

Diagnóstico Sectorial

16ª Encuesta

Regional Cier

Satisfacción de Clientes



innovare
pesquisa
OPINIÃO + MERCADO

Objetivos de la Encuesta

- Entre los objetivos del trabajo, se destacan:
 - **medición del nivel de satisfacción de los consumidores** con respecto a la calidad del producto y de los servicios prestados por la distribuidora;
 - **generación de índices** que permitan la comparación de los resultados entre todas las distribuidoras;
 - **generación de matrices de apoyo** a la definición de acciones de mejora.

Ficha técnica

- **PERÍODO DE CAMPO:**
13 de abril hasta 18 de julio de 2018.
- **PARTICIPANTES:**
 - 46 empresas participaron de la Encuesta CIER:
 - **28 tienen hasta 500 mil consumidores**
 - **18 tienen más de 500 mil consumidores.**
 - **715 municipios en 13 países**
 - **10** distribuidoras brasileñas, asociadas a la BRACIER:
 - **Todas tienen más de 500 mil consumidores**
 - **260 municipios del territorio brasileño**

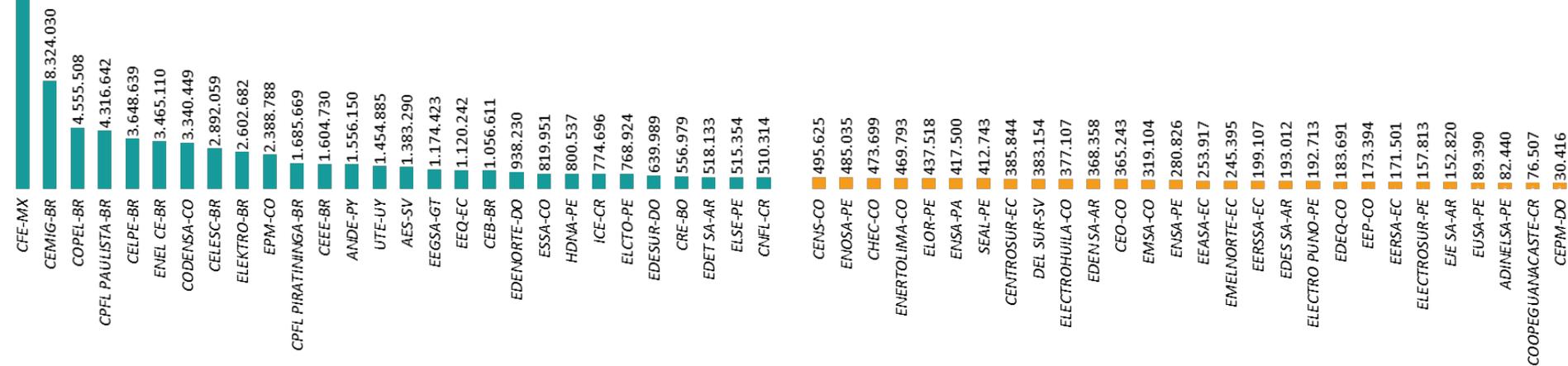
Ficha técnica

- Cobertura geográfica:
 - **14 países de América Latina (considerando las BRACIER)** , en 975 municipios siendo:
 - **715 municipios en 13 países (excepto Brasil);**
 - **260 municipios del territorio brasileño.**



Número de consumidores por distribuidora

42.077.496



2018

56 empresas

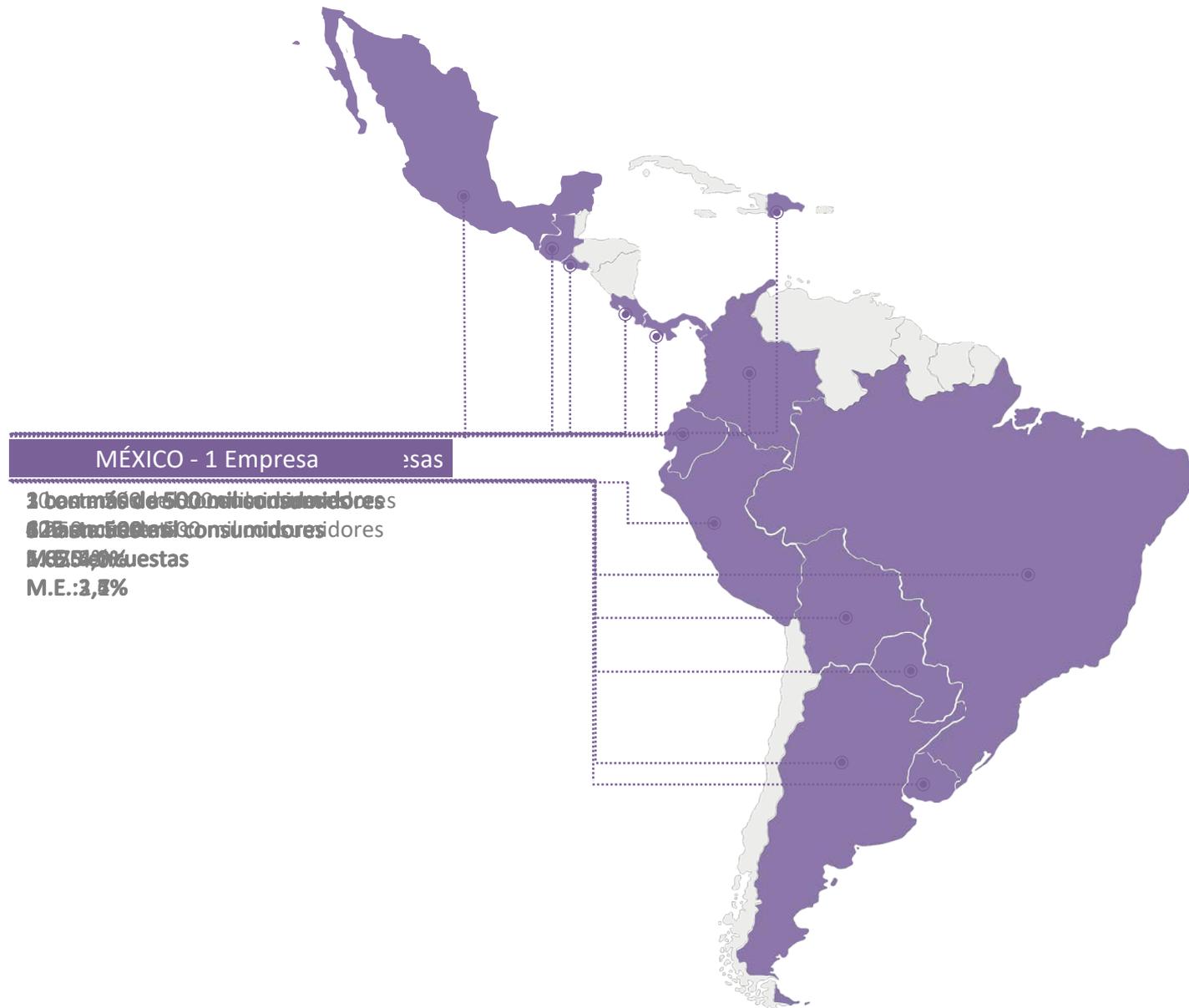
28.700 encuestas

Más de 500 mil consumidores
625 casos
Margen de error: 4%

Hasta 500 mil consumidores
400 casos
Margen de error: 5%

Fuente: CIER y ABRADÉE

Distribuidoras participantes por país



Evolución del número de entrevistas 1999-2018 (Abradee y CIER)

Año	ABRADEE			CIER			TOTAL	
	Empresas	Entrevistas		Empresas	Entrevistas		Empresas	Entrevistas
		Padrón	Expansión		Padrón	Expansión		
1999	21	13.125					21	13.125
2000	36	22.500					36	22.500
2001	35	21.875					35	21.875
2002	44	27.500					44	27.500
2003	44	27.500		8	5.000		52	32.500
2004	40	25.000	9.501	9	5.625		49	40.126
2005	43	26.875	13.408	19	11.875		62	52.158
2006	48	30.000	13.836	24	15.000		72	58.836
2007	44	27.500	11.118	31	16.250		75	54.868
2008	45	24.300	12.762	41	17.675		86	54.737
2009	49	26.125	13.599	39	16.250	1.497	88	57.471
2010	49	26.125	13.302	47	21.200	3.963	96	64.590
2011	49	26.125	12.545	43	19.285	3.921	92	61.876
2012	46	24.925	15.436	44	19.375	1.230	90	60.966
2013	46	25.375	15.389	39	17.600	5.077	85	63.441
2014	46	25.375	14.291	56	25.075	5.129	102	69.870
2015	46	25.375	14.530	48	21.200	5.128	94	66.233
2016	49	26.575	12.969	51	22.850	5.158	100	67.552
2017	49	26.575	11.001	61	23.300	7.051	110	67.927
2018	41	23.600	10.148	46	22.450	5.729	87	61.927
TOTAL	-	502.350	193.835	-	280.010	43.883	-	1.020.078

Empresas de 14 países participan de la ronda de 2018 de las encuestas Abradee y CIER: Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Ecuador, Guatemala, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana e Uruguay.

Las 87 empresas participantes de la ronda de 2018 atienden una población de aproximadamente 500 millones de habitantes (cerca de 130 millones de clientes residenciales).

Tanto las encuestas de la Abradee cuanto de CIER, fueron realizadas utilizando la metodología desarrollada por la Abradee lo que garantiza la comparabilidad de los datos de las dos encuestas.

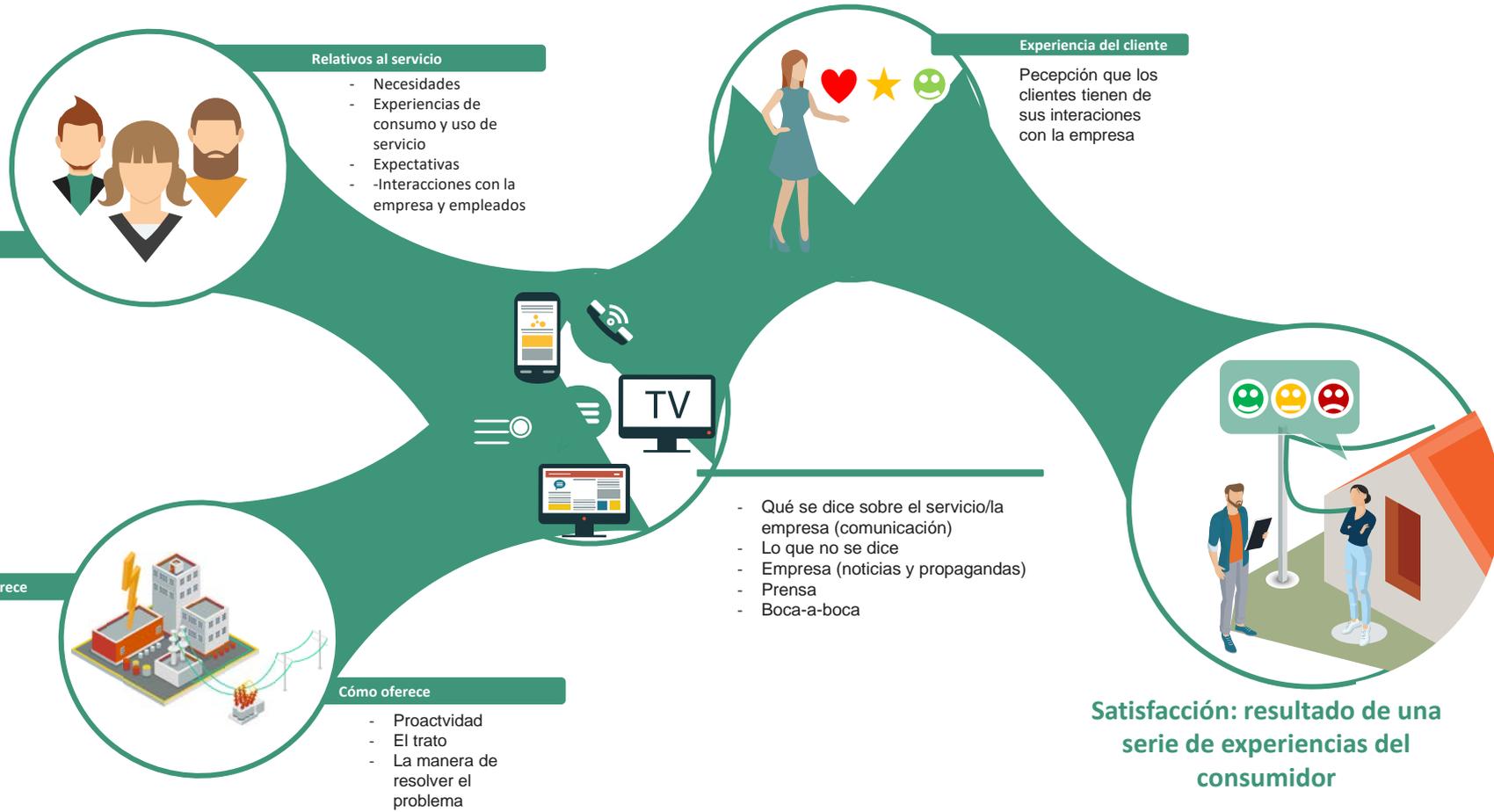
Los resultados son compartidos por las dos instituciones y entre las empresas participantes.

Metodología CIER

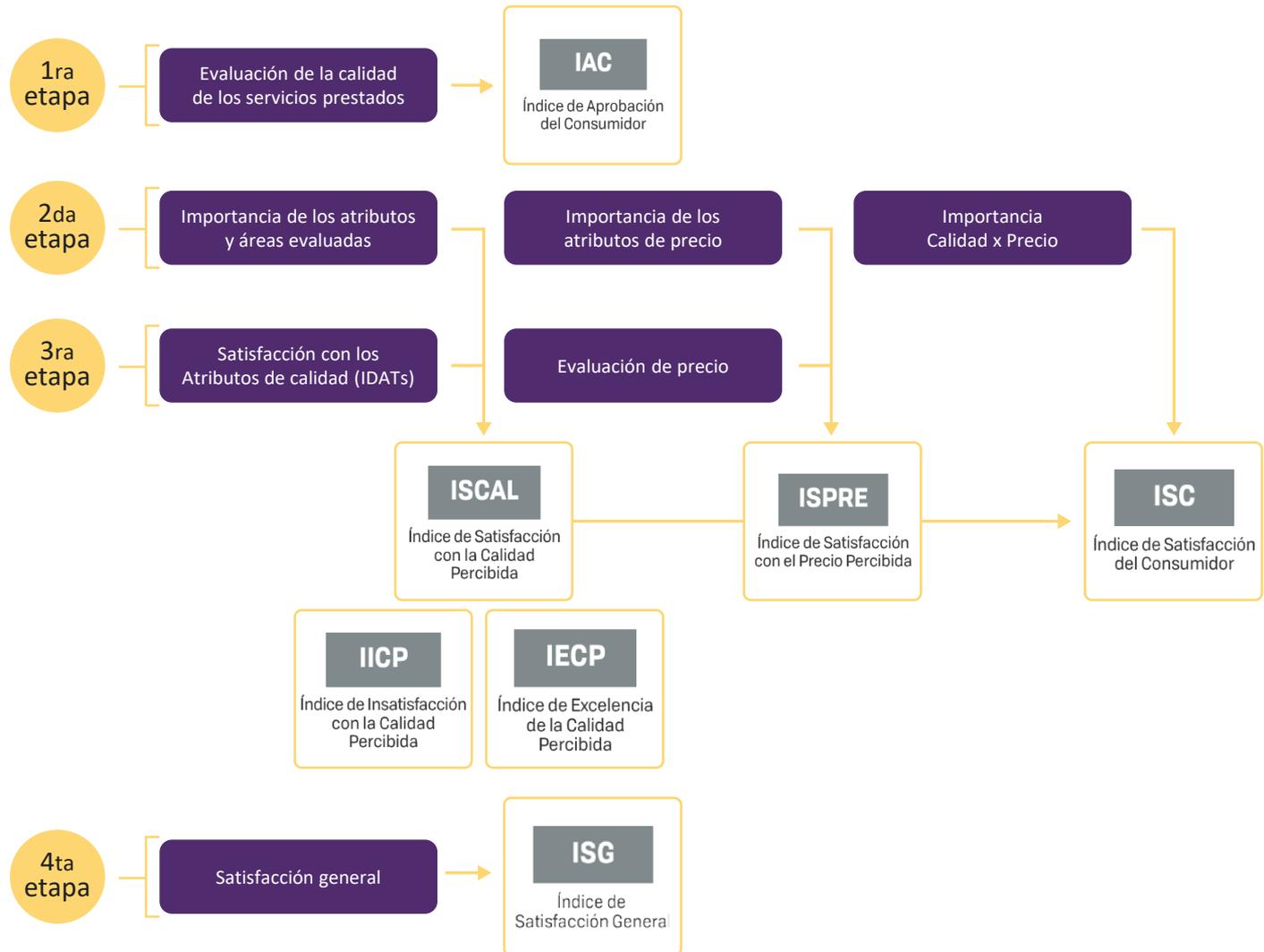


innovare
pesquisa
OPINIÃO + MERCADO

Sobre la satisfacción del consumidor



Metodología CIER





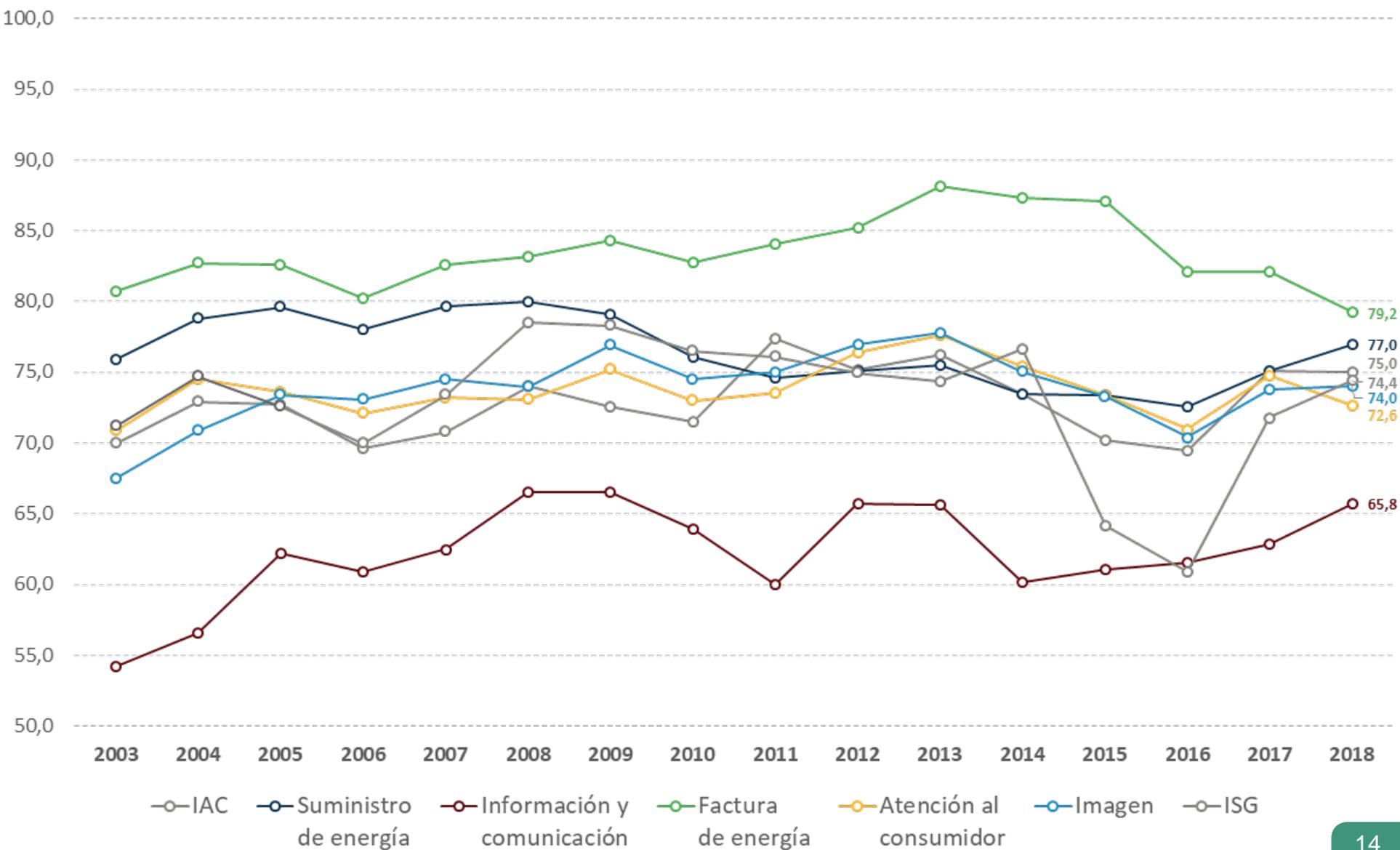
Resultados Principales e Índices



PRINCIPALES ÍNDICES (RESULTADO CIER X BENCHMARK)

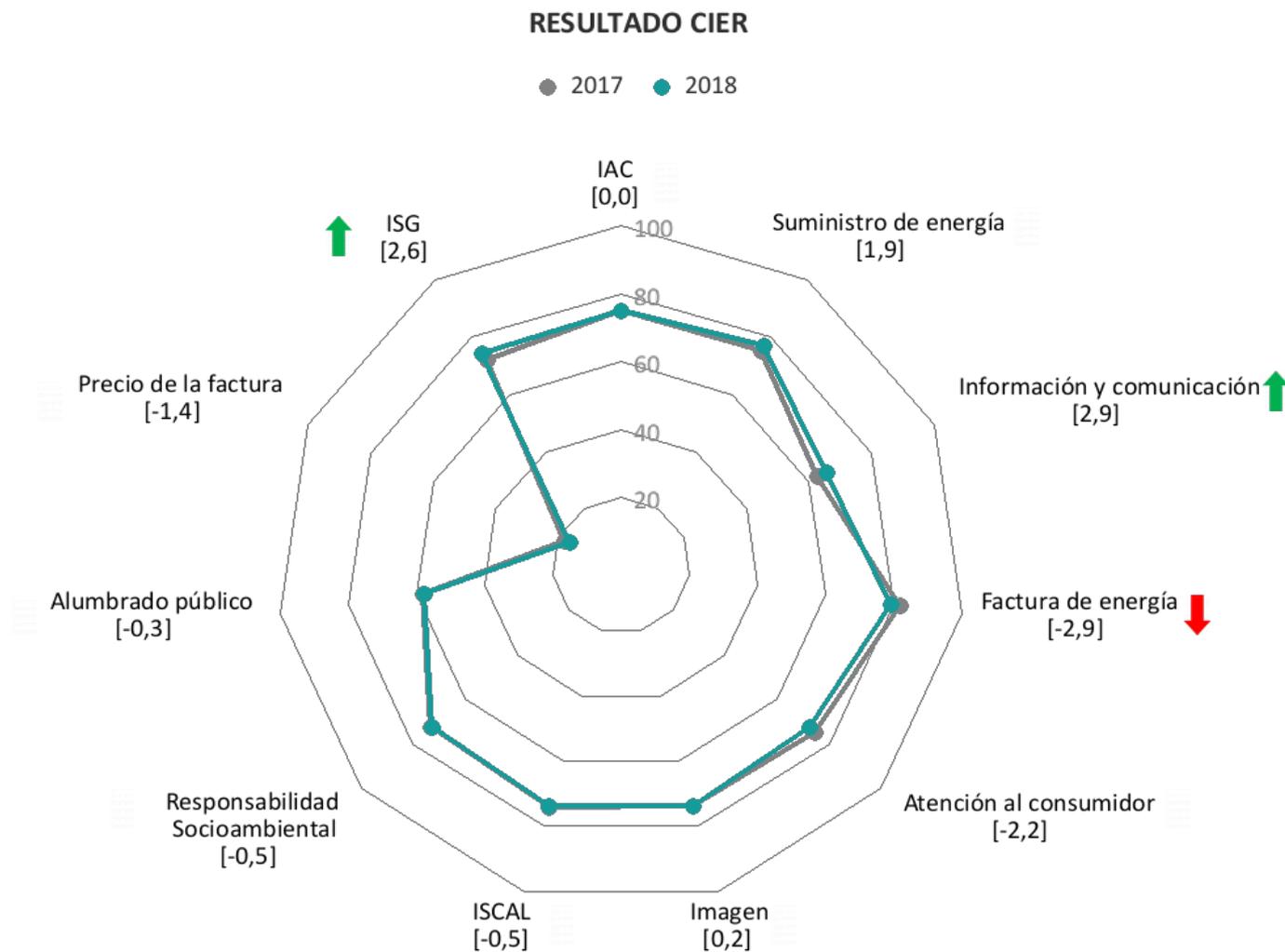


Serie histórica CIER



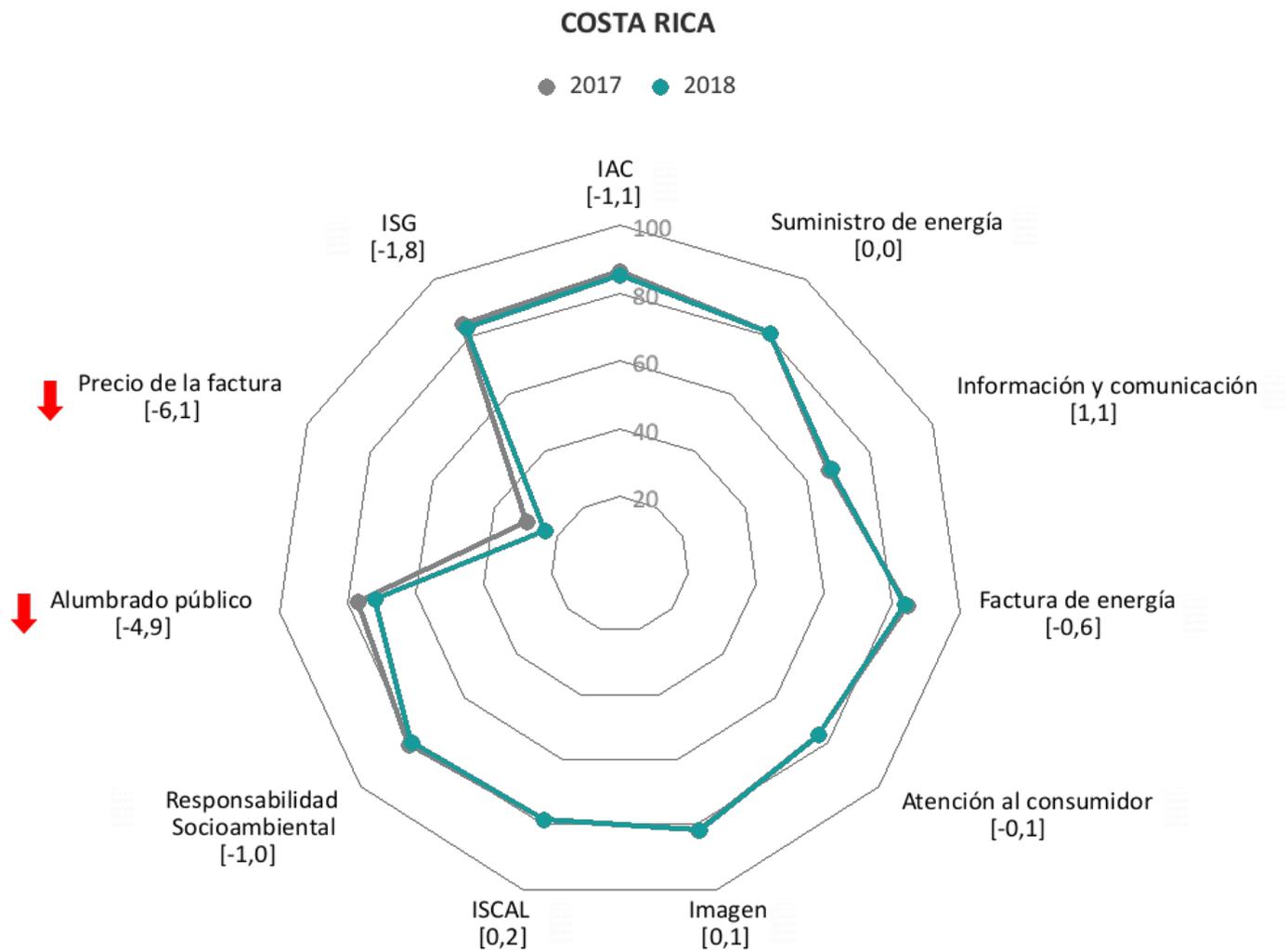
Comparación de los principales índices: 2018-2017

Resultado Cier



Comparación de los principales índices: 2018-2017

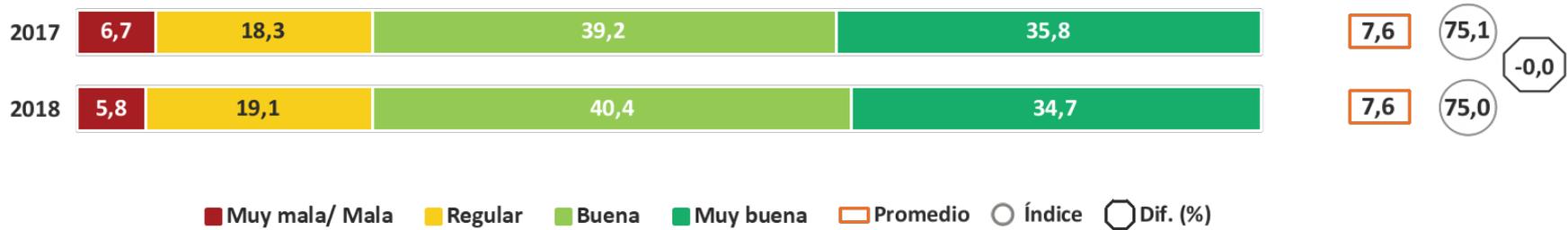
Costa Rica





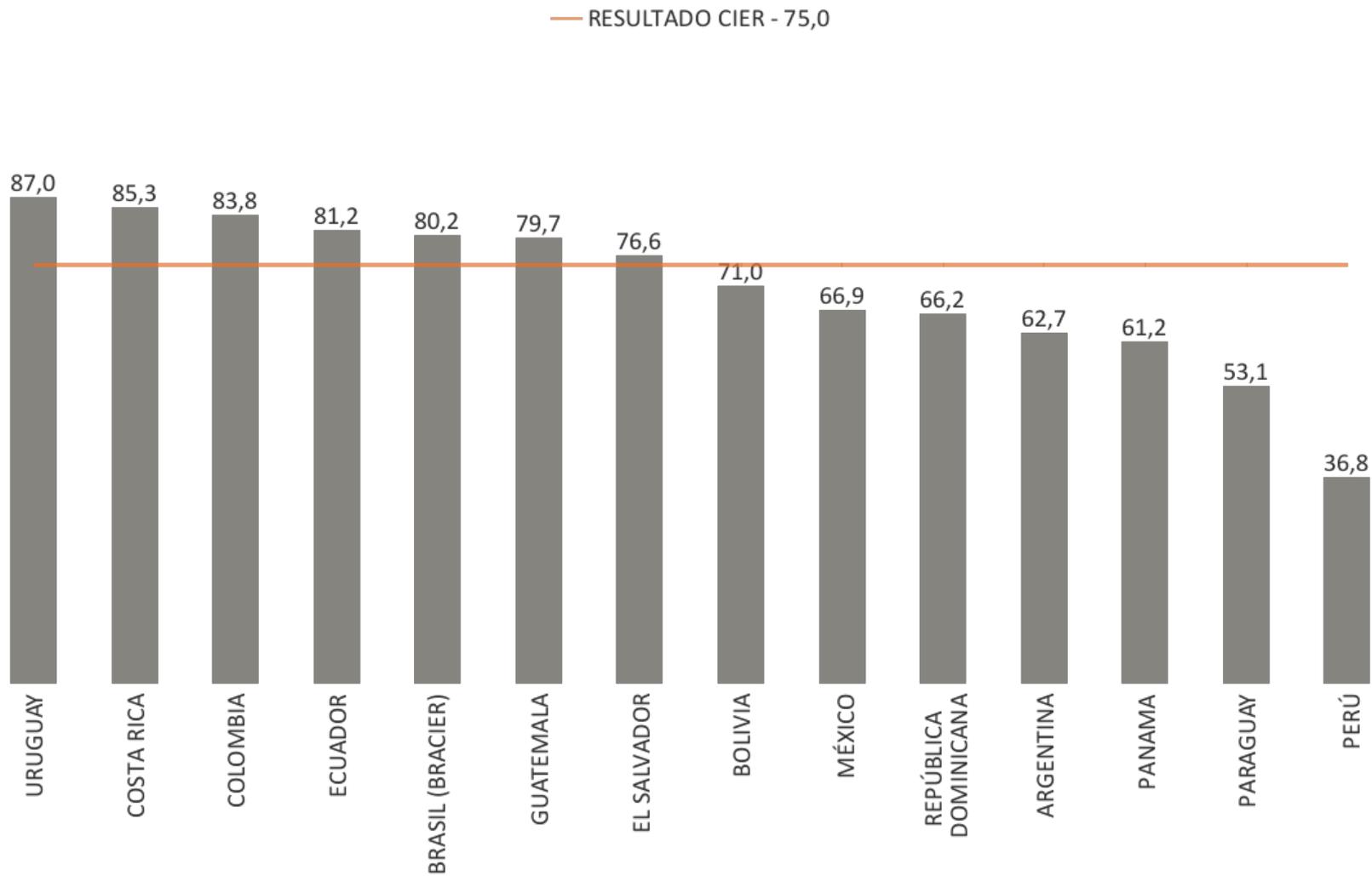
IAC

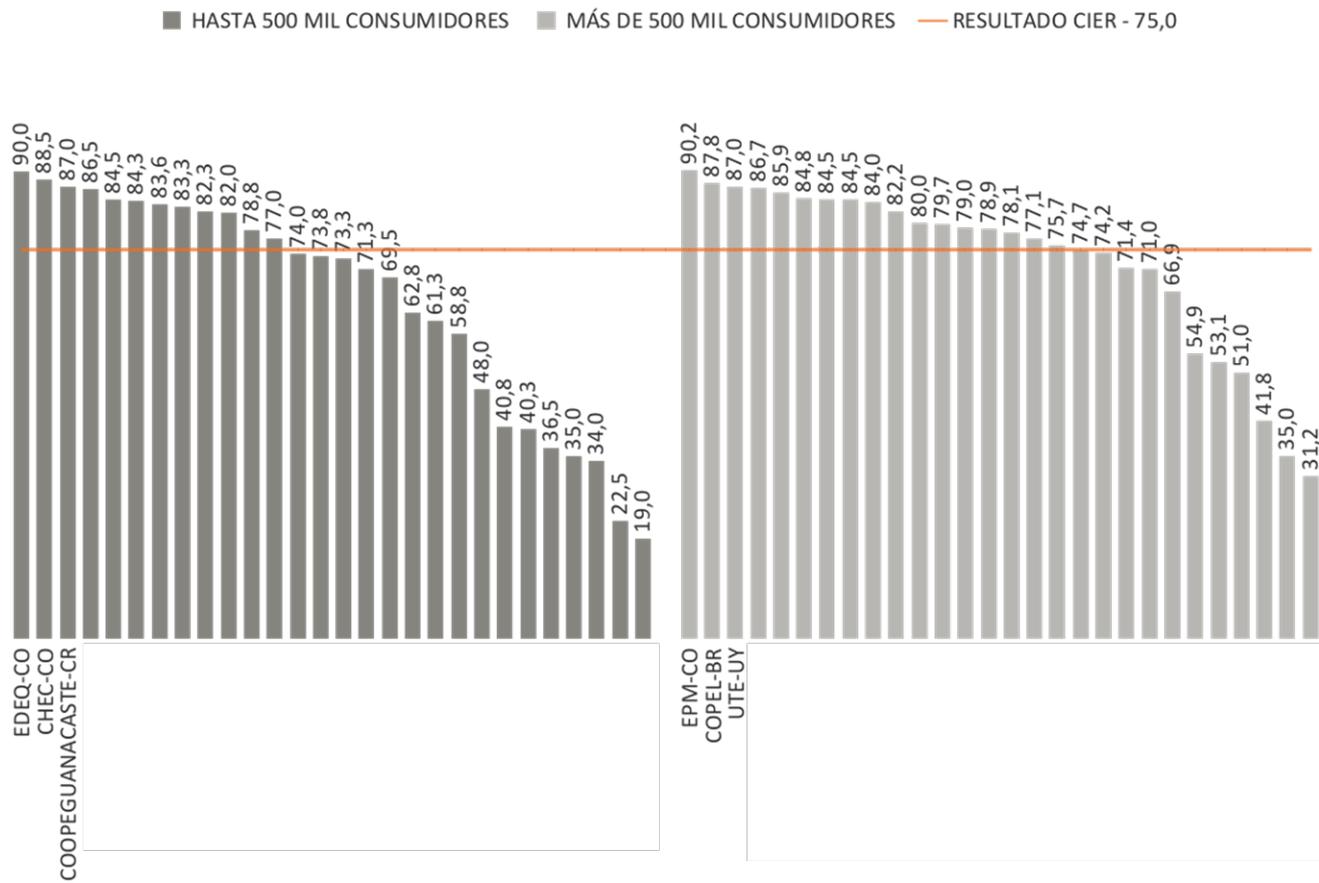
ÍNDICE DE APROBACIÓN
DEL CONSUMIDOR



- Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2018 y 2017.

IAC x Países





2018

Motivo para evaluación mala/ muy mala para la distribuidora (%)
(respuesta múltiple y espontánea)



Base (%): 5,8 (consumidores que evaluaron la distribuidora con notas 1 a 4)

2017

Motivo para evaluación mala/ muy mala para la distribuidora (%)
(respuesta múltiple y espontánea)



Base (%): 6,6 (consumidores que evaluaron la distribuidora con notas 1 a 4)

IAC: justificaciones para notas 1 hasta 4

Por país y tamaño de las distribuidoras

Motivo para evaluación mala/ muy mala para la distribuidora (%) (respuesta múltiple y espontánea)	RESULTADO CIER	ARGENTINA	BOLIVIA	BRASIL	COLOMBIA	COSTA RICA	REPÚBLICA DOMINICANA	ECUADOR	GUATEMALA	MÉXICO	PANAMA	PERÚ	PARAGUAY	EL SALVADOR	URUGUAY	HASTA 500 MIL CONSUMIDORES	MÁS DE 500 MIL CONSUMIDORES
Precio	29,1	36,1	40,0	18,5	43,9	33,5	20,1	23,1	63,6	37,5	43,5	29,4	39,0	49,8	66,7	30,8	28,7
Continuidad del Suministro	18,0	27,9	8,0	20,4	3,9	11,3	43,6		9,1	16,1	13,0	16,9	10,5	18,9		15,7	18,5
Alumbrado público	12,2	3,1	12,0	16,1	25,1	4,9	1,1	9,7		8,9	4,3	13,5	5,7			13,9	11,8
Atención al consumidor (general)	6,2	1,1	4,0	7,2	8,2	18,4	2,3	15,8		7,1		4,4	7,6	6,1	4,2	5,0	6,5
Solución de problemas	5,9	3,2		7,7	2,6		3,8	11,3	4,5	3,6		5,5	6,7	7,6	8,3	4,2	6,2
Calidad de suministro	5,8	11,5	4,0	7,0	5,8	10,9	1,3	5,3			4,3	6,7	8,6	2,1		6,6	5,6
Reanudación de la energía	5,6	2,6	4,0	8,1	2,9	3,4	8,4	9,3	4,5	5,4	8,7	4,1	1,0	4,9		5,4	5,7
Manutención/ arreglo en la red eléctrica	3,3	5,1	4,0	4,5	0,4	3,0		7,4		3,6		2,8	4,8			3,0	3,4
Medición	2,9	0,4		3,0	3,0	3,8	0,4	9,3		5,4	4,3	3,3	1,0			2,6	3,0
Aspectos relativos a la imagen	2,7	3,8		0,3	0,5	4,9	14,3	5,3	4,5	7,1	4,3	1,8		6,4		2,4	2,7
Informaciones al consumidor	2,6	0,3	8,0	0,5	0,7	3,0	0,1	2,7				8,0	3,8	2,1		6,1	1,9
Otros	5,4	5,0	16,0	6,0	2,9	3,0	4,7	0,7	13,6	5,4	17,4	3,5	11,4		16,7	4,3	5,6
NS/ NR	0,3			0,6										2,1	4,2		0,4
Base (%)*:	5,8	10,8	2,7	4,2	3,1	2,9	14,7	3,7	3,4	7,7	5,8	16,7	11,7	6,3	3,0	8,1	5,6

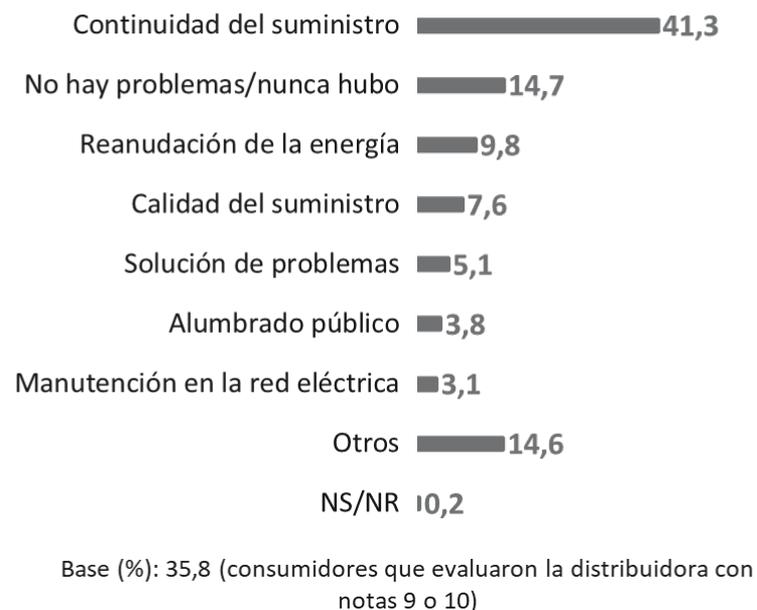
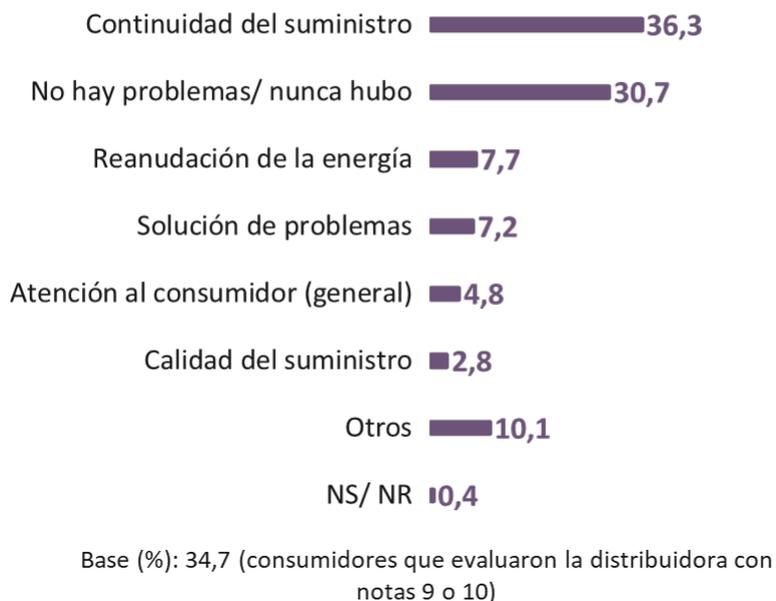
* Base (%): (consumidores que evaluaron la distribuidora con notas 1 a 4)

2018

2017

Motivo para evaluar la empresa como muy buena (%)
(respuesta múltiple y espontánea)

Motivo para evaluar la empresa como muy buena (%)
(respuesta múltiple y espontánea)



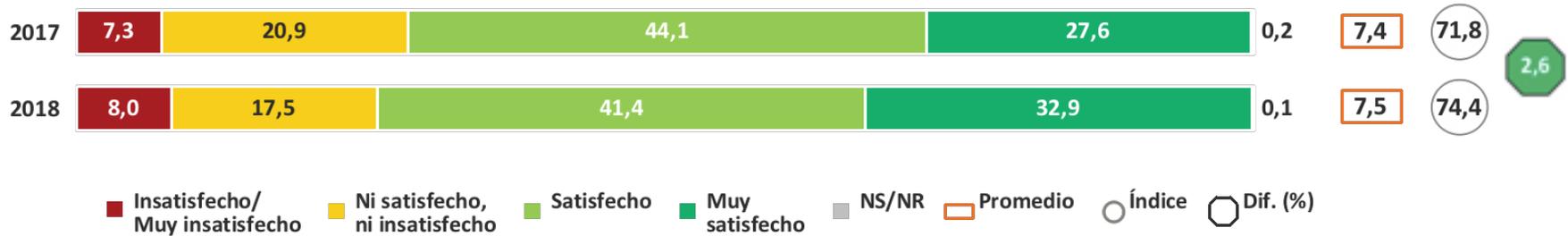
Motivo para evaluar la empresa como muy buena (%) (respuesta múltiple y espontánea)	RESULTADO CIER	ARGENTINA	BOLIVIA	BRASIL	COLOMBIA	COSTA RICA	REPÚBLICA DOMINICANA	ECUADOR	GUATEMALA	MÉXICO	PANAMA	PERÚ	PARAGUAY	EL SALVADOR	URUGUAY	HASTA 500 MIL CONSUMIDORES	MÁS DE 500 MIL CONSUMIDORES
Continuidad del suministro	36,3	24,1	41,9	48,5	6,3	26,8	66,0	32,3	39,2	25,8	32,9	33,6	19,8	48,9	25,9	17,9	37,9
No hay problemas/ nunca hubo	30,7	50,5	16,8	9,7	76,2	37,6	21,4	48,3	38,8	33,7	35,5	29,8	41,5	26,1	61,6	60,6	28,2
Reanudación de la energía	7,7	1,8	12,3	12,6	0,7	1,8	1,3	0,1	2,7	6,8	3,9	3,9	3,8	2,0	2,6	0,9	8,3
Solución de problemas	7,2	2,5	9,0	9,1	8,0	3,4	0,7	0,3	4,6	4,2	2,6	2,3	8,5	2,2	0,6	5,6	7,4
Atención al consumidor (general)	4,8	1,7	2,6	7,1	0,9	2,2	0,2	5,8	2,3	3,2	5,3	9,2	11,3	2,0	2,8	2,7	5,0
Calidad del suministro	2,8	2,6	0,6	4,0	1,0	2,9	2,7	0,5	0,8	1,6	2,6	2,5	1,9	0,6	0,3	1,5	2,9
Otros	10,1	15,9	16,1	8,4	6,9	25,2	7,6	12,6	11,8	24,2	15,8	18,8	12,3	17,7	6,0	10,6	10,1
NS/ NR	0,4	0,8	0,6	0,5	0,1	0,2		0,1		0,5	1,3		0,9	0,4	0,3	0,2	0,4
Base (%)*:	34,7	14,6	20,6	41,1	38,3	47,8	38,8	30,3	39,8	23,8	17,5	7,0	13,4	33,6	40,6	22,6	36,1

* Base (%): (consumidores que evaluaron la distribuidora con notas 9 o 10)



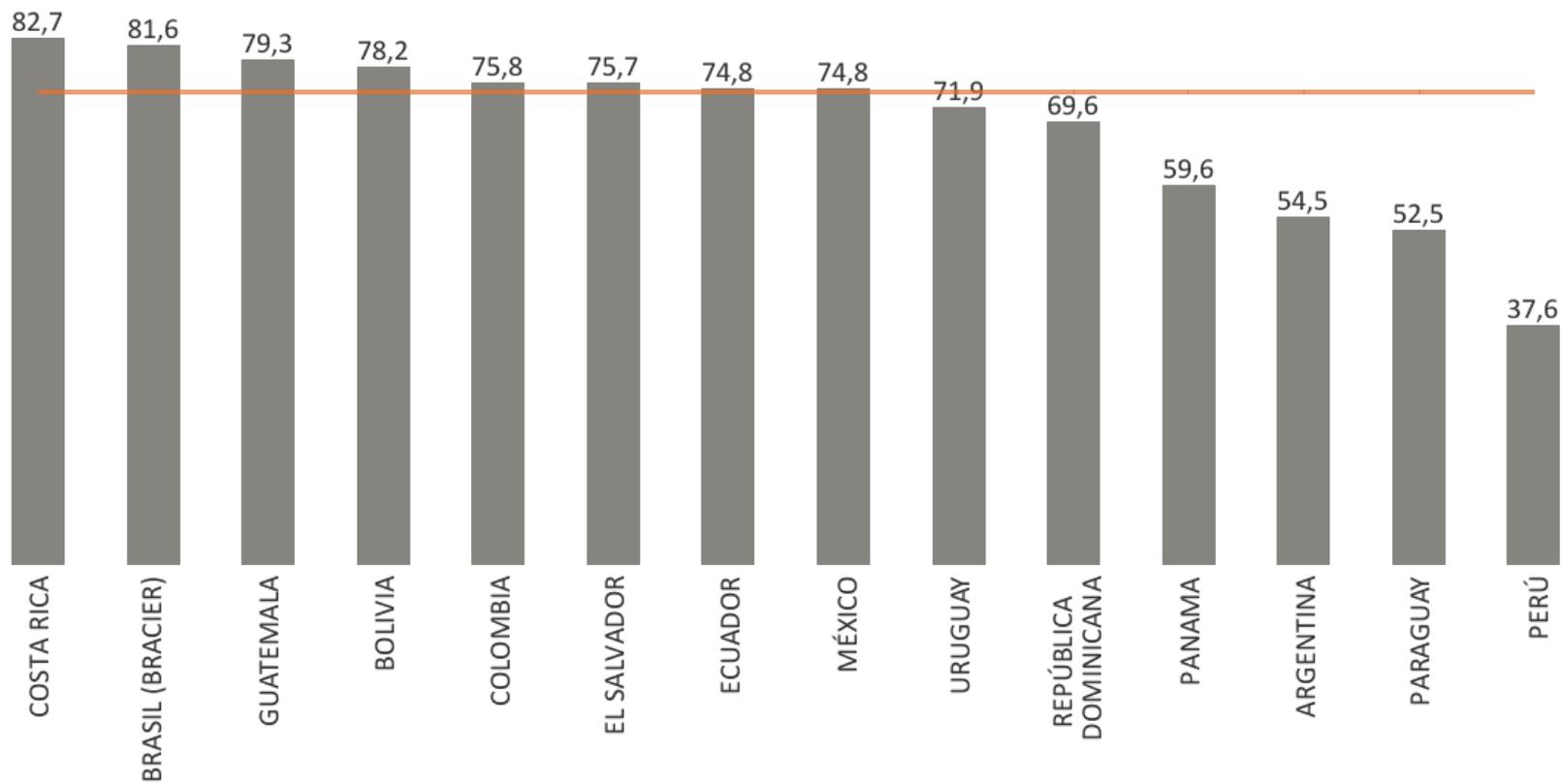
ISG

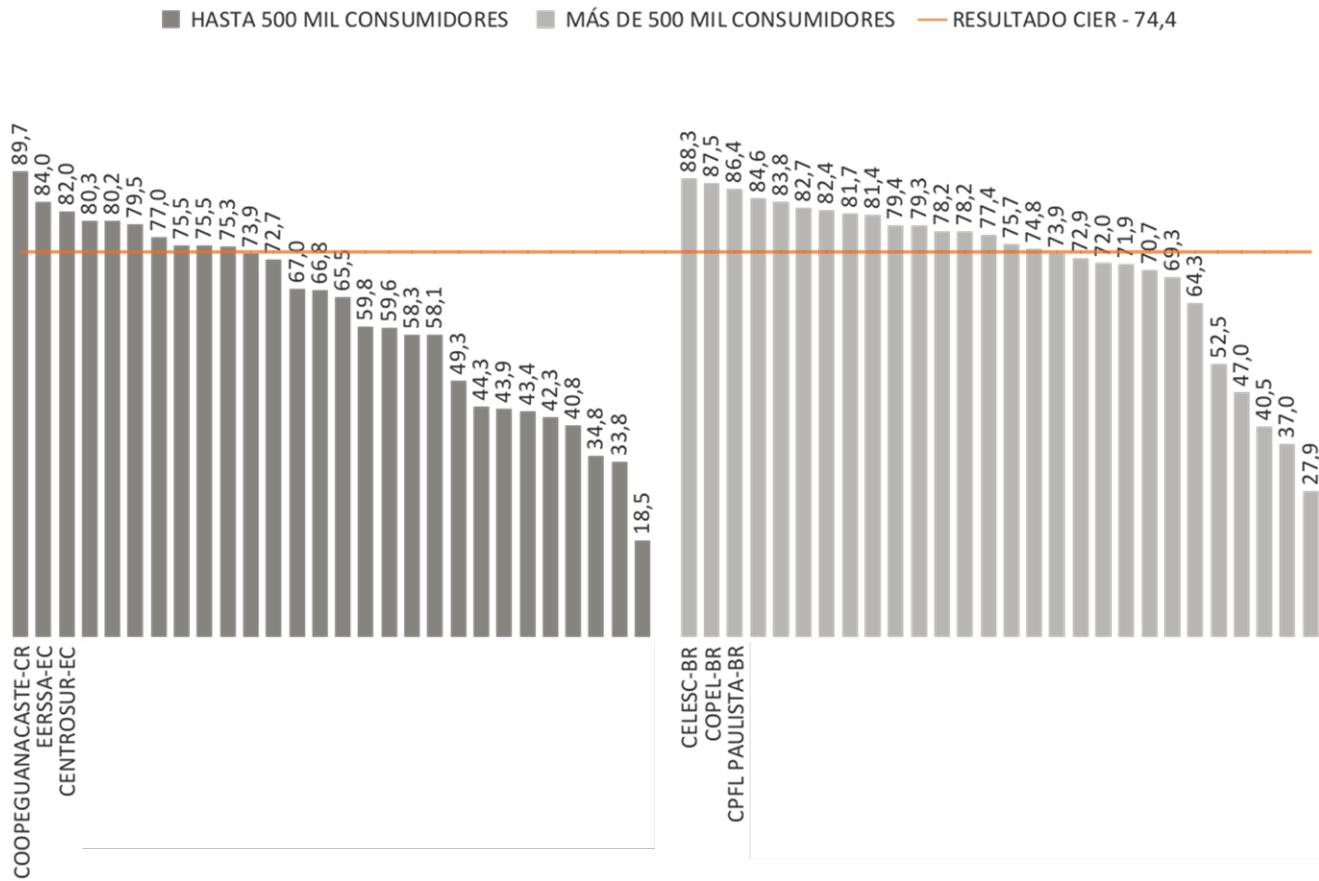
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL



- Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2018 y 2017.

— RESULTADO CIER - 74,4





2018

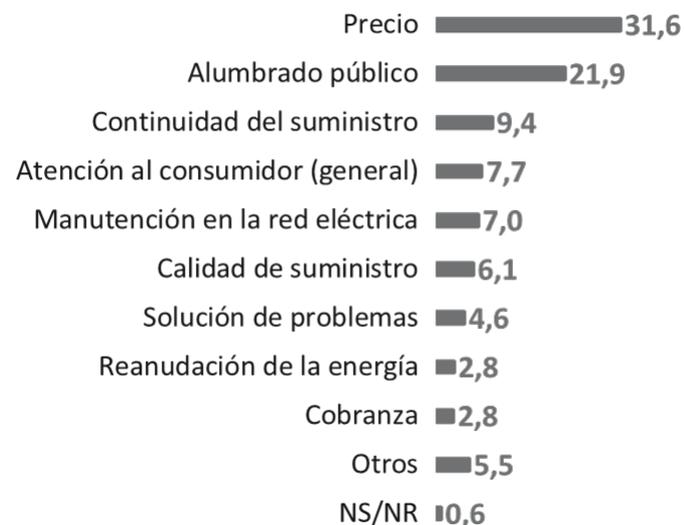
Motivos para insatisfacción con la distribuidora (%)
(respuesta múltiple y espontánea)



Base (%): 5,7 (consumidores que evaluaron la satisfacción general con notas 1 a 4)

2017

Motivos para insatisfacción con la distribuidora (%)
(respuesta múltiple y espontánea)



Base (%): 4,2 (consumidores que evaluaron la satisfacción general con notas 1 a 4)

2018

Principal motivo para satisfacción (%) (respuesta múltiple y espontánea)



Base (%): 36,3 (consumidores que evaluaron la satisfacción general con notas 7 a 10)

2017

Principal motivo para satisfacción (%) (respuesta múltiple y espontánea)



Base (%): 31,9 (consumidores que evaluaron la satisfacción general con notas 7 a 10)

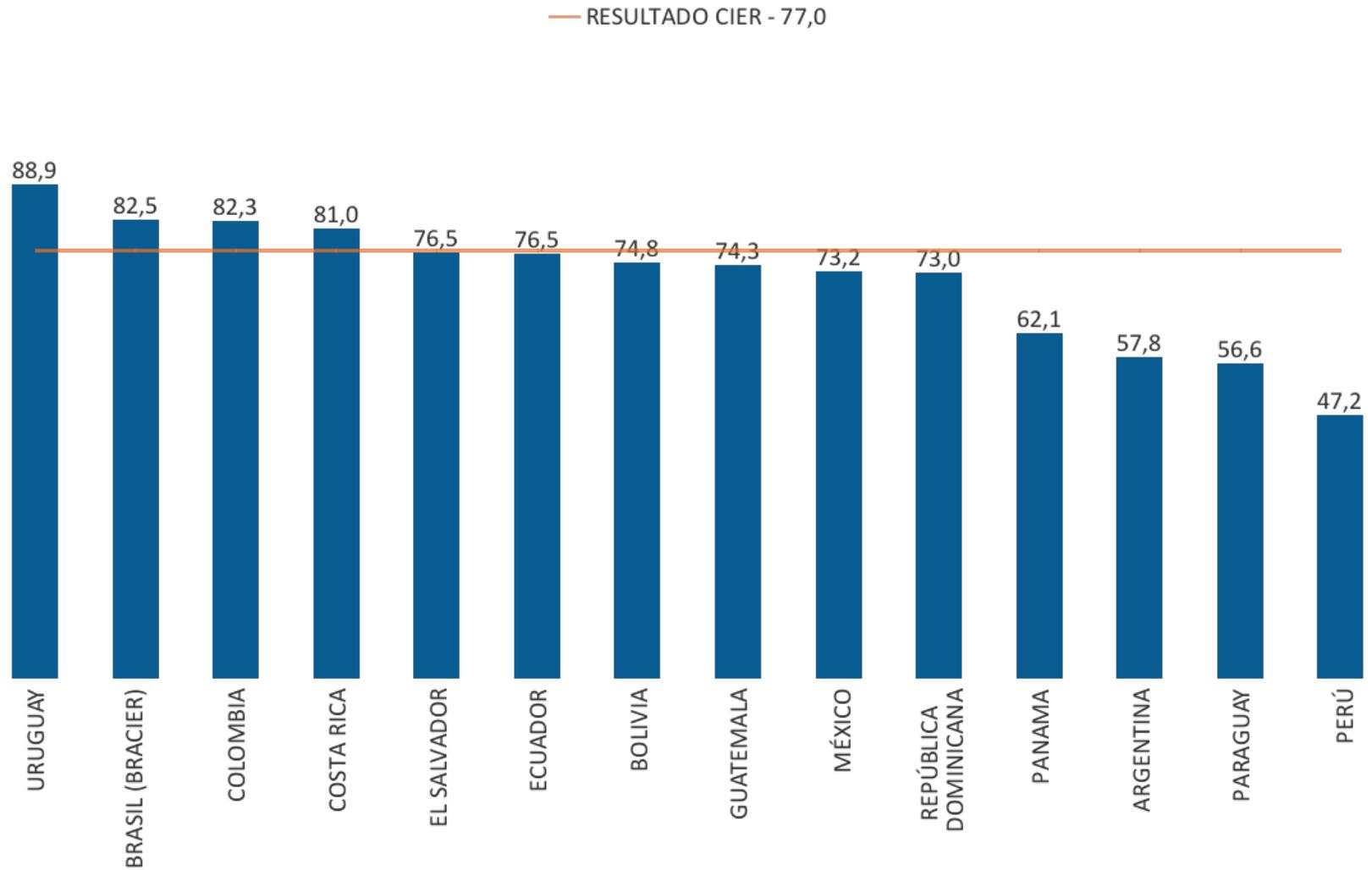
Principal motivo para satisfacción (%) (respuesta múltiple y espontánea)	RESULTADO CIER	ARGENTINA	BOLIVIA	COLOMBIA	COSTA RICA	REPÚBLICA DOMINICANA	ECUADOR	GUATEMALA	MÉXICO	PANAMA	PERÚ	PARAGUAY	EL SALVADOR	URUGUAY	HASTA 500 MIL CONSUMIDORES	MÁS DE 500 MIL CONSUMIDORES
No hay problemas/ nunca hubo	41,9	32,3	10,2	65,8	35,5	33,6	22,6	44,2	17,6	28,8	15,8	29,9	30,6	54,2	46,0	40,9
Continuidad del suministro	13,7	23,4	28,6	4,3	13,9	26,0	18,4	15,1	12,4	26,3	26,8	15,9	28,1	14,1	14,6	13,5
Alumbrado Público	9,4	8,0	11,4	4,3	8,6	13,0	14,7	10,4	16,2	6,4	20,6	9,3	5,5	6,3	8,8	9,6
Aspectos relativos a la imagen	8,5	8,8	10,2	5,0	17,7	6,4	25,7	3,6	10,4	4,6	5,8	10,3	6,3	8,8	6,9	9,0
Solución de problemas	5,3	3,0	8,0	9,0	3,2	1,5	0,3	1,7	4,3	3,2	4,1	8,3	0,7	1,2	6,1	5,1
Manutención/ arreglo en la red eléctrica	5,2	3,0	5,8	3,7	4,9	4,2	6,6	6,8	12,1	5,0	3,5	2,5	6,7	0,2	4,9	5,3
Precio	4,7	6,2	4,7	2,9	3,4	4,9	2,8	7,0	7,4	6,4	2,8	3,7	10,7	7,1	3,5	4,9
Atención al consumidor (general)	4,5	6,6	4,8	1,8	5,0	3,1	5,8	4,2	7,2	9,6	9,2	10,8	4,5	3,2	4,7	4,5
Otros	6,1	7,0	15,3	2,8	7,1	6,8	3,1	5,5	11,9	7,8	11,4	8,3	5,7	2,2	4,1	6,6
NS/ NR	0,6	1,6	1,1	0,2	0,6	0,5		1,5	0,5	1,8	0,1	1,0	1,3	2,7	0,3	0,7
Base (%)*:	36,3	54,5	78,1	75,7	82,5	69,5	74,8	79,2	74,6	59,5	37,6	52,5	75,4	71,5	61,7	33,2

* Base (%): (consumidores que evaluaron la satisfacción general con notas 7 a 10)

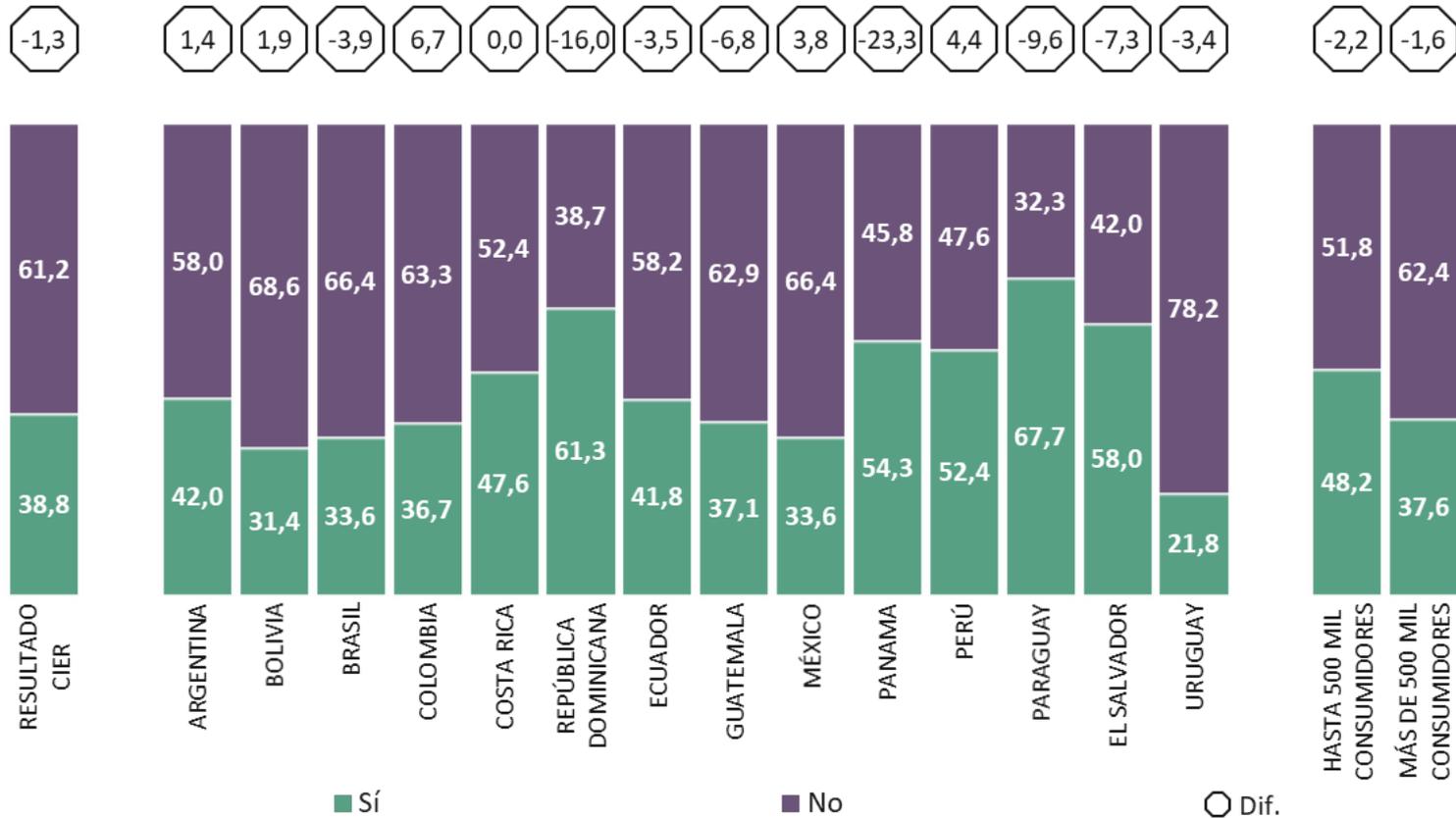


**SE – SUMINISTRO
DE ENERGÍA**

IDAR Suministro de Energía x Países

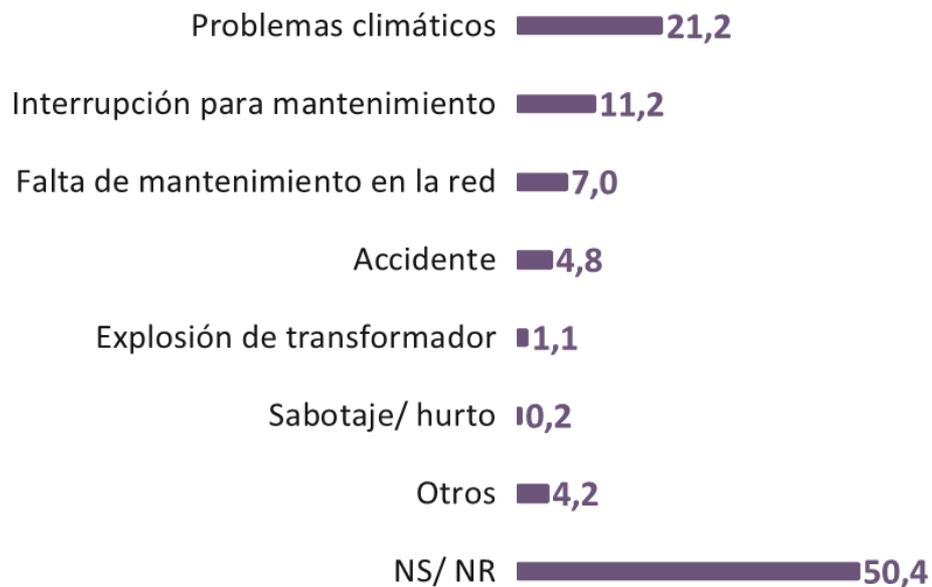


¿Hubo interrupción en el suministro de energía en el domicilio en el último mes? (%)



Base: 100%

Motivo por el cual se supone que faltó energía en el domicilio (%) (respuesta espontánea)

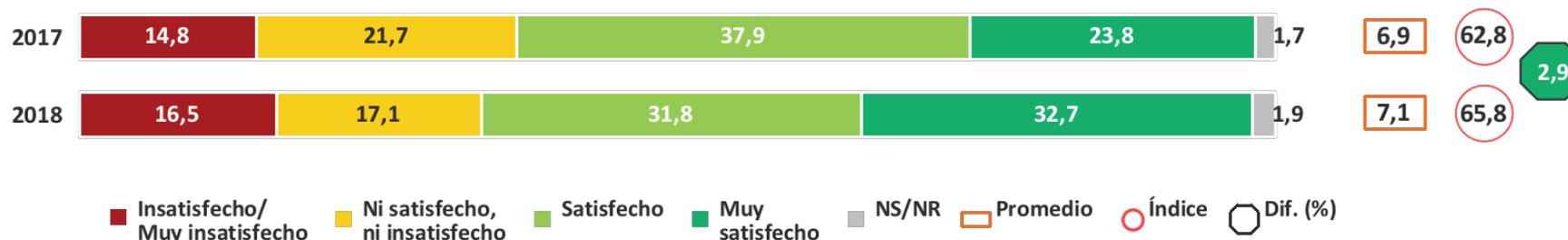


Base (%): 38,8 (consumidores que se quedaron sin energía en el domicilio en los últimos 30 días)



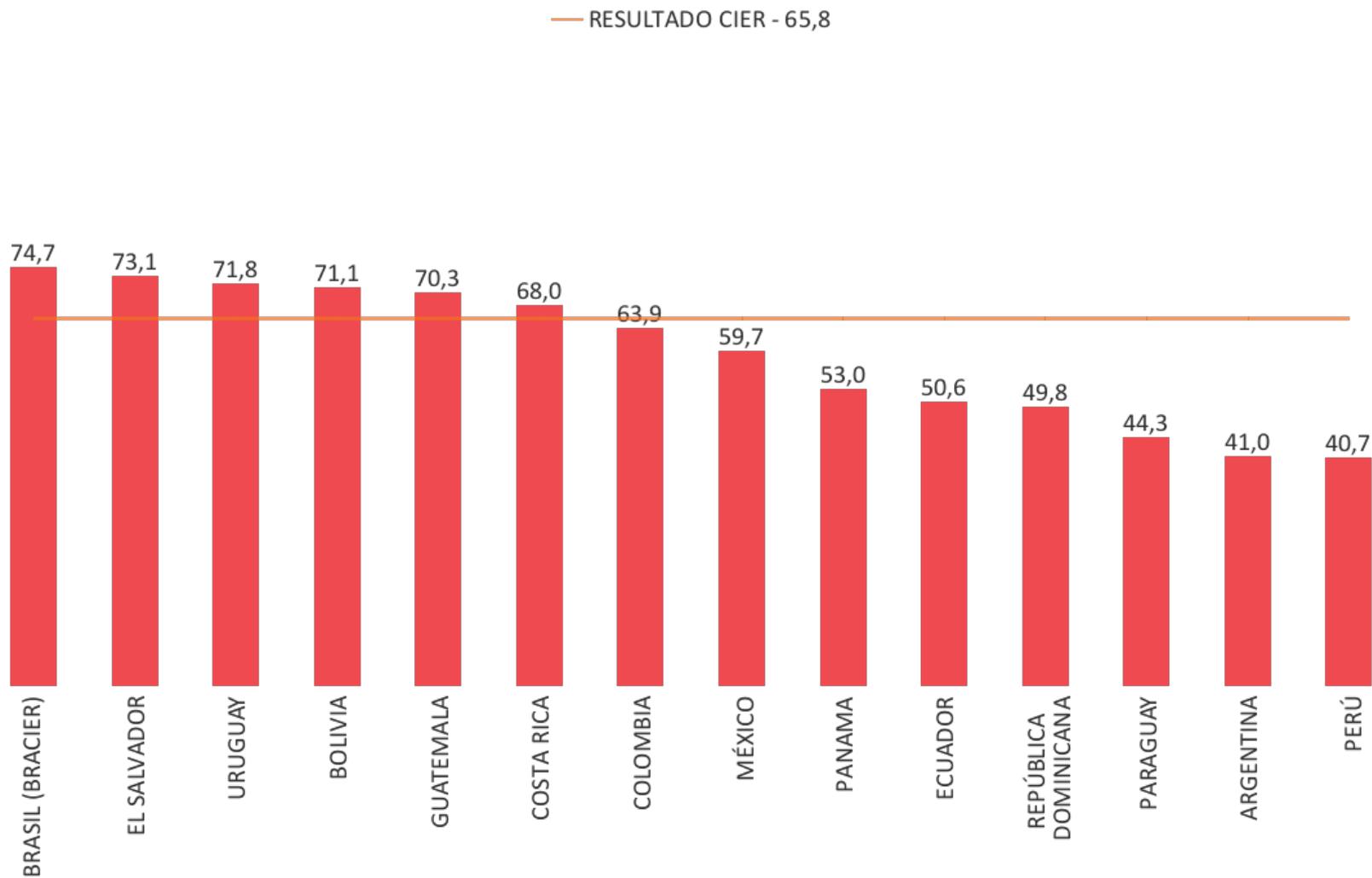
IC – INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Resultado CIER



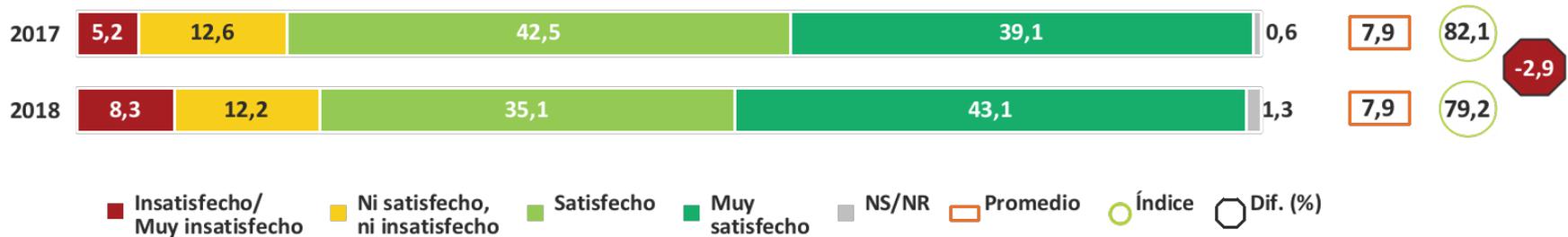
- Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2018 y 2017.

IDAR Información y Comunicación x Países



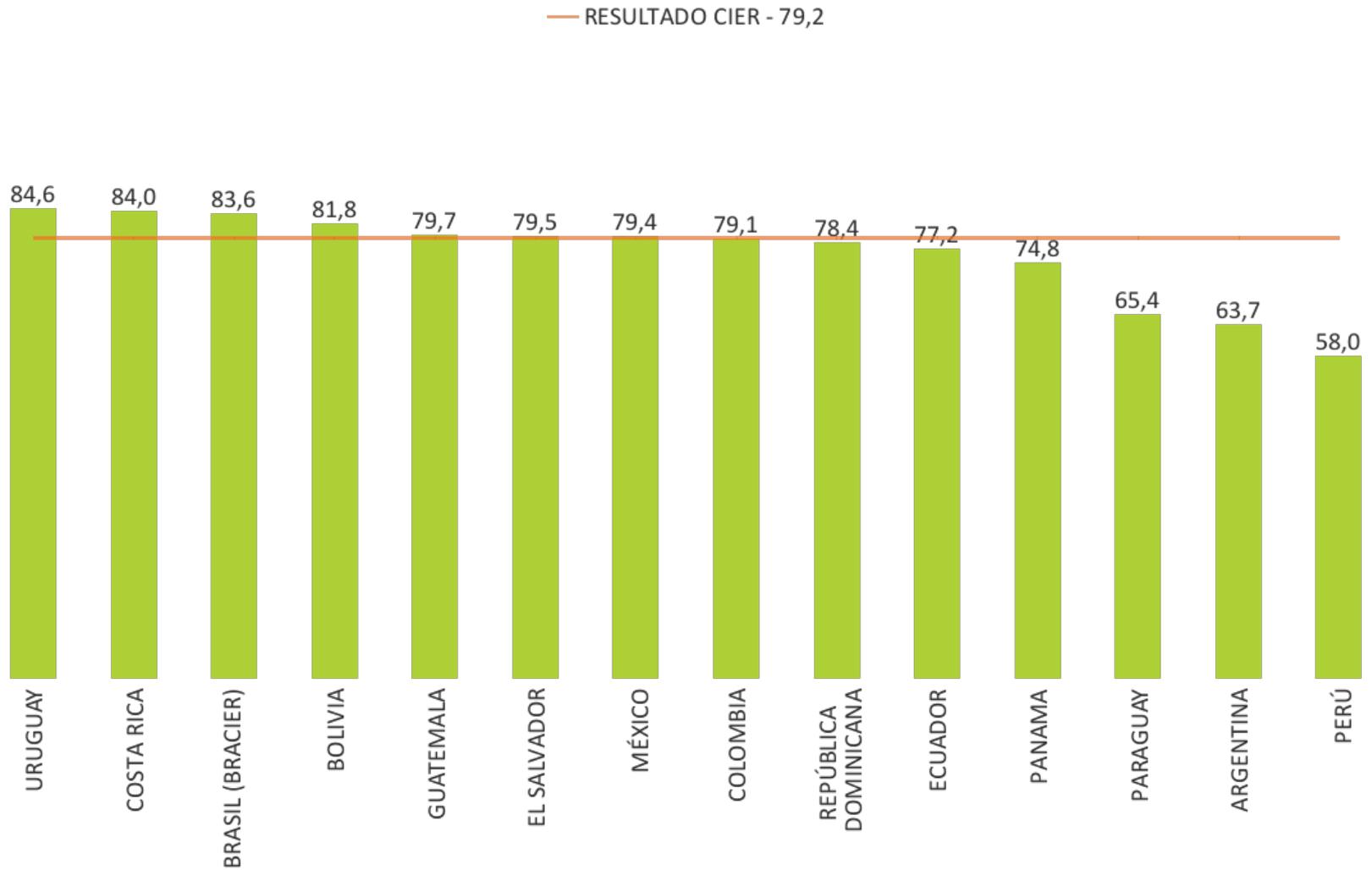


FE – FACTURA DE ENERGÍA



- *Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2018 y 2017.*

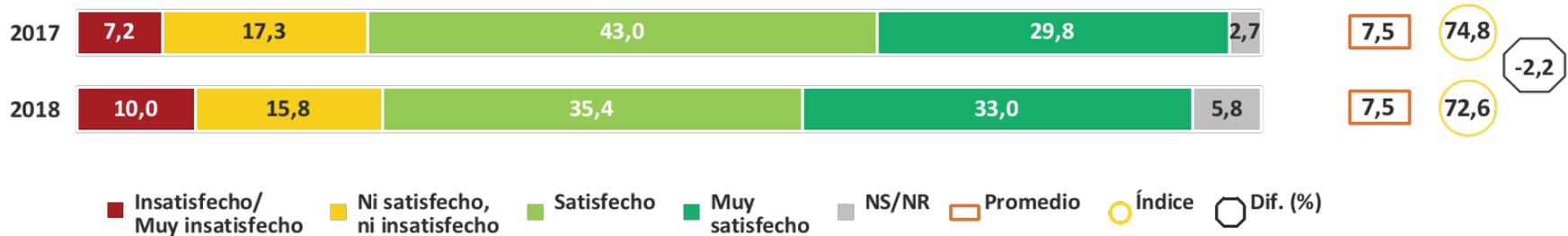
IDAR Factura de Energía x Países





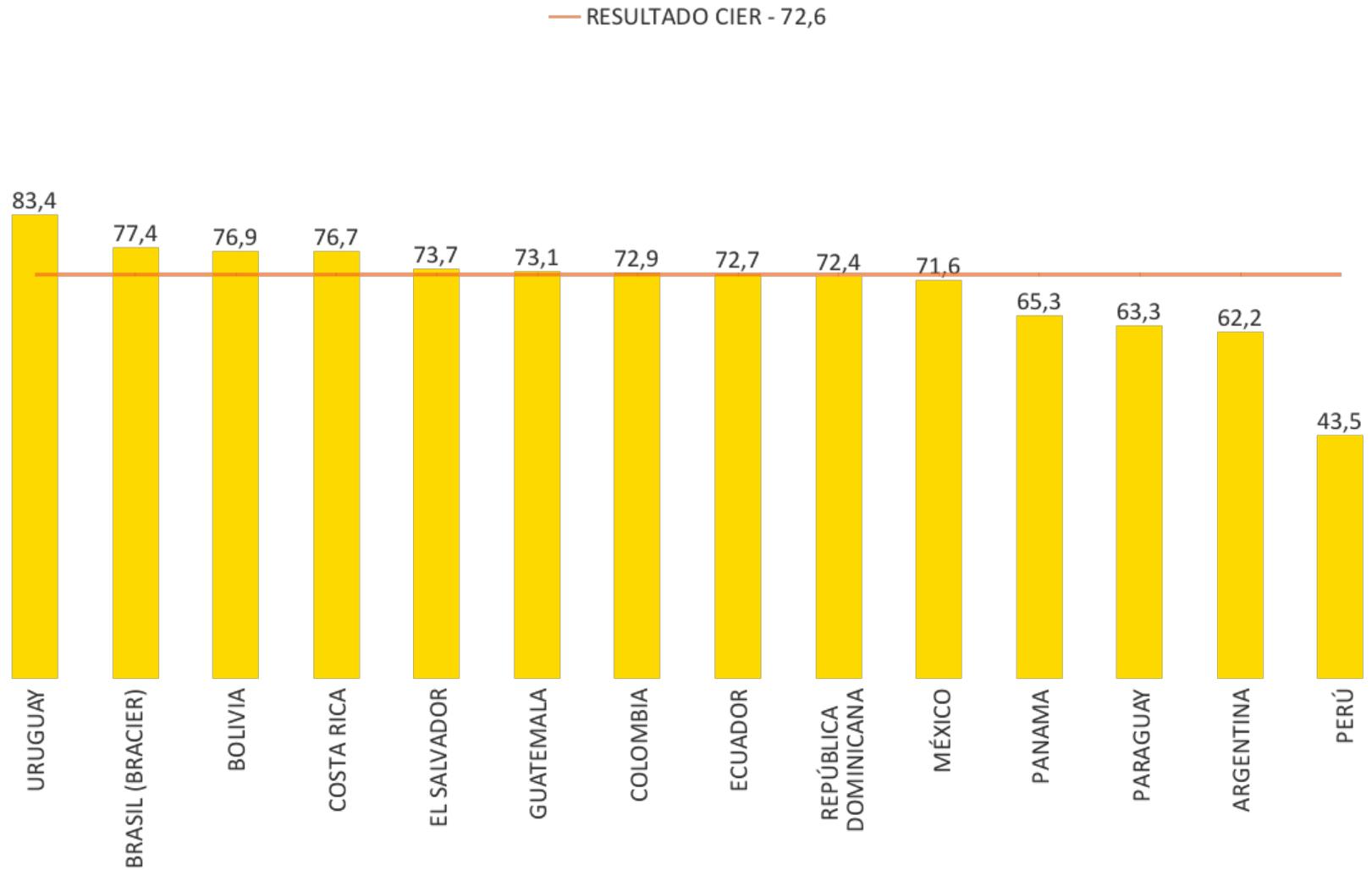
AT – ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Resultado CIER



- *Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2018 y 2017.*

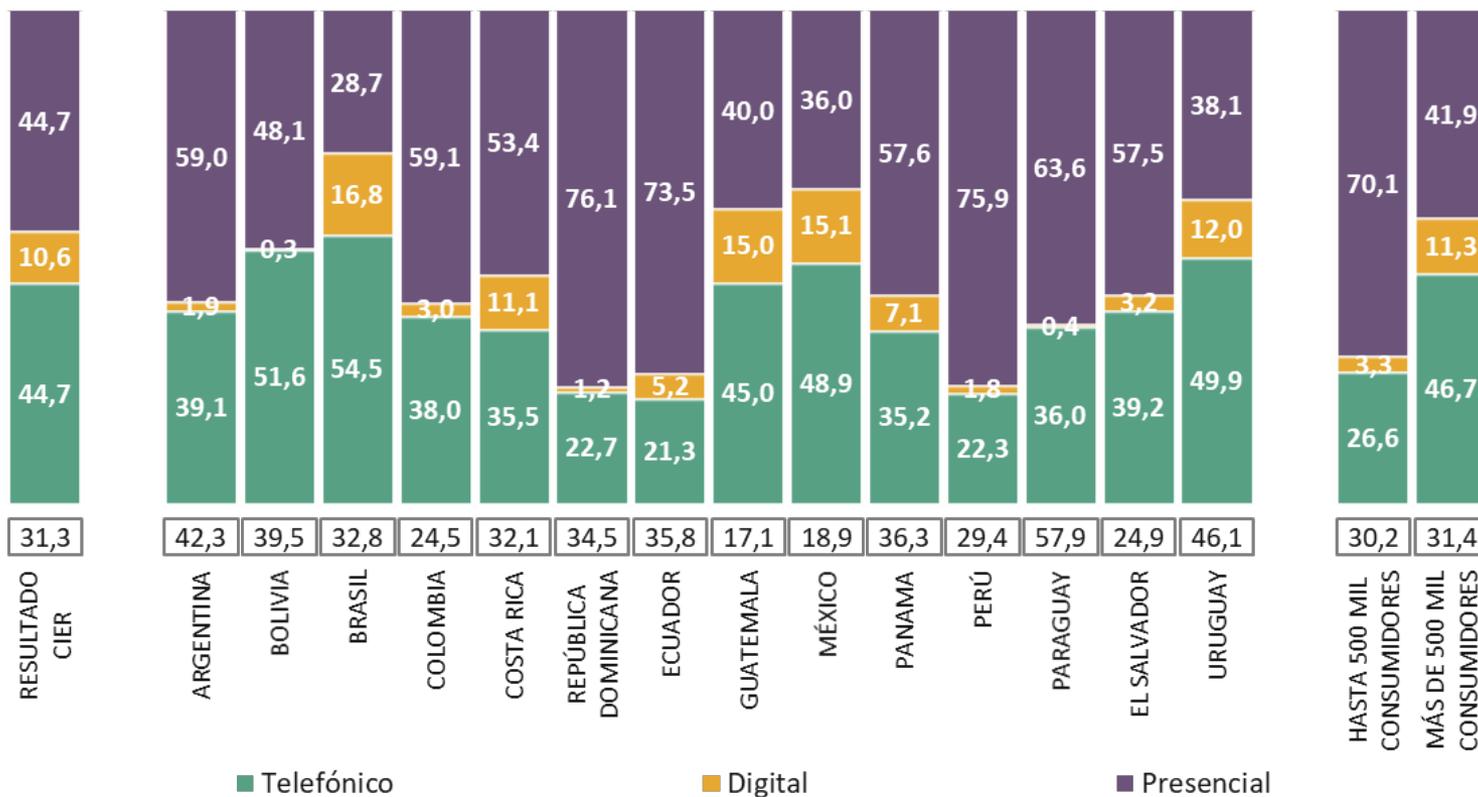
IDAR Atención al Consumidor x Países



Tipo de canal utilizado

Variable creada – Por país y por tamaño de la distribuidora

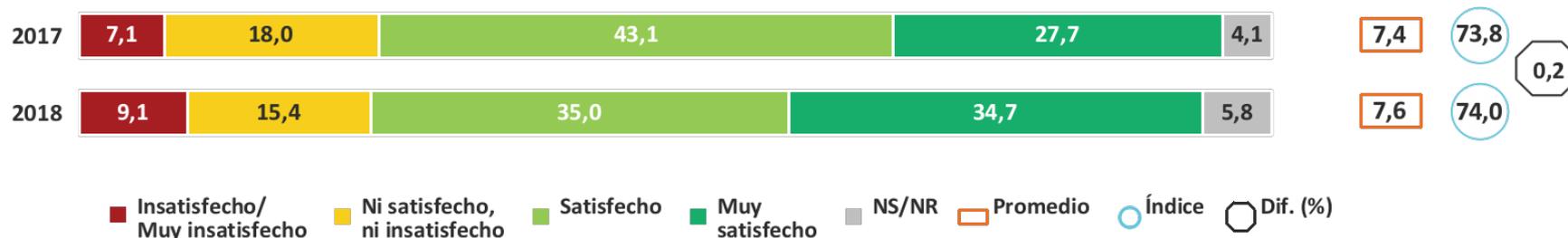
Tipo de canal utilizado, excepto para pago de factura (%)
(variable creada)



□ Base (%): (consumidores que hicieron contacto en 2018/2017, excepto por carta y otros)

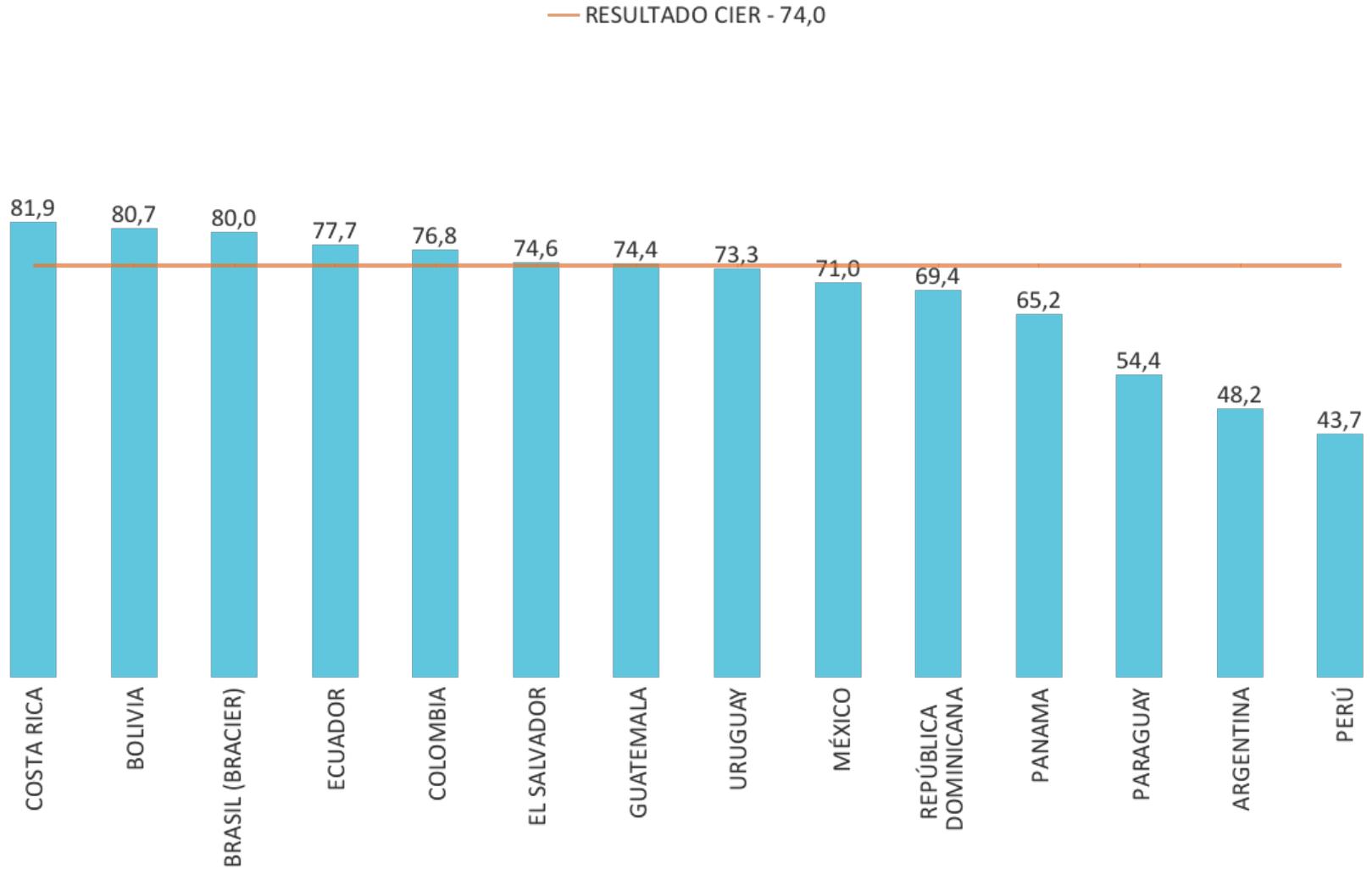


IM - IMAGEN



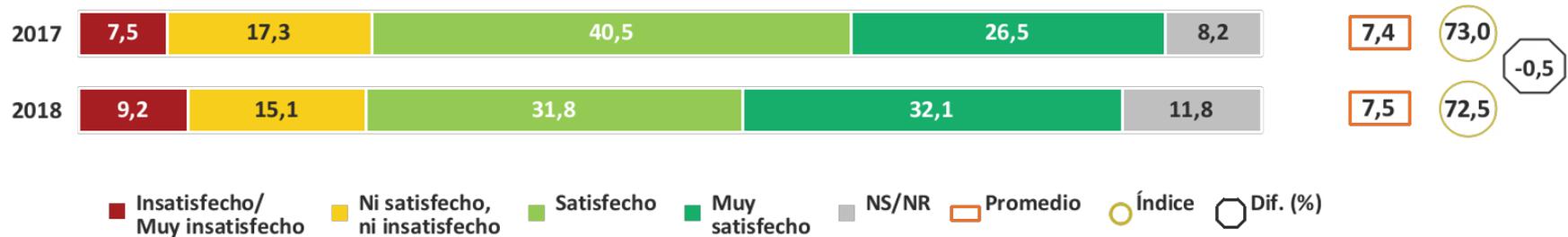
- *Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2018 y 2017.*

IDAR Imagen x Países



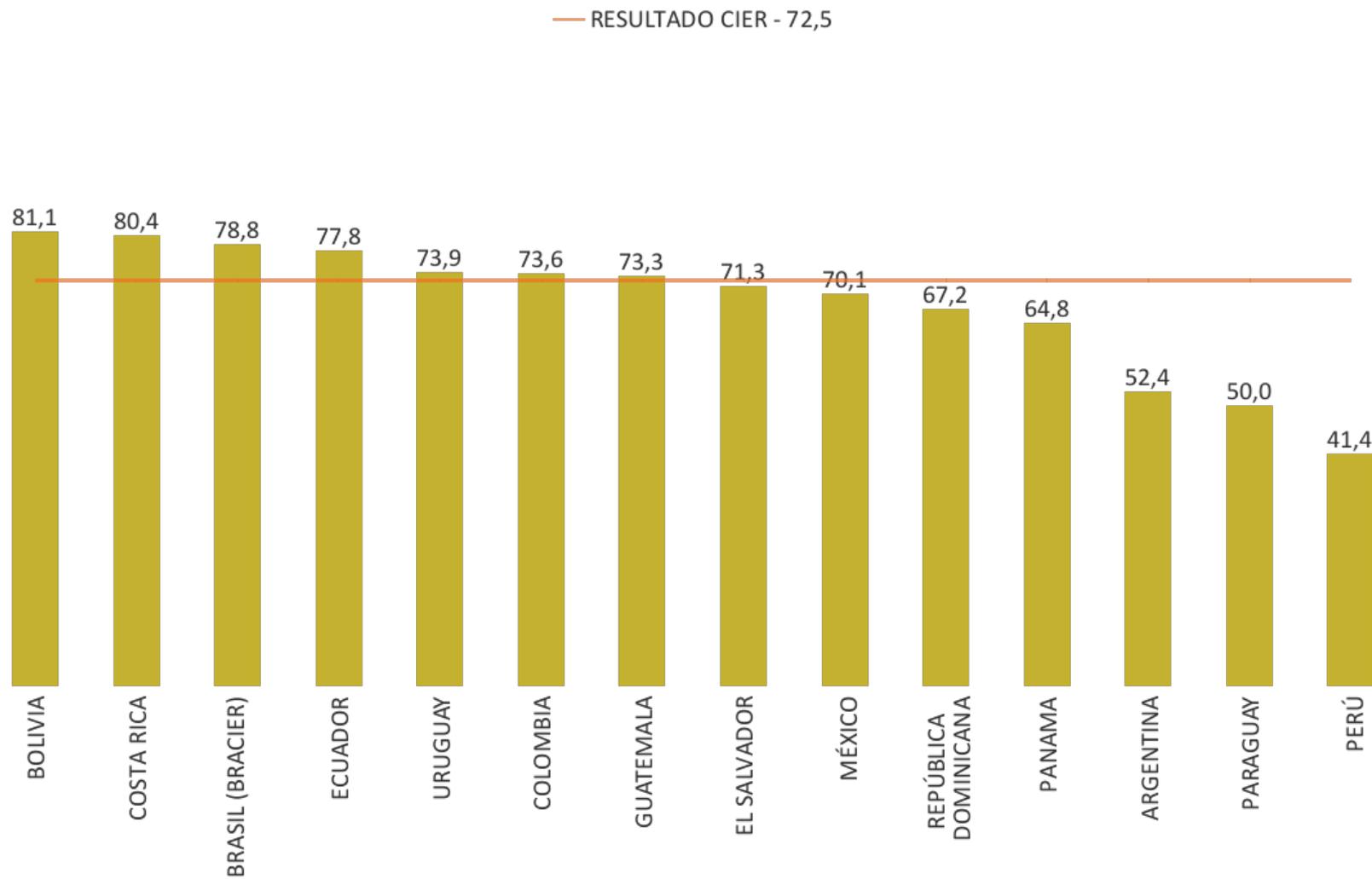


RS – RESPONSABILIDAD SOCIOAMBIENTAL



- *Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2018 y 2017.*

IDAR Responsabilidad Socioambiental x Países



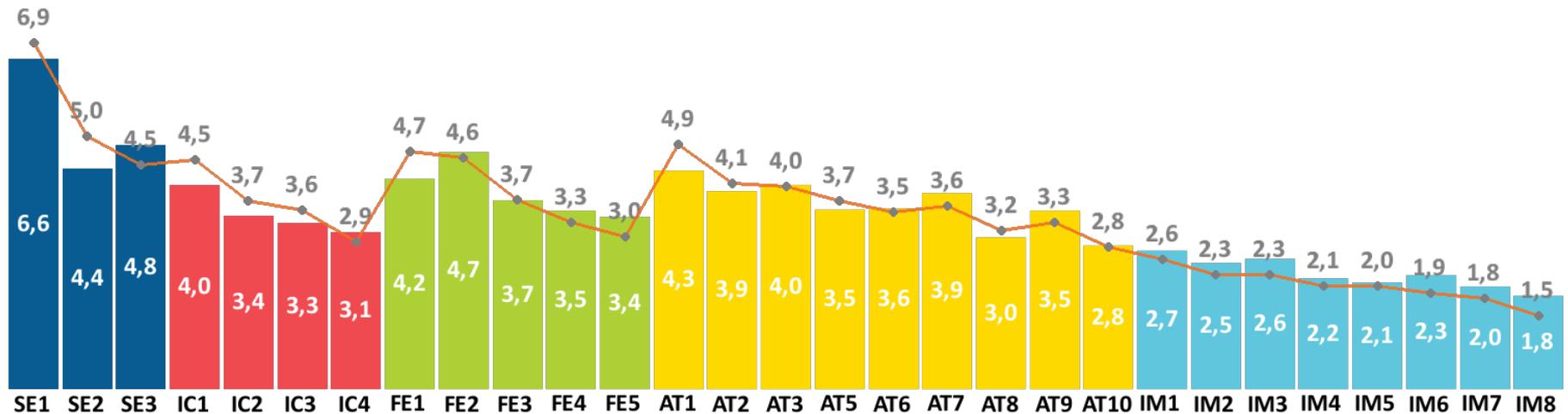


ISCAL

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON
LA CALIDAD PERCIBIDA

El estudio de la importancia relativa 2017 x 2018

Resultado CIER



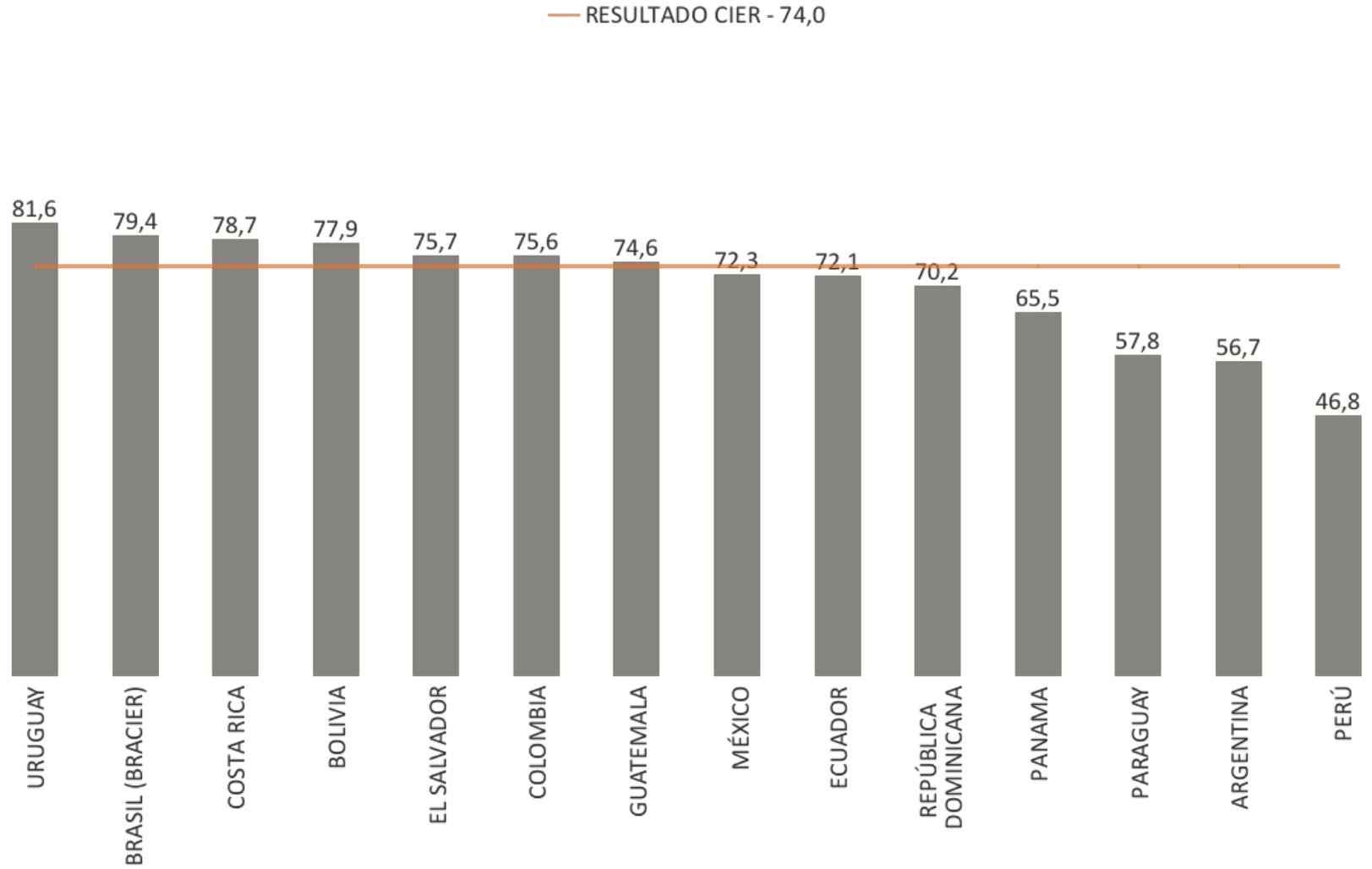
- Nota: Este gráfico presenta los resultados CIER 2018 en las columnas y el resultado CIER 2017 en la línea.
- Observe la leyenda en la próxima diapositiva.

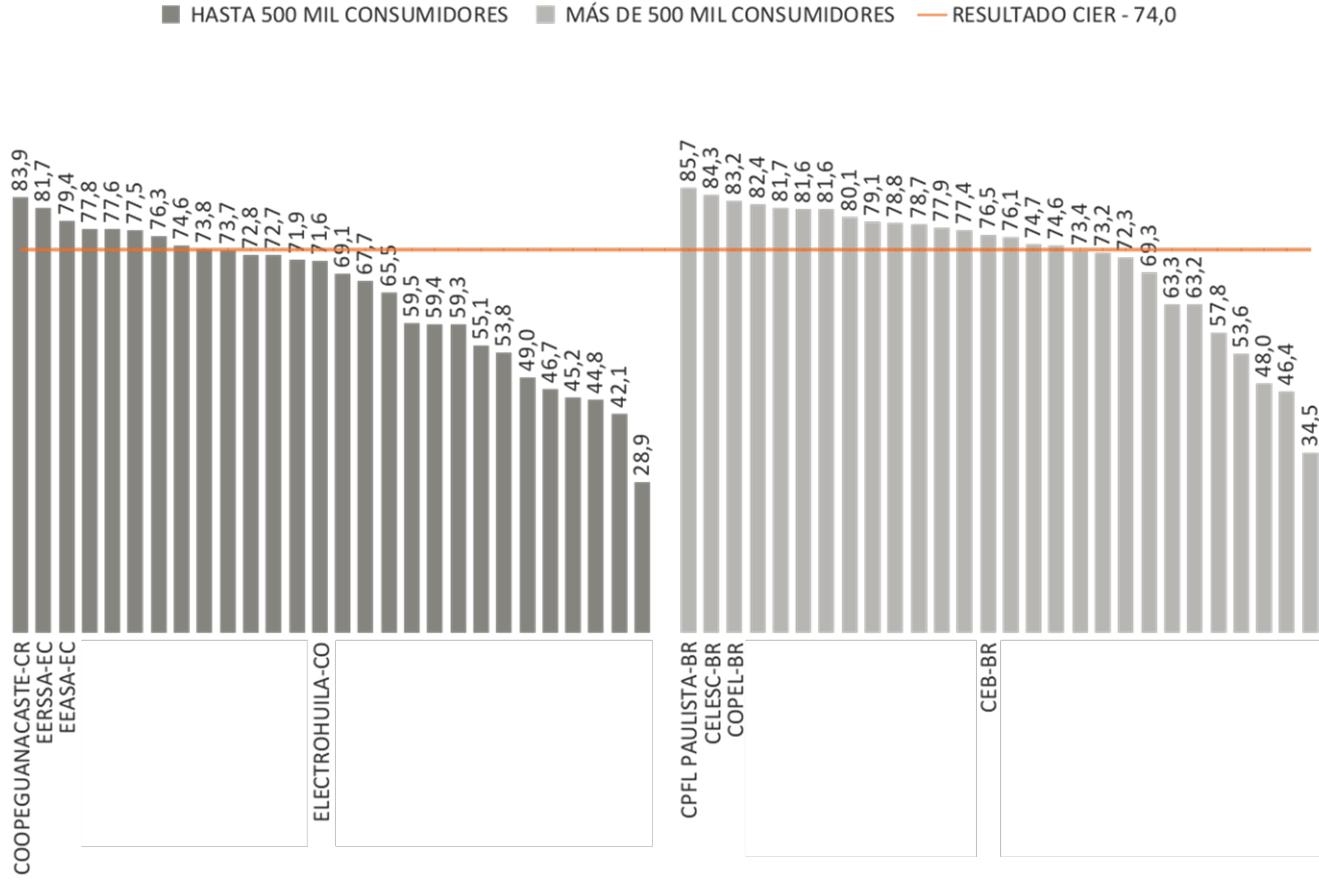
	Áreas y Atributos	IDATs	Importancia relativa	Tasa de satisfacción
SE	Sin interrupción	83,1	6,6%	5,4
	Sin variación de voltaje	77,6	4,4%	3,4
	Rapidez en la reanudación de la energía cuando falta	70,3	4,8%	3,4
IC	Notificación de interrupción	68,7	4,0%	2,8
	Uso eficiente	68,2	3,4%	2,3
	Riesgos y peligros	64,3	3,3%	2,1
	Derechos y deberes	61,9	3,1%	1,9
FE	Plazo entre la recepción y el vencimiento	79,3	4,2%	3,3
	Factura sin errores	75,6	4,7%	3,5
	Facilidad de comprensión	76,0	3,7%	2,8
	Locales para el pago	83,8	3,5%	3,0
	Fechas para el vencimiento	81,3	3,4%	2,8
AT	Facilidad para contactarse	70,8	4,3%	3,1
	Tiempo de espera hasta ser atendido	62,4	3,9%	2,4
	Duración del tiempo de la atención	71,4	4,0%	2,9
	Conocimiento sobre el tema	75,9	3,5%	2,7
	Claridad en la información	76,7	3,6%	2,7
	Calidad de la atención	81,3	3,9%	3,2
	Plazo informado	72,0	3,0%	2,2
	Solución definitiva del problema	71,6	3,5%	2,5
	Cumplimiento del plazo	71,6	2,8%	2,0
IM	Respeto los derechos de los consumidores	73,9	2,7%	2,0
	Correcta con los consumidores	72,4	2,5%	1,8
	Invierte para proveer energía con calidad	76,8	2,6%	2,0
	Informa a sus consumidores con respecto a su actuación	71,0	2,2%	1,5
	Se ocupa de evitar hurtos de energía	73,2	2,1%	1,5
	Ofrece atención sin discriminación	78,5	2,3%	1,8
	Dispuesta a negociar con sus consumidores (flexible)	72,6	2,0%	1,5
	Se ocupa del medio ambiente	73,6	1,8%	1,3

74,0 RESULTADO
CIER

85,7 BENCHMARK
CPFL PAULISTA-BR

ISCAL x Países

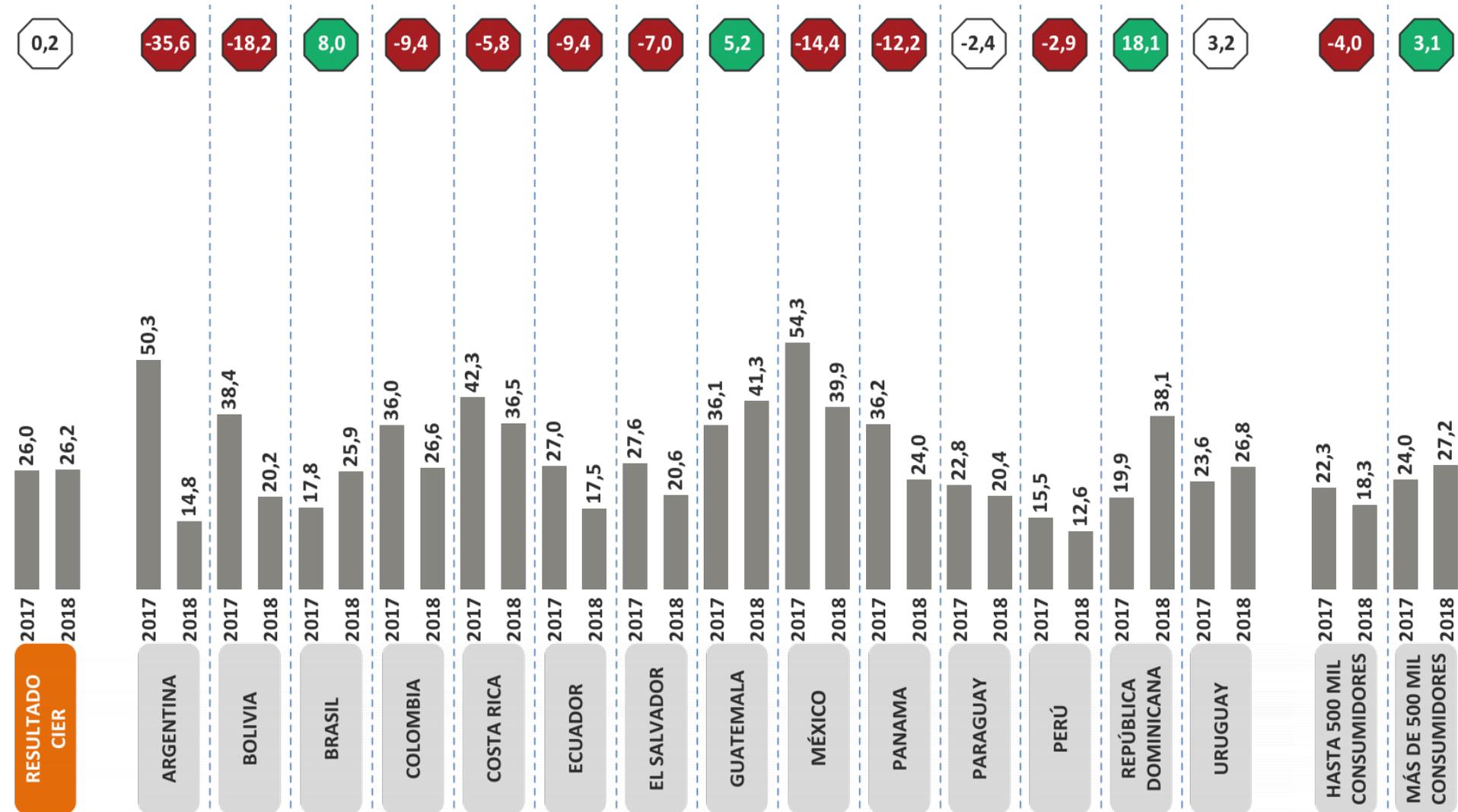




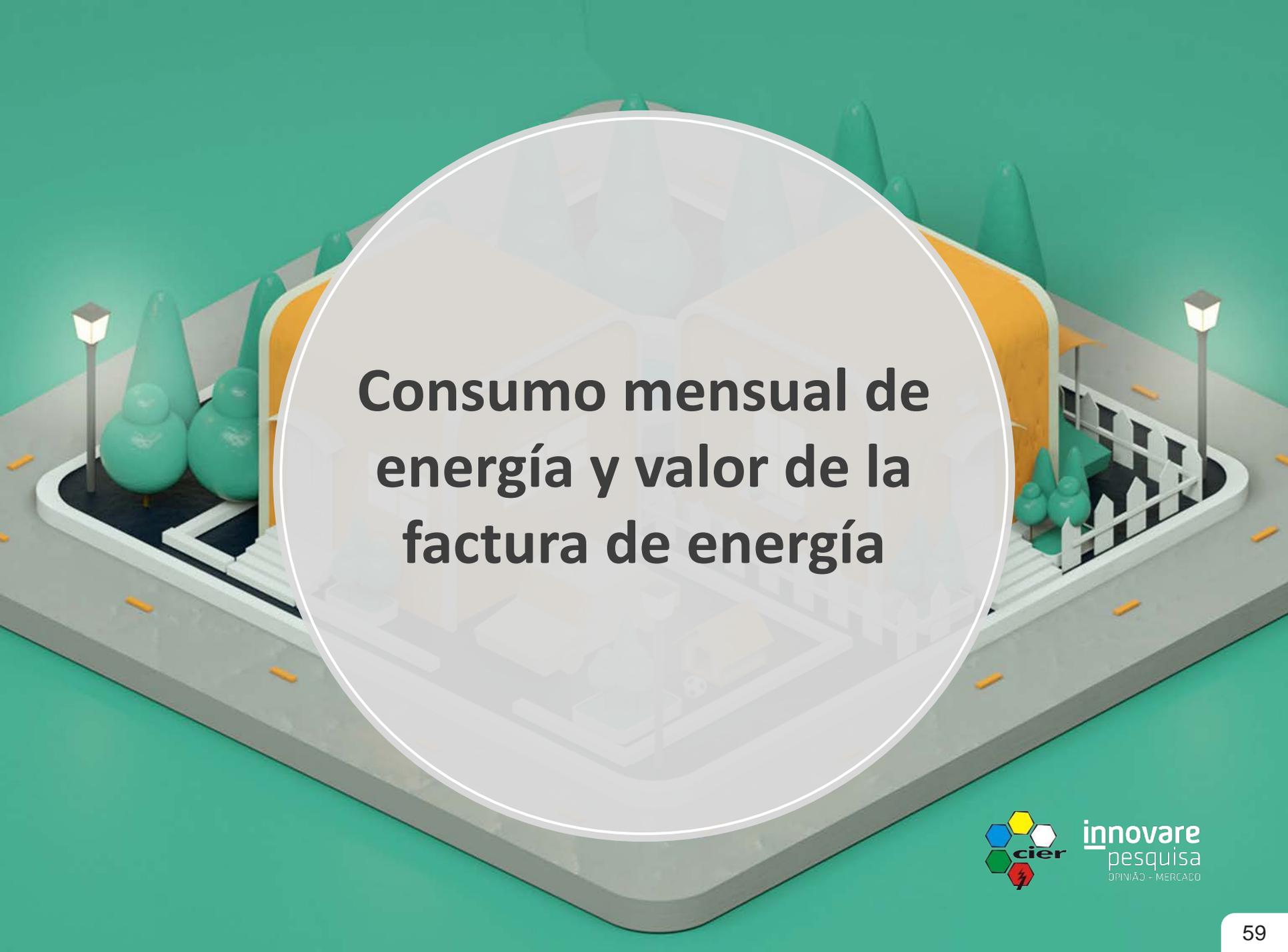


ISPPE

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON
EL PRECIO PERCIBIDO



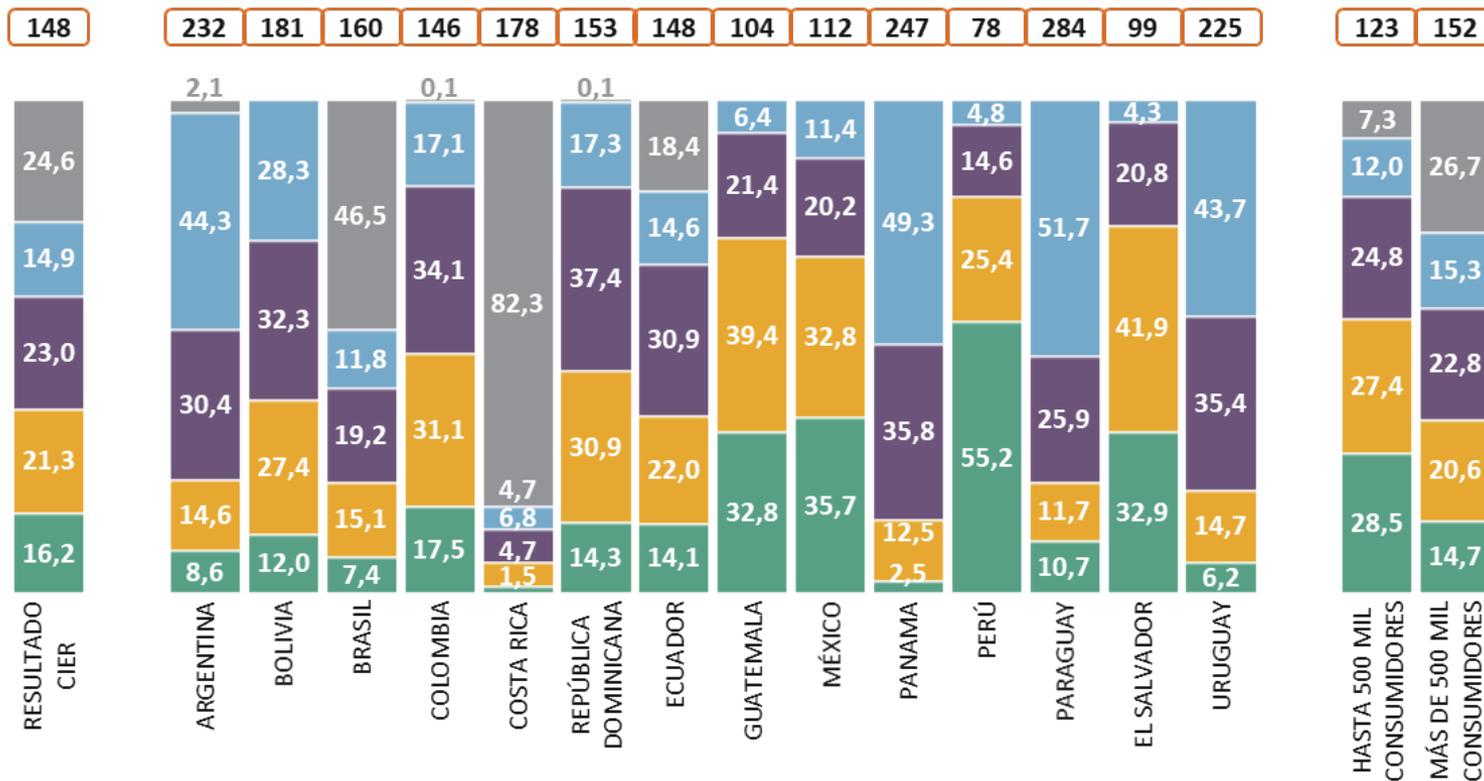
- Los índices son calculados utilizando más casas decimales que las presentadas, por eso puede haber diferencias de redondeo en la diferencia entre 2018 y 2017.



Consumo mensual de energía y valor de la factura de energía



**Consumo mensual (%)
(variable creada)**



■ Hasta 74,50 kWh/mes ■ De 74,50 a 127,50 kWh/mes ■ De 127,50 a 223,50 kWh/mes ■ Más de 223,50 kWh/mes ■ NS/ NR

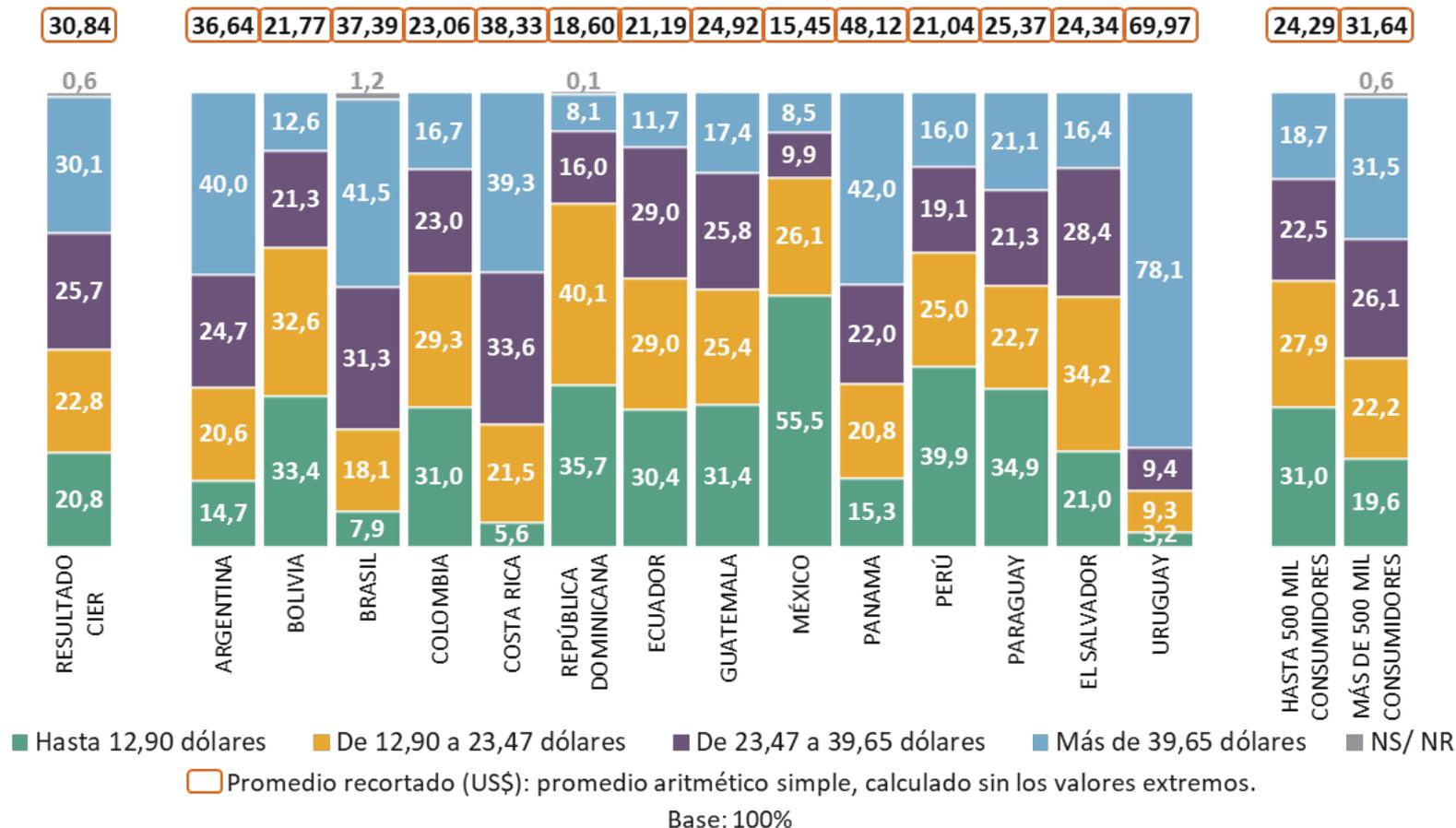
□ Promedio recortado (kWh/mes): promedio aritmético simple, calculado sin los valores extremos.

Base: 100%

Valor de la factura de energía (promedio en US\$)

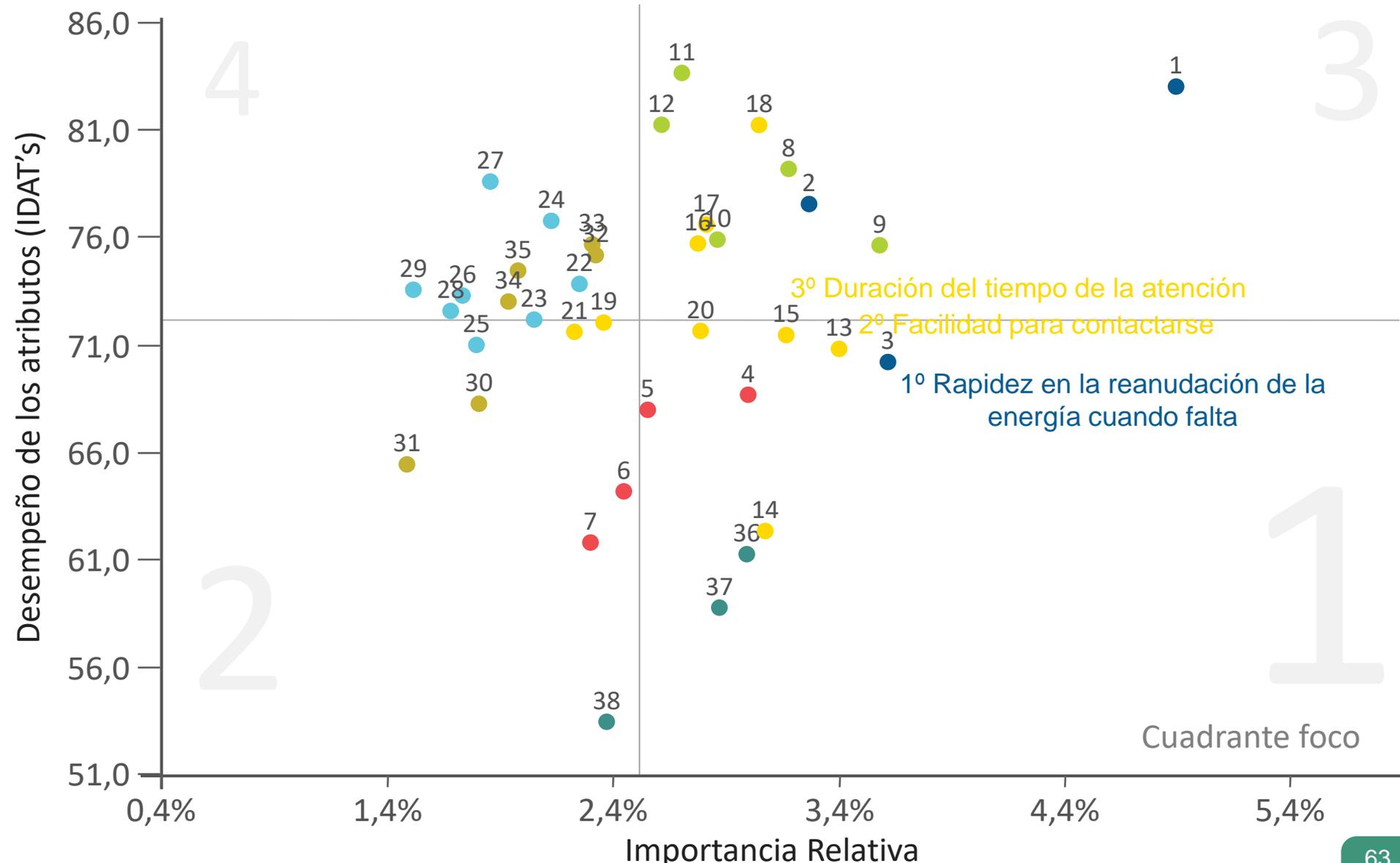
Resultado por país y por tamaño de las distribuidoras

Valor de la factura de energía (%)
(variable creada)





**Matrices de apoyo a
la definición de
acciones de mejora**



Nº	 Suministro de energía	Prioridad
1	IDAT - Sin interrupción	18º
2	IDAT - Sin variación de voltaje	20º
3	IDAT - Rapidez en la reanudación de la energía cuando falta	1º

Nº	 Información y comunicación	Prioridad
4	IDAT - Notificación de interrupción	5º
5	IDAT - Uso eficiente	9º
6	IDAT - Riesgos y peligros	10º
7	IDAT - Derechos y deberes	13º

Nº	 Factura de energía	Prioridad
8	IDAT - Plazo entre la recepción y el vencimiento	21º
9	IDAT - Factura sin errores	19º
10	IDAT - Facilidad de comprensión	23º
11	IDAT - Locales para el pago	26º
12	IDAT - Fechas para el vencimiento	27º

Nº	 Atención al consumidor	Prioridad
13	IDAT - Facilidad para contactarse	2º
14	IDAT - Tiempo de espera hasta ser atendido	4º
15	IDAT - Duración del tiempo de la atención	3º
16	IDAT - Conocimiento sobre el tema	25º
17	IDAT - Claridad en la información	24º
18	IDAT - Calidad de la atención	22º
19	IDAT - Plazo informado	12º
20	IDAT - Solución definitiva del problema	8º
21	IDAT - Cumplimiento del plazo	14º

Nº	 Imagen	Prioridad
22	IDAT - Respeta los derechos de los consumidores	30º
23	IDAT - Correcta con los consumidores	32º
24	IDAT - Invierte para proveer energía con calidad	31º
25	IDAT - Informa a sus consumidores con respecto a su actuación	16º
26	IDAT - Se ocupa de evitar hurtos de energía	36º
27	IDAT - Ofrece atención sin discriminación	35º
28	IDAT - Dispuesta a negociar con sus consumidores (flexible)	37º
29	IDAT - Se ocupa del medio ambiente	38º

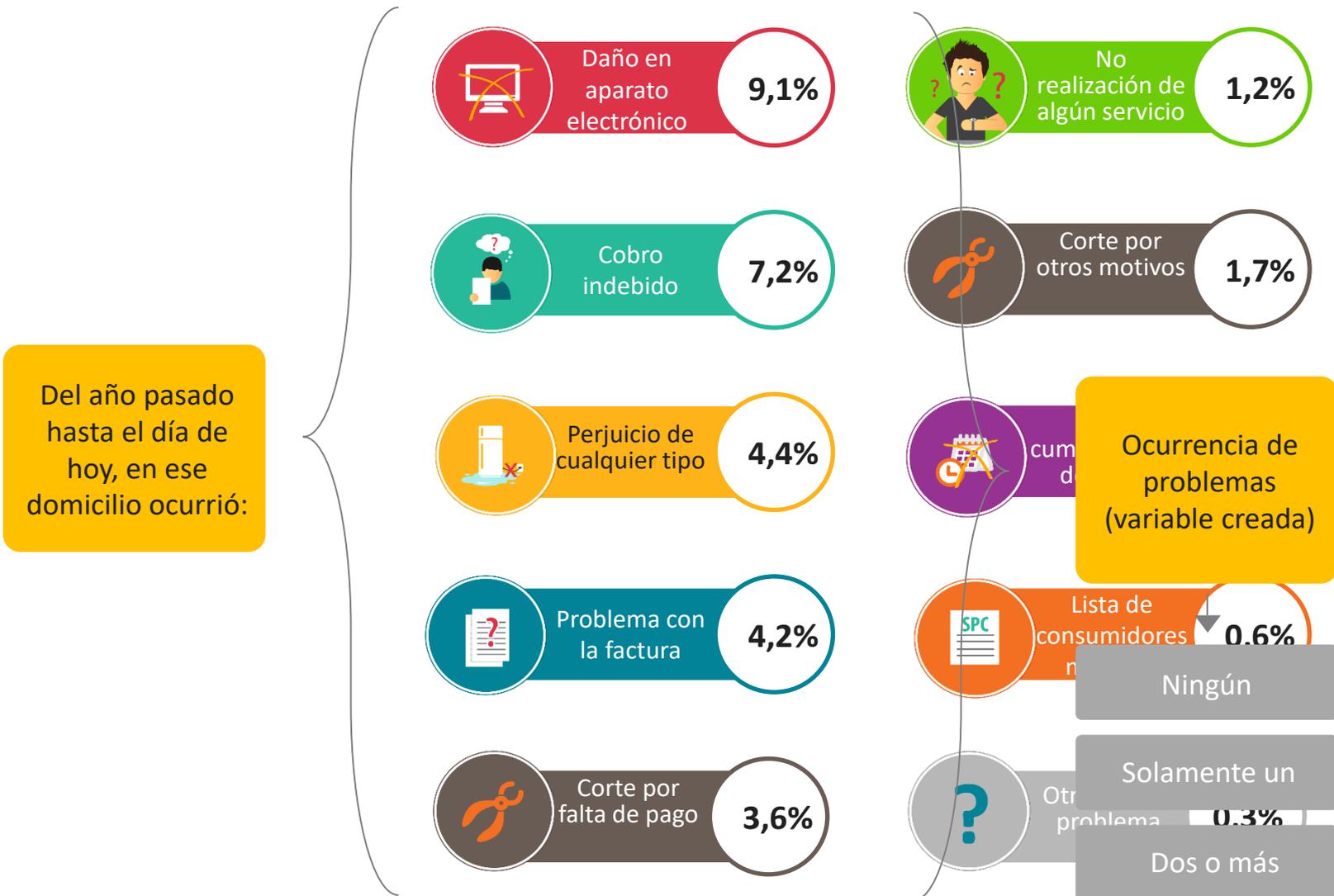
Nº	 Responsabilidad Socioambiental	Prioridad
30	IDAT - Promoción de programas sociales	15º
31	IDAT - Promoción de acciones culturales	17º
32	IDAT - Se ocupa de la prevención de accidentes	28º
33	IDAT - Lleva energía a las regiones no atendidas	29º
34	IDAT - Contribuye para el desarrollo econ. de la ciudad	34º
35	IDAT - Facilita el acceso de ciudadanos con neces. espec.	33º

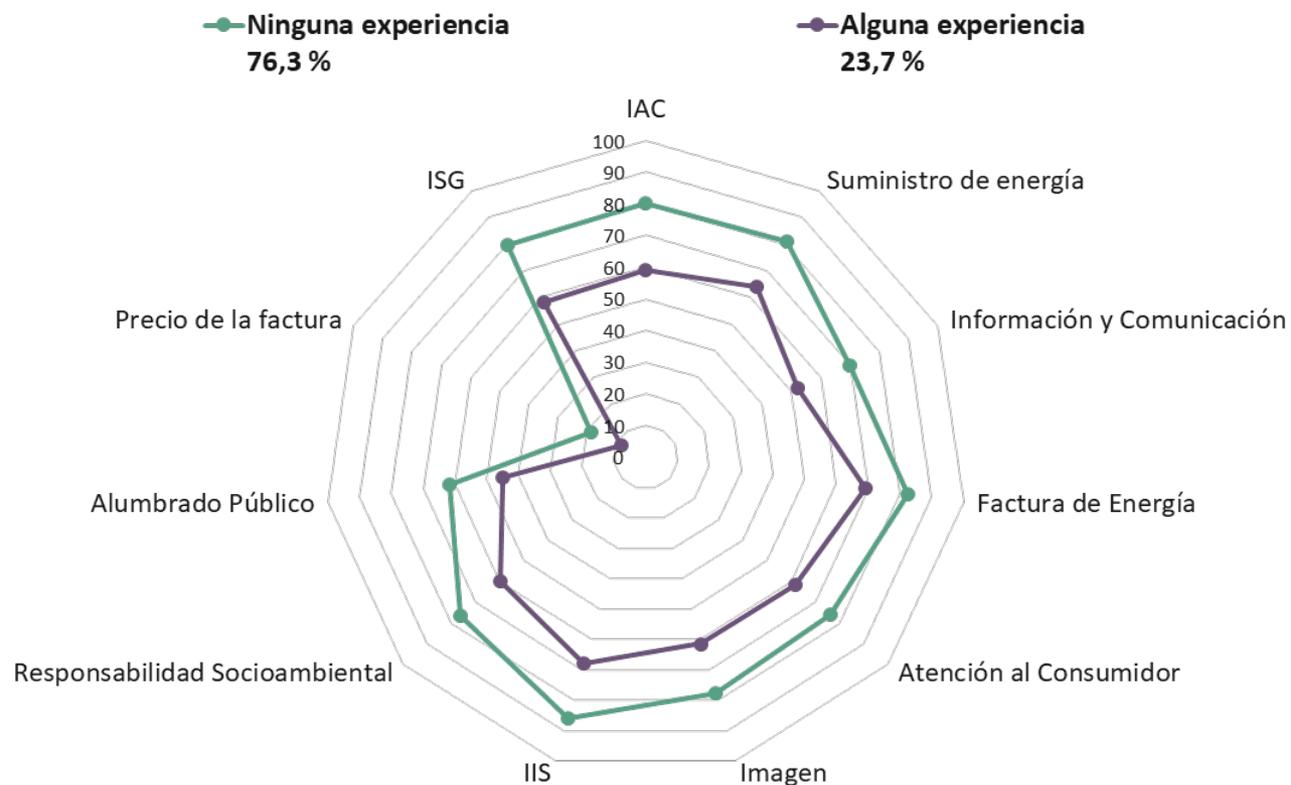
Nº	 Alumbrado público	Prioridad
36	IDAT - Disponible en todo el municipio	6º
37	IDAT - Calidad del AP	7º
38	IDAT - Cuidados con el mantenimiento del alumbrado público	11º



Experiencia con la Distribuidora





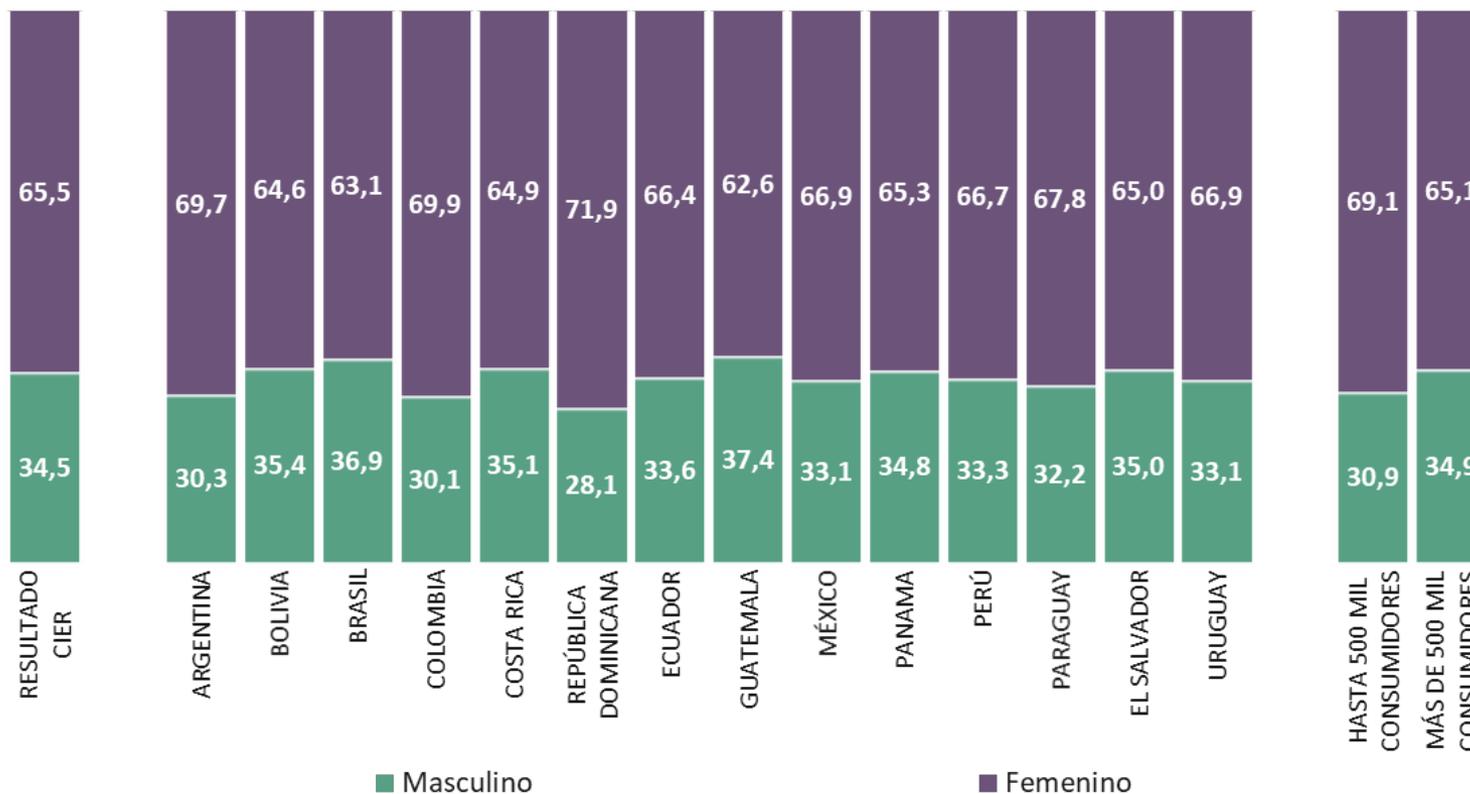




Caracterización de los Encuestados

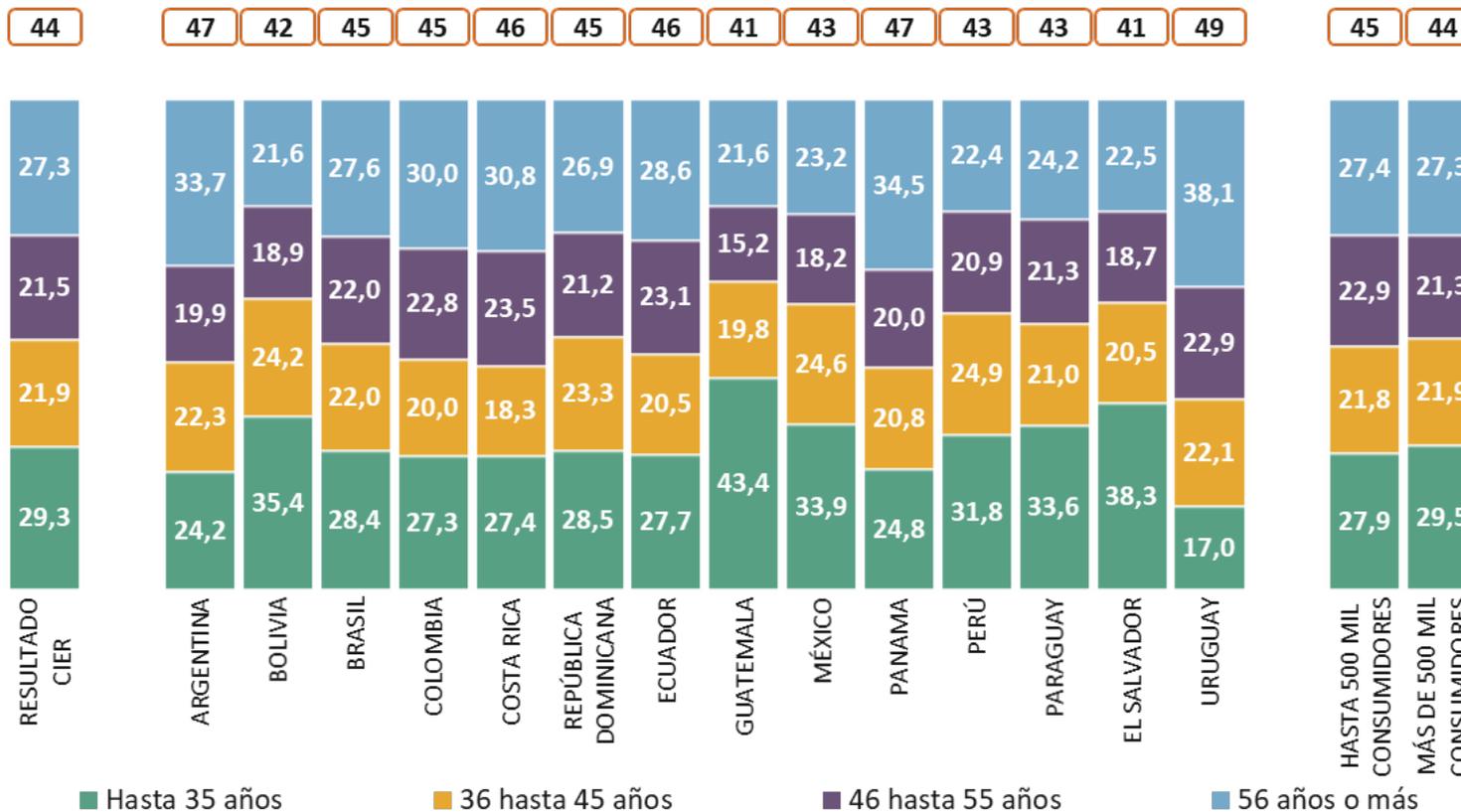


Género (%)



Base: 100%

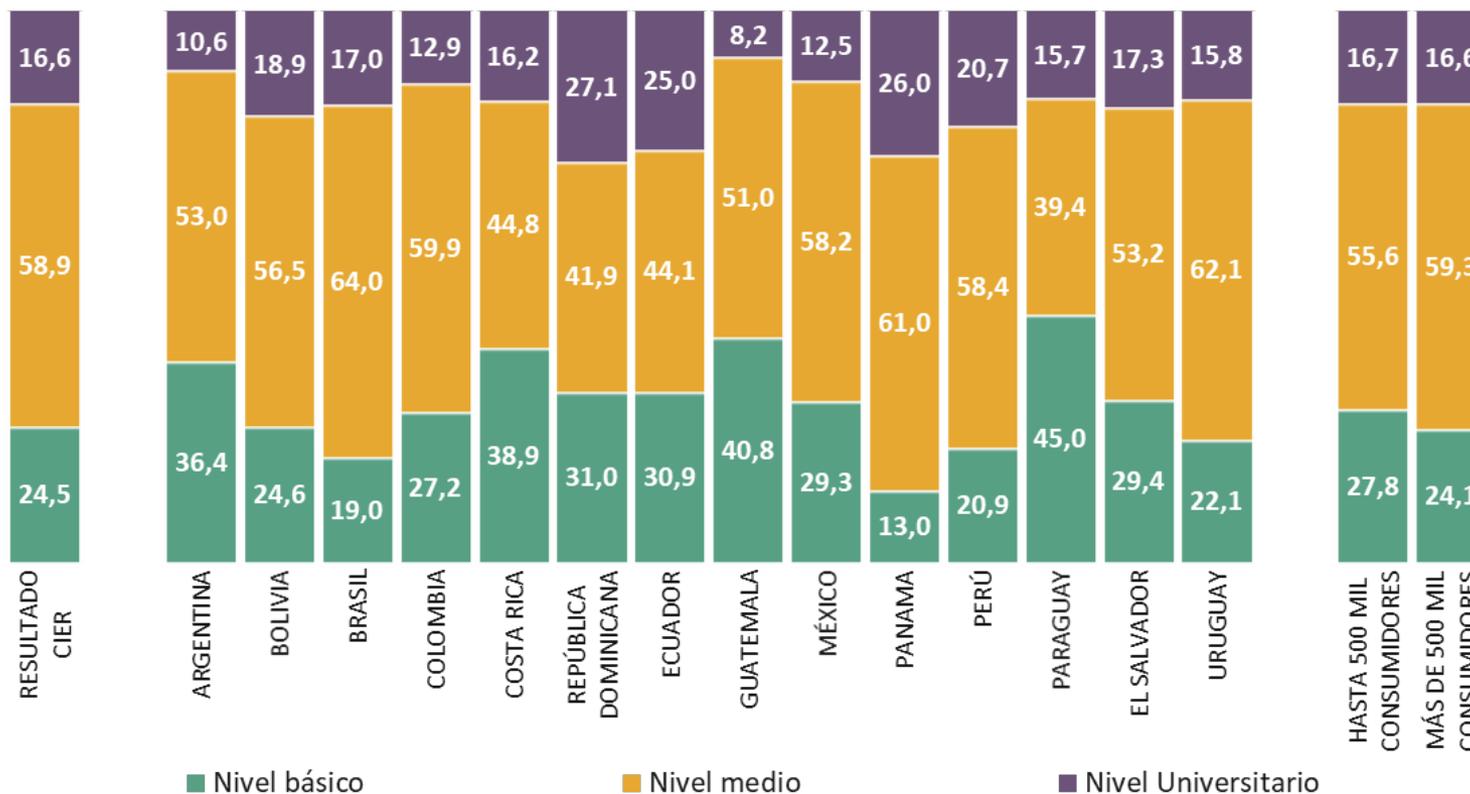
Edad (%)



Promedio recortado: promedio aritmético simple, calculado sin los valores extremos.

Base: 100%

Escolaridad (%)



Base: 100%

Ocupación principal (%)	RESULTADO CIER	ARGENTINA	BOLIVIA	BRASIL	COLOMBIA	COSTA RICA	REPÚBLICA DOMINICANA	ECUADOR	GUATEMALA	MÉXICO	PANAMA	PERÚ	PARAGUAY	EL SALVADOR	URUGUAY	HASTA 500 MIL CONSUMIDORES	MÁS DE 500 MIL CONSUMIDORES
Ama de casa	30,5	25,7	40,2	19,1	40,6	41,4	39,8	35,8	49,1	48,2	37,8	43,3	41,9	41,9	18,2	41,7	29,1
Autónomo	18,5	9,6	23,8	25,0	12,0	9,2	8,4	23,9	8,3	9,0	6,5	17,7	19,8	8,1	8,3	13,6	19,1
Empleado de empresa privada	15,2	13,7	9,3	16,5	13,8	13,7	17,7	11,6	16,6	17,3	16,8	7,9	12,5	11,9	25,1	10,3	15,8
Jubilado/ pensionado	13,2	25,5	2,2	20,0	7,0	11,0	4,0	7,0	4,6	4,2	18,0	3,5	4,6	4,7	22,4	8,0	13,9
Desempleado	5,3	3,8	3,2	6,2	6,9	3,5	7,4	2,5	5,4	2,4	1,8	1,8	2,1	9,6	4,0	4,8	5,4
Funcionario público	4,9	6,4	4,0	6,0	1,9	3,2	6,1	6,0	1,1	2,4	4,5	5,3	7,7	3,7	9,0	4,1	5,0
Empleado de hogar diario o mensual	3,0	4,7	3,4	3,0	4,4	1,8	2,1	2,3	1,8	2,7	1,3	0,9	5,1	2,6	3,2	2,4	3,1
Profesional independiente	2,6	2,8	6,9		7,0	5,0	5,9	3,5	3,5	2,4	10,5	5,5	1,4	5,3	2,9	5,5	2,2
Estudiante/ becario	2,5	4,9	1,9	1,5	3,7	3,8	3,7	4,1	2,6	1,8	1,5	4,4	2,2	6,3	1,4	3,4	2,4
Otros	4,1	2,1	5,0	2,6	2,6	7,3	4,8	3,3	6,4	9,3	1,5	9,7	2,2	5,8	4,8	5,8	3,8
NR	0,2	0,8	0,2	0,1	0,2	0,1	0,2	0,1	0,5	0,5		0,1	0,3	0,1	0,6	0,2	0,2

Base: 100%

Número de personas en el domicilio

Por país y tamaño de las distribuidoras

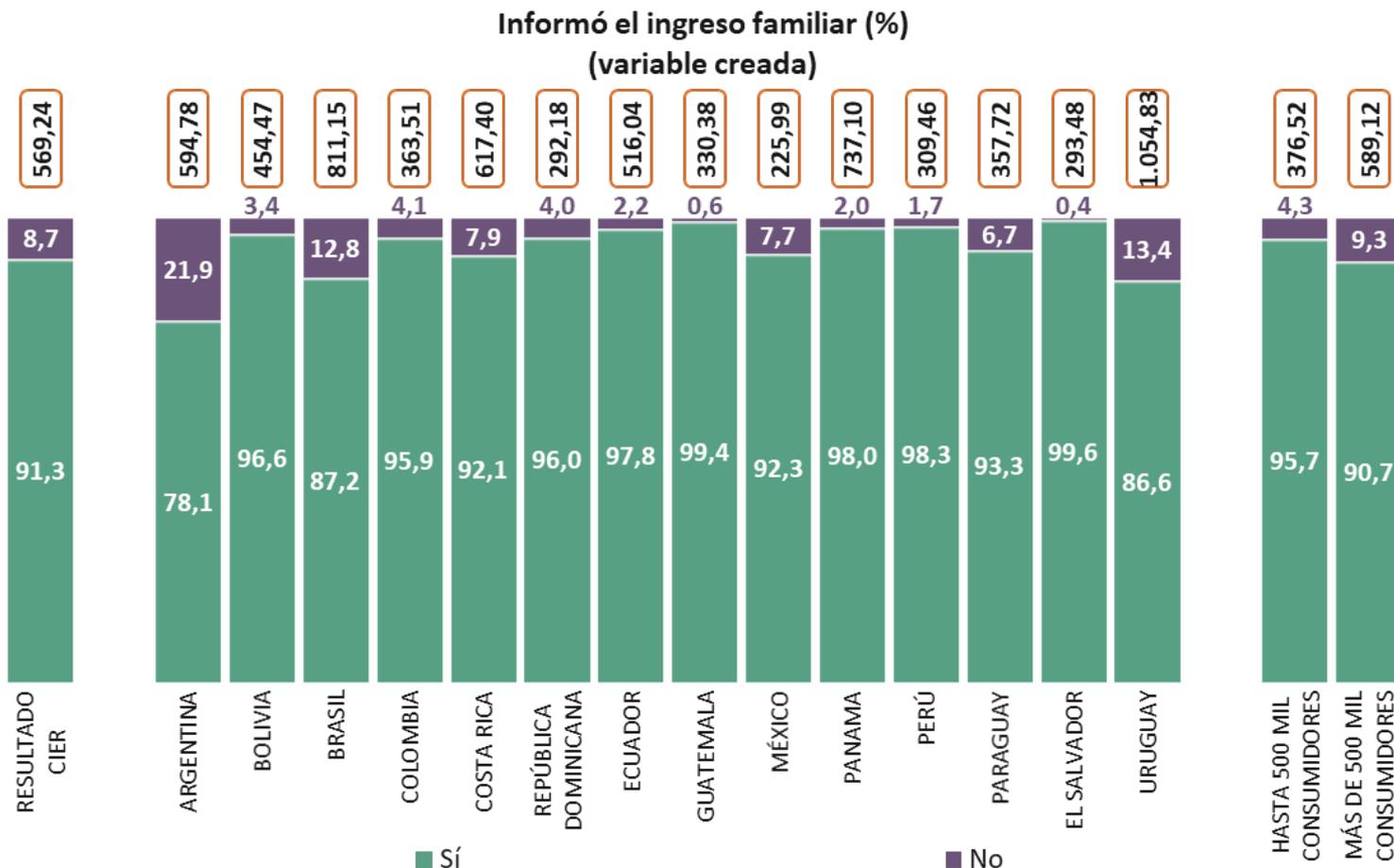
Número de personas que viven en el domicilio (%)	RESULTADO CIER	ARGENTINA	BOLIVIA	BRASIL	COLOMBIA	COSTA RICA	REPÚBLICA DOMINICANA	ECUADOR	GUATEMALA	MÉXICO	PANAMA	PERÚ	PARAGUAY	EL SALVADOR	URUGUAY	HASTA 500 MIL CONSUMIDORES	MÁS DE 500 MIL CONSUMIDORES
1 o 2 personas	21,9	25,6	5,6	27,5	17,1	24,6	23,7	16,3	9,1	13,4	20,3	12,2	13,9	13,5	36,8	18,6	22,3
3 personas	24,3	17,5	12,6	27,8	23,3	23,2	23,2	19,9	14,4	21,0	18,0	19,5	16,2	25,8	28,5	21,8	24,6
4 personas	24,0	21,6	17,9	23,4	24,7	26,1	22,6	27,5	24,2	25,9	21,5	25,6	25,8	24,8	19,2	24,6	24,0
5 personas o más	29,7	35,3	63,8	21,2	34,9	26,1	30,4	36,3	52,3	39,7	40,3	42,7	44,2	35,9	15,5	35,0	29,0
Promedio recortado*:	3,7	3,9	5,3	3,3	3,9	3,6	3,6	3,9	4,8	4,1	4,1	4,3	4,3	3,9	2,9	3,8	3,6
Ingreso per capita (variable creada) (promedio recortado em US\$)*:	177,22	194,74	95,62	262,26	103,67	197,35	90,57	143,05	76,60	61,97	206,95	77,20	89,27	83,30	406,64	110,63	186,21

Base: 100%

* Promedio recortado: promedio aritmético simple, calculado sin los valores extremos.

Información de ingreso familiar (% de respuestas afirmativas)

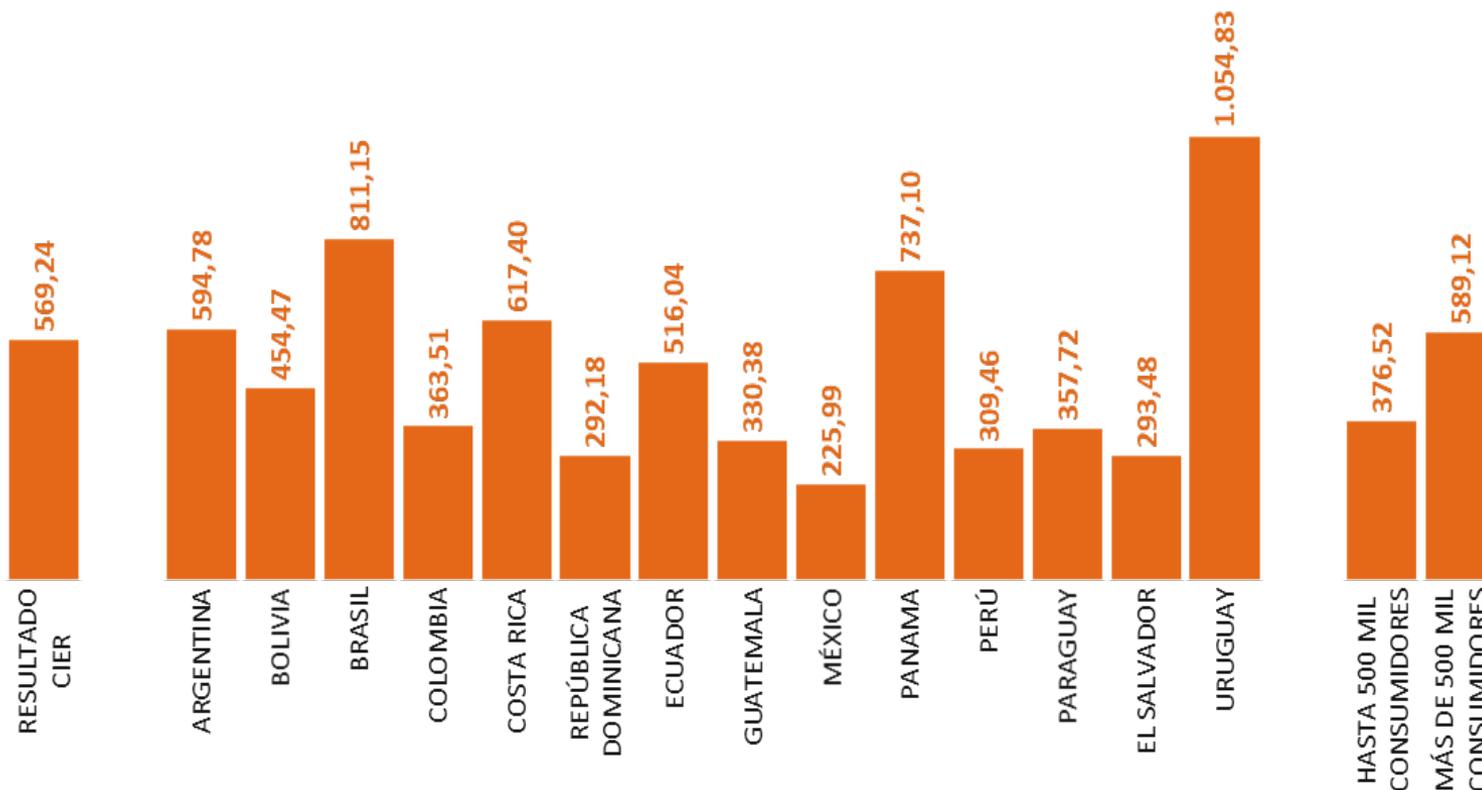
Por país y por tamaño de las distribuidoras



□ Promedio recortado (US\$): promedio aritmético simple, calculado sin los valores extremos.

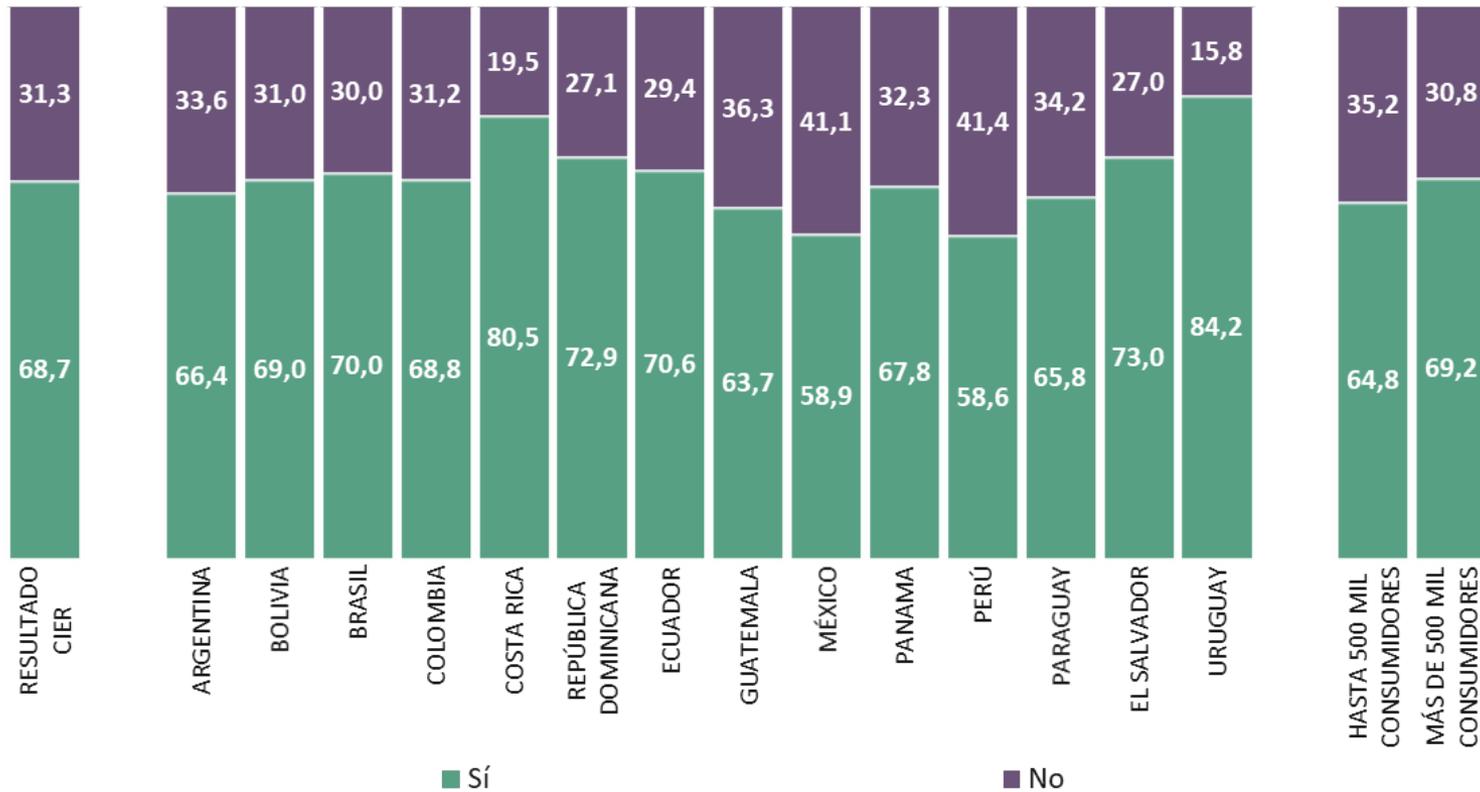
Base: 100%

- Para todos aquellos que contestaron un valor, aunque aproximado, fue calculado el promedio de ingresos familiares.



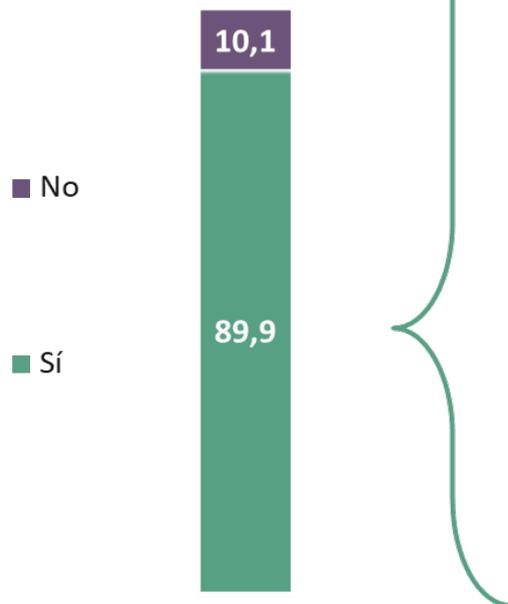
Base: 100%

Accede a Internet (%)



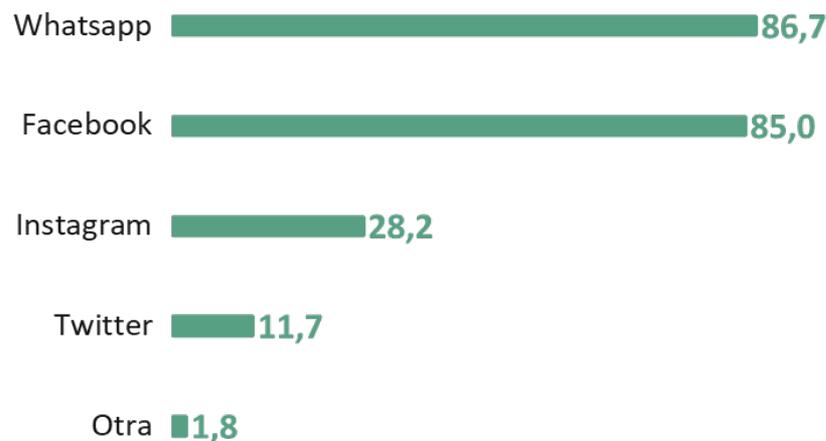
Base: 100%

Accede a redes sociales (%)



Base (%): 68,7 (consumidores que acceden a Internet)

Redes sociales a que suele acceder (%) (respuesta múltiple y espontánea)



Base (%): 61,8 (consumidores que acceden a redes sociales)

¡Gracias!

