



Columna



*Fernando Sepúlveda*  
Director regional del Sernac

## Encuesta plataformas de streaming

Es una realidad que maratonear una serie, ver una película, seguir los torneos deportivos más importantes o escuchar tu podcast favorito son algunas de las actividades que puedes acceder mediante las plataformas de streaming.

En ese contexto, el Sernac elaboró una encuesta que tiene como objetivo principal explorar los hábitos de consumo, experiencias, percepciones y preocupaciones de las personas usuarias de plataformas de streaming.

El sondeo busca también analizar la relación de estas plataformas con productos sustitutos, como la televisión de pago y la asistencia al cine, así como los aspectos claves que influyen en la elección y permanencia en este tipo de servicios.

Este instrumento se centra exclusivamente en plataformas que ofrecen contenido personalizado, como Netflix, Amazon Prime, Disney+ y Max, donde puedes elegir qué ver y cuándo.

No consideramos servicios orientados principalmente a la televisión en vivo o que replican la experiencia de la TV tradicional, como DIRECTV GO, Zapping o Pluto TV.

La encuesta está diseñada para analizar diversas dimensiones del uso de estos servicios, incluyendo: datos demográficos, socioeconómicos y los dispositivos utilizados para consumir contenido.

Años de uso, cantidad de plataformas contratadas, contenido preferido, y servicios dados de baja. Tiempo dedicado al streaming, plataforma más utilizada y prácticas como compartir cuentas, gasto mensual, experiencias con fallas técnicas y calidad en la atención al cliente, entre otros antecedentes.

**“Tiene como objetivo explorar los hábitos de consumo, experiencias, percepciones y preocupaciones”.**

Es importante participar ya que la información recolectada permitirá al Sernac identificar patrones de consumo, explorar preocupaciones y retos, detectar áreas de mejora en la experiencia de las personas usuarias, promoverá buenas prácticas en materia de consumo y también generará acciones que respondan a las necesidades de los consumidores en esta materia.

También ayudará a comprender la relación entre las plataformas de streaming y los servicios tradicionales, así como los costos asociados y las prácticas del mercado.

La encuesta es completamente anónima y no te tomará más de 15 minutos responderla.

Este sondeo estará habilitado hasta el próximo 23 de enero, y tu participación es fundamental para comprender cómo estas plataformas están transformando el mercado del entretenimiento.

Para acceder a la encuesta, visita el sitio web oficial del Sernac: [www.sernac.cl](http://www.sernac.cl)