



LOS CHILENOS HOY

PERCEPCIONES Y HÁBITOS EN AÑOS DE CRISIS

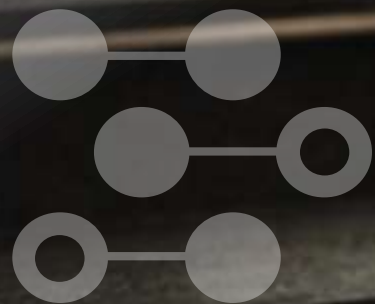
12 DE DICIEMBRE DE 2023

Los Chilenos Hoy.....



EL **CONSUMIDOR**, ESTÁ EN UN MOMENTO DE
RESTRICCIÓN ECONÓMICA E INSEGURIDAD

EL **CIUDADANO**, ESTÁ CON DESCONFIANZA Y
PESIMISMO



ACTIVA

Más que un consumidor ...un ciudadano.

1

Los grandes temas que mueven y preocupan al mundo están bajo la mirada ciudadana.

2

El consumidor, exige cada vez más ser tratado como ciudadano más que como consumidor.

3

El propósito de las marcas y empresas, así lo exigen, tener una mirada amplia del contexto y necesidades del ciudadano.

Hay una serie de temas más globales que impactan la percepción y conductas, bajo una dimensión más ciudadana.

LOS
CHILENOS

HOY



LOS
CHILENOS
HOY



Economía



Aumento de la
esperanza de vida



Equidad
de género



Cambio
climático



Ordenamiento
geopolítico mundial



Salud



Gobernabilidad



Inmigración



Tecnología /
AI



Desinformación

ACTIVA

Desarrollo tecnológico, gobernabilidad de los países y poder geopolítico son las tendencias que mayor impacto tendrán en las vidas de los ciudadanos

**DESARROLLO
TECNOLÓGICO**

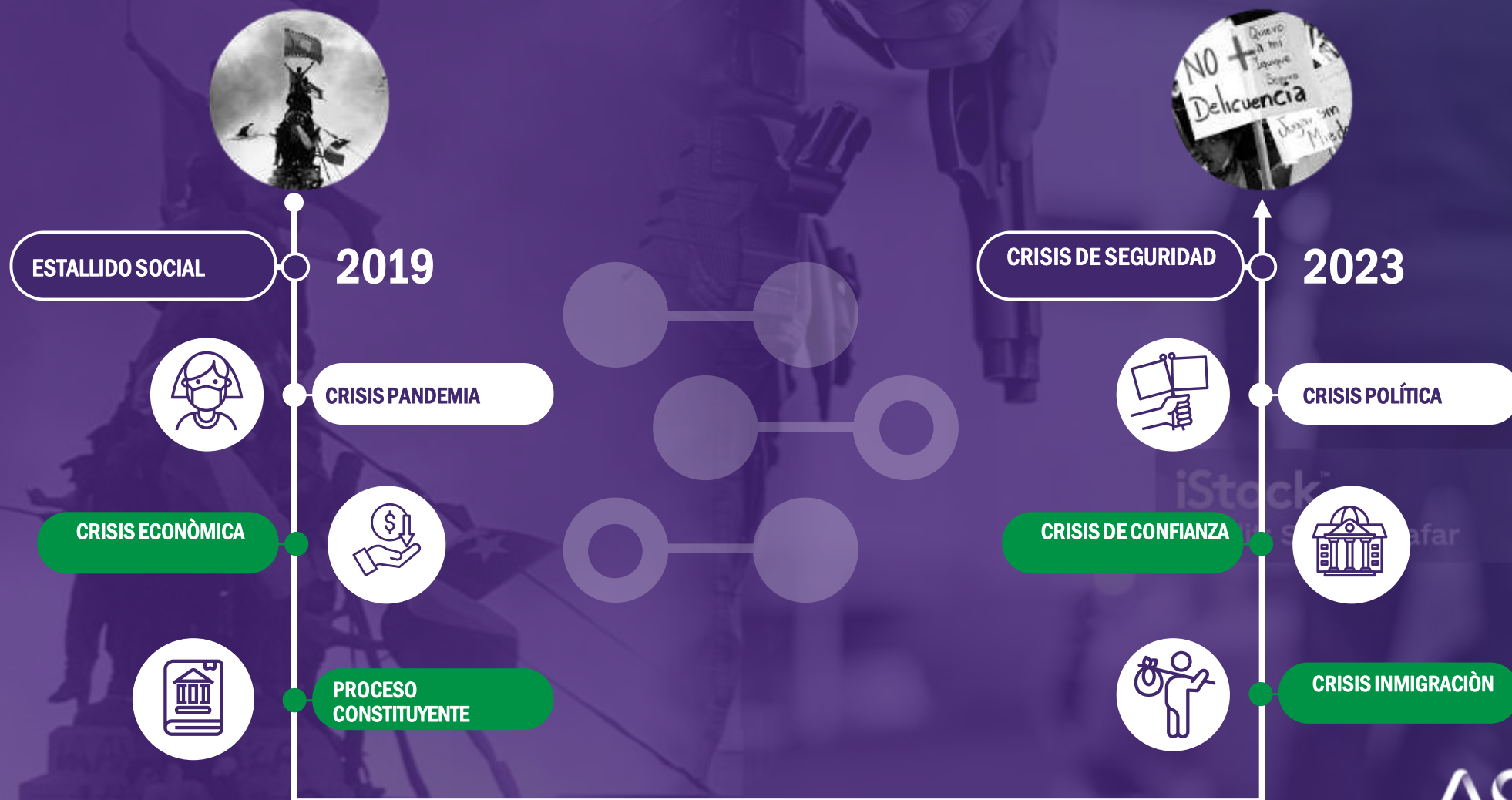
GOBERNALIDAD

GEOPOLÍTICA

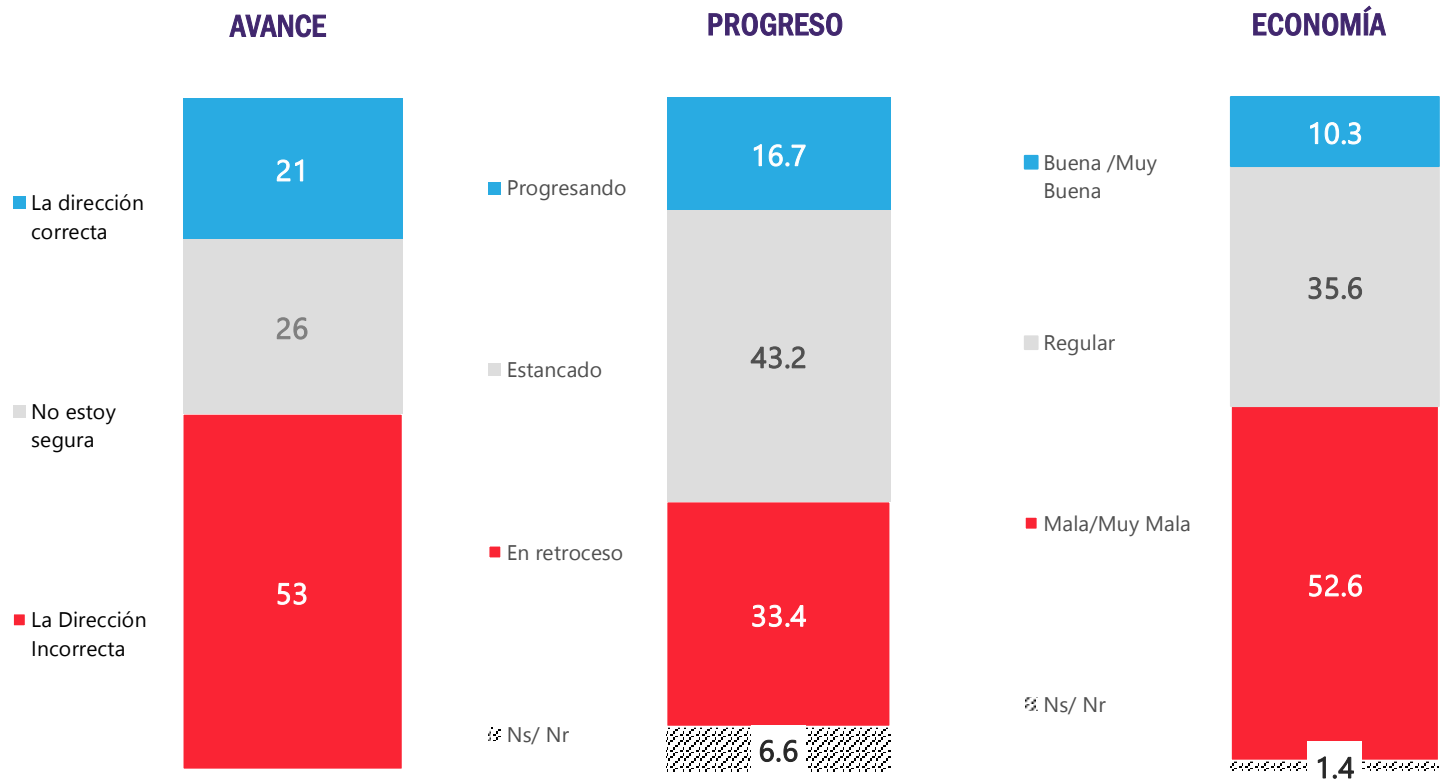


ACTIVA

El ciudadano chileno desde el 2019 a la fecha, está viviendo en un constante ambiente de crisis



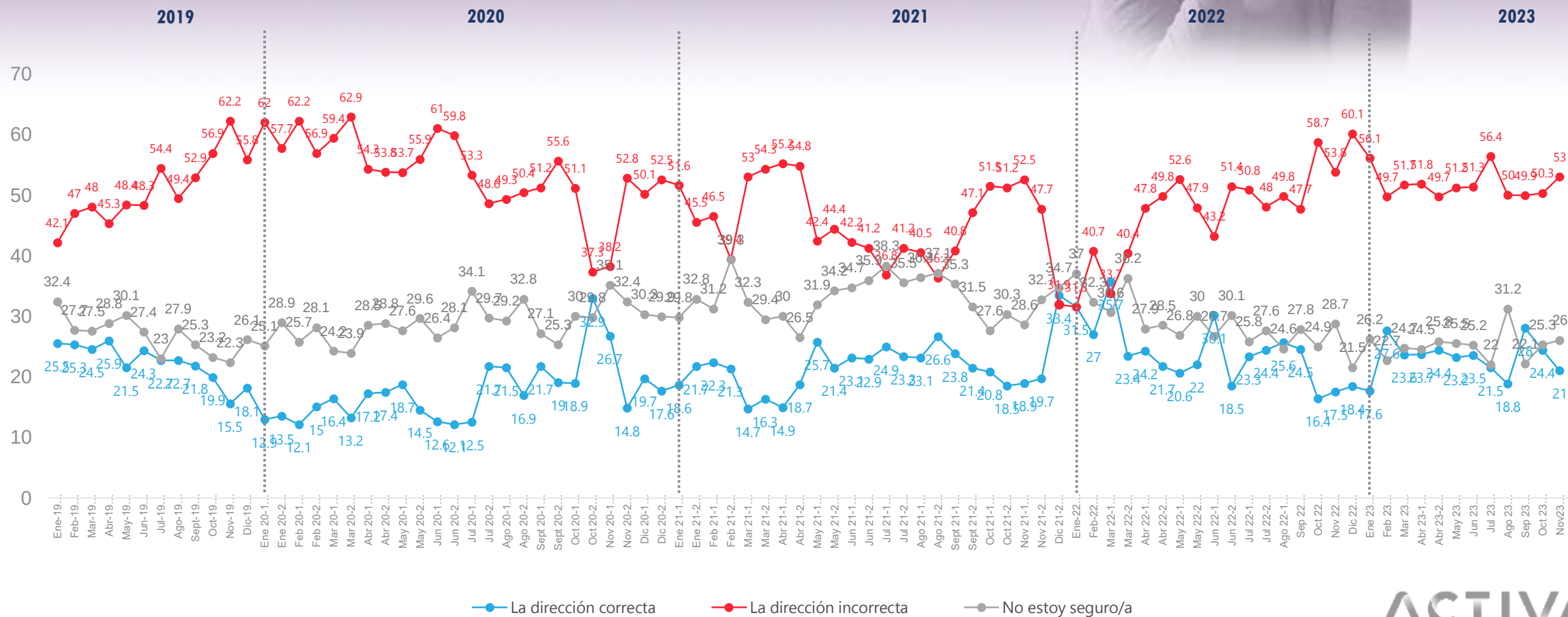
Por consecuencia, existe una percepción crítica del avance del país, progreso y situación económica



Fuente: Pulso Ciudadano noviembre 2023

Una mirada negativa de cómo está avanzando Chile

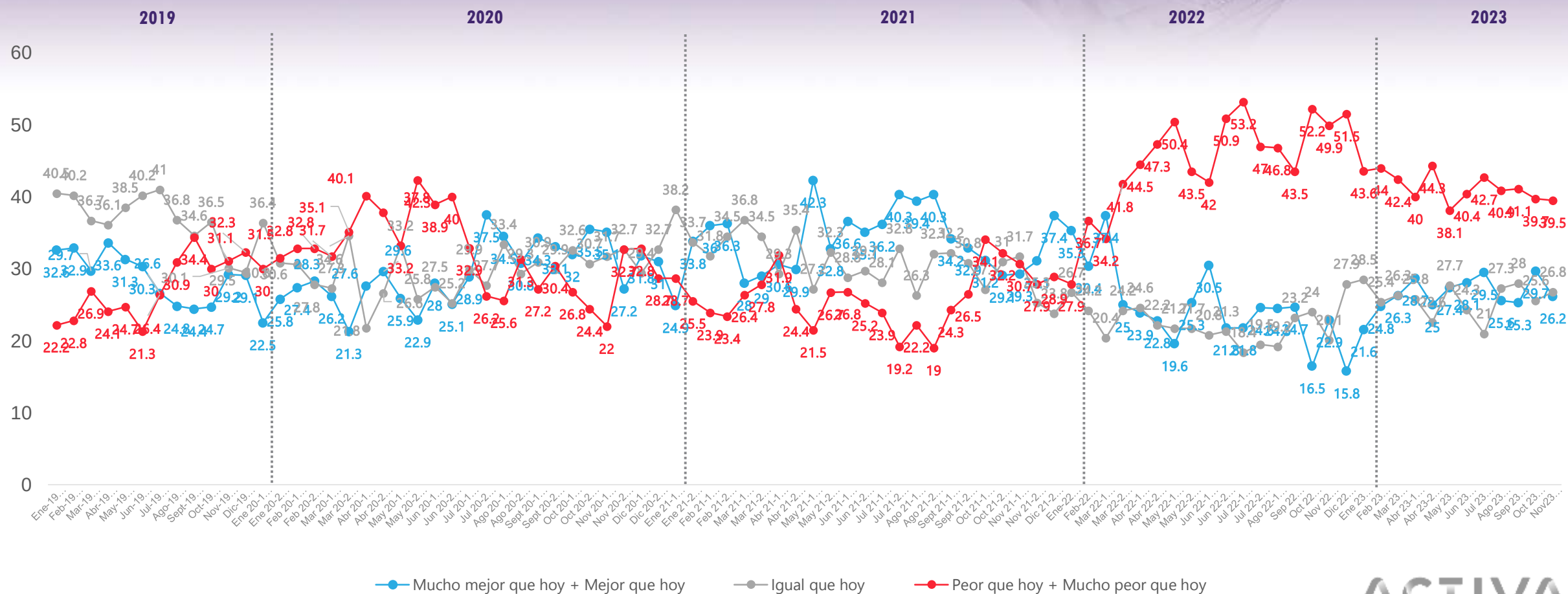
En general, considerando todos los aspectos, económicos, valóricos, políticos, sociales ... ¿Crees que Chile avanza en...?



Fuente: Pulso Ciudadano noviembre 2023

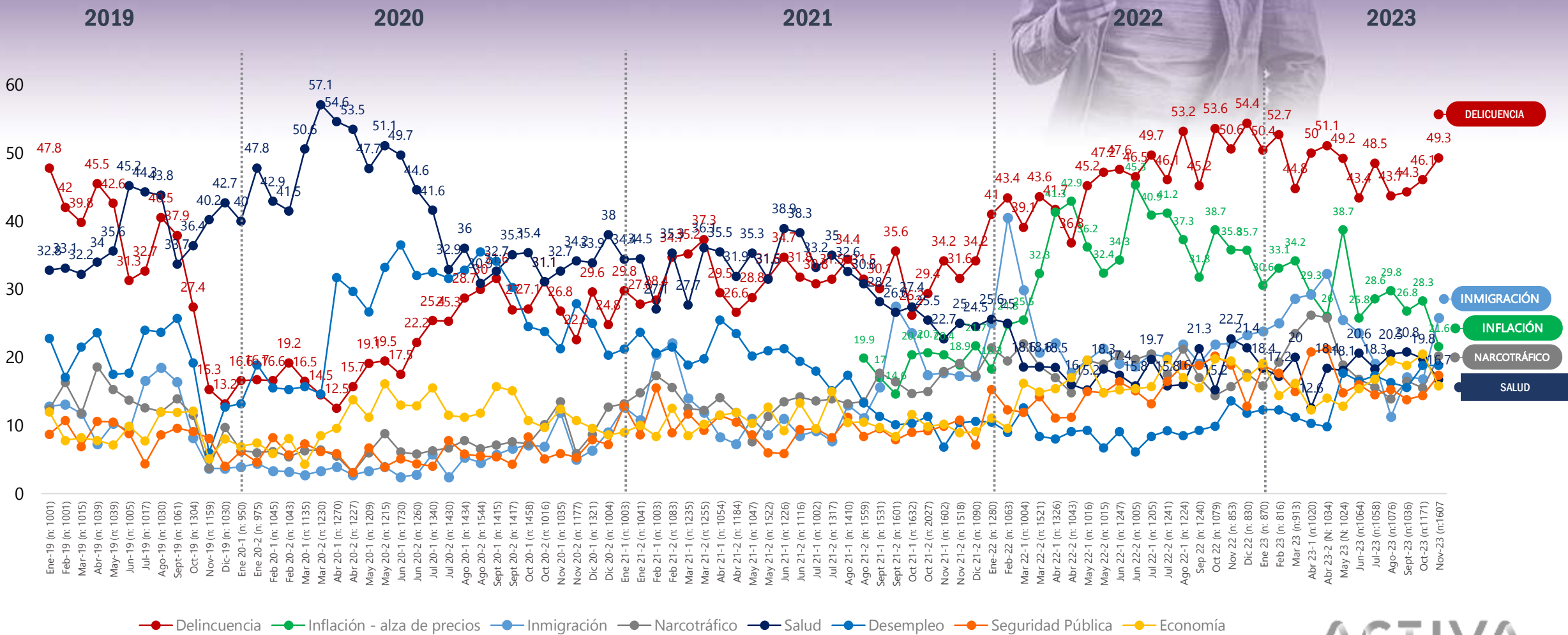
Y una mirada negativa a futuro en cuanto a el desempeño económico del país

Pensando en el futuro, crees que la situación económica del país en un año estará...



Fuente: Pulso Ciudadano noviembre 2023

Principales problemas percibidos



Fuente: Pulso Ciudadano noviembre 2023

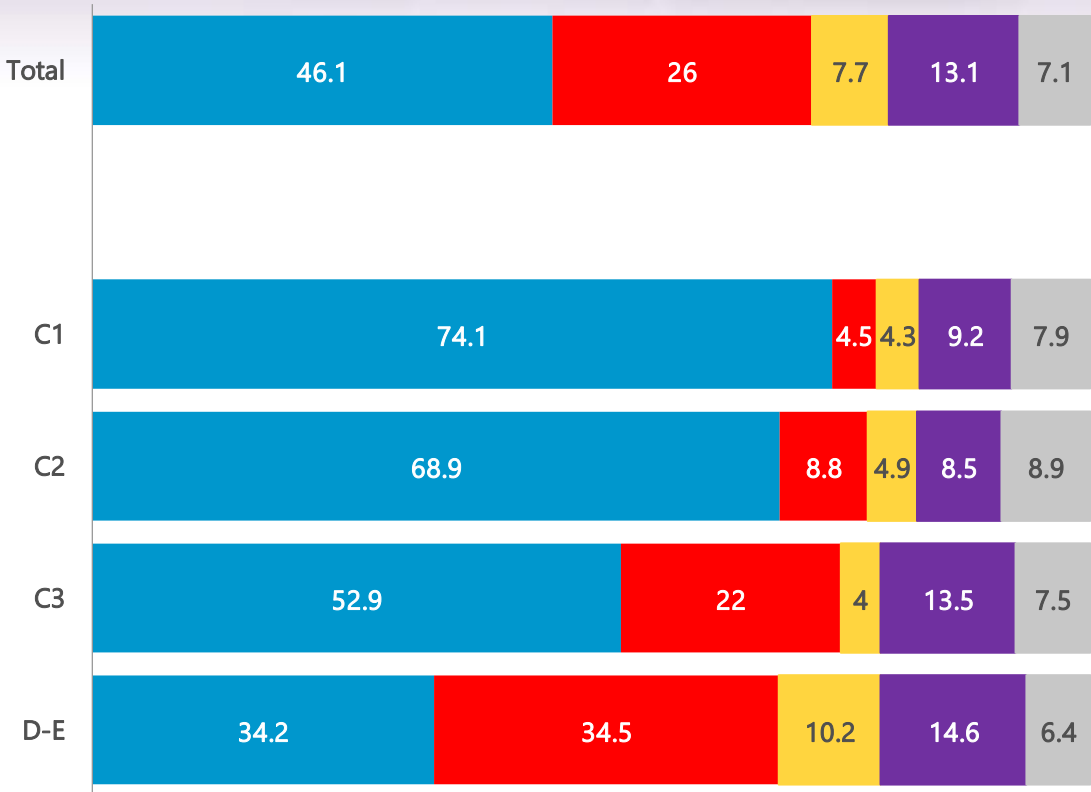
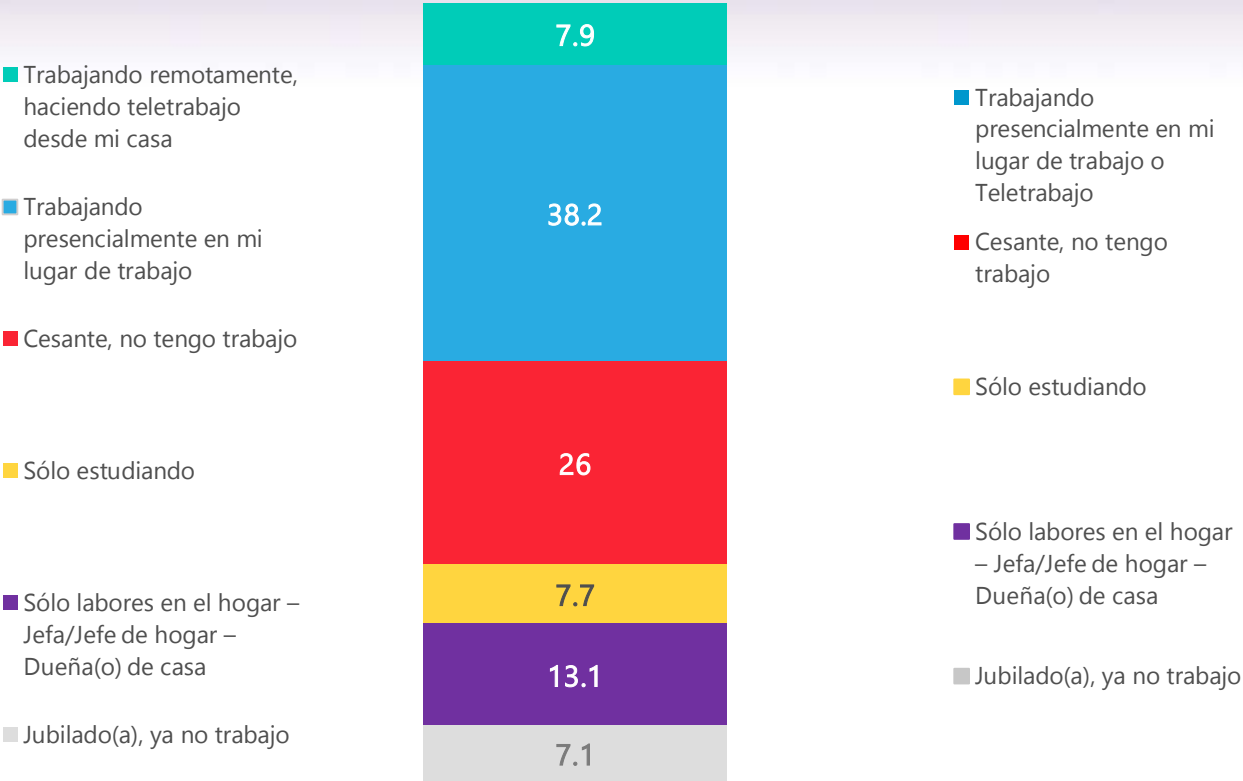


¿CÓMO ESTAN VIVIENDO LOS CHILENOS HOY?



¿Qué hace el chileno hoy?

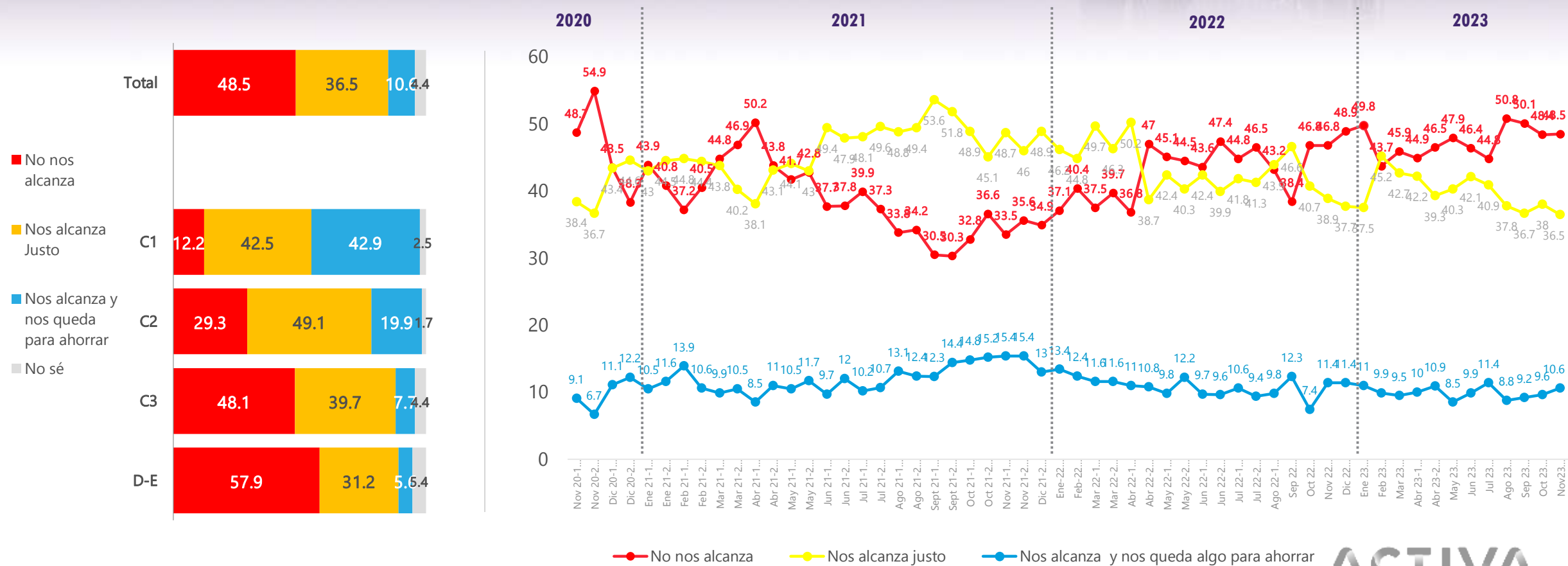
QUIENES TRABAJAN, UN 83% LOS HACE PRESENCIALMENTE Y UN 17% TELETRABAJA



Fuente: Pulso Ciudadano noviembre 2023

Les cuesta llegar a fin de mes a los hogares chilenos

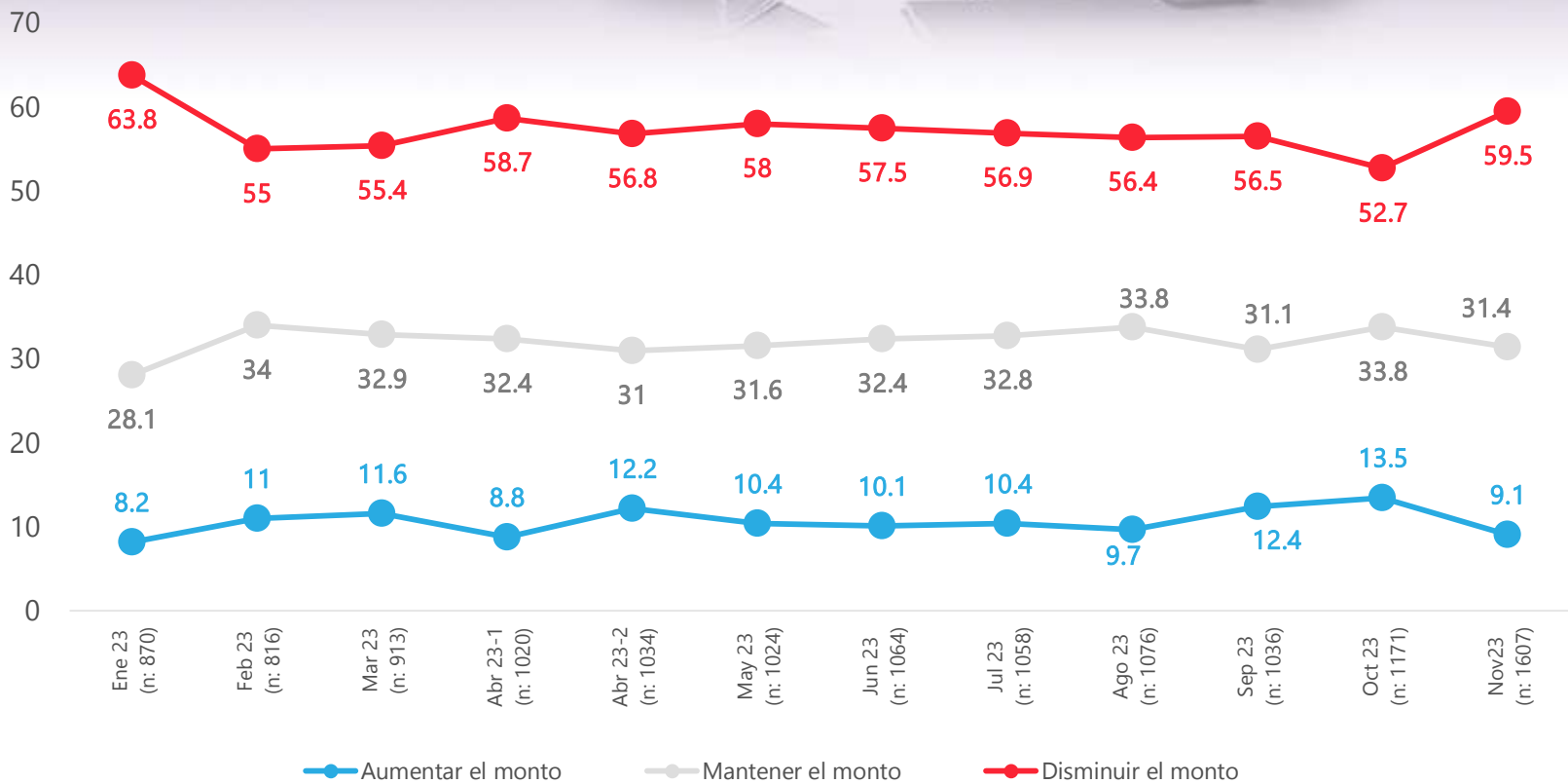
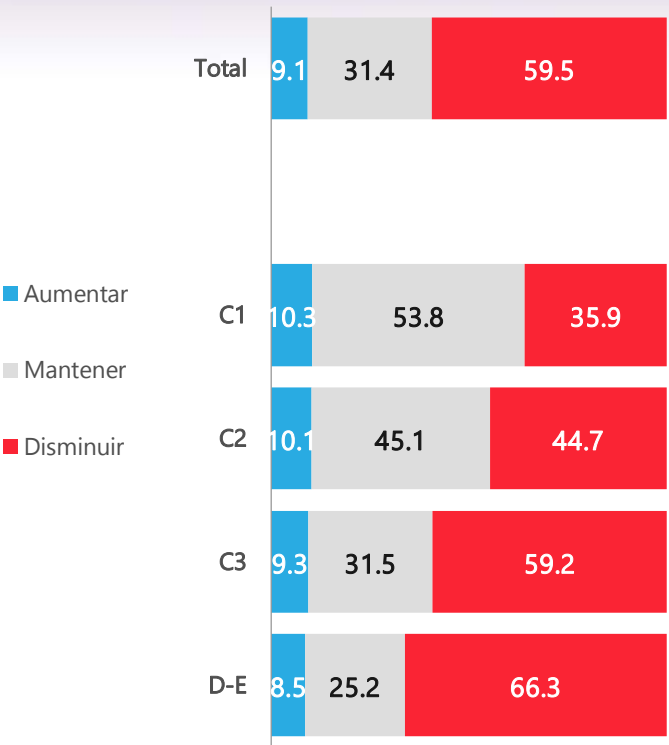
Actualmente, considerando todos los ingresos de dinero que tiene tu hogar en el mes, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación de tu hogar, con relación a todos los gastos que se tienen en un hogar en el mes: alimentación, cuentas de servicios básicos, estudios, arriendo/dividendo, pago de créditos, pago de tarjetas de créditos, etc.?



Fuente: Pulso Ciudadano noviembre 2023

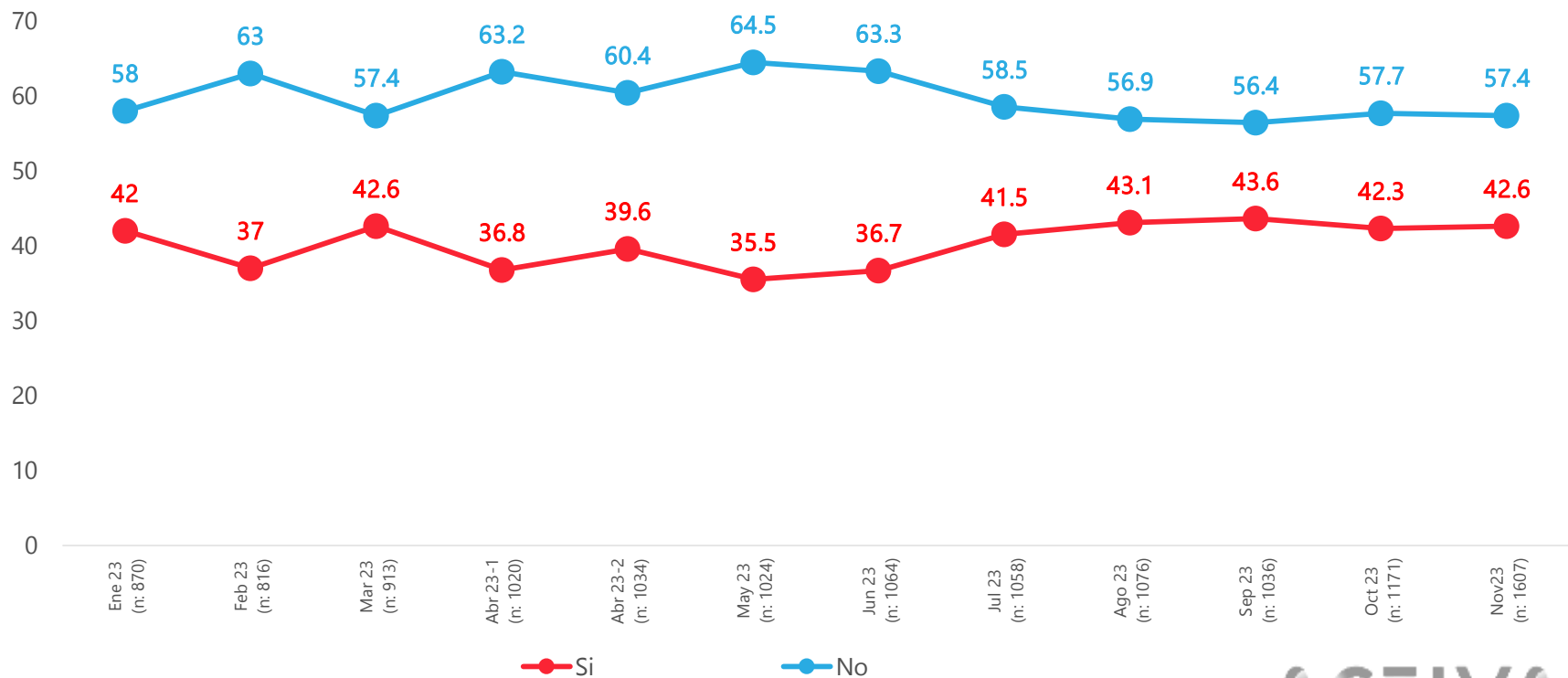
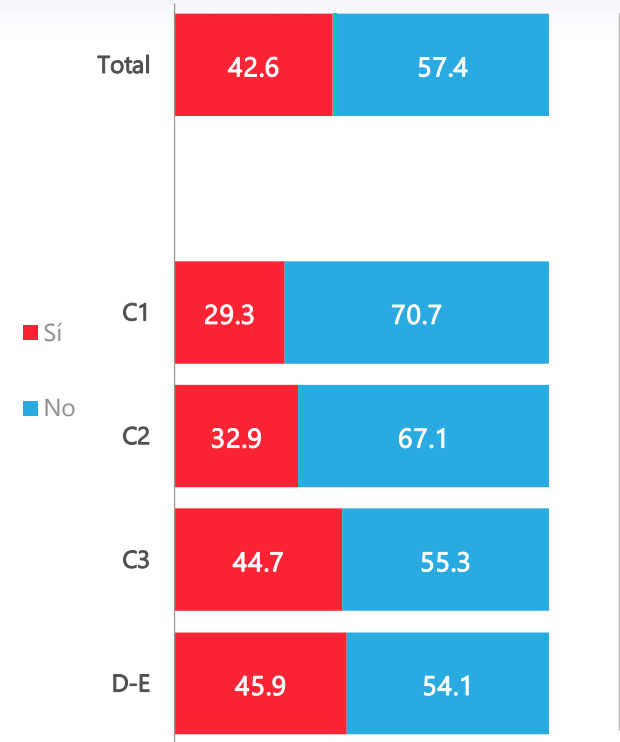
Tienen una expectativa a la baja en los gastos a futuro

Pensando en tus gastos personales, ya sea en alimentación, vestuario, entretenimiento, viajes... ¿en los próximos 2 meses estás pensando...?



Alto nivel de victimización, que se mantiene en el tiempo..

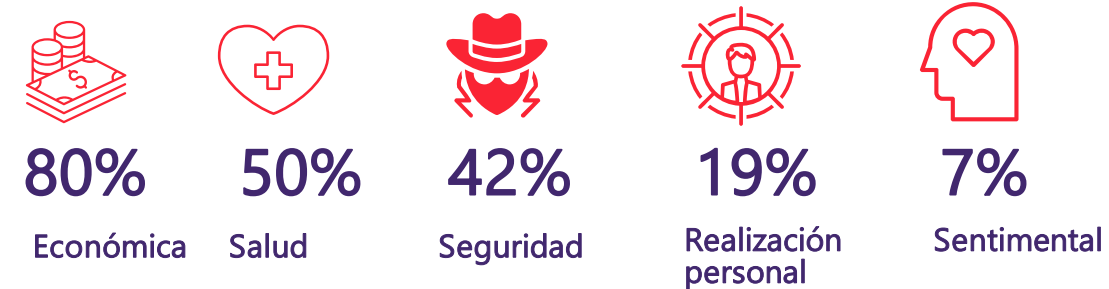
¿Tu o algún miembro de tu hogar ha sido víctima de algún robo, asalto o intento de robo o asalto, ya sea dentro del hogar o fuera del hogar en los últimos 3 meses?



¿A qué le temen los chilenos?

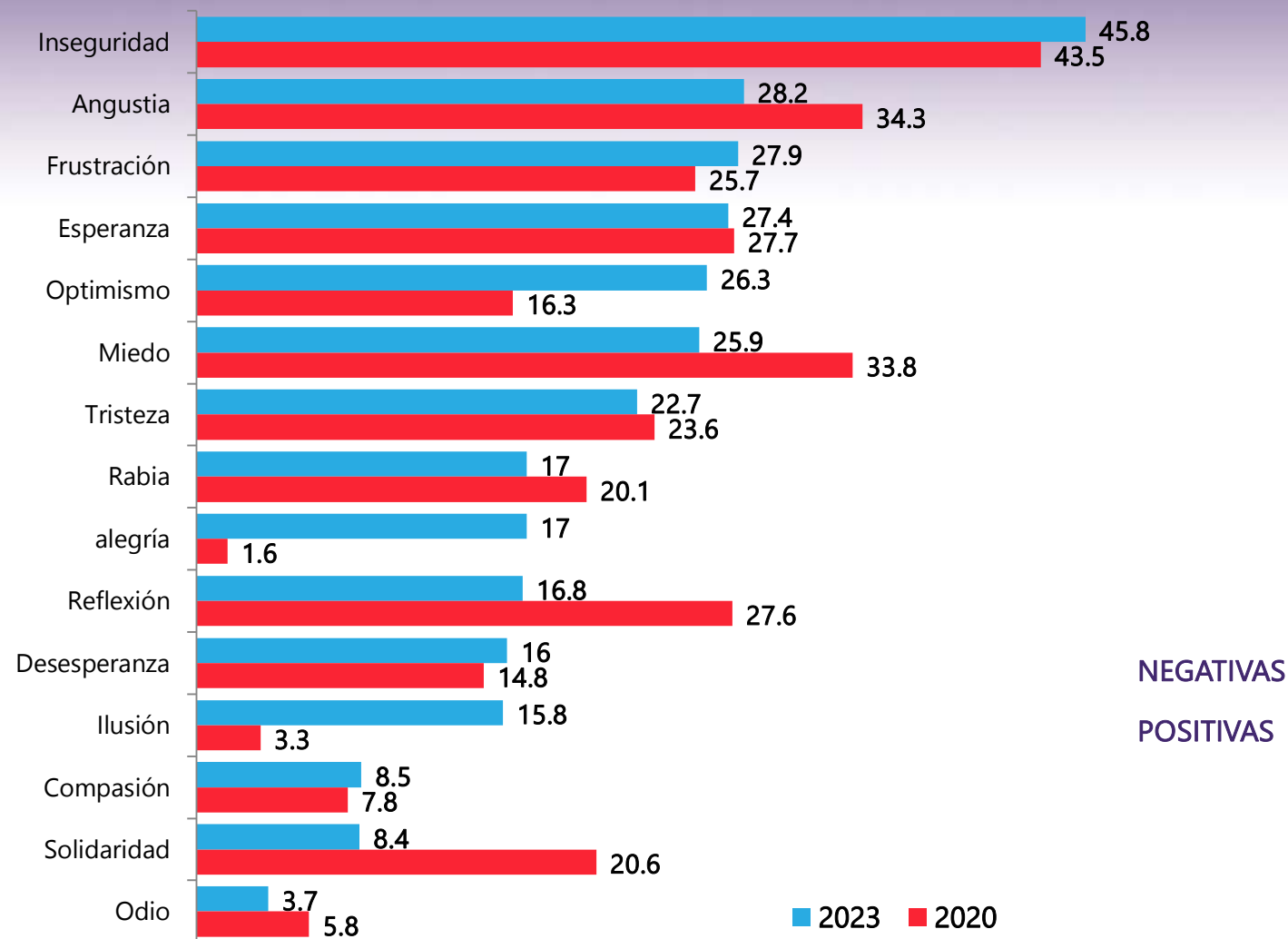


Las dimensiones que explican los temores de los chilenos son:



	ABC1	C2	C3	D
Económica	76.5	82.7	82.3	79.5
Salud	57.5	50.1	50.6	49.5
Seguridad	43.9	49.2	47.6	37.7
Realización personal	20.2	18.1	18.8	18.9
Sentimental	8.1	7.8	6.6	7

Sentimientos y emociones actuales



Fuente: Los Chilenos hoy diciembre 2023

Dimensiones de los sentimientos y emociones



69%

NEGATIVAS

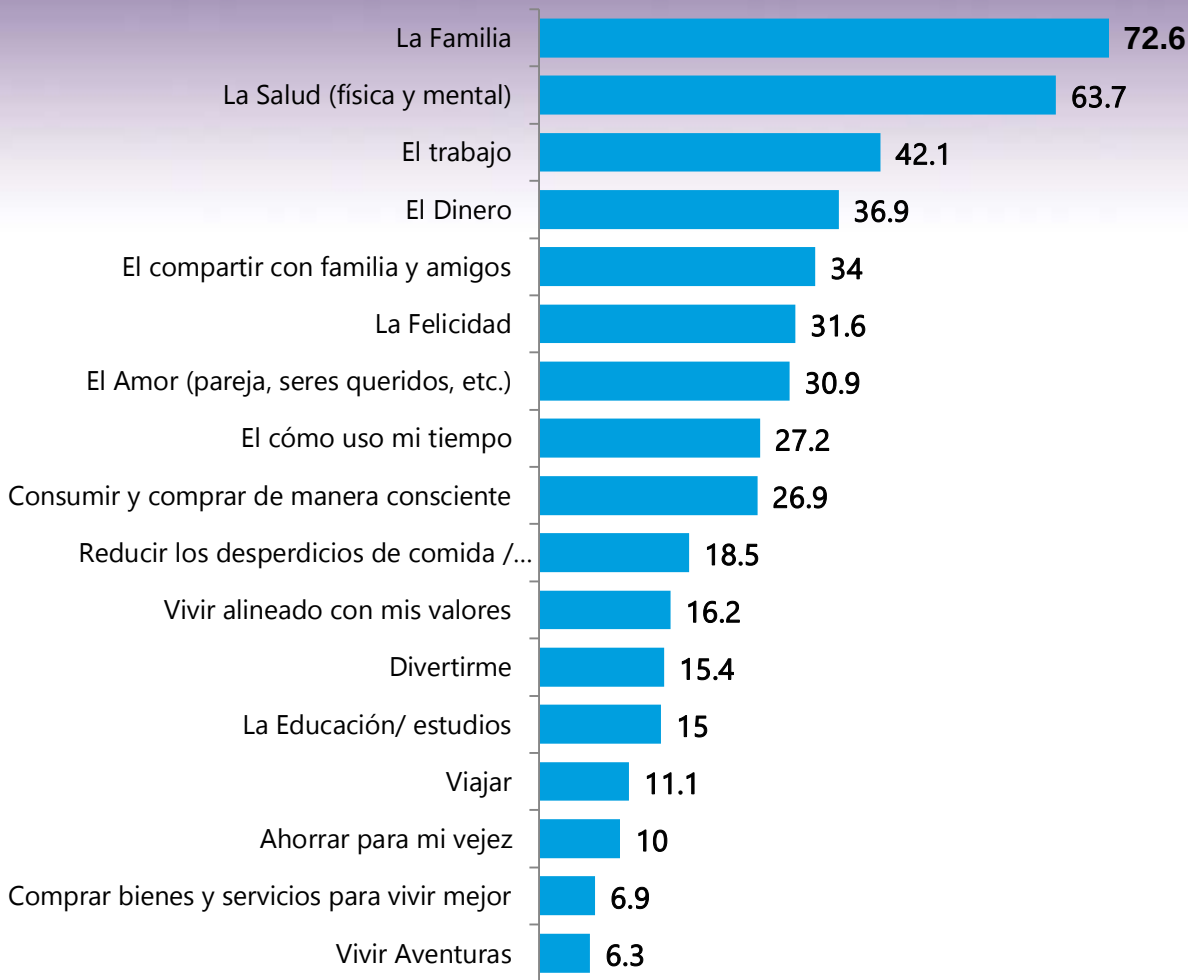


57%

POSITIVAS

ABC1	C2	C3	D
55.6	60	73.7	70.2
72.8	63	52.8	55.4

Aspectos importantes en la vida



Las dimensiones importantes de la vida:



83%

Familiar



69%

Económica



64%

Salud



36%

Felicidad



19%

Cuidado del medio-ambiente



16%

Valores



15%

Educación

Familiar

Economía

Salud

Felicidad

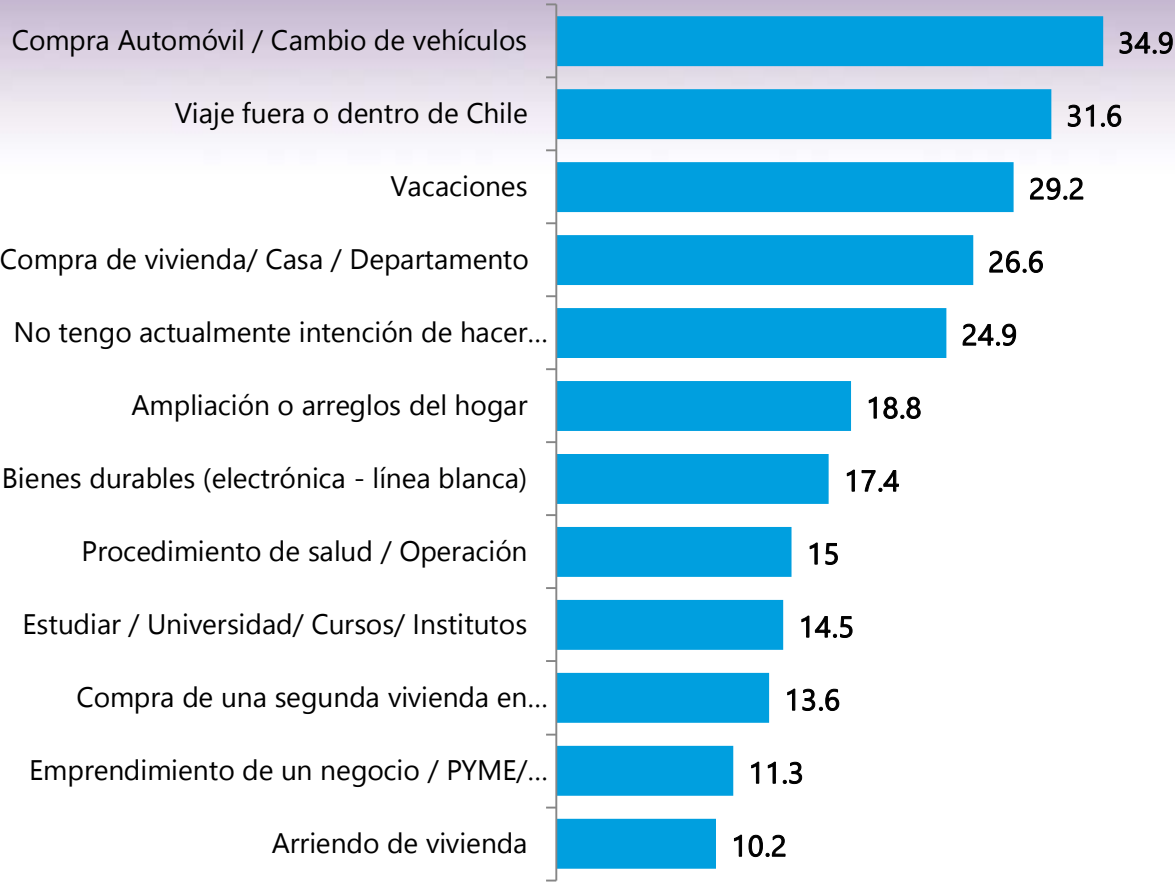
Cuidado del medioambiente

Valores

Educación

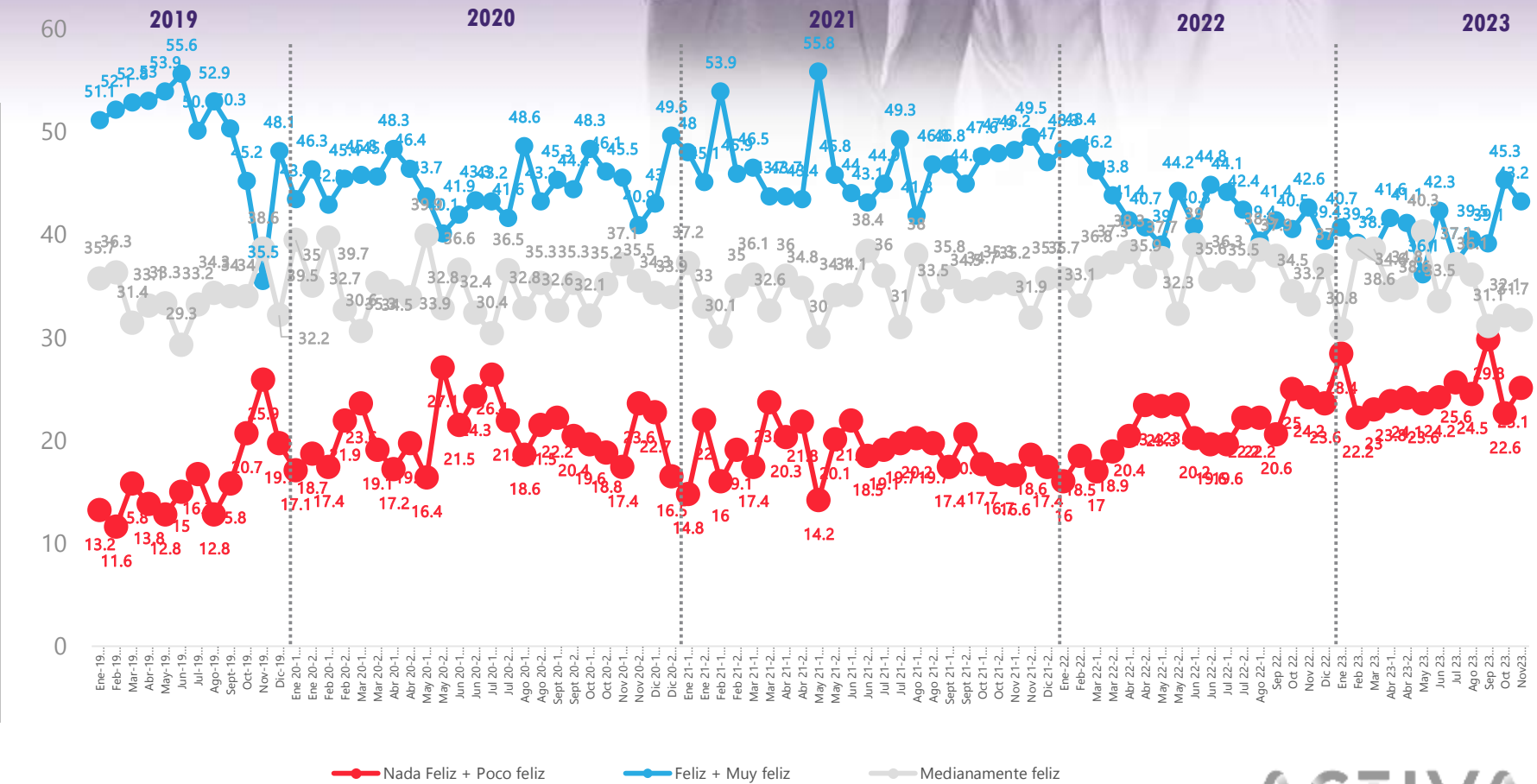
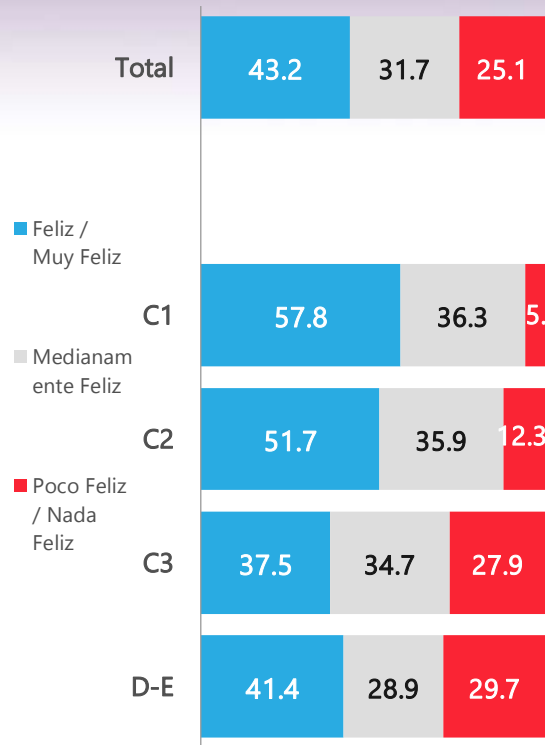
	ABC1	C2	C3	D
Familiar	87.9	83.8	86.2	80.2
Economía	77.7	74.2	71.8	66.3
Salud	69.4	72	60.4	62.1
Felicidad	55.2	41.3	38	31.5
Cuidado del medioambiente	16.7	18.2	19.8	18.2
Valores	28.1	20	16.1	13.8
Educación	13.7	17.4	15.6	14.2

Inversiones o gastos piensa postergar



	ABC1	C2	C3	D
Compra Automóvil / Cambio de vehículos	52.9	41.9	38.3	29.7
Viaje fuera o dentro de Chile	36.9	35.3	35.3	28.6
Vacaciones	29.5	26.9	29.9	29.6
Compra de vivienda/ Casa / Departamento	24.2	28.4	31.7	24.4

Sin embargo, los chilenos tienden a sentirse felices



Fuente: Pulso Ciudadano noviembre 2023



Actividades realiza con mayor, igual o menor frecuencia que el año anterior



Fuente: Los Chilenos hoy diciembre 2023

¿Cómo están siendo las conductas de compra?

Me estoy fijando mucho más en el precio de los productos

82.4



He buscado más productos con descuentos

79.4



Estoy priorizando los productos y servicios esenciales

77.2



75

He debido reformular mis gastos y finanzas personales



71.8

Soy más consciente de las consecuencias de mis elecciones de compra y consumo



Conductas muy condicionadas por el escenario económico.

Consumo de categorías y productos en comparación a un año





¿QUÉ LES IMPORTA HOY A LOS CHILENOS PARA
DECIDIR SOBRE UNA MARCA?

Atributos importantes en la elección de una marca

QUE COBRE LO JUSTO

85%

CALIDAD

78%

PRECIO

84%

QUE SEA HONESTA

77%

RELACIÓN PRECIO –
CALIDAD

82%

BUENA ATENCIÓN
PRE Y POST VENTA

77%

QUE DE CONFIANZA

79%

QUE SEA
TRANSPARENTE

72%

FÁCIL DE ENCONTRAR

79%

Dado el contexto económico e inflacionario, el tema precio es una dimensión relevante hoy para el consumidor chileno.

No obstante, la confianza, honestidad y transparencia están muy considerados en su proceso de elección de una marca.



GSE medios altos, importa el valor , relación precio – calidad, GSE medios bajos, les importan el precio y que sea justo

ABC1

C2

C3

DE

ABC1	
Precio – calidad	89%
Calidad	87%
Que cobre lo justo	87%
Precio	86%
Confianza	83%

C2	
Precio – calidad	88%
Calidad	83%
Precio	86%
Que cobre lo justo	86%
Confianza	85%

C3	
Que cobre los justo	89%
Precio	87%
Precio – calidad	84%
Calidad	83%
Confianza	82%

DE	
Que cobre lo justo	84%
Precio	81%
Precio – calidad	79%
Honesta	78%
Fácil de encontrar	78%



**SIN EMBARGO, LO RELEVANTE ES IDENTIFICAR LAS
DIMENSIONES DE DISCRIMINACIÓN O DRIVERS QUE
CONSIDERA EL CONSUMIDOR**



Se identificaron 4 dimensiones que impactan en la evaluación de una marca. Adicionalmente, se identificó el peso de estas dimensiones o drivers

DIMENSIONES RELEVANTES PARA EL CONSUMIDOR EN CRISIS



Fuente: Los Chilenos hoy diciembre 2023

Factores Relevantes para el Consumidor en Crisis

Atributos correlacionados con cada Dimensión



Propuesta de Valor

Relación Precio-Calidad	0.83
Precio	0.75
Que sea confiable, que de confianza	0.73
Calidad	0.72
Que cobre lo justo	0.70
Experiencia de su servicio	0.64
Que tenga respaldo	0.59
Que sea transparente	0.56
Fácil de encontrar	0.52



Liderazgo y diferenciación

Que sea una marca líder	0.76
Que sea masiva, que la use toda la gente	0.72
Que esté a la vanguardia	0.71
Que sea tradicional	0.70
Que sea diferente	0.70
Que sea conocida	0.68
Que se identifique conmigo	0.57
Que realice publicidad	0.55
Prestigio	0.46



Conexión e Identificación

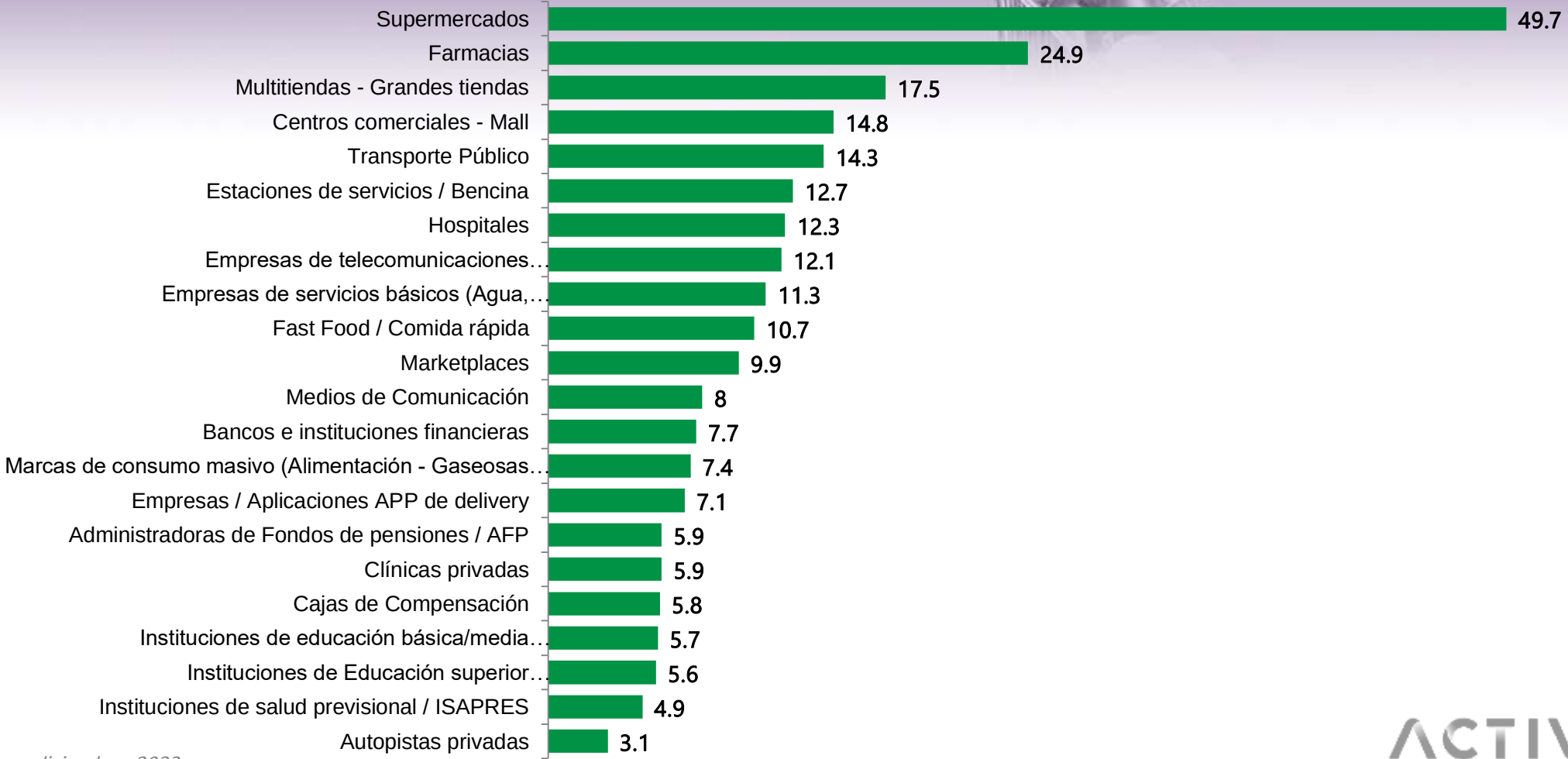
Que se comunique fácil conmigo	0.65
Que se comunique claramente	0.61
Que me haga la vida más fácil	0.58
Que sea honesta	0.52
Que sea cercana	0.51
Que sea ética	0.51
Que sea transparente	0.43
Que tenga respaldo	0.40



Responsabilidad y Propósito

Que promueva la diversidad y tolerancia	0.74
Que tenga política de inclusión de colaboradores con discapacidad	0.74
Que apoye una causa social	0.72
Que trate bien a sus colaboradores (trabajadores)	0.72
Que cuide el medio ambiente	0.71
Que sea responsable socialmente	0.62
Que me entienda / Empática	0.52
Que tenga una razón de ser o propósito (que sepa lo que aporta)	0.41

Categorías que entienden mejor el momento actual, según el consumidor



Fuente: Los Chilenos hoy diciembre 2023



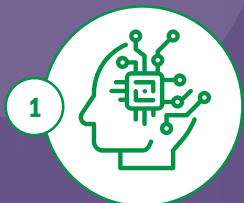


CLAVES



ACTIVA

Claves para tener en cuenta



El **desarrollo tecnológico** le impone a la vida una velocidad y cambio nunca visto



El **cambio climático** y las acciones de sustentabilidad ya están acá y son un desde para las empresas



La **inmigración** es un proceso a nivel mundial, que siempre ha existido, y que seguirá cambiando culturas



La **confianza** es un gran valor que hoy en día toma una mayor relevancia para el desarrollo



El **aumento de la esperanza de vida** es un gran tema que nos pone problemas y oportunidades



Gobernary conectarse con el ciudadano es cada día más difícil



Las **crisis** serán aún más constantes, si no se anticipan los problemas que las generan



El **valory precio** de los bienes y servicios , es una variable cada vez más condicionadora de las conductas de compra



GRACIAS