

Estudio: Modelo económico y competencia en Chile

Noviembre 2014





Objetivos





Objetivo General

Conocer la valoración y niveles de satisfacción de los chilenos con el modelo económico.

Medir las percepciones asociadas a la competencia de sus mercados y la ausencia de esta.



Construimos el cuestionario en base a dos hipótesis



1. Los chilenos demandan un perfeccionamiento del modelo, no su eliminación o reemplazo: Si bien el “modelo económico” puede estar mal evaluado y en parte deslegitimado, al final, los chilenos perciben que ha contribuido al desarrollo del país.
2. A mayor competencia en el mercado, menos abusos contra los consumidores: Buscamos encontrar una relación positiva entre competencia y satisfacción con el mercado. Así, a mayor competencia los consumidores deberían percibir los casos de abuso como hechos aislados y no como algo permanente o generalizado.

Metodología



- Técnica** : Encuestas Telefónicas con Cati y encuestas Cara a Cara en puntos de afluencia con Tablet.
- Universo** : Chilenos, hombres y mujeres mayores de 18 años, habitantes de las 73 comunas urbanas con más de 50 mil personas que representan el 70.9% del total del país.
- Muestreo** : Para las entrevistas a través de teléfono fijo el muestreo fue probabilístico, a partir de BBDD con cobertura nacional, propias de CADEM, y dentro del hogar, la selección de los sujetos se hizo por cuotas de sexo, edad y NSE (Alto C1-C2; Medio C3; Bajo D/E).
- Para las entrevistas cara a cara en punto fijo con tablet se pre-definieron cuotas para comunas específicas en la Región Metropolitana, Valparaíso y Biobío, además de sexo, edad y GSE (ABC1 y D/E) como complemento al muestreo del teléfono fijo.
- Muestra** : **1440** casos. **1044** entrevistas fueron aplicadas telefónicamente y **396** entrevistas cara a cara en puntos de afluencia.
- Error** : +/- **2,6** puntos porcentuales al 95% de confianza.
- Ponderación** : Los datos fueron ponderados a nivel de sujetos por GSE, Zona, Sexo y Edad, obteniendo una muestra de representación nacional para el universo en estudio.
- Fecha de Terreno** : **Miércoles 12 y el viernes 21 de noviembre de 2014.**

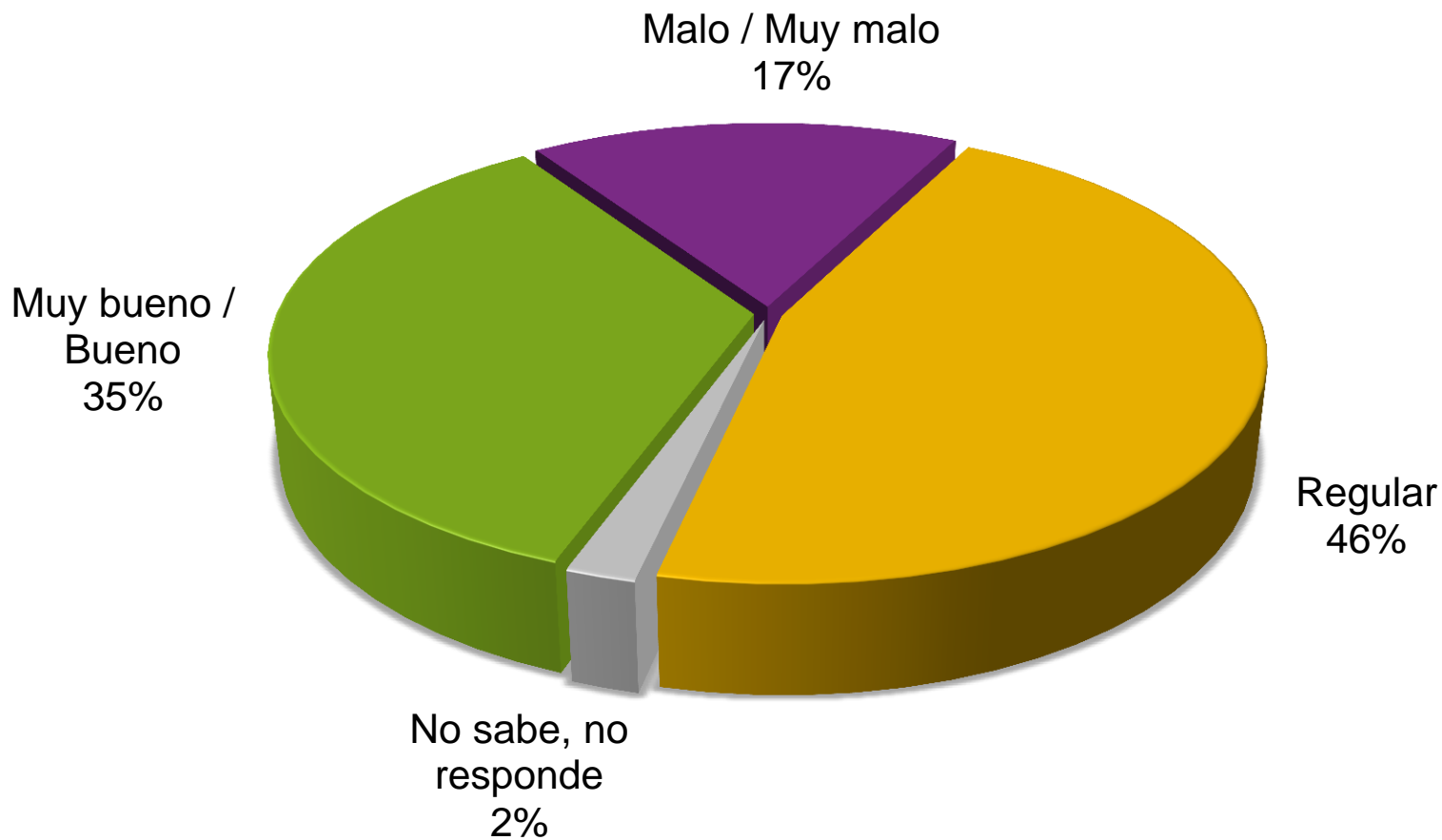


Resultados



Evaluación del Modelo económico chileno

Pensando en el modelo económico que ha tenido Chile en los últimos 25 años, ¿Usted diría que este ha sido muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo para el desarrollo de nuestra sociedad?

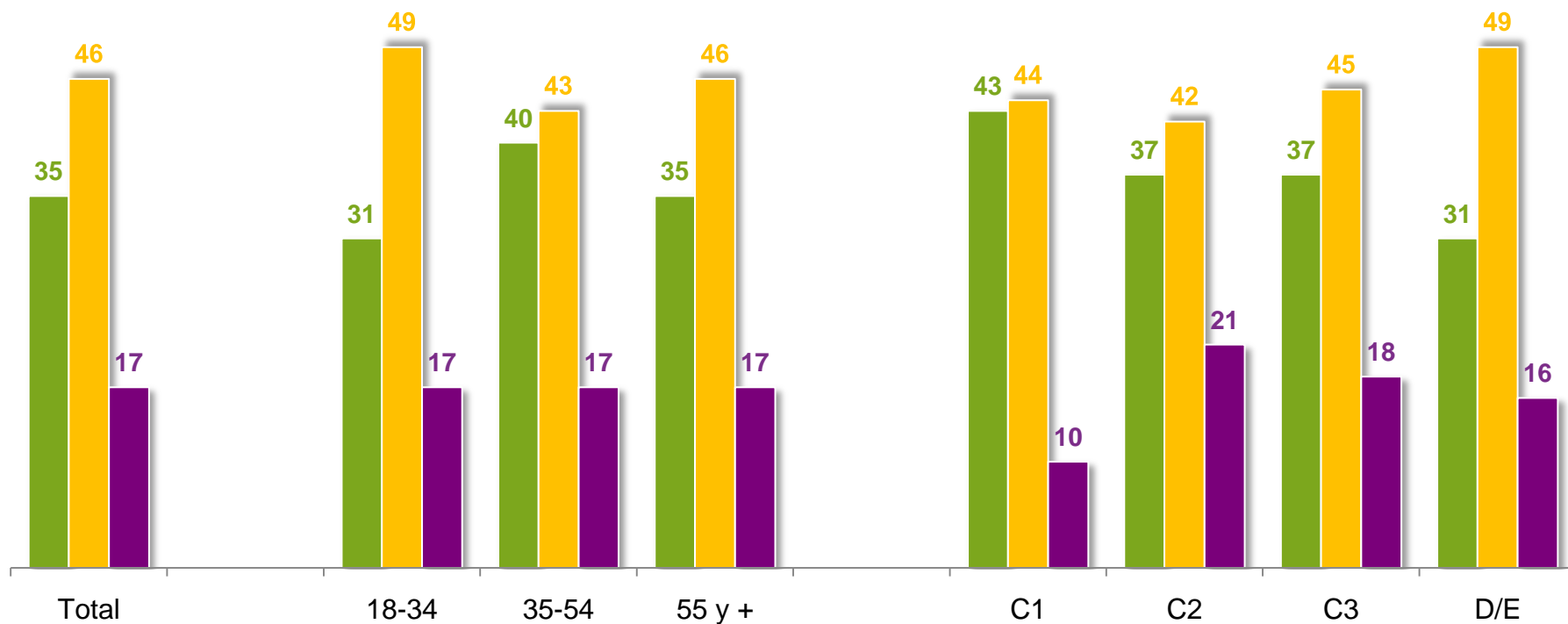


Evaluación del sistema económico - Segmentos

Pensando en el modelo económico que ha tenido Chile en los últimos 25 años, ¿Usted diría que este ha sido muy bueno, bueno, regular, malo o muy malo para el desarrollo de nuestra sociedad?

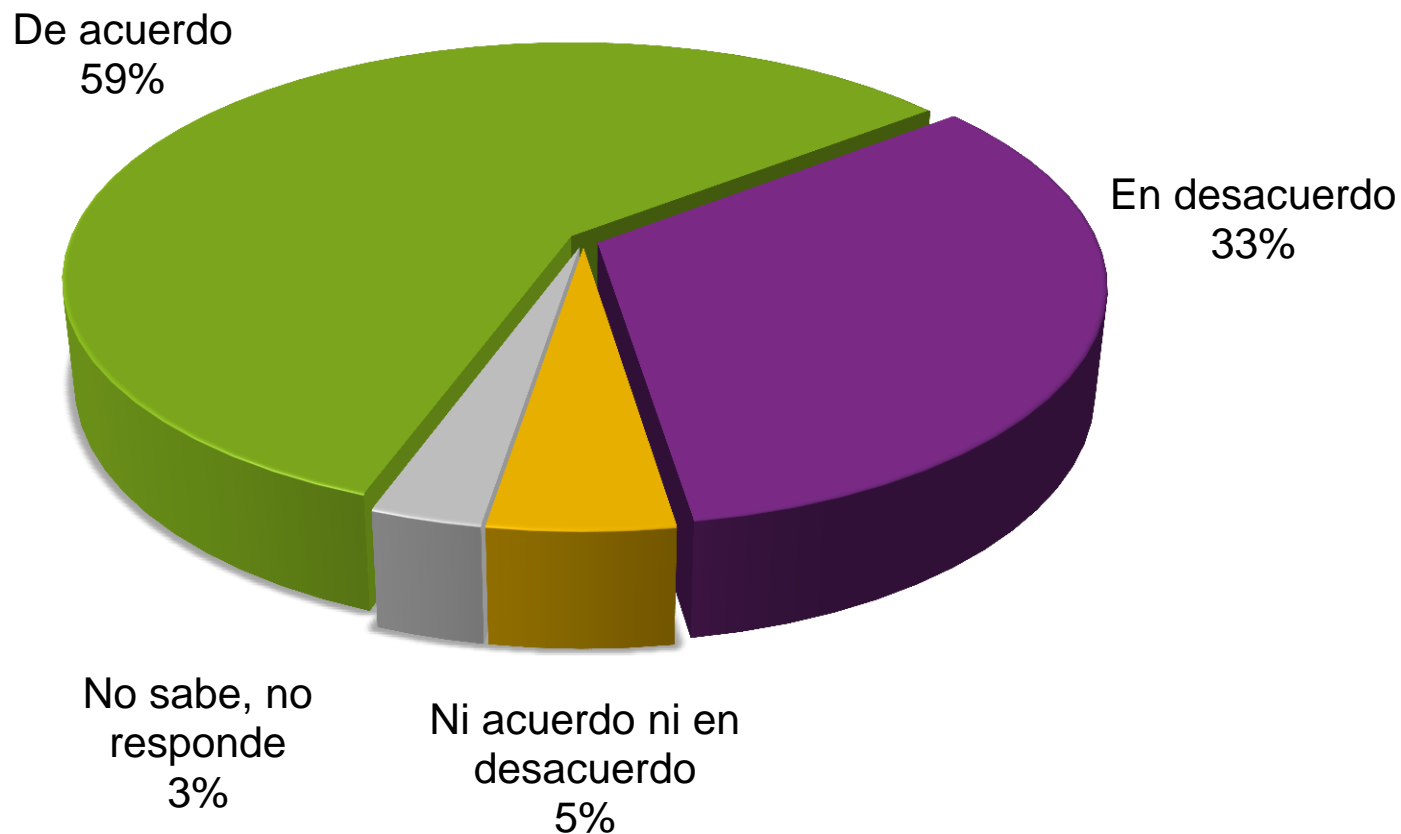


■ % Muy bueno / Bueno ■ % Regular ■ % Malo / Muy malo



Expectativas sobre el modelo

En general, ¿Usted está de acuerdo o en desacuerdo con que el modelo le permitirá a las próximas generaciones de chilenos tener más oportunidades de las que usted tuvo?

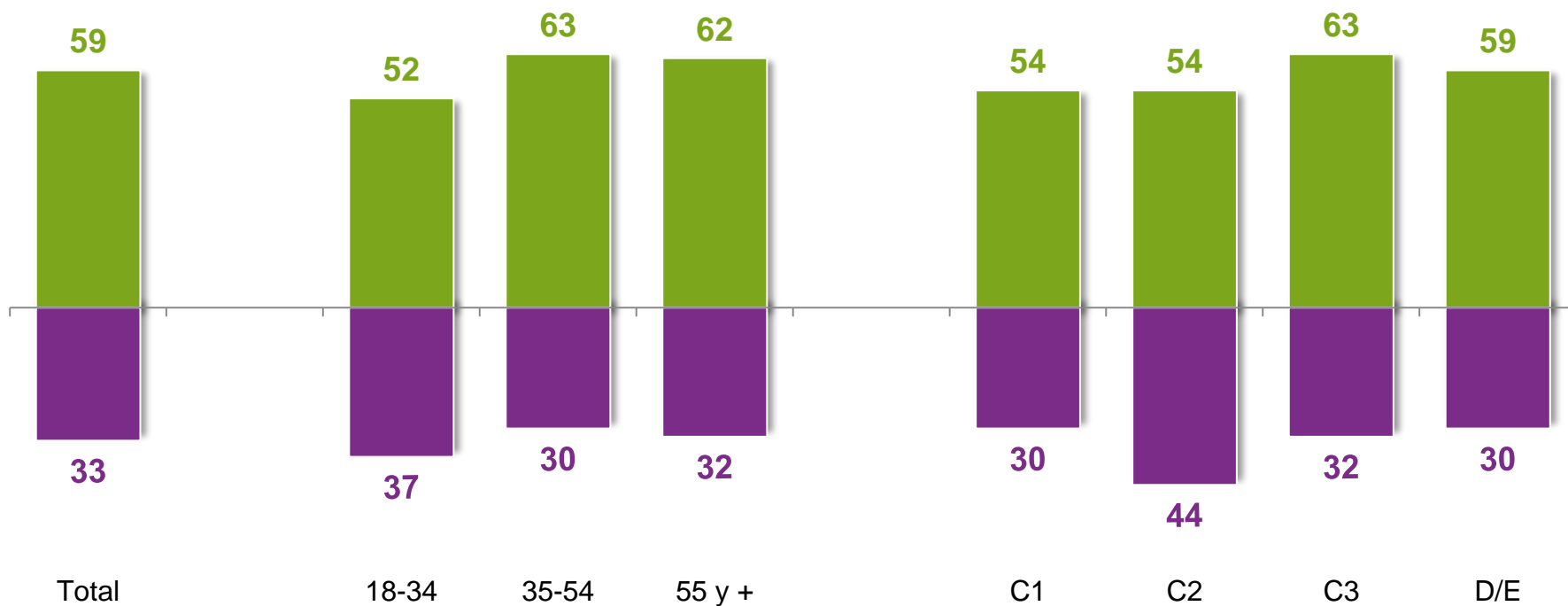


Expectativas sobre el modelo - Segmentos

En general, ¿Usted está de acuerdo o en desacuerdo con que el modelo le permitirá a las próximas generaciones de chilenos tener más oportunidades de las que usted tuvo?



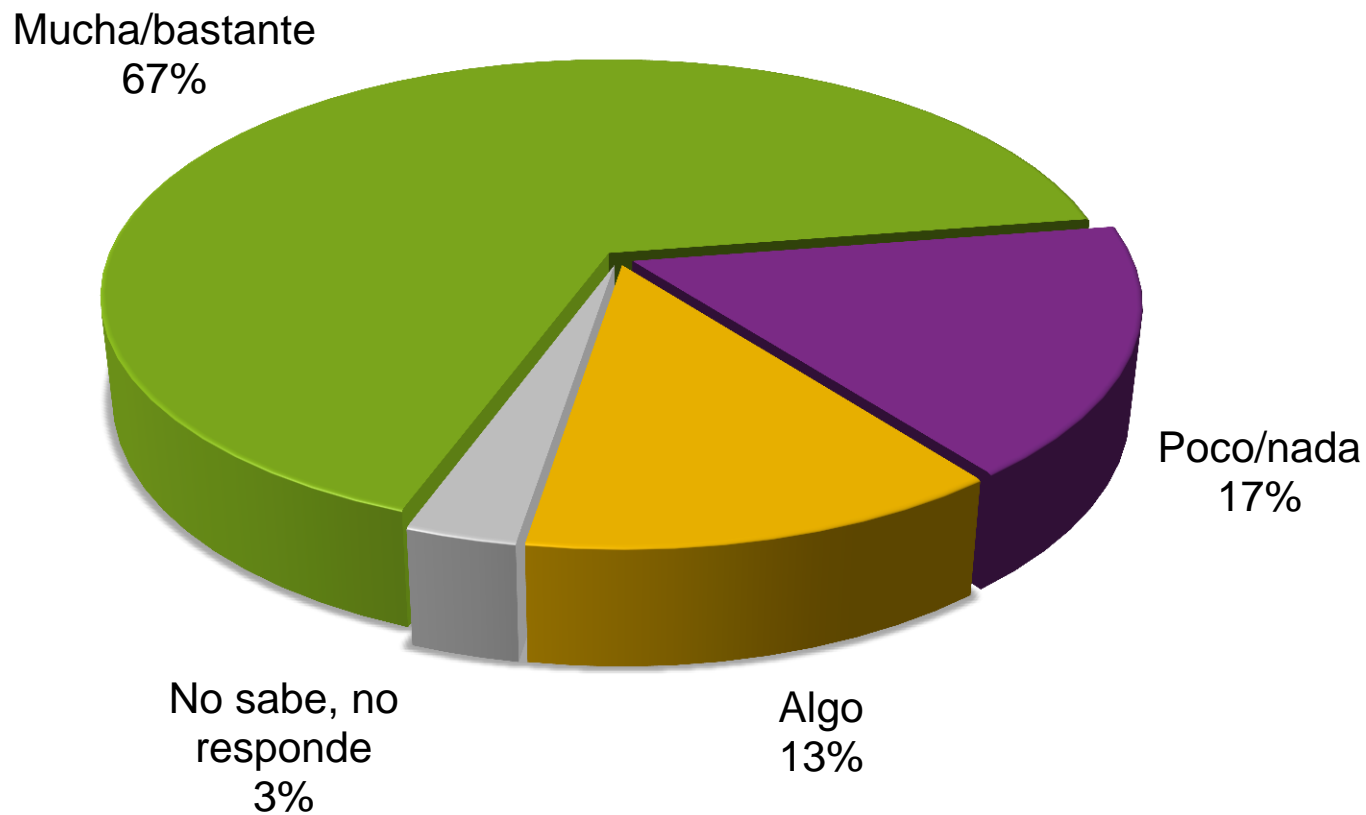
■ % De acuerdo ■ % En desacuerdo



Casos: 1440. Se omite categoría 'Ni acuerdo ni en desacuerdo' y 'No sabe, no responde'

Percepción sobre los niveles de competencia

¿Cuánta competencia por captar más consumidores cree usted que existe actualmente entre las empresas chilenas?



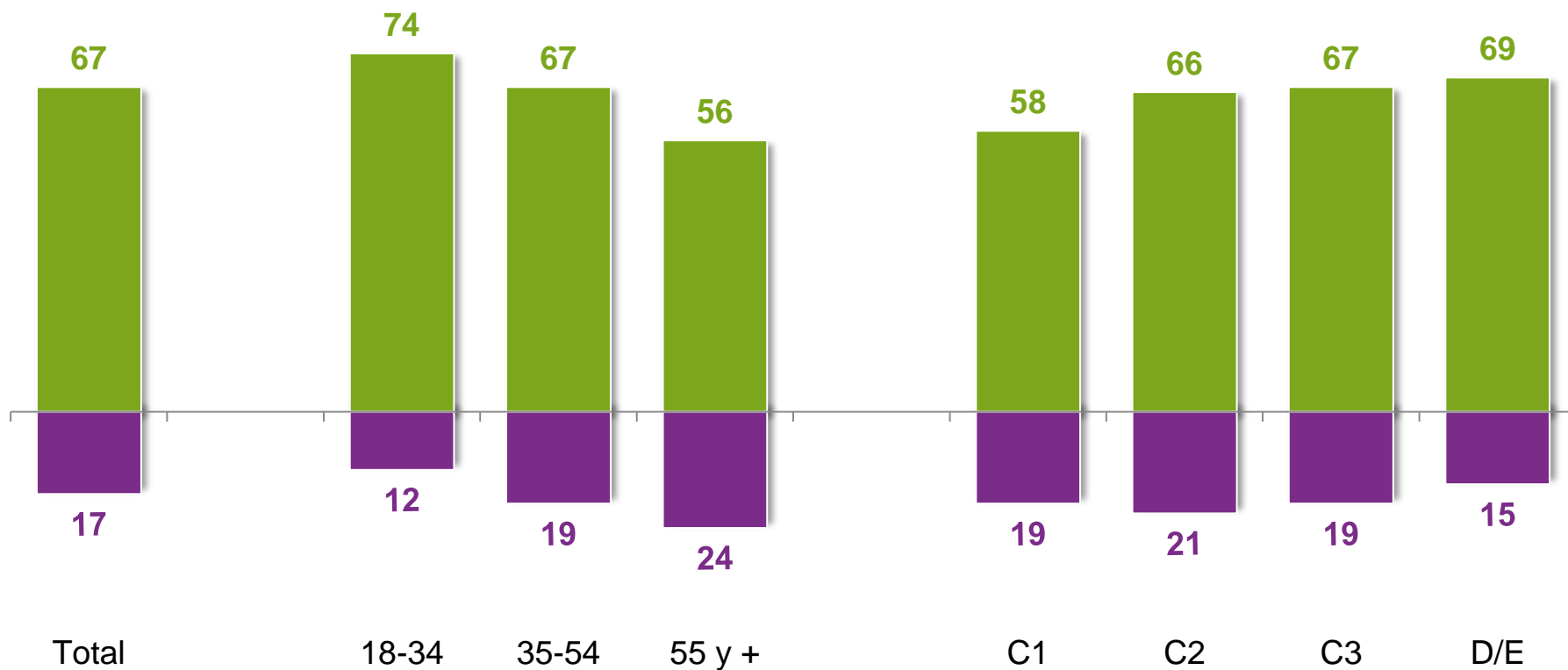
Percepción sobre los niveles de competencia

¿Cuánta competencia por captar más consumidores cree usted que existe actualmente entre las empresas chilenas?



■ % Mucha/bastante

■ % Poco/nada



Casos: 1440. Se omite categoría 'Algo' y 'No sabe, no responde'

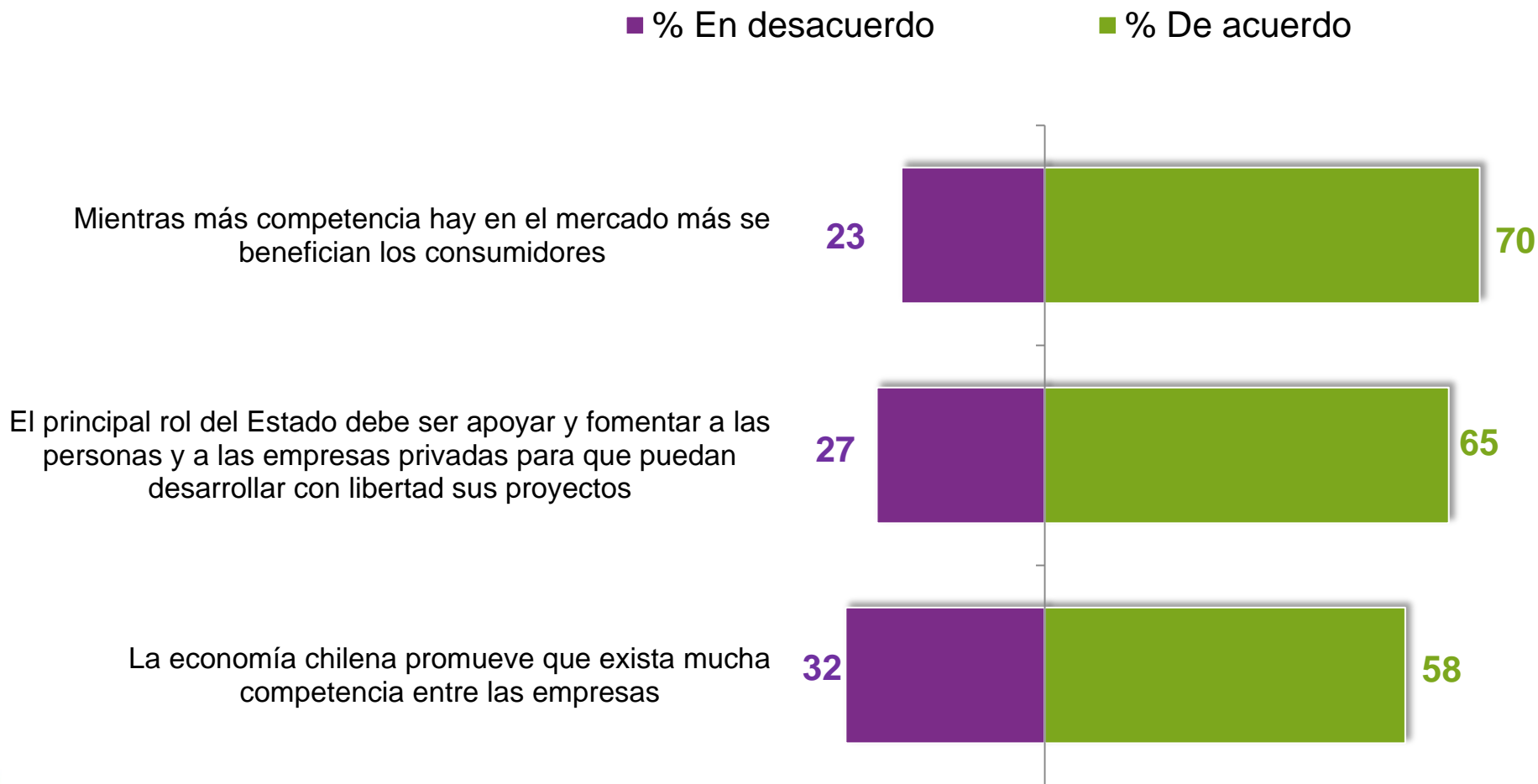
Beneficios de la competencia

Pensando en una feria libre, ¿Usted diría que cuando hay más oferta y vendedores, los precios son más baratos o más caros?



Características del Modelo

En general, ¿Usted está de acuerdo o en desacuerdo con que...?



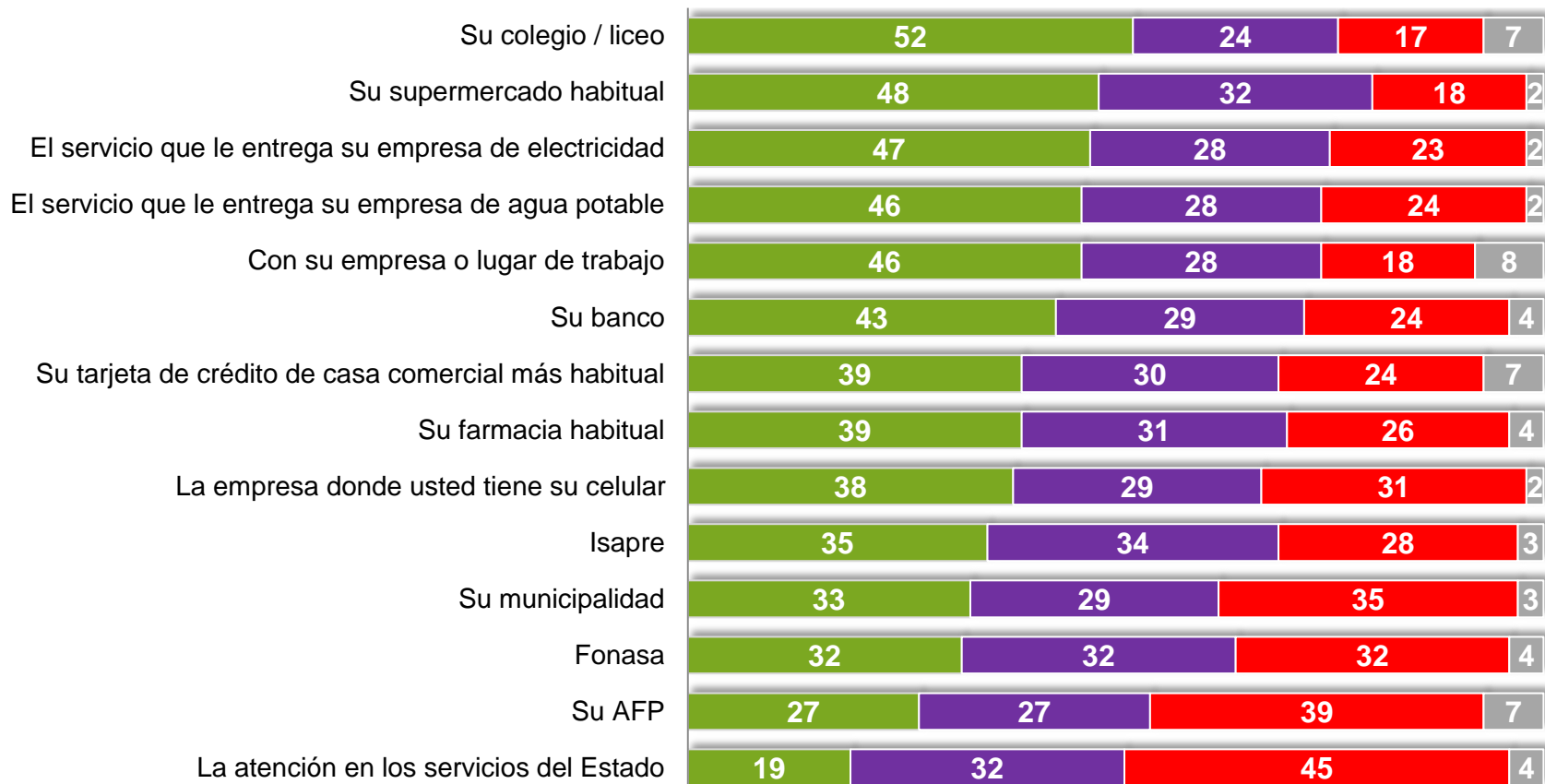
Casos: 1440. Se omiten categorías 'Ni acuerdo ni en desacuerdo' y 'No sabe, no responde'

Satisfacción de mercados, servicios e instituciones

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es Nada Satisfecho y 7 es Muy Satisfecho, ¿Con qué nota evaluaría su nivel de satisfacción con...?

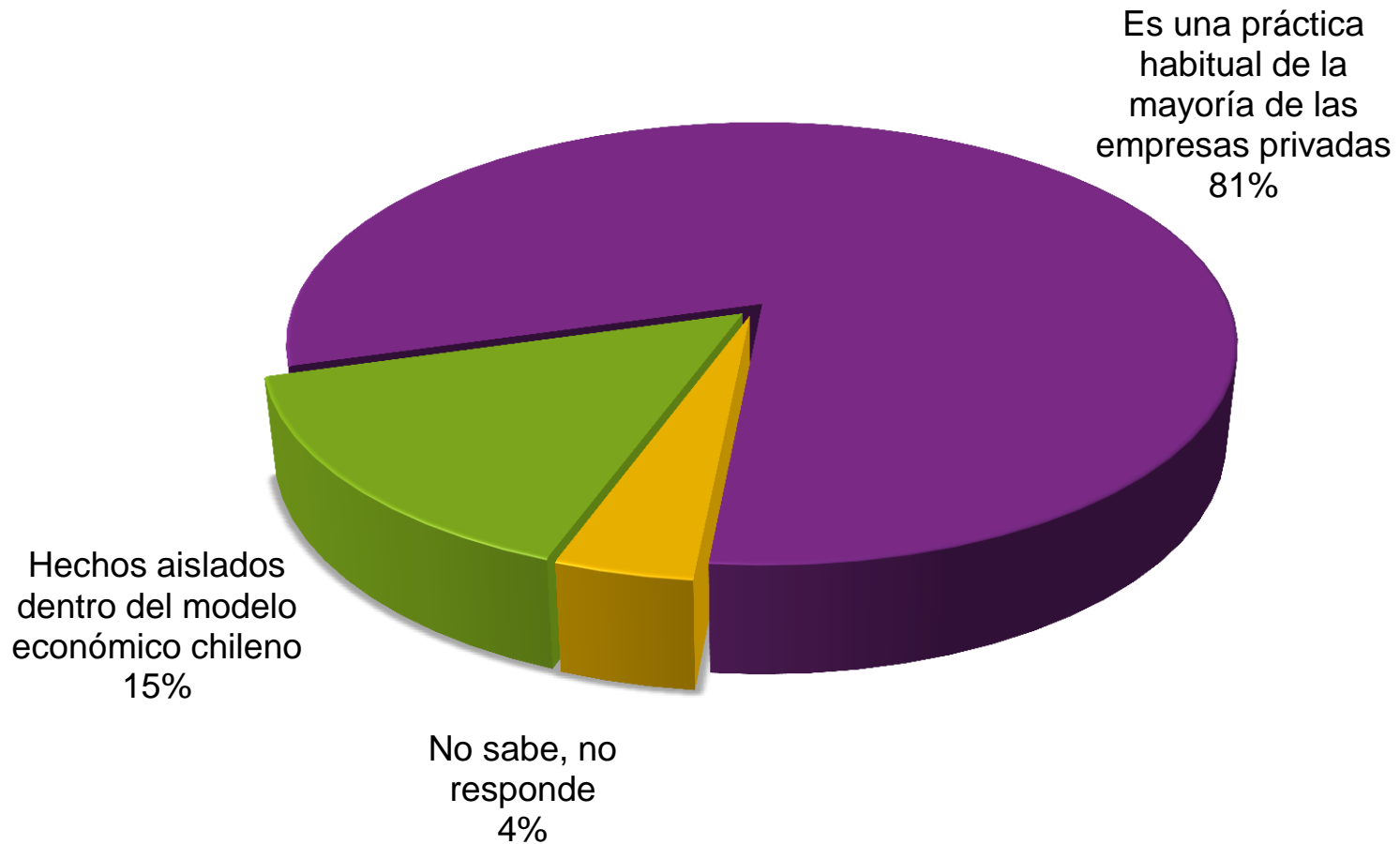


■ % Nota 6 y 7 ■ % Nota 5 ■ % Nota 1 a 4 ■ % Ns-Nr



Percepción de abusos

¿Usted cree que los casos de abusos contra los consumidores como el de las farmacias, pollos, o La Polar son....?



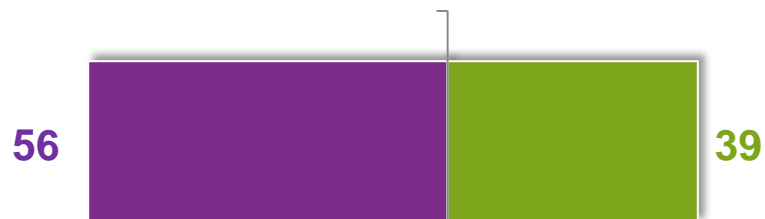
Evaluación consecuencias de fallos judiciales

Después de conocerse los fallos que condenaron a las farmacias, productores de pollo y ejecutivos de La Polar, ¿Usted diría qué...?



■ % No ■ % Si

Las empresas van a comenzar a mejorar sus prácticas para evitar casos de abusos a los consumidores



Se puede confiar más en la economía chilena



Las instituciones encargadas de sancionar los abusos a los consumidores están funcionando correctamente



Casos: 1440. Se omiten categorías 'No sabe, no responde'

Conclusiones



1. **“El Modelo” y su legitimidad:** Los chilenos tienden a valorar el modelo económico chileno y le reconocen fortalezas en la búsqueda de un mayor desarrollo y calidad de vida. De hecho, un 35% lo evalúa como muy bueno/bueno, contra tan sólo un 17% que lo considera muy malo/malo. El desafío pareciera ser vincular los beneficios del modelo a los sectores económicos más bajos (segmentos C3 y D/E), quienes tienen una imagen más desfavorable de nuestro sistema económico.
2. **El futuro del Modelo:** La validación y proyección se sustenta en la idea de que 6 de cada 10 chilenos asegura que el modelo económico chileno le permitirá a sus hijos tener más oportunidades de las que el tuvo. Esto se da principalmente entre los segmentos medios bajos (C3) y bajos (D) de Chile.
3. **Los chilenos entienden y valoran la competencia:** Un 67% cree que mientras más competencia tenga el mercado más beneficios hay para los consumidores. Asimismo, un 75% afirma que a mayor oferta, mejores precios. Con esto, los chilenos parecen ser conscientes de las bondades de la competencia, valorando significativamente los efectos que tiene sobre los bolsillos de los consumidores.
4. **Competencia vs. Abusos:** A pesar de la valoración que se tiene de la competencia, la percepción generalizada de los chilenos es que el abuso hacia los consumidores es algo percibido como una práctica generalizada, en donde las empresas poco hacen por cuidar y respetar a sus clientes. La condena a las malas prácticas, mejor institucionalidad y penas ejemplares se presentan como una vía para corregir esta percepción.
5. **Lo público vs lo privado:** Para los chilenos, los niveles de satisfacción no tienen que ver con quien provee el servicio, sino que fundamentalmente con la calidad y oportunidad de la atención al cliente-ciudadano.

