


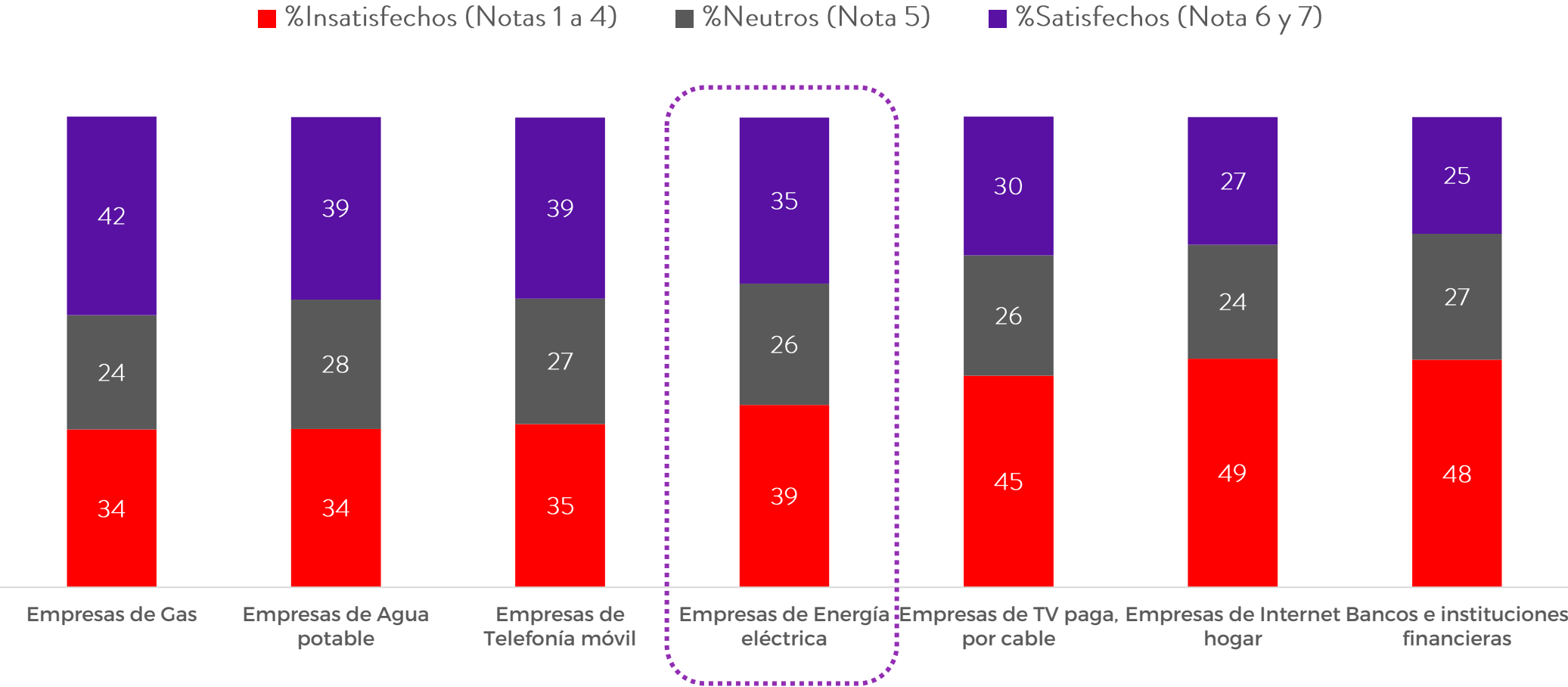


IMAGEN EMPRESAS DE SERVICIOS

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO



¿Con que nota evalúas tu satisfacción general con el servicio que entregan las siguientes empresas?
Base: Total entrevistados, 1.440 casos

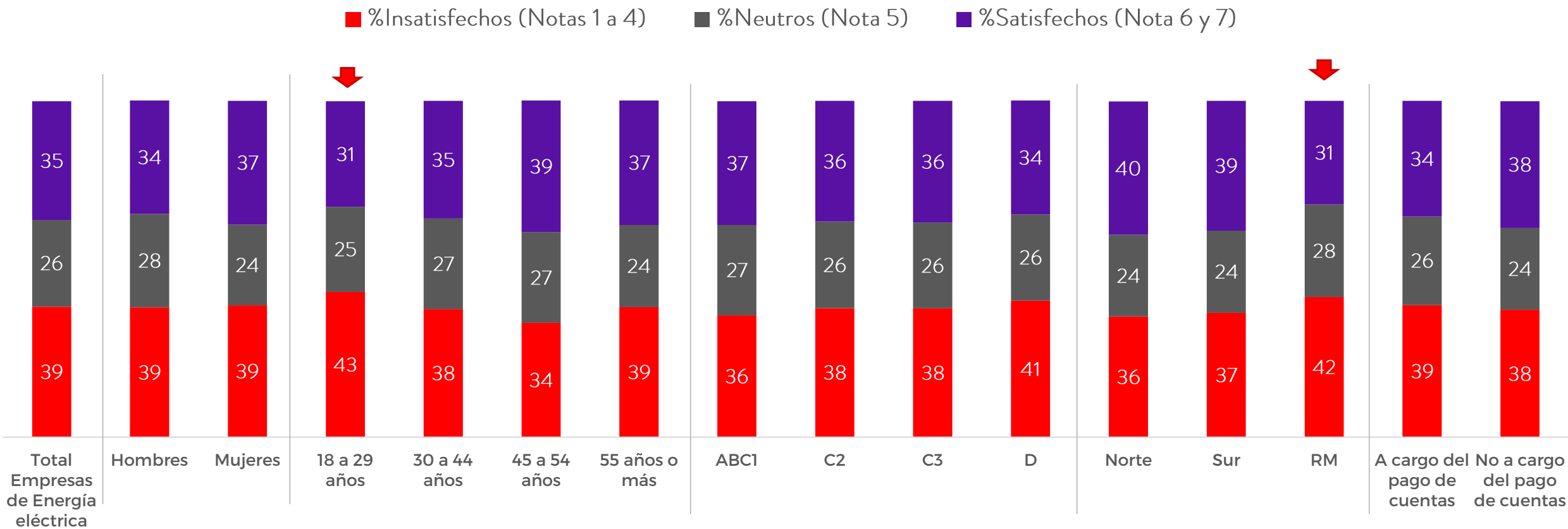


- La evaluación es bastante crítica para los distintos servicios
- Las empresas de energía eléctrica se ubican al centro de la evaluación con notas 6 y 7

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO – EMPRESAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA

¿Con que nota evalúas tu satisfacción general con el servicio que entregan las siguientes empresas?

Base: Total entrevistados, 1.440 casos



• Los jóvenes y los residentes de la RM tienen el perfil más crítico en la evaluación

PRINCIPALES RAZONES DE LA EVALUACIÓN

¿Por qué evalúas con nota ... el servicio de ENERGÍA ELÉCTRICA? PREGUNTA ABIERTA
Base: Total entrevistados, 1.440 casos

%Que menciona cada aspecto

RAZONES Base: 159 casos	%QUIENES EVALUARON CON NOTA 7
No he tenido problemas/No me ha fallado	38%
Buen servicio/Eficiente	30%
Nunca falla/Sin cortes	27%
Buen servicio al cliente	10%

RAZONES Base: 714 casos	%QUIENES EVALUARON CON NOTA 5 Y 6
El precio es caro/Cobro excesivo	19%
Cortes de energía frecuentes/Sufre cortes	17%
Buen servicio/Eficiente	13%
Mal servicio técnico (ej. Demoran en arreglar los cortes)	8%
Poca información a los clientes	8%
Mala atención/Mal servicio al cliente	8%

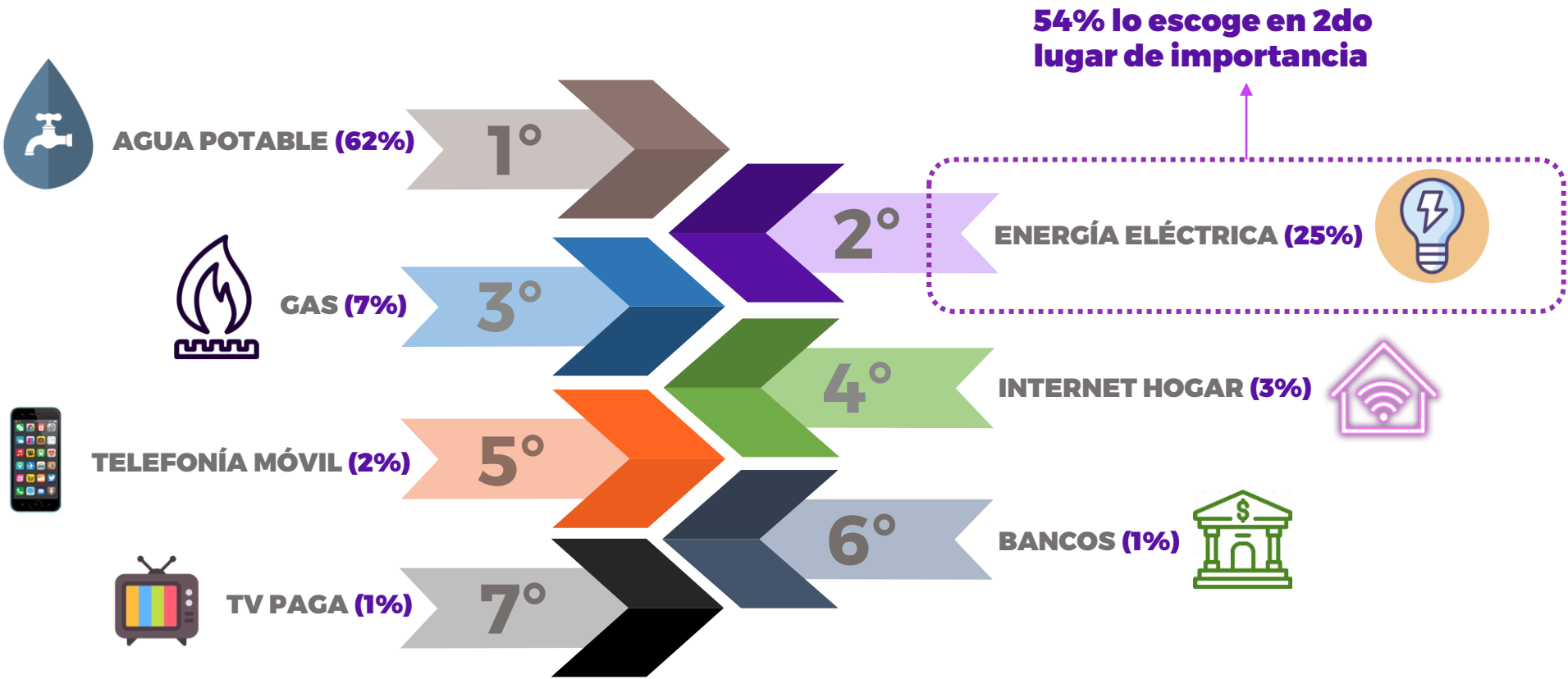
RAZONES Base: 567 casos	%QUIENES EVALUARON CON NOTA 1 a 4
El precio es caro/Cobro excesivo	34%
Cortes de energía frecuentes/Sufre cortes	24%
Mala atención/Mal servicio al cliente	15%
Mal servicio técnico (ej. Demoran en arreglar los cortes)	13%
Mala calidad del servicio/Deficiente	11%
Cobros no justificados o indebidos	11%
No hay reposición por fallas/Cobran aunque se corte	9%

IMPORTANCIA SERVICIOS

Del siguiente listado, ¿Cuáles son los 3 servicios que consideras más importantes o que no puede faltar por ningún motivo?
Selecciona de acuerdo al orden de importancia que para ti tienen
Base: Total entrevistados, 1.440 casos

%Que escoge determinado servicio
en primer lugar de importancia

LUGAR EN EL RANKING DE IMPORTANCIA



IMPORTANCIA SERVICIOS

Del siguiente listado, ¿Cuáles son los 3 servicios que consideras más importantes o que no puede faltar por ningún motivo?
Selecciona de acuerdo al orden de importancia que para ti tienen
Base: Total entrevistados, 1.440 casos

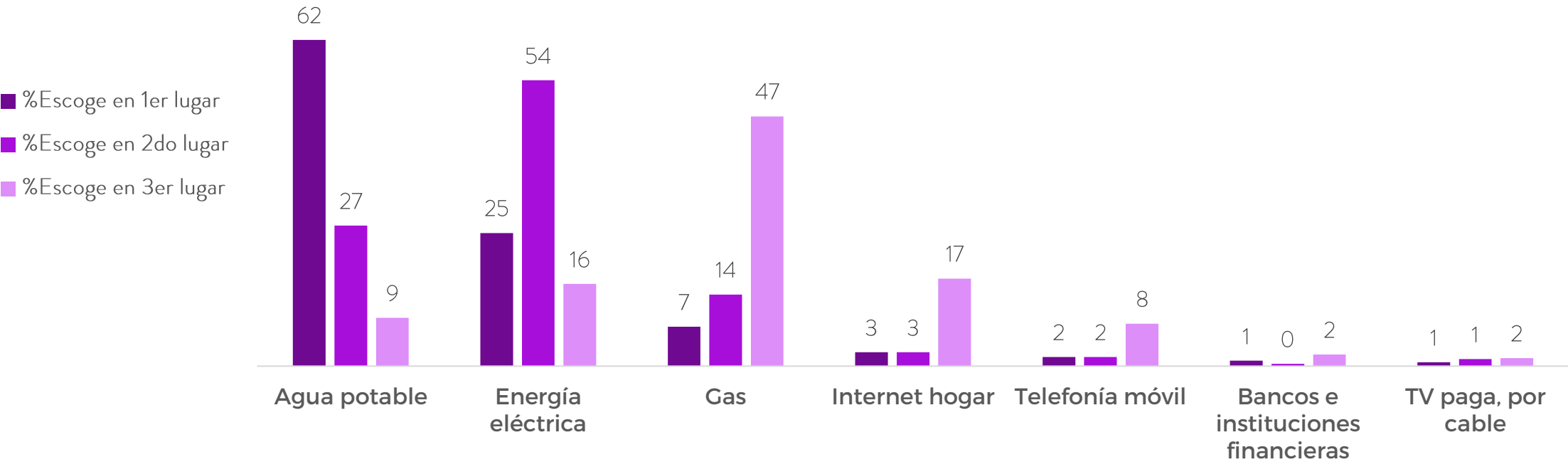
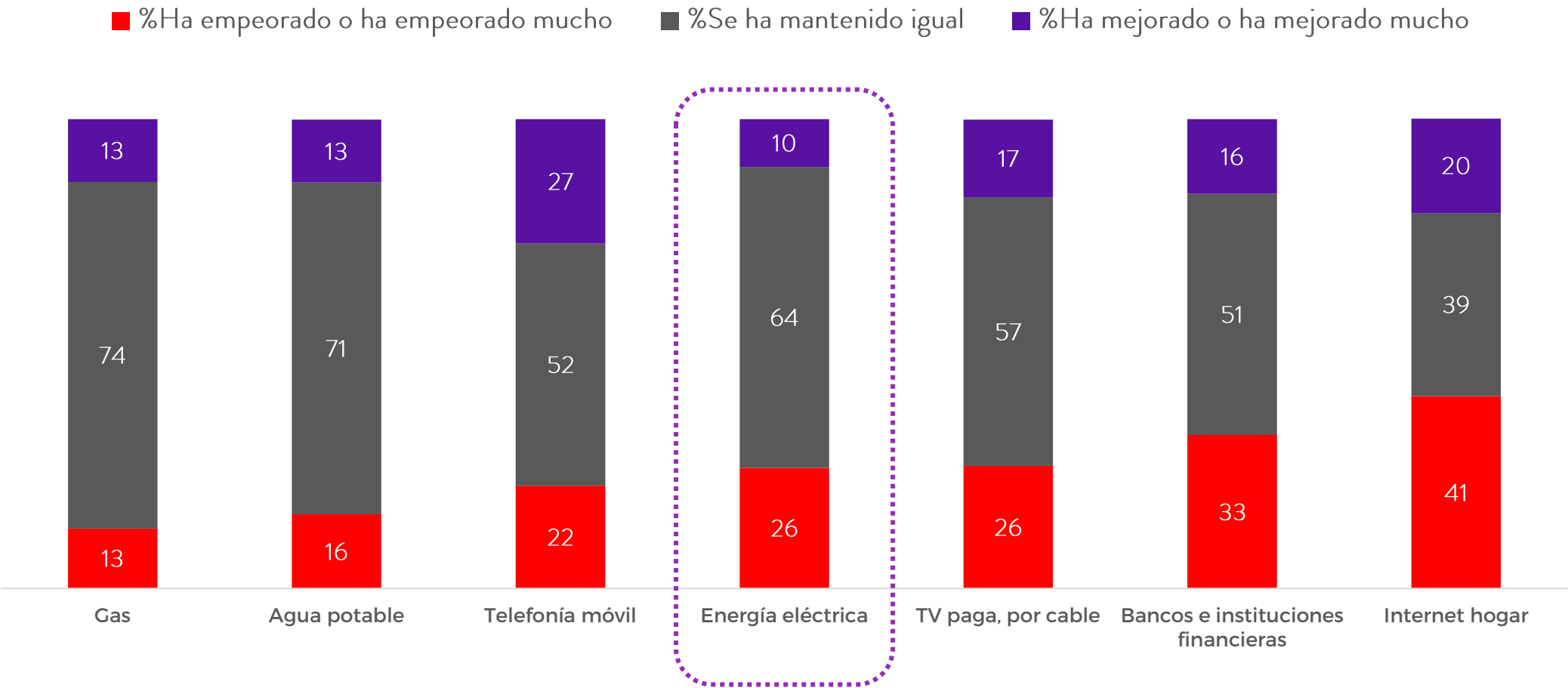


IMAGEN GENERAL DE LOS SERVICIOS

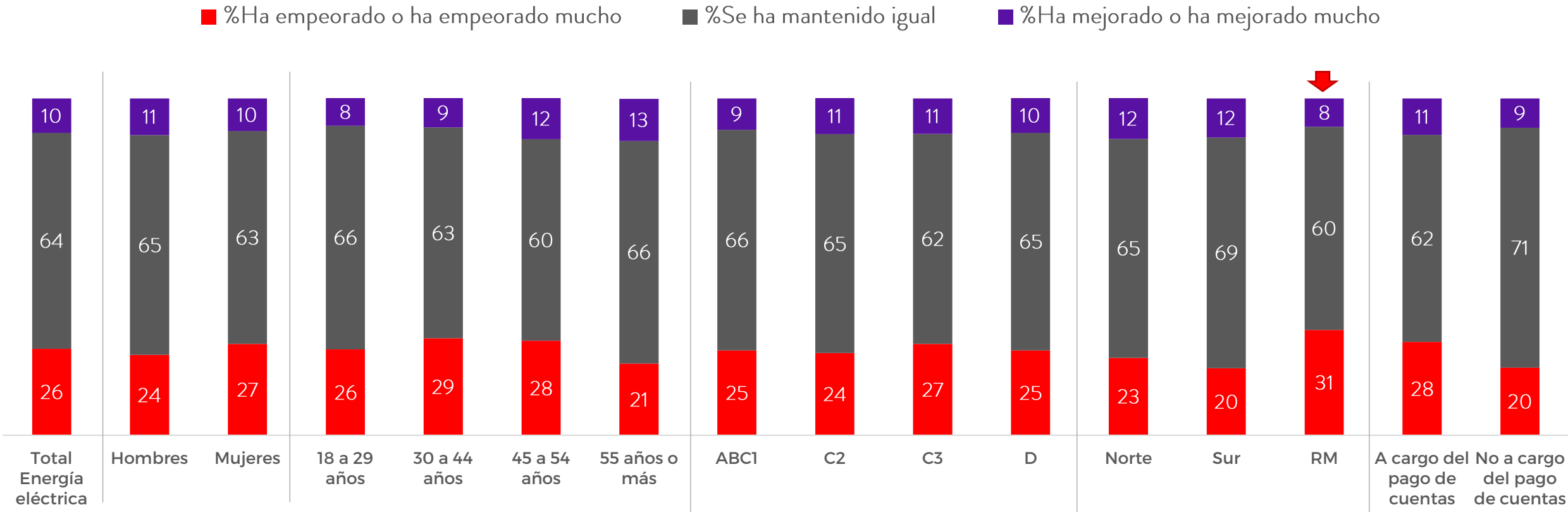
En los últimos 12 meses, consideras que los siguientes servicios...
Base: Total entrevistados, 1.440 casos



- La evaluación crítica anterior refleja una situación de statu quo donde la percepción general es que el servicio entregado por las empresas de energía eléctrica se ha mantenido igual. De igual forma, es el servicio que tiene el menor porcentaje de percepción de mejora.

IMAGEN GENERAL DE LOS SERVICIOS – ENERGÍA ELÉCTRICA

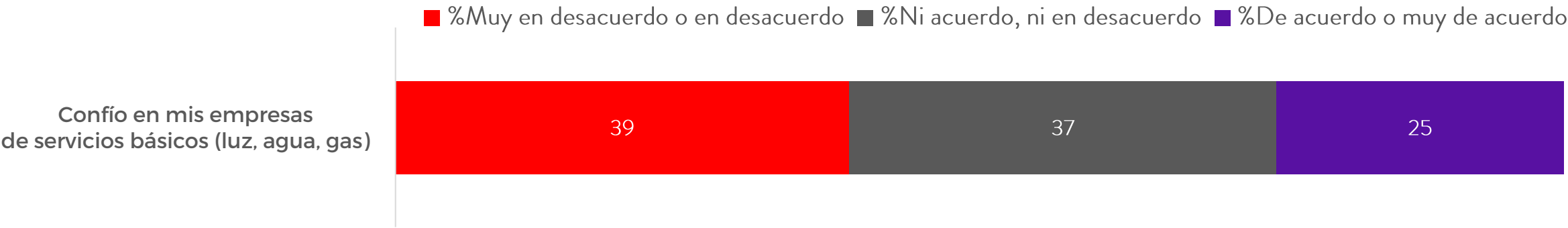
En los últimos 12 meses, consideras que los siguientes servicios...
Base: Total entrevistados, 1.440 casos



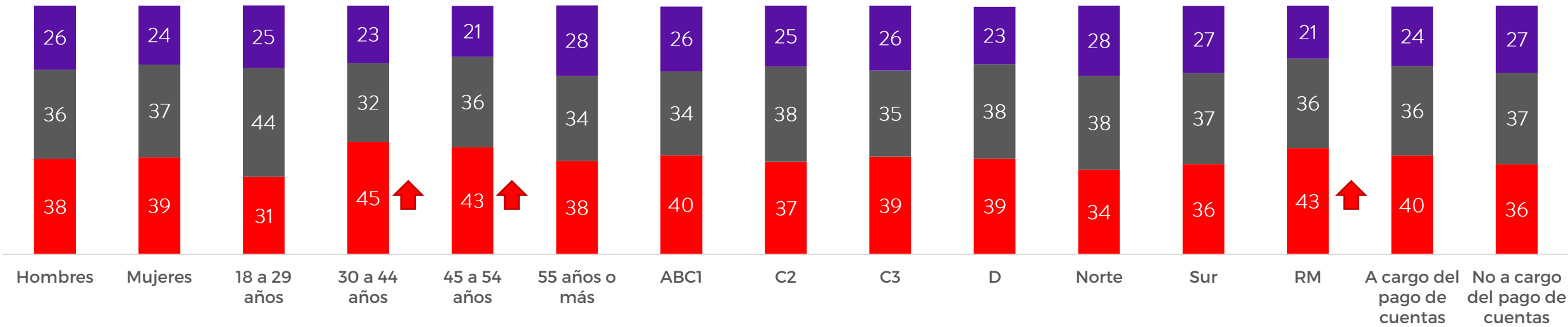
• **Nuevamente la evaluación más crítica se observa en la RM**

CONFIANZA EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS BÁSICO

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con las siguientes afirmaciones?
Base: Total entrevistados, 1.440 casos



• La evaluación de insatisfacción con los servicios es acompañada con bajos niveles de confianza

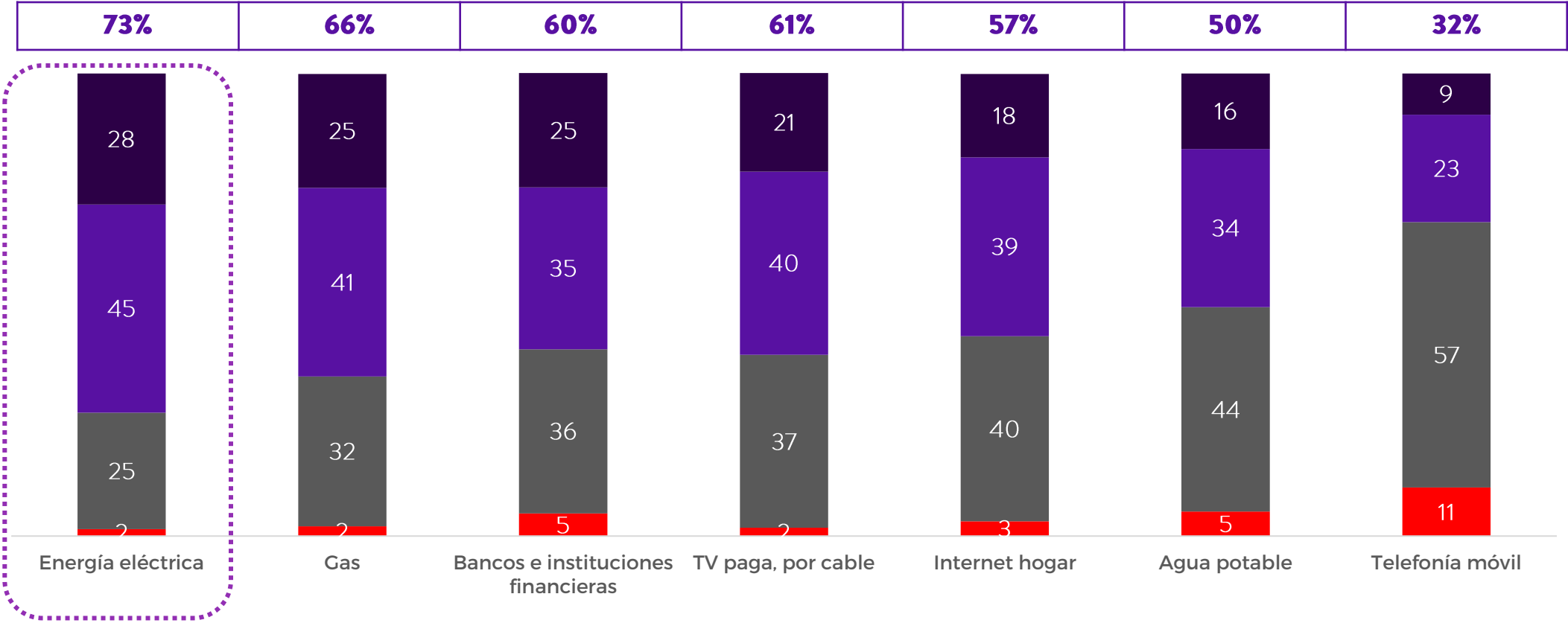


PERCEPCIÓN FRENTE AL PRECIO

El precio promedio de cada uno de los siguientes servicios dirías que es...
Base: Total entrevistados, 1.440 casos

%Alto + Muy alto

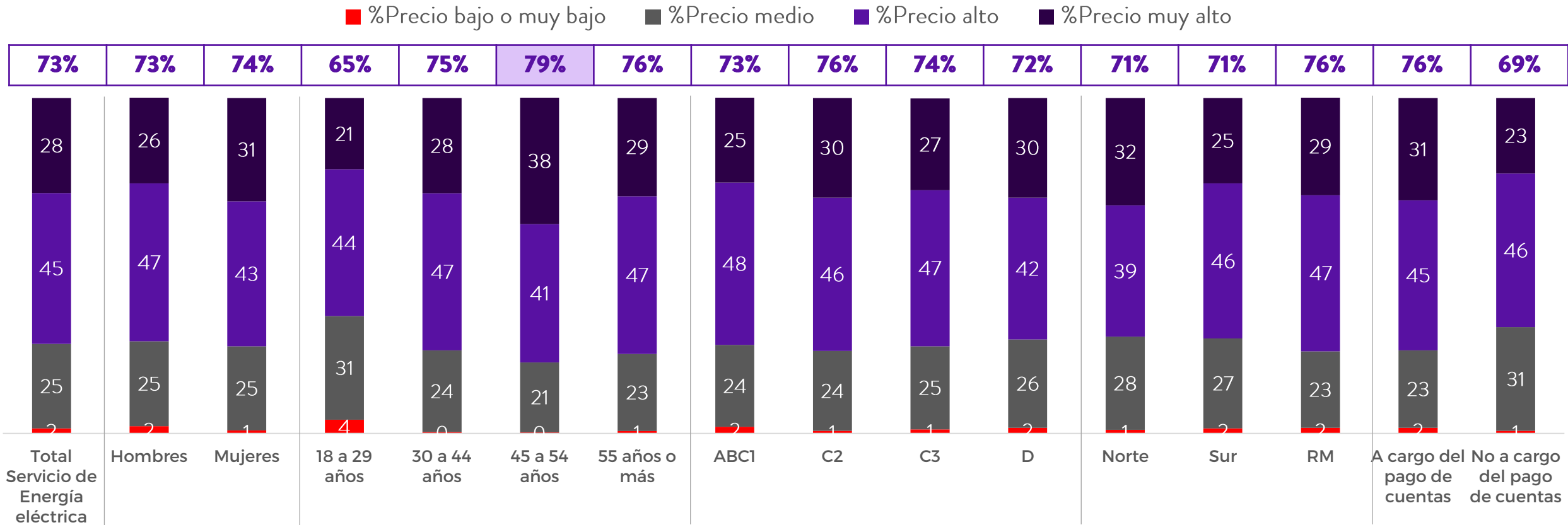
%Precio bajo o muy bajo %Precio medio %Precio alto %Precio muy alto



• El servicio de energía eléctrica es el que tiene la mayor percepción de precio alto

PERCEPCIÓN FRENTE AL PRECIO – ENERGÍA ELÉCTRICA

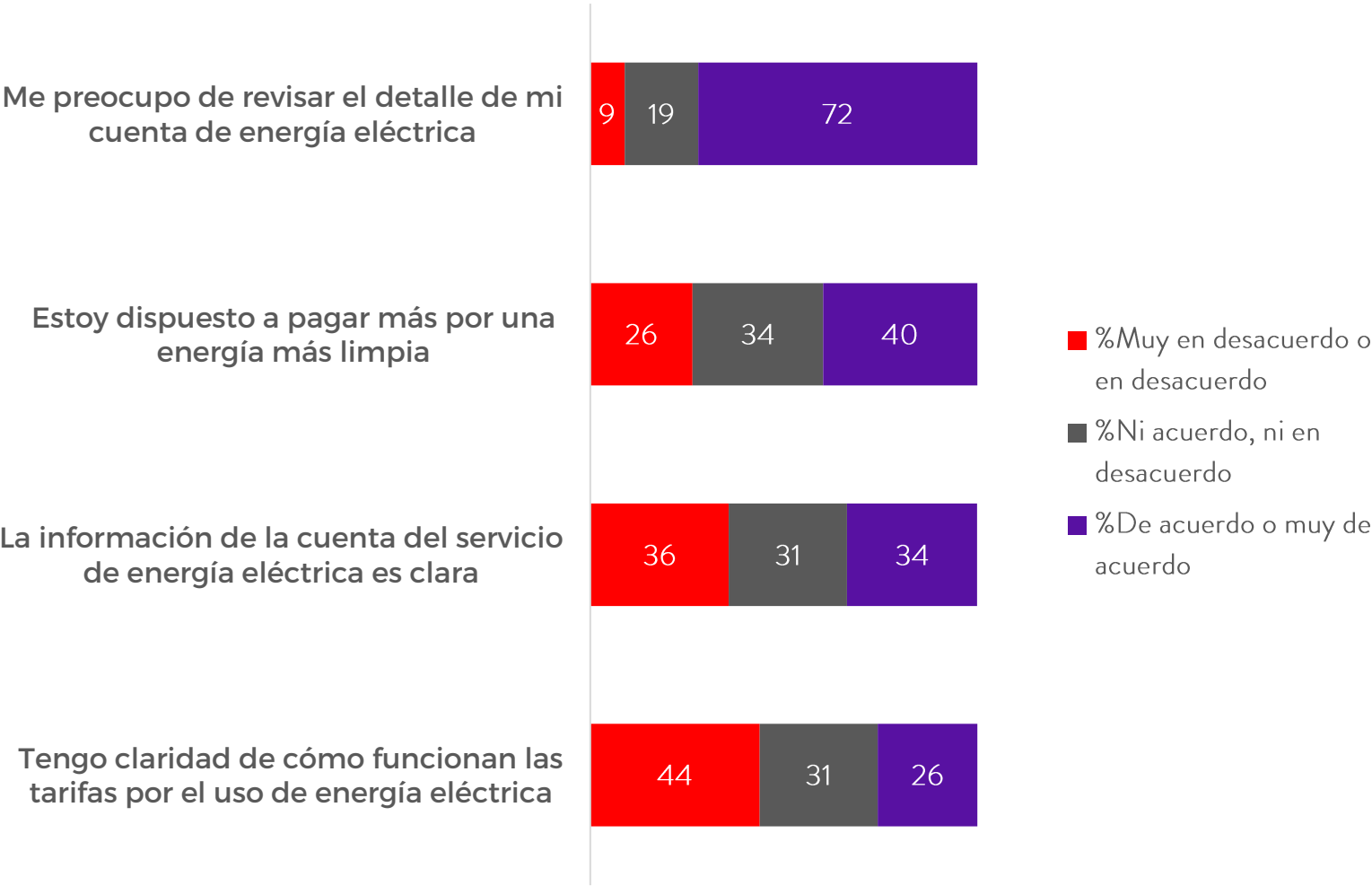
El precio promedio de cada uno de los siguientes servicios dirías que es...
Base: Total entrevistados, 1.440 casos



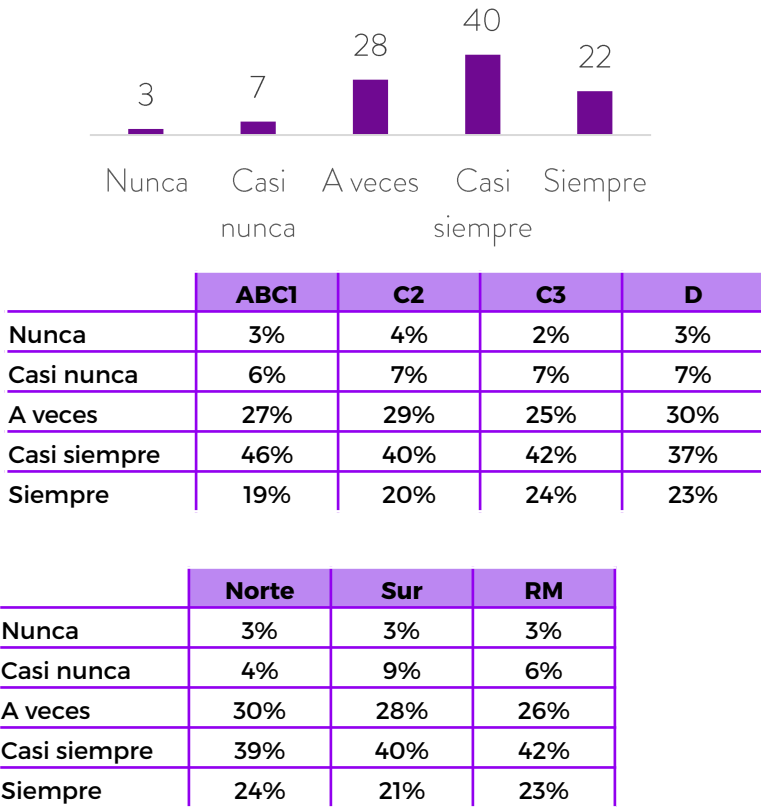
• La percepción de precio alto resulta bastante transversal en los distintos segmentos

AFIRMACIONES RESPECTO A LAS TARIFAS Y CUIDADO DE LA ENERGÍA

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con las siguientes afirmaciones?
¿Con que frecuencia se aplican medidas para el cuidado y ahorro de energía eléctrica en tu hogar?
Base: Total entrevistados, 1.440 casos



FRECUENCIA CON LA QUE TOMAN MEDIDAS PARA EL CUIDADO Y AHORRO DE ENERGÍA (%)



NO EXISTEN DIFERENCIAS SEGÚN ÉPOCA DEL AÑO PARA TOMAR MEDIDAS DE AHORRO

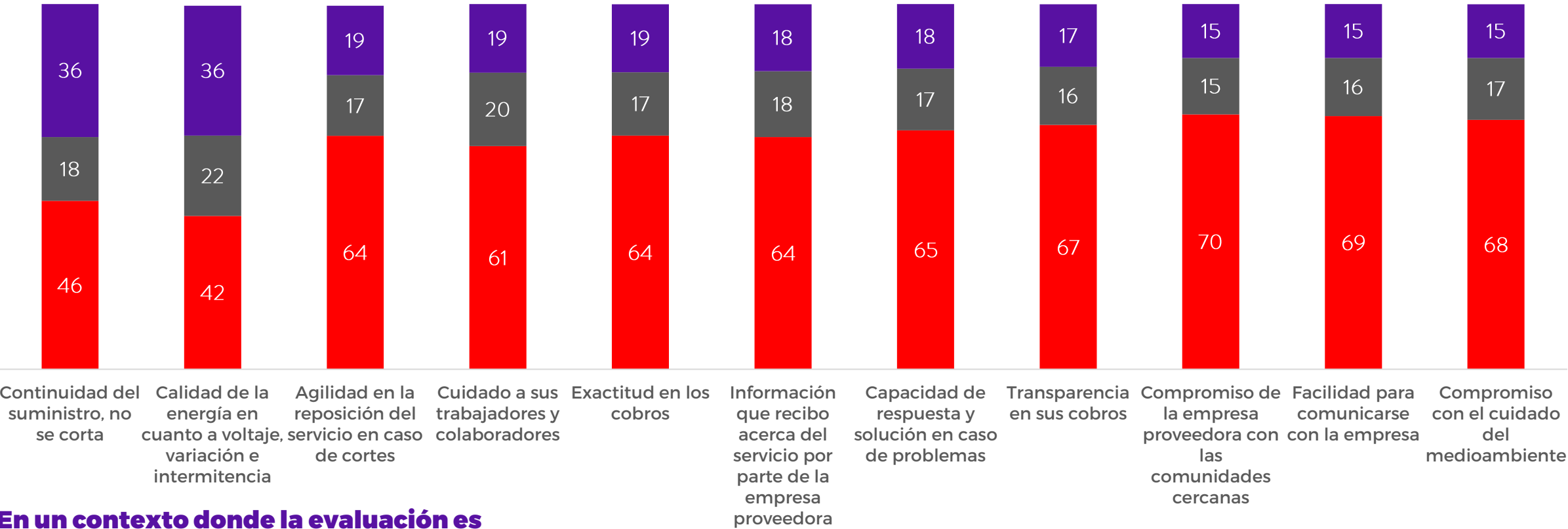


SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO ELÉCTRICO EN ASPECTOS ESPECÍFICOS

¿Con que nota evalúas tu satisfacción con el servicio de ENERGÍA ELÉCTRICA en los siguientes aspectos?
Base: Total entrevistados, 1.440 casos

■ %Insatisfechos (Notas 1 a 4) ■ %Neutros (Nota 5) ■ %Satisfechos (Notas 6 y 7)



• En un contexto donde la evaluación es crítica, el servicio en cuanto a continuidad del suministro y calidad del producto tienen una mejor evaluación

• Aspectos asociados a la sustentabilidad y a la facilidad para comunicarse con la empresa son los aspectos peor evaluados

ANÁLISIS DE REGRESIÓN LINEAL Y SATISFACCIÓN



Variable dependiente: Satisfacción general con el servicio de Energía Eléctrica
Variables independientes: Satisfacción con el servicio de Energía Eléctrica en aspectos específicos

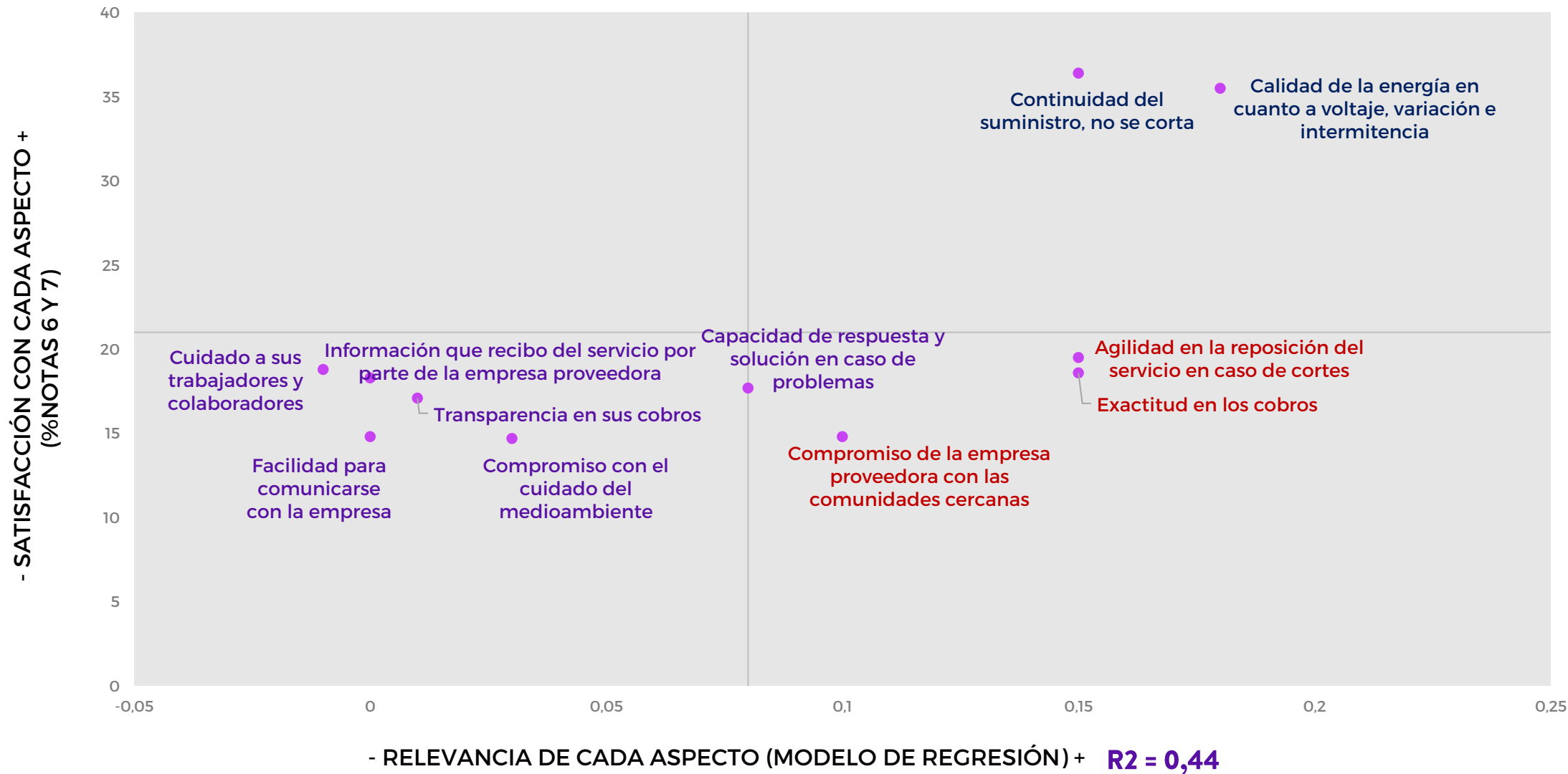


IMAGEN RESPECTO A LA ENTREGA DE UN SERVICIO MODERNO

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con las siguientes afirmaciones?
Base: Total entrevistados, 1.440 casos

■ %Muy en desacuerdo o en desacuerdo ■ %Ni acuerdo, ni en desacuerdo ■ %De acuerdo o muy de acuerdo

Las empresas de energía eléctrica entregan un servicio moderno e innovador



• La evaluación de insatisfacción con los servicios es acompañada de una débil percepción de innovación y modernidad

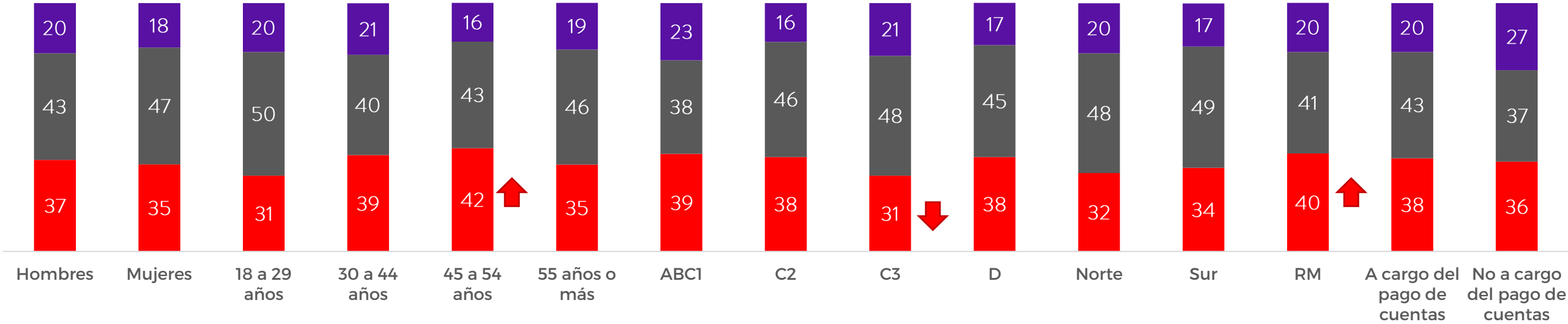


IMAGEN RESPECTO A LA REGULACIÓN DEL ESTADO

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con las siguientes afirmaciones?
Base: Total entrevistados, 1.440 casos

■ %Muy en desacuerdo o en desacuerdo ■ %Ni acuerdo, ni en desacuerdo ■ %De acuerdo o muy de acuerdo

Las empresas de energía eléctrica son bien reguladas por el Estado



• La figura del Estado como un buen ente regulador es baja

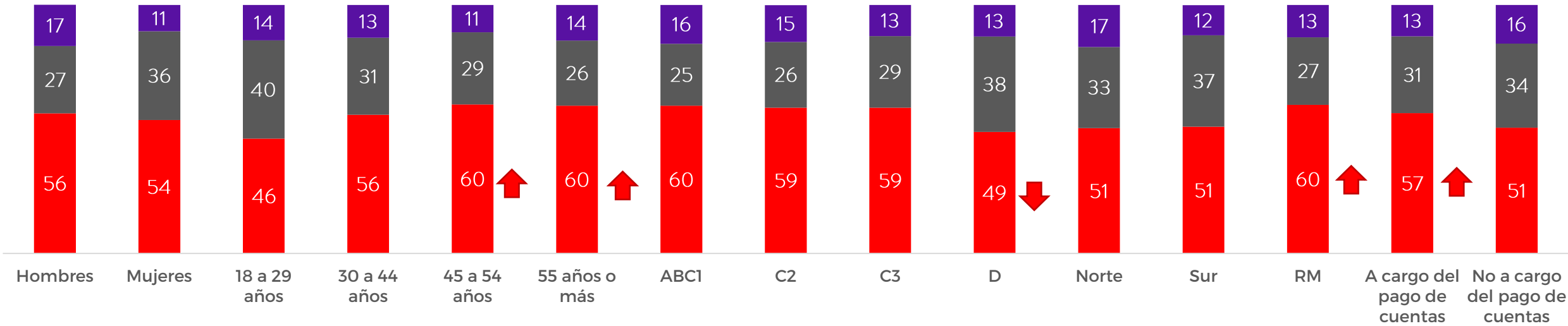


IMAGEN RESPECTO AL SUMINISTRO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES

¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con las siguientes afirmaciones?
Base: Total entrevistados, 1.440 casos

■ %Muy en desacuerdo o en desacuerdo ■ %Ni acuerdo, ni en desacuerdo ■ %De acuerdo o muy de acuerdo

El suministro de energía eléctrica que recibo está acorde a las necesidades de mi hogar



• La evaluación crítica tiene que ver con aspectos de imagen y posicionamiento más que con aspectos del producto (la energía)

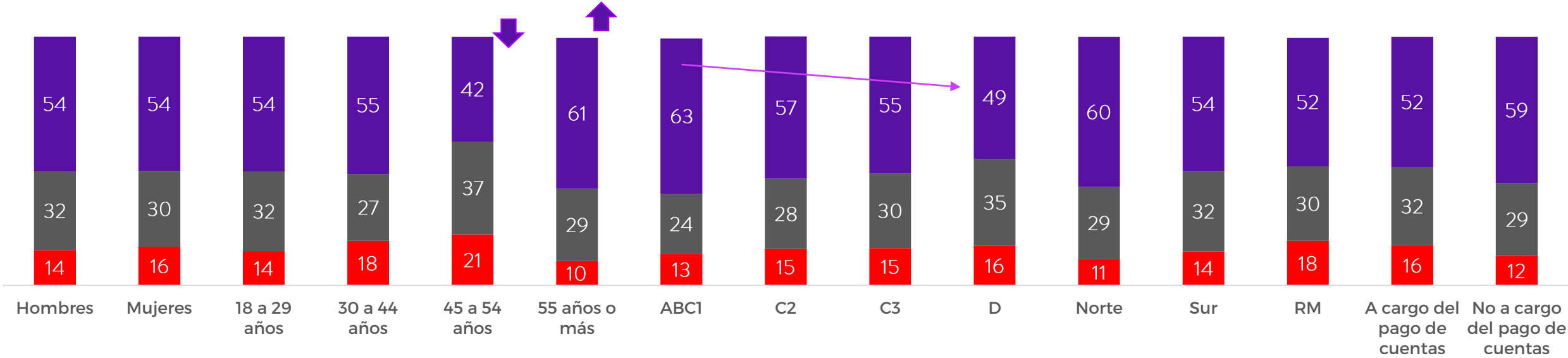
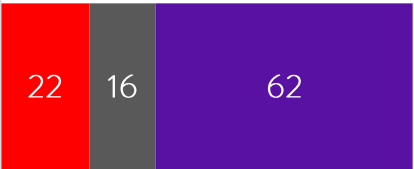


IMAGEN RESPECTO A LOS CORTES DE ENERGÍA ELÉCTRICA

En los últimos 12 meses, ¿cuántos cortes de energía eléctrica, luz dirías que ha tenido tu hogar...?
En los últimos 12 meses, ¿cuántos cortes de energía eléctrica, luz dirías que ha tenido tu hogar...?
¿Cuál de las siguientes opciones elegirías frente a la posibilidad de sufrir cortes de energía eléctrica?
Base: Total entrevistados, 1.440 casos

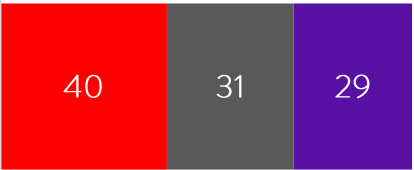
Aceptaría sufrir algunos cortes de energía en mi hogar, siempre y cuando me compensaran por el tiempo sin servicio



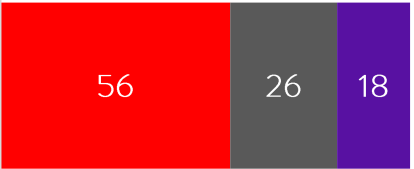
■ %Muy en desacuerdo o en desacuerdo
■ %Ni acuerdo, ni en desacuerdo

■ %De acuerdo o muy de acuerdo

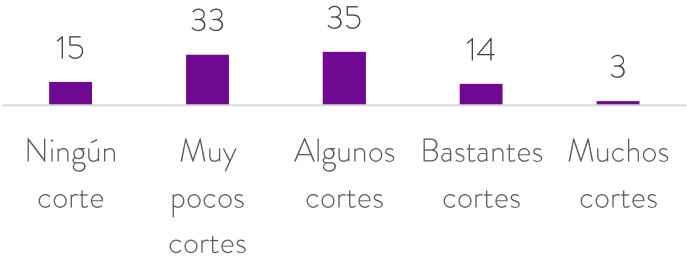
Tengo claridad de las reglas frente a cortes y reposiciones de energía eléctrica



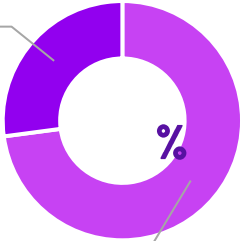
Conozco las compensaciones que las empresas de energía eléctrica realizan a sus clientes por cortes de energía



PERCEPCIÓN DE CORTES DE ENERGÍA EN EL HOGAR



Que nunca haya cortes, aunque implique un leve aumento en el costo de la energía| 27



Que pueda haber algunos cortes durante el año, pero que el costo de la energía no suba| 73

	ABC1	C2	C3	D
Ningún corte	13%	18%	16%	15%
Muy pocos cortes	42%	33%	33%	30%
Algunos cortes	29%	33%	37%	37%
Bastantes cortes	12%	13%	13%	16%
Muchos cortes	4%	3%	3%	2%

	Norte	Sur	RM
Ningún corte	12%	15%	17%
Muy pocos cortes	36%	33%	32%
Algunos cortes	36%	38%	32%
Bastantes cortes	14%	13%	15%
Muchos cortes	2%	2%	4%

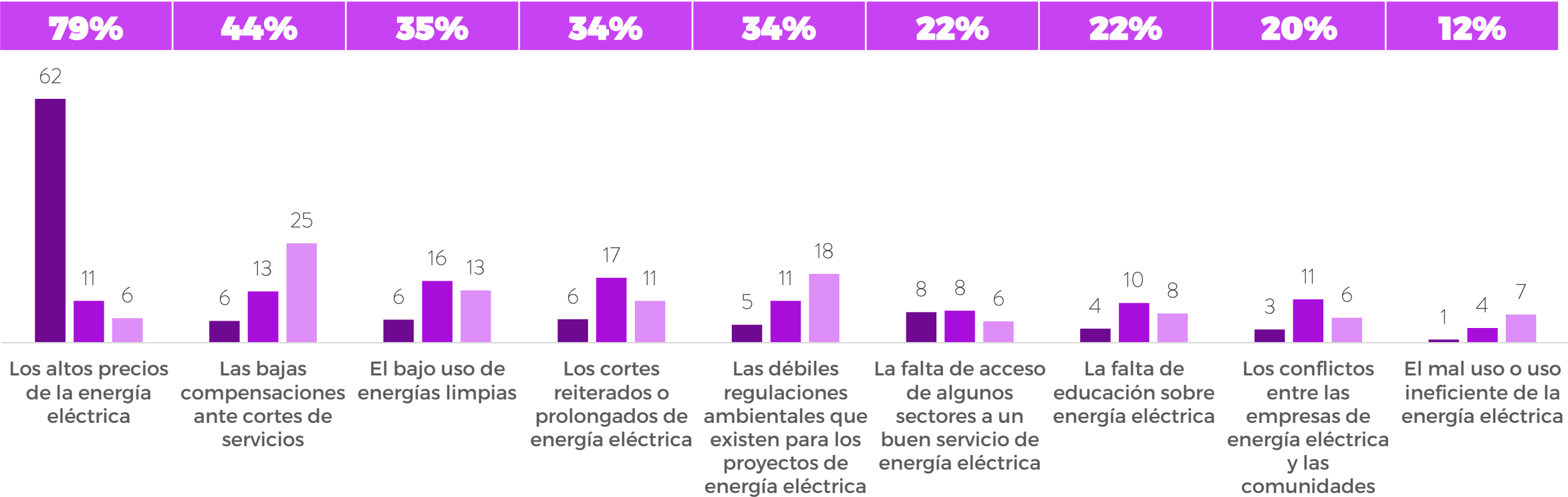
LA PERCEPCIÓN MAYORITARIA ES SUFRIR POCOS O ALGUNOS CORTES

IMPORTANCIA DECLARADA ASPECTOS DE MEJORA

Del siguiente listado, ¿Cuáles dirías que son los 3 principales problemas que deberían solucionar las empresas de energía eléctrica?
Selecciona de acuerdo a la prioridad que para ti tienen
Base: Total entrevistados, 1.440 casos

Los altos precios es seleccionado como el principal problema a solucionar El 62% lo escoge en primer lugar

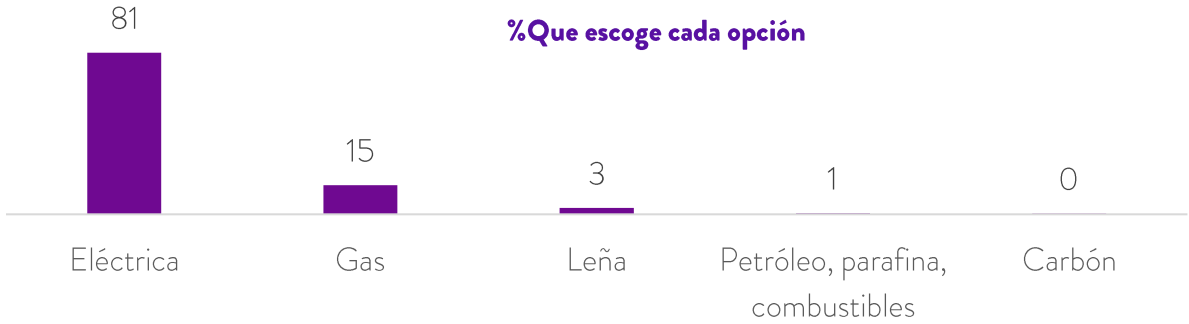
%Escoge en 1er lugar %Escoge en 2do lugar %Escoge en 3er lugar



ASPECTOS ORDENADOS DE ACUERDO A LOS QUE TUVIERON MAYOR ELECCIÓN YA SEA EN PRIMER, SEGUNDO O TERCER LUGAR

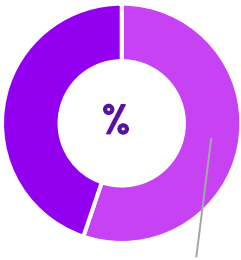
FUENTES DE ENERGÍA LIMPIAS

¿Cuáles de las siguientes fuentes de energía consideras la más limpia para el uso doméstico?
Ordena las siguientes fuentes de energía de acuerdo a la que prefieres en primer lugar al último lugar
Si tuvieras que elegir uno de los siguientes mecanismos de generación de energía ¿Cuál escogerías?
Base: Total entrevistados, 1.440 casos

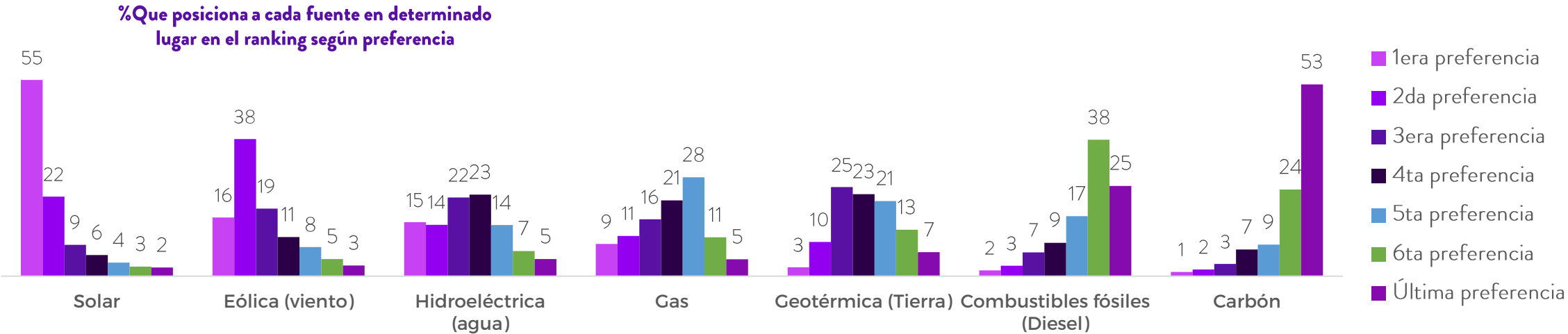


HOMBRE	MUJER	18 a 29 años	30 a 44 años	45 a 54 años	55 años o más	ABC1	C2	C3	D	Norte	Sur	RM
84%	79%	77%	79%	77%	91%	88%	87%	83%	76%	82%	75%	87%

Sistema por embalse:
Acumulación de una gran cantidad de agua, la que luego de alcanzar cierta altura, es transformada en energía| 45



Sistema de paso: Desvío de una sección de agua de un río, la que por medio de su fuerza genera energía| 55





CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

LA SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA ES BAJA

En un contexto bastante crítico de la evaluación de los denominados “servicios básicos” con baja satisfacción, baja confianza y evolución estancada, la energía eléctrica no es la excepción y presenta similares proporciones de clientes satisfechos e insatisfechos. La continuidad del suministro - que no presente fallas - es la principal justificación para declarar satisfacción, mientras que los motivos de insatisfacción se centran en la percepción de costos altos y en los cortes del suministro.

LA ENERGÍA ELÉCTRICA ES EL SEGUNDO SERVICIO RESIDENCIAL EN IMPORTANCIA

Después del agua potable, la energía eléctrica es el servicio que se considera más importante en el hogar al compararlo con otros servicios residenciales, e incluso 1 de cada 4 personas lo considera el servicio más importante del hogar.

LA ENERGÍA ELÉCTRICA ES CONSIDERADA UN SERVICIO “CARO”

Al comparar con los otros servicios, la energía eléctrica es el servicio más caro con 3 de cada 4 encuestados clasificándolo de “Precio alto” o “Muy alto” y consistentemente, las personas declaran revisar el detalle de sus cuentas y más de un 60% estar tomando medidas para el cuidado y ahorro de energía.

A su vez, declaran que la claridad de la información de las cuentas es baja y el funcionamiento de las tarifas es poco claro, afectando evidentemente la confianza en las empresas proveedoras.

CONCLUSIONES

PROVEEDORAS MAL EVALUADAS POR SUS COBROS, POST-VENTA Y REPUTACIÓN

La exactitud y claridad en cobros son muy castigadas, así como también la preocupación por el medioambiente, las comunidades y el trato a sus trabajadores.

Junto con ello la capacidad de respuesta o solución a problemas presentan altos índices de insatisfacción.

EXPECTATIVAS CONCENTRADAS EN BAJAS EN COSTOS, COMPENSACIONES Y ENERGÍAS LIMPIAS

Entre una batería de propuestas de temas a mejorar por las proveedoras de energía eléctrica, las bajas en el precio es por mucho la principal expectativa. Más abajo y a continuación se encuentran mayores compensaciones frente a costos en el suministro y la mayor incorporación de energía limpias.

Respecto de este último punto, la energía considerada como más limpia es la SOLAR seguida de la EÓLICA.



CRITERIA

INVESTIGAR · INTEGRAR · TRANSFORMAR

Criteria



@CriteriaChile



RESULTADOS DE ESTUDIO

VALORACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y SUS ATRIBUTOS

ABRIL 2021