



LOS NUEVOS CONSUMIDORES/ CIUDADANOS



Karen Thal S.
Roberto Izikson M.
Octubre 2017.

Un país de clase media, A un paso del desarrollo

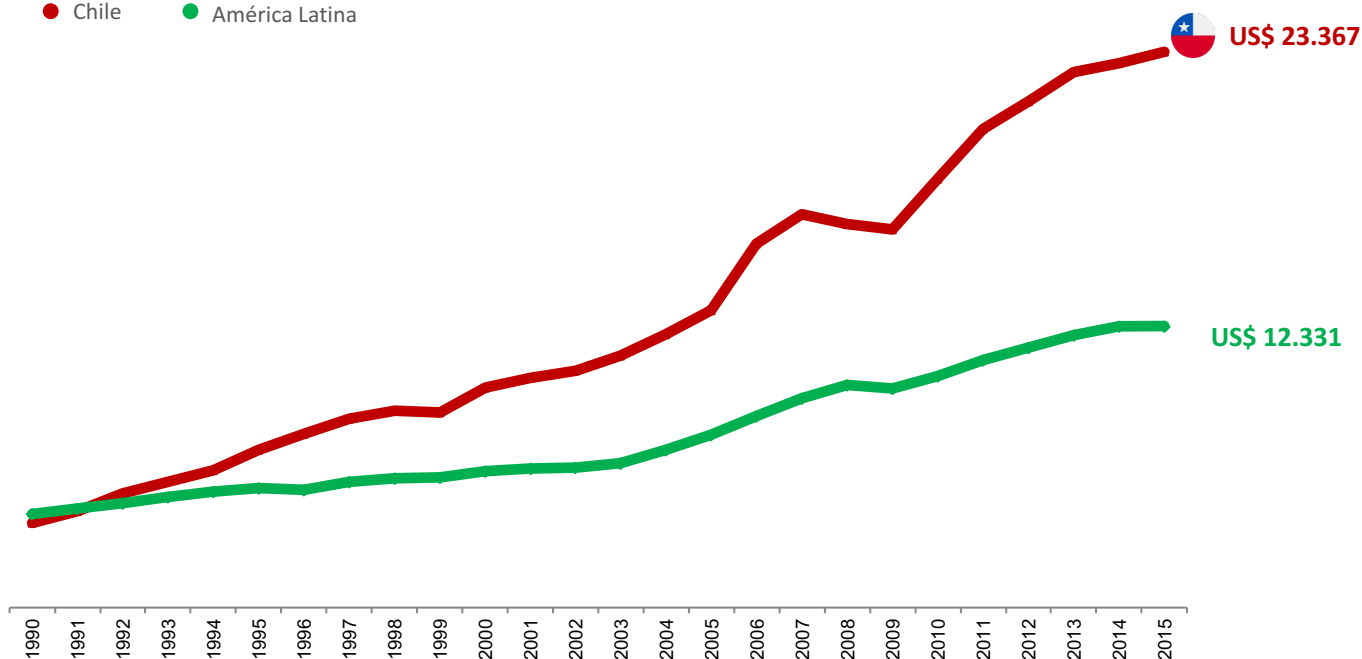


EVOLUCIÓN PIB/PER CÁPITA (PPA)

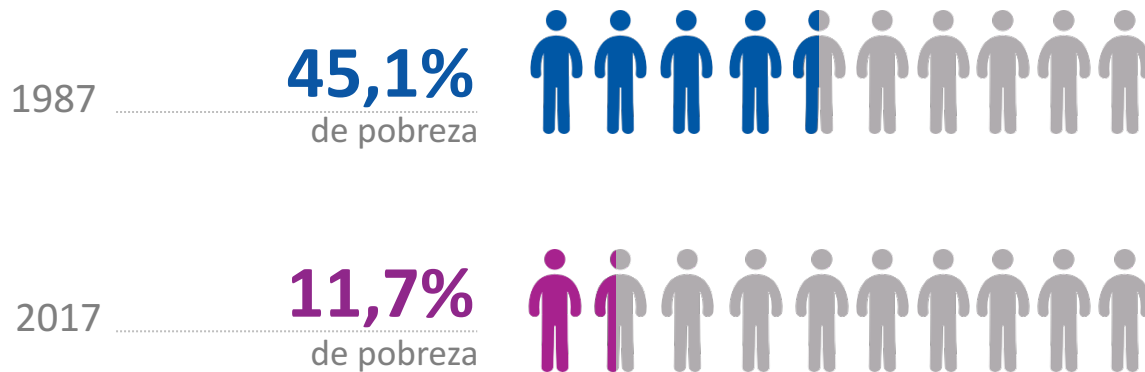
Producto Interno Bruto a valores de paridad de poder adquisitivo
US\$

● Chile

● América Latina

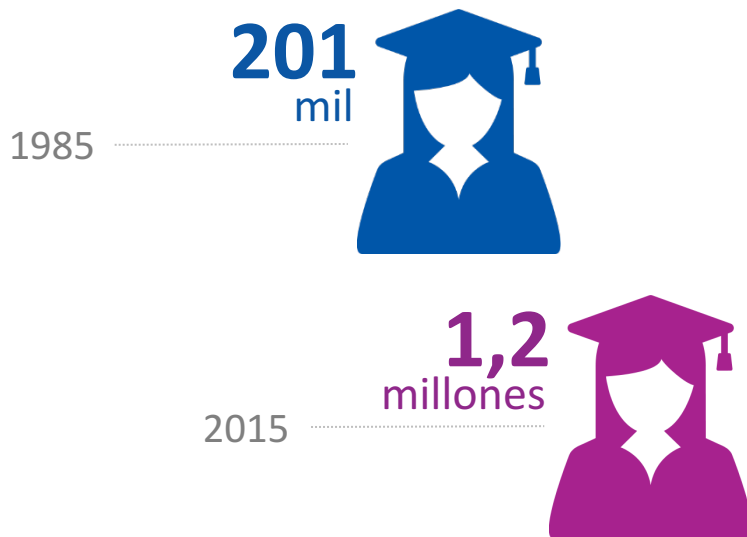


REDUCCIÓN SISTEMÁTICA DE LA POBREZA



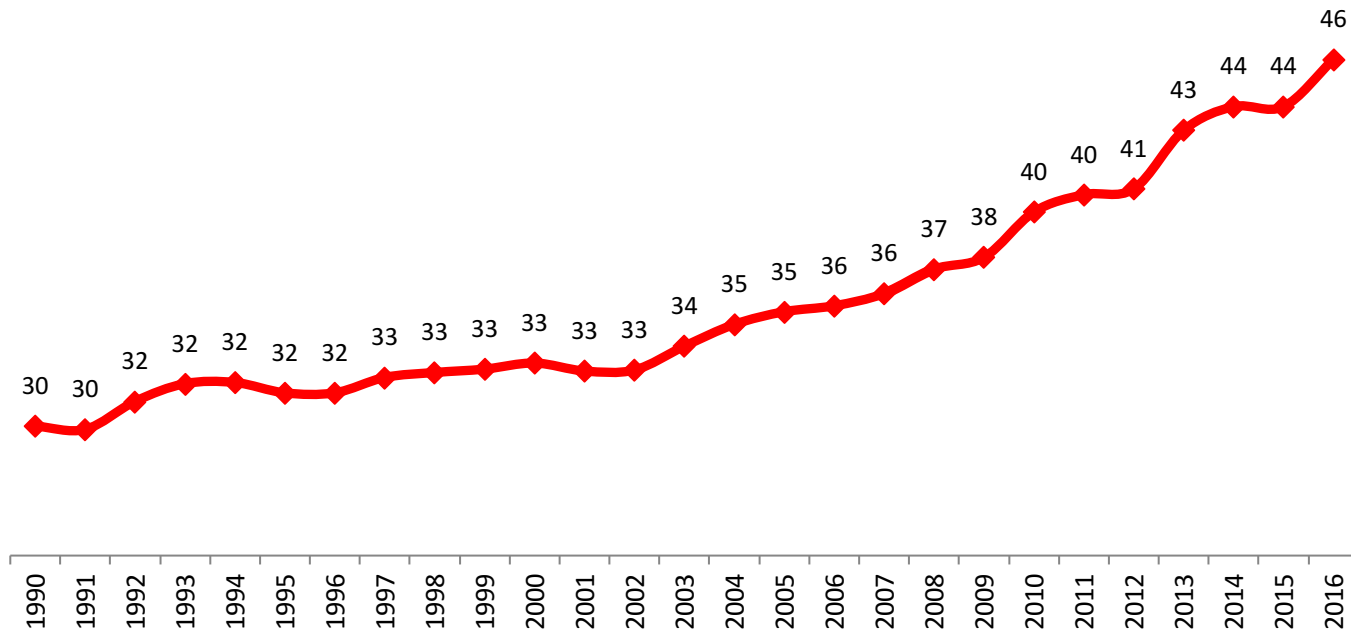
ACCESO A LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Matricula Educación Superior



AUMENTO DE LA FUERZA LABORAL FEMENINA

% de participación sobre total de fuerza laboral



Fuente: INE

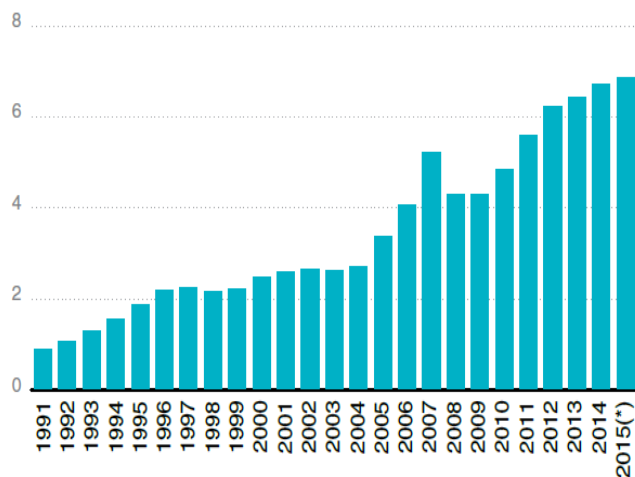
ACCESO AL CRÉDITO

Evolución del número de tarjetas de débito y transacciones

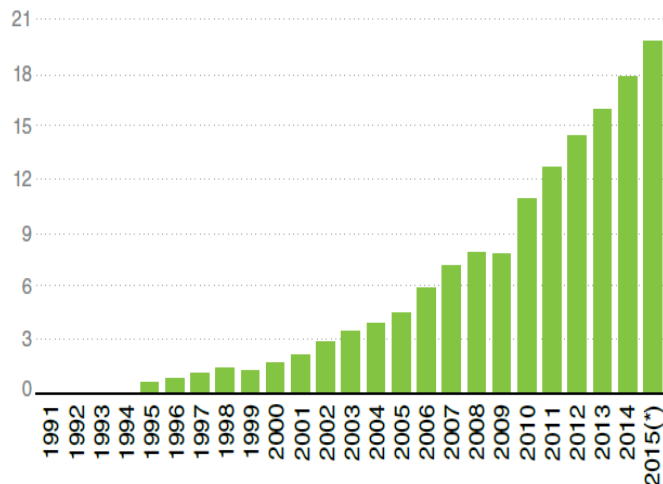
Número de tarjetas bancarias

(Millones de unidades)

A) Tarjetas de crédito



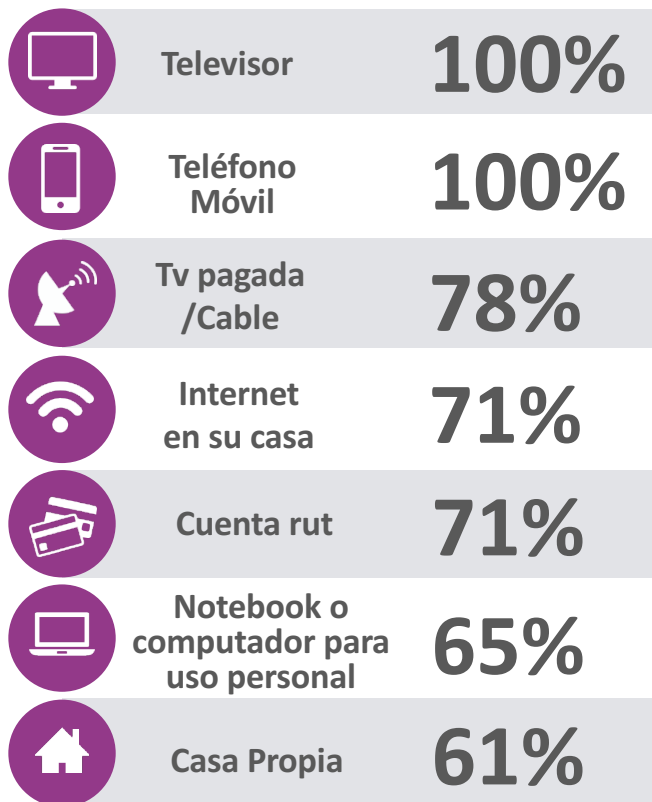
B) Tarjetas de débito



Fuente: Asociación de Banco en base a SBIF.

PROGRESO MATERIAL

Tenencia de bienes expresada en %



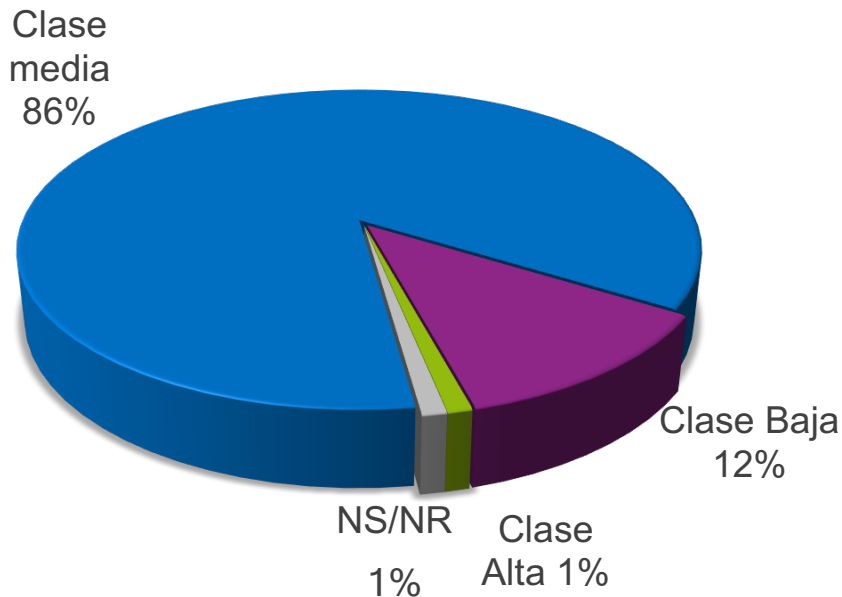
PLATAFORMA Y REDES SOCIALES

Uso frecuente de apps expresado en %

	2016	2017
 WhatsApp	82%	82%
 Facebook	76%	74%
 Google	77%	74%
 YouTube	75%	71%
 Netflix	34%	33%
 Twitter	30%	24%

UNA NUEVA, MASIVA Y DIVERSA CLASE MEDIA

En nuestra sociedad la gente tiende a ubicarse en distintas clases sociales. ¿Se siente usted perteneciente a alguna de estas clases?



Un nuevo chileno

de Esfuerzo, Mérito
y Oportunidades



Exigente



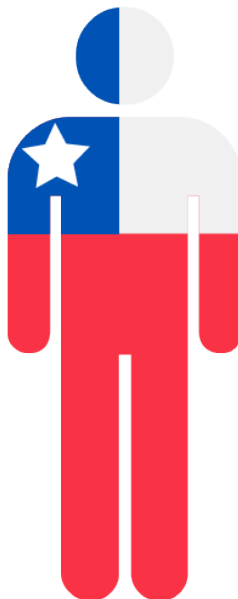
Pragmático



Estresado



Crítico



Empoderado



Con altas
expectativas



Consumista y abierto
al Endeudamiento



Informado e
Hiperconectado



Consciente de
Sus Derechos



NUEVAS DEMANDAS



JUSTICIA

COHERENCIA

TRANSPARENCIA

RESPETO

EMPATÍA

INNOVACIÓN

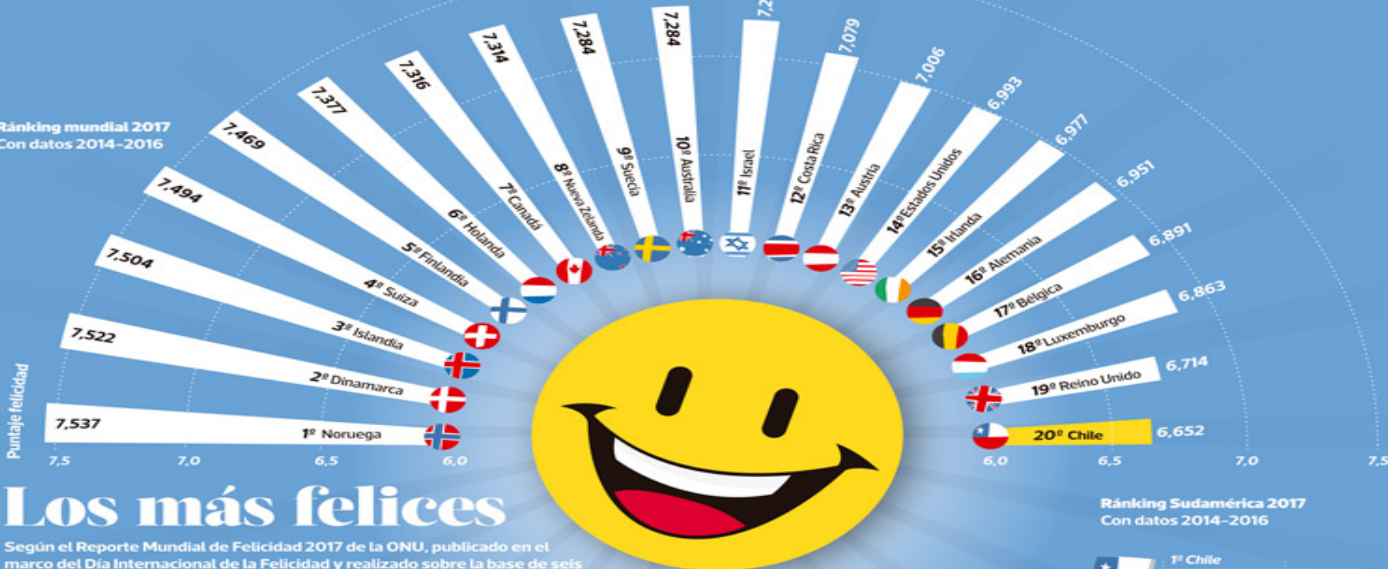
HORIZONTALIDAD

DAR ALGO MÁS

ESTAMOS EN MEDIO DE UN PROCESO DE CAMBIO.
Somos un país adolescente,
buscando una nueva identidad.



Ranking mundial 2017
Con datos 2014-2016



Los más felices

Según el Reporte Mundial de Felicidad 2017 de la ONU, publicado en el marco del Día Internacional de la Felicidad y realizado sobre la base de seis factores como el PIB, expectativa de vida saludable, y ausencia de corrupción en el gobierno o las empresas, Noruega es el país más feliz del mundo.

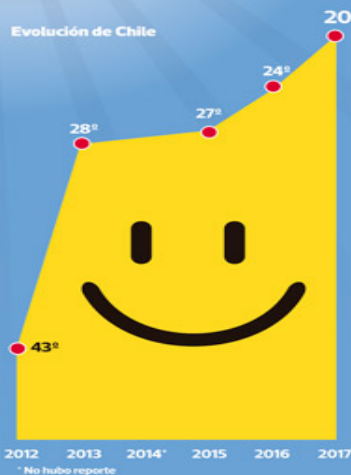
Los que más han subido
Comparativo entre 2005-2007 y 2014-2016.



Ranking Sudamérica 2017
Con datos 2014-2016



Evolución de Chile



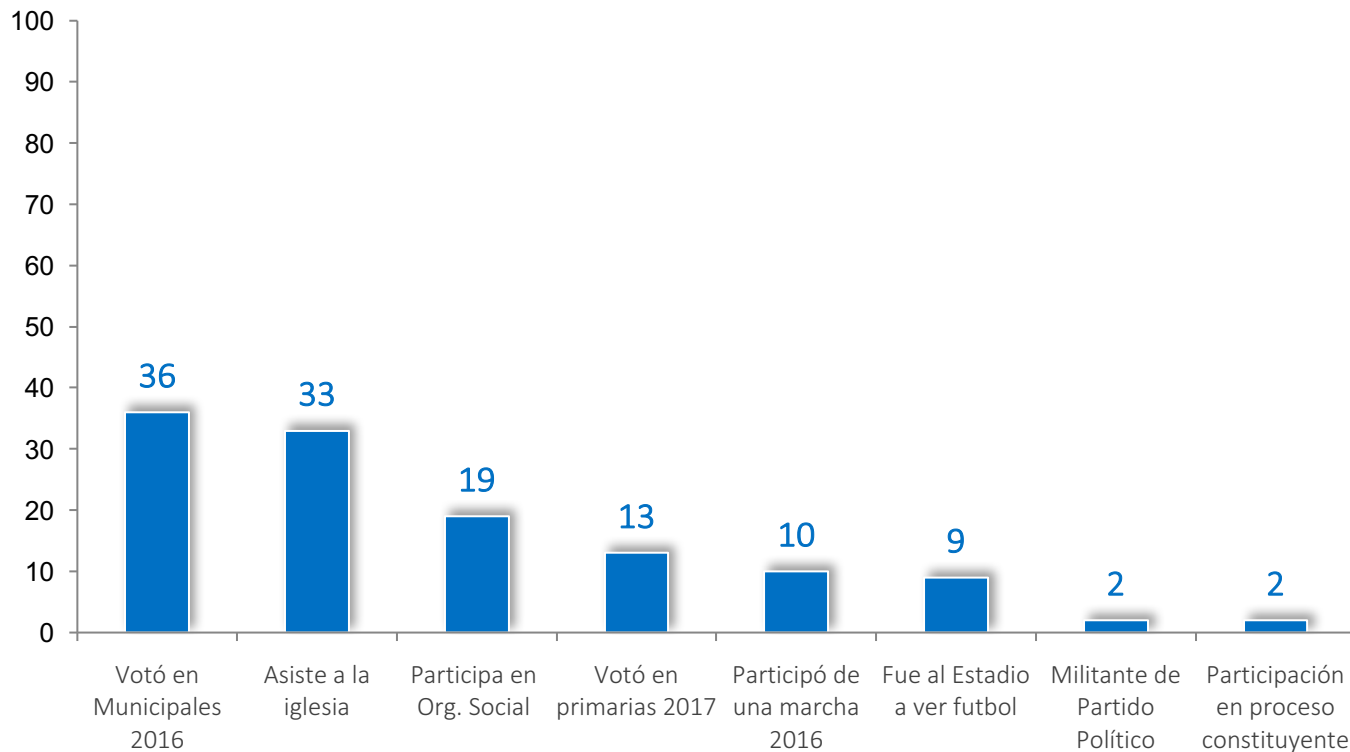
PROMEDIO DE AMIGOS DECLARADOS





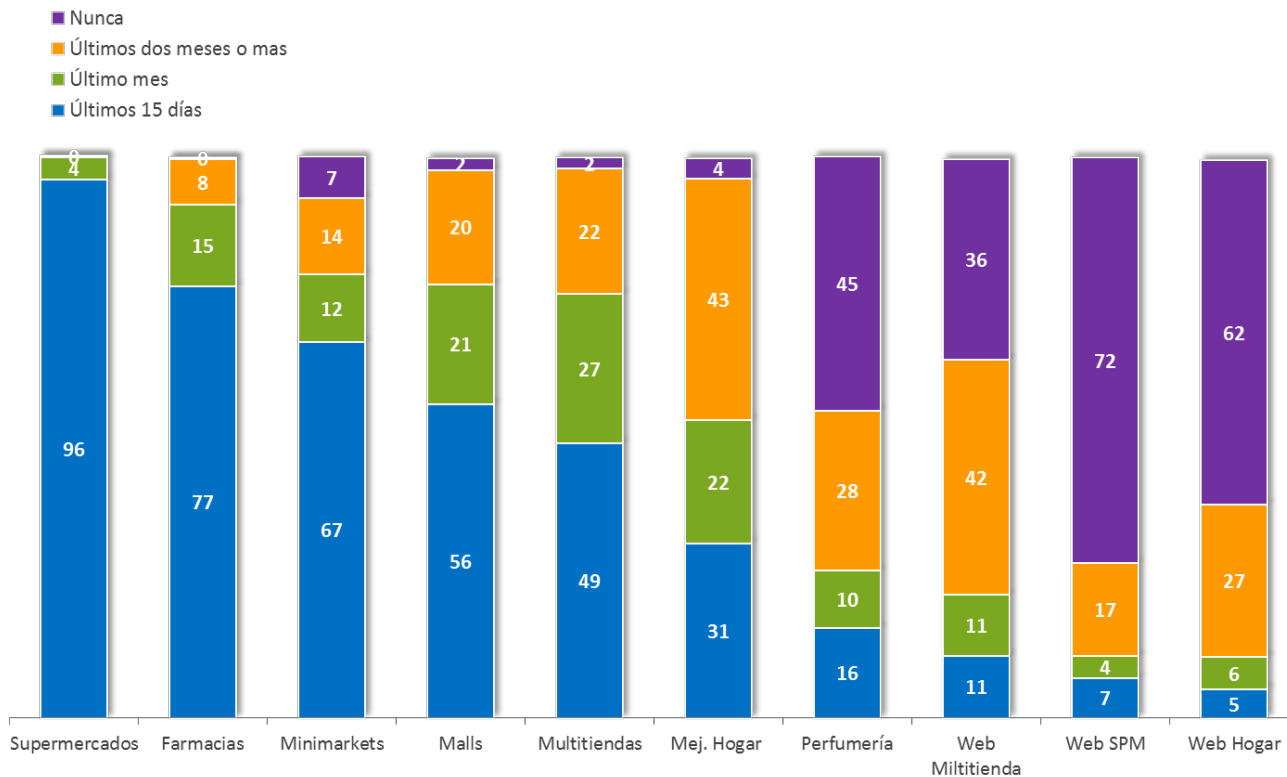
UNA SOCIEDAD DESACTIVADA DE LO PÚBLICO

Porcentajes



PERO ACTIVA EN EL MERCADO

¿Cuándo fue la última vez que compró en un...? %



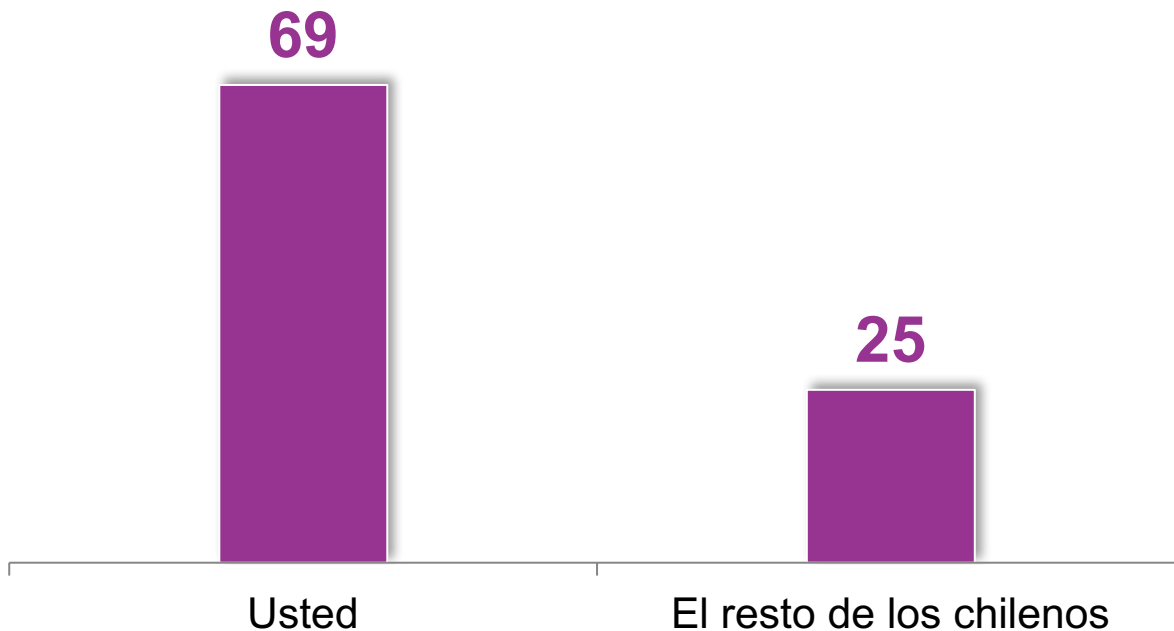
Fuente: Encuesta Panel Cadem Online. N1156. Hombres y Mujeres, entre 18 y 65 años, C1C2C3D.



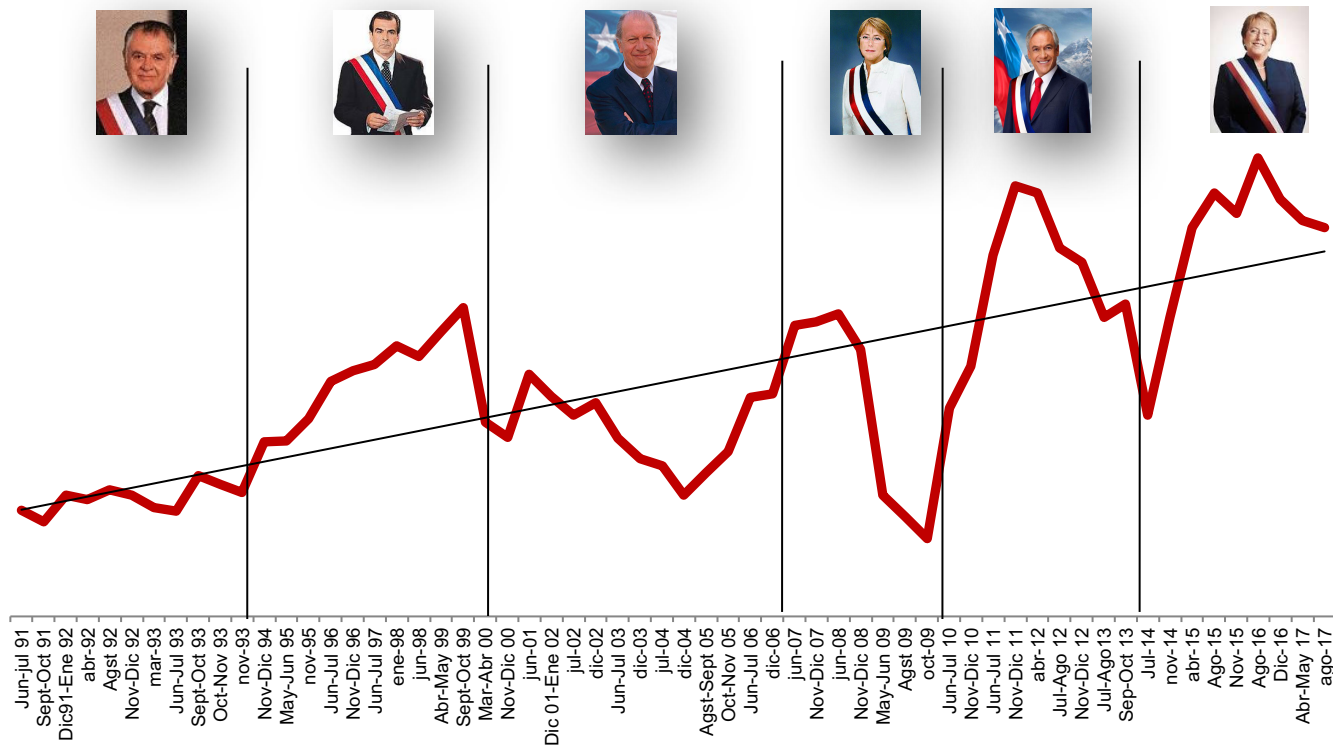
MALESTAR PÚBLICO VS BIENESTAR PRIVADO

En una escala de 1 a 7 ¿Cuan satisfechos con sus vidas cree usted que se encuentran el resto de los chilenos...?

% 6 y 7



Evolución de la desaprobación presidencial

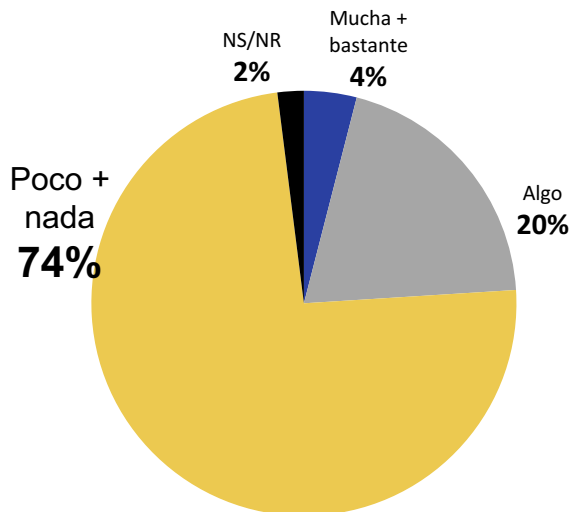


Confianza general y particular:

Confianza en los parlamentarios versus en el **SENADOR** por el que votó

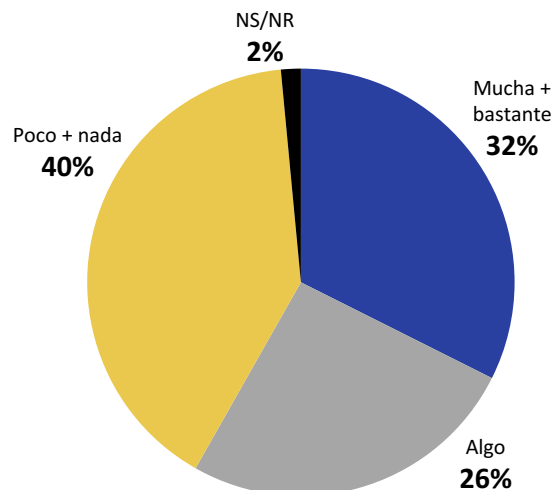
¿Cuánta confianza tiene en los parlamentarios?

BASE: Total muestra.



¿Cuánta confianza tiene en el senador por el que votó?

BASE: Quienes votaron por el senador de su circunscripción.
(Base real: 558 casos)

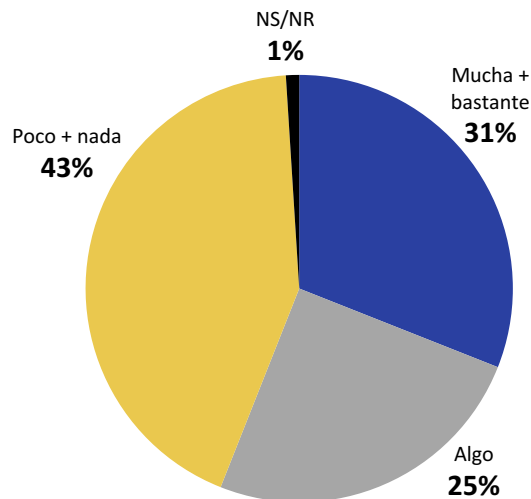


La confianza en los parlamentarios es bajísima, pero la confianza en el senador por el que se votó es mucho mayor.

Confianza general y particular: Confianza en la Iglesia Católica versus la de católicos en el sacerdote que conocen

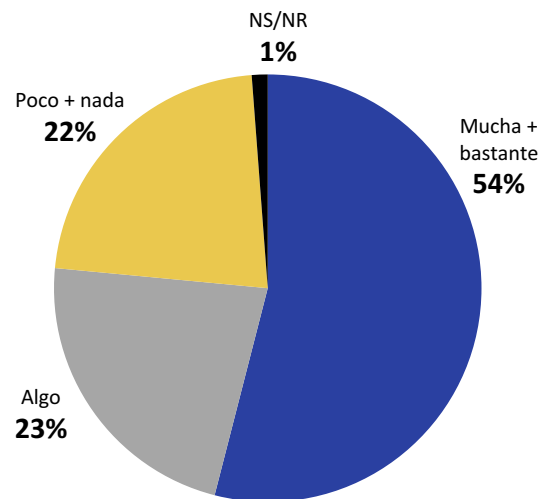
¿Cuánta confianza tiene en la Iglesia Católica?

BASE: Total muestra.



¿Cuánta confianza tiene en el sacerdote de su parroquia?

BASE: Católicos que conocen al sacerdote.
(Base real: 579 casos)

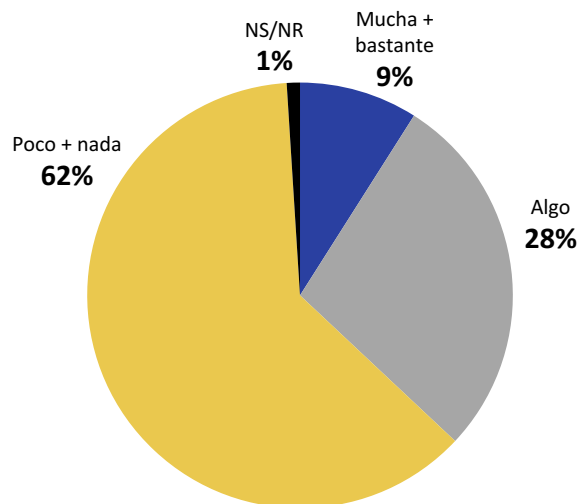


También la confianza en el sacerdote conocido es mucho mayor que la que existe en la Iglesia Católica.

Confianza general y particular: Confianza en bancos e instituciones financieras versus en el banco del encuestado

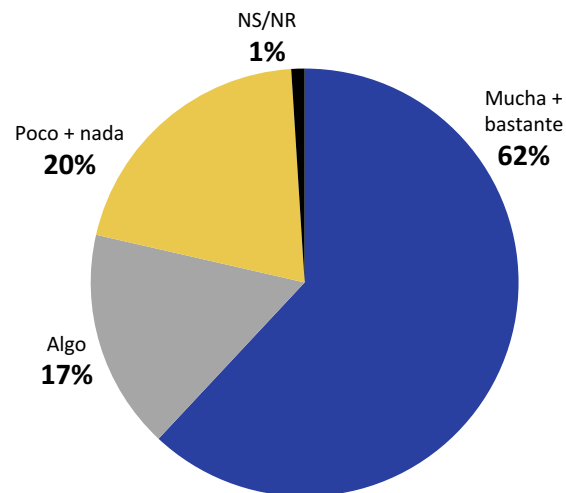
¿Cuánta confianza tiene en los bancos e instituciones financieras?

BASE: Total muestra.



¿Cuánta confianza tiene en el banco donde posee cuenta corriente?

BASE: Quienes tienen cuenta corriente.
(Base real: 400 casos)



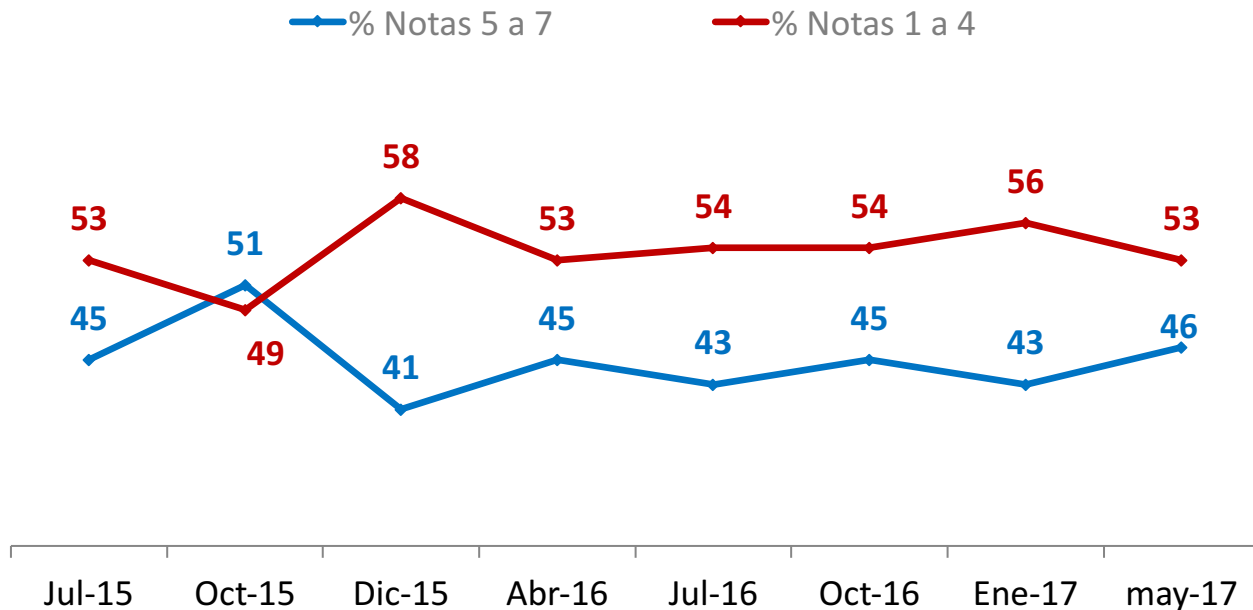
La confianza en bancos e instituciones financieras mejora significativamente cuando se trata del banco donde se tiene cuenta corriente.

AL IGUAL QUE LA POLÍTICA,
LAS EMPRESAS ATRAVIESAN POR UNA PROFUNDA
CRISIS DE CONFIANZA PÚBLICA



Confianza EMPRESAS

Usando un escala de 1 a 7 como en el colegio, donde 1 es nada confianza y 7 es mucha confianza
¿Cuánta confianza tiene usted en...?

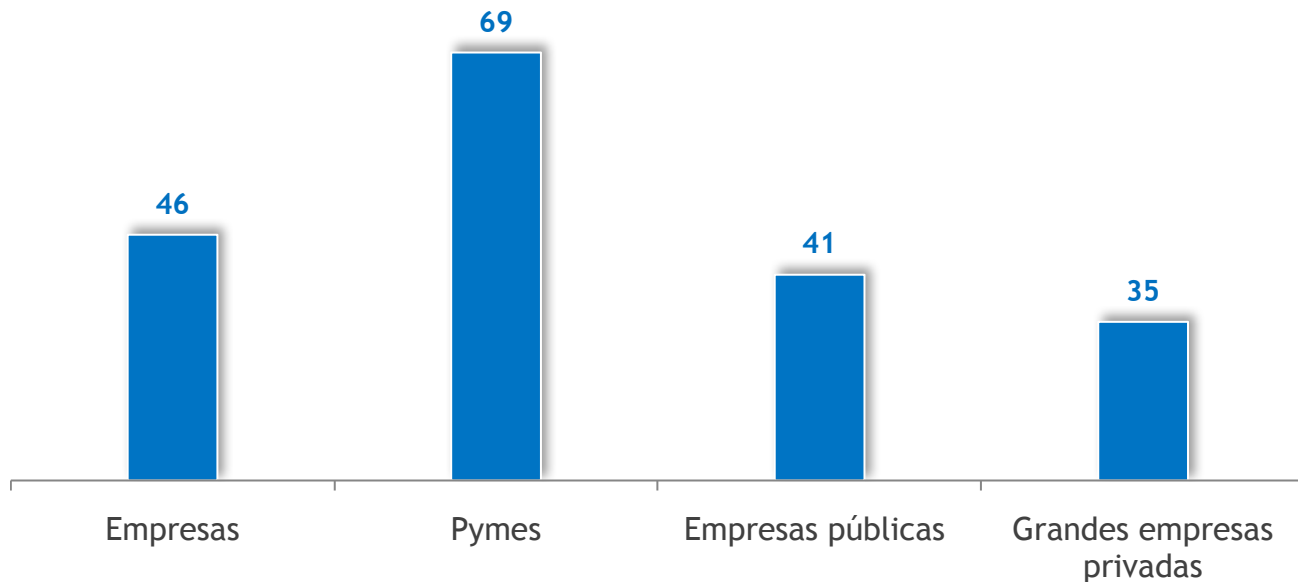


Nivel de confianza por tipo de empresa

Usando un escala de 1 a 7 como en el colegio, donde 1 es nada confianza y 7 es mucha confianza

¿Cuánta confianza tiene usted en...?

% Notas 5 a 7

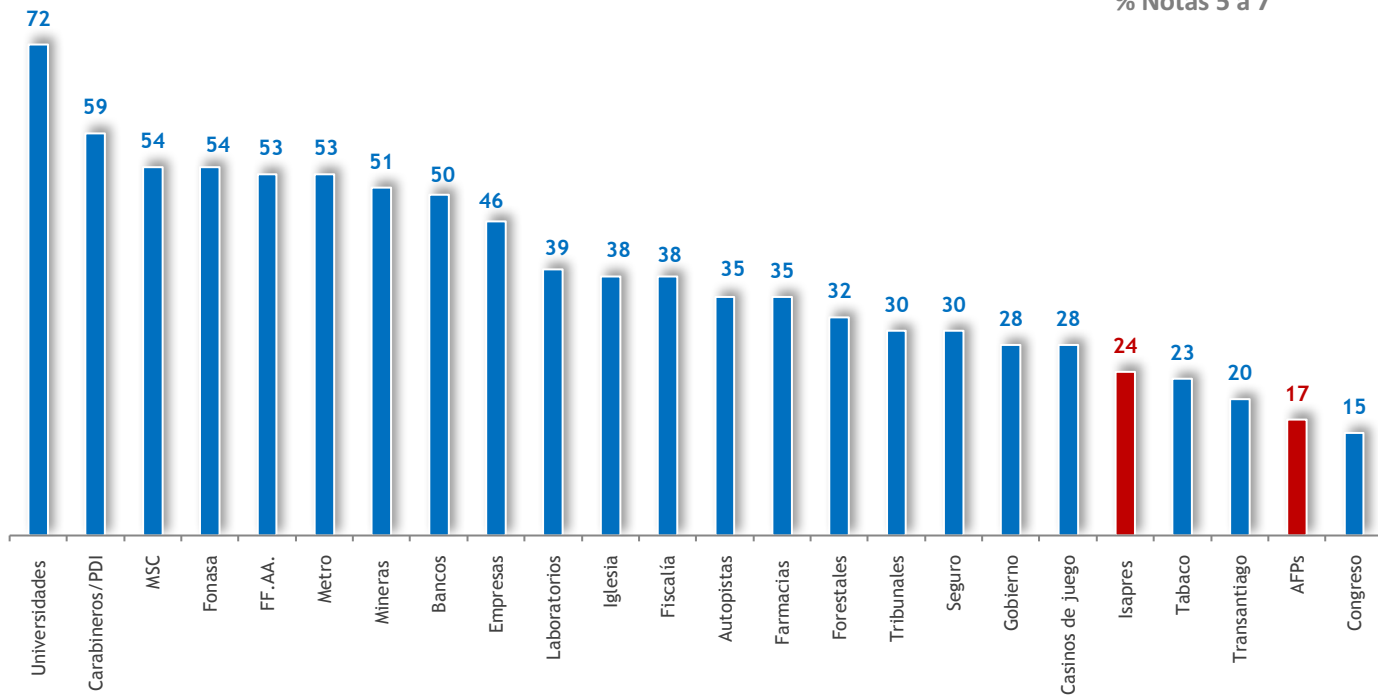


Nivel de confianza en instituciones

Usando un escala de 1 a 7 como en el colegio, donde 1 es nada confianza y 7 es mucha confianza

¿Cuánta confianza tiene usted en...?

% Notas 5 a 7



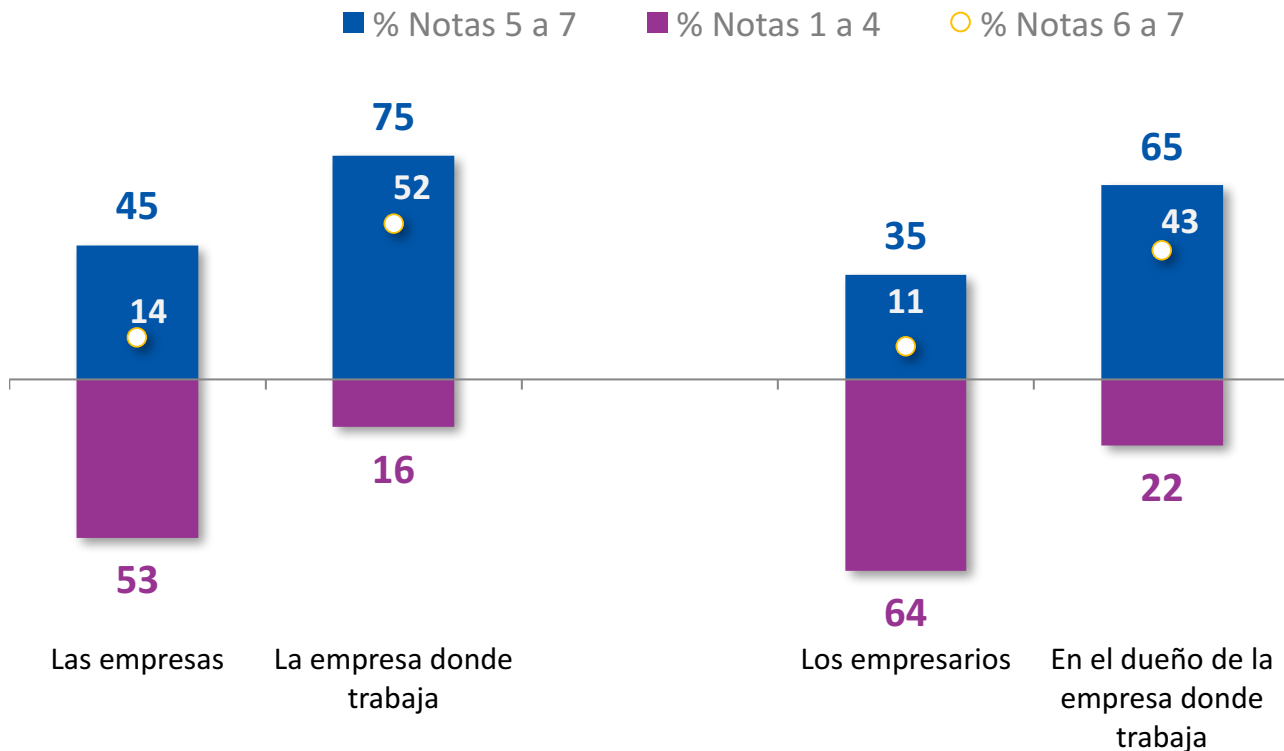
PERO EL ESCENARIO ES OTRO AL INTERIOR DE LAS EMPRESAS.



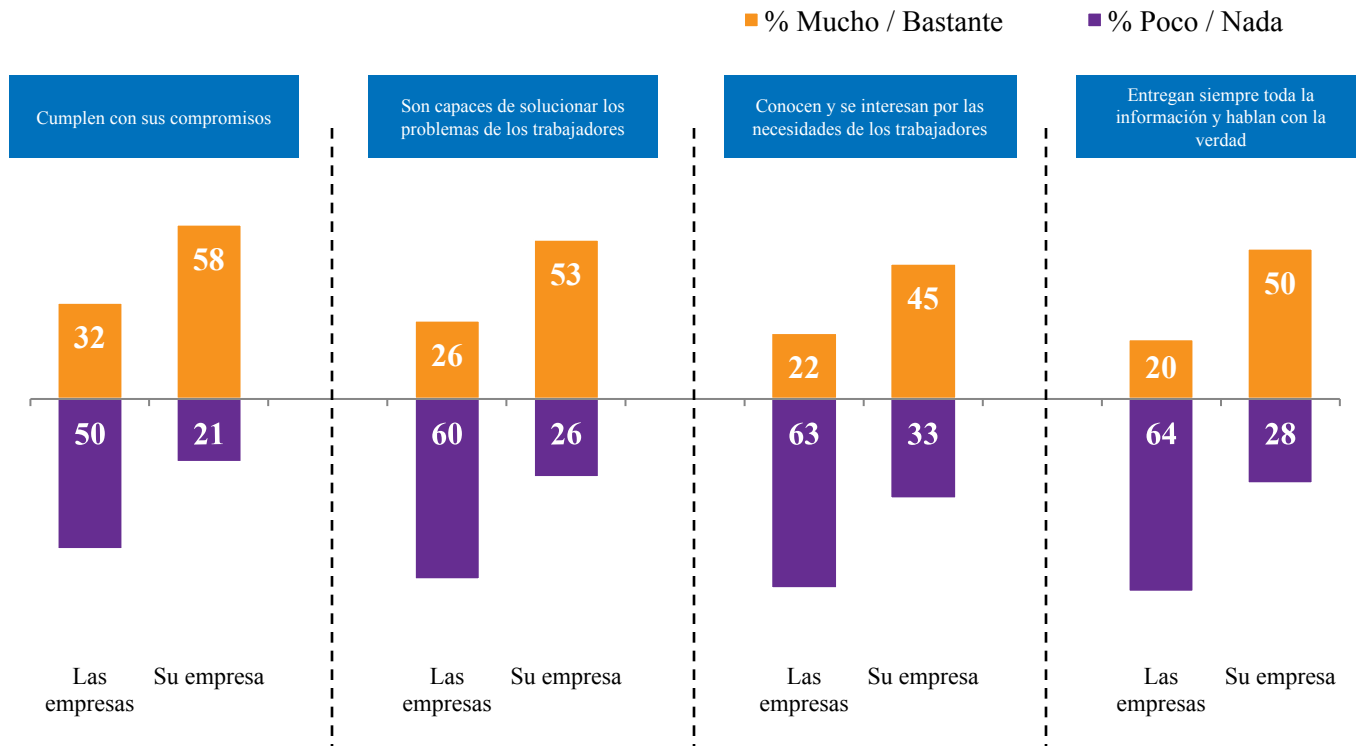


LAS EMPRESAS VS MI EMPRESA.....

Usando un escala de 1 a 7 como en el colegio, donde 1 es nada confianza y 7 es mucha confianza
¿Cuánta confianza tiene usted en...?

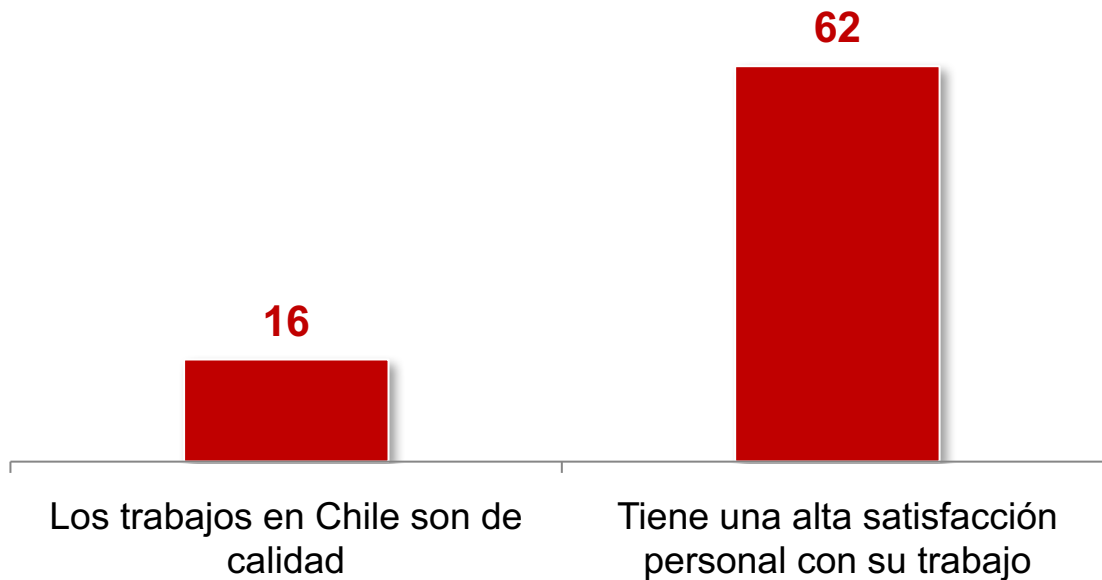


En su opinión ¿Las empresas en Chile/su empresa...?



Percepción de calidad del trabajo

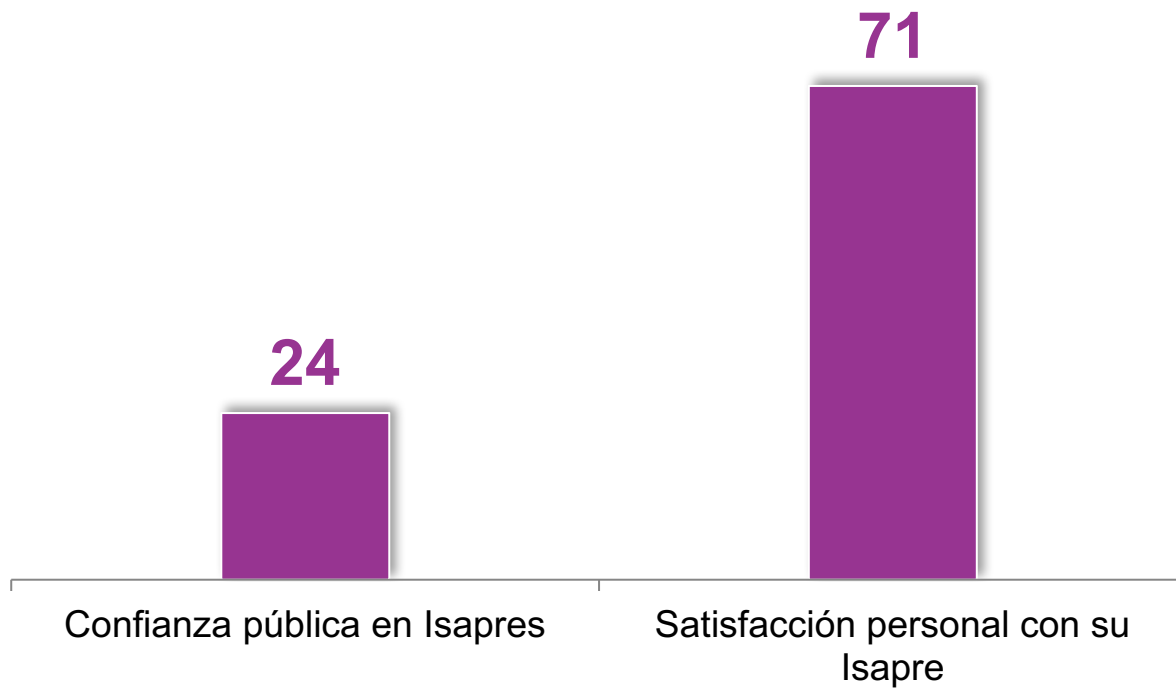
% Acuerdo





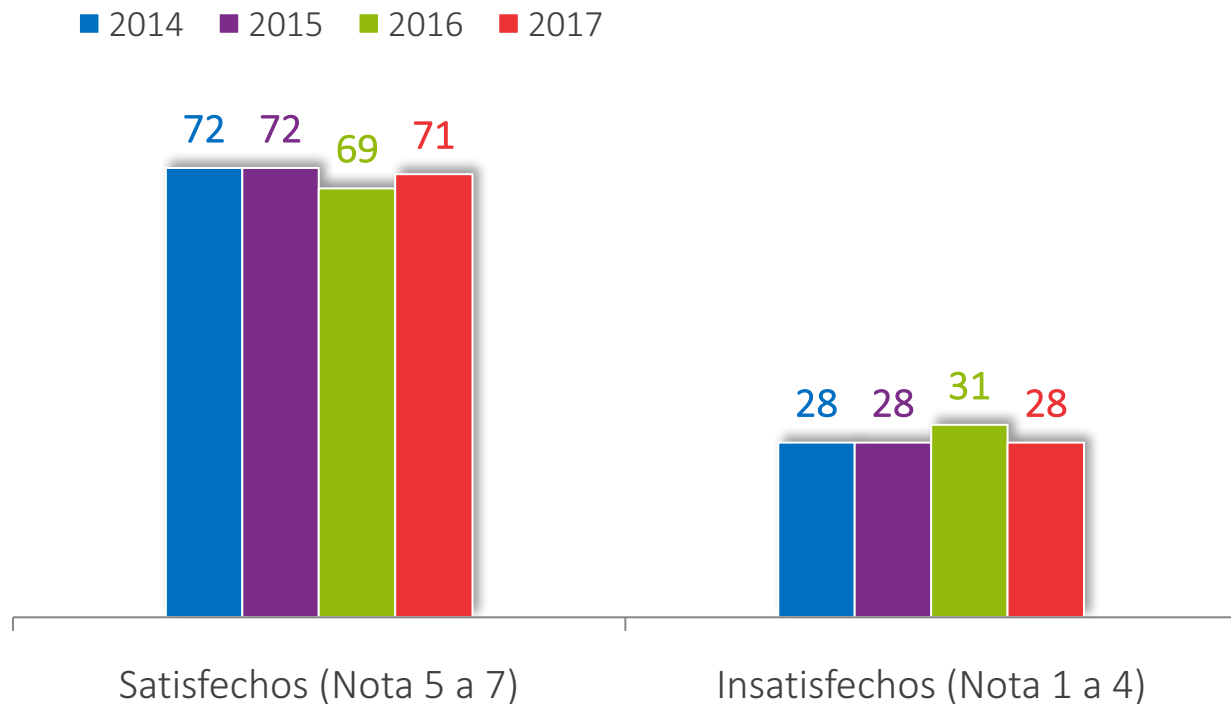
**Las Isapres están
especialmente expuestas a
esta realidad**

CONFIANZA EN LAS ISAPRES VS SATISFACCIÓN EN SU ISAPRE



SATISFACCIÓN CON ISAPRE

En base a una escala de 1 a 7, donde 1 significa "MUY INSATISFECHO" y 7 "MUY SATISFECHO", ¿Cuán satisfecho está usted en términos generales con su Isapre? %

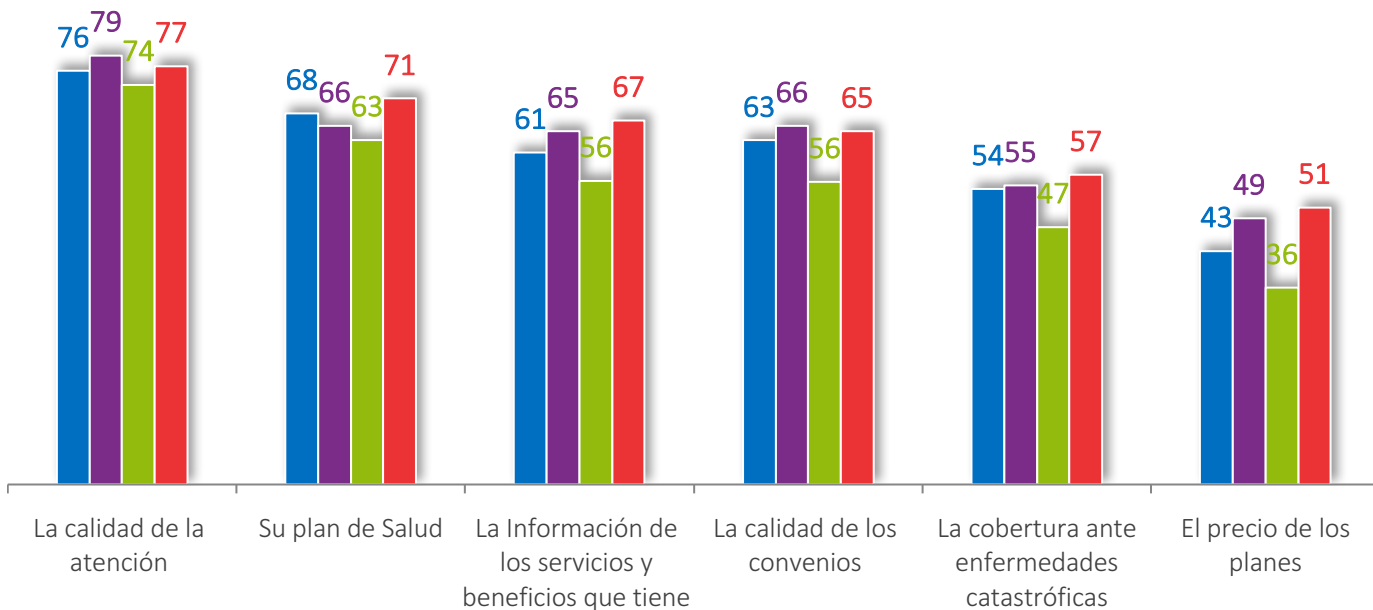


NIVEL DE SATISFACCIÓN CON PLAN DE SALUD

En base a una escala de 1 a 7, donde 1 significa "MUY INSATISFECHO" y 7 "MUY SATISFECHO", ¿Cuán satisfecho está usted en términos generales con?

% Notas 5 a 7

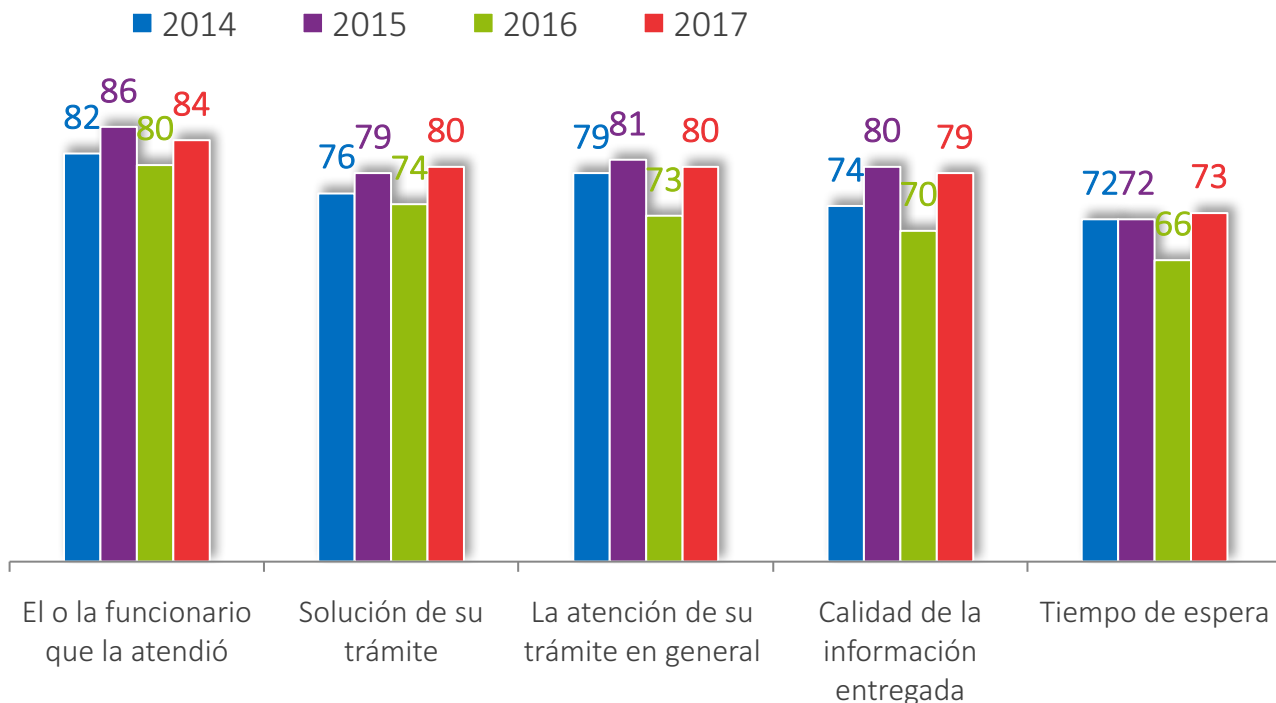
■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



SATISFACCIÓN CON CALIDAD DEL SERVICIO

Pensando en la última vez que fue a su ISAPRE, y en base a una escala de 1 a 7, donde 1 significa "MUY INSATISFECHO" y 7 "MUY SATISFECHO", ¿Cuán satisfecho está usted en términos generales con...?

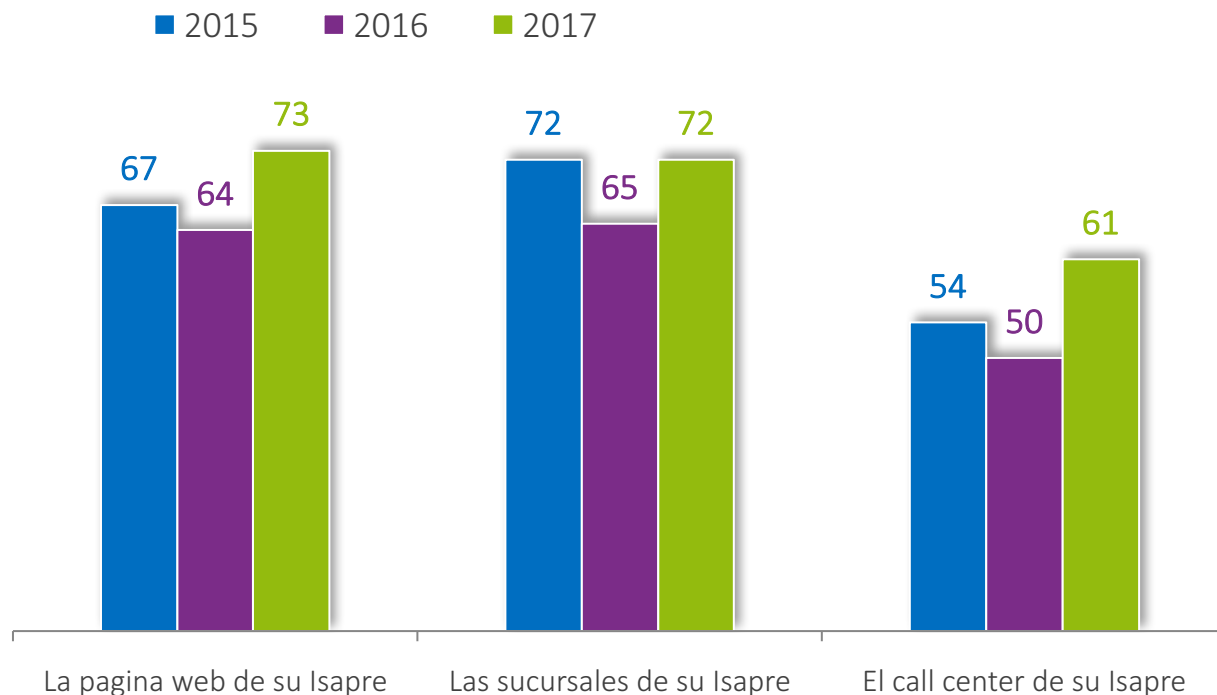
% Notas 5 a 7



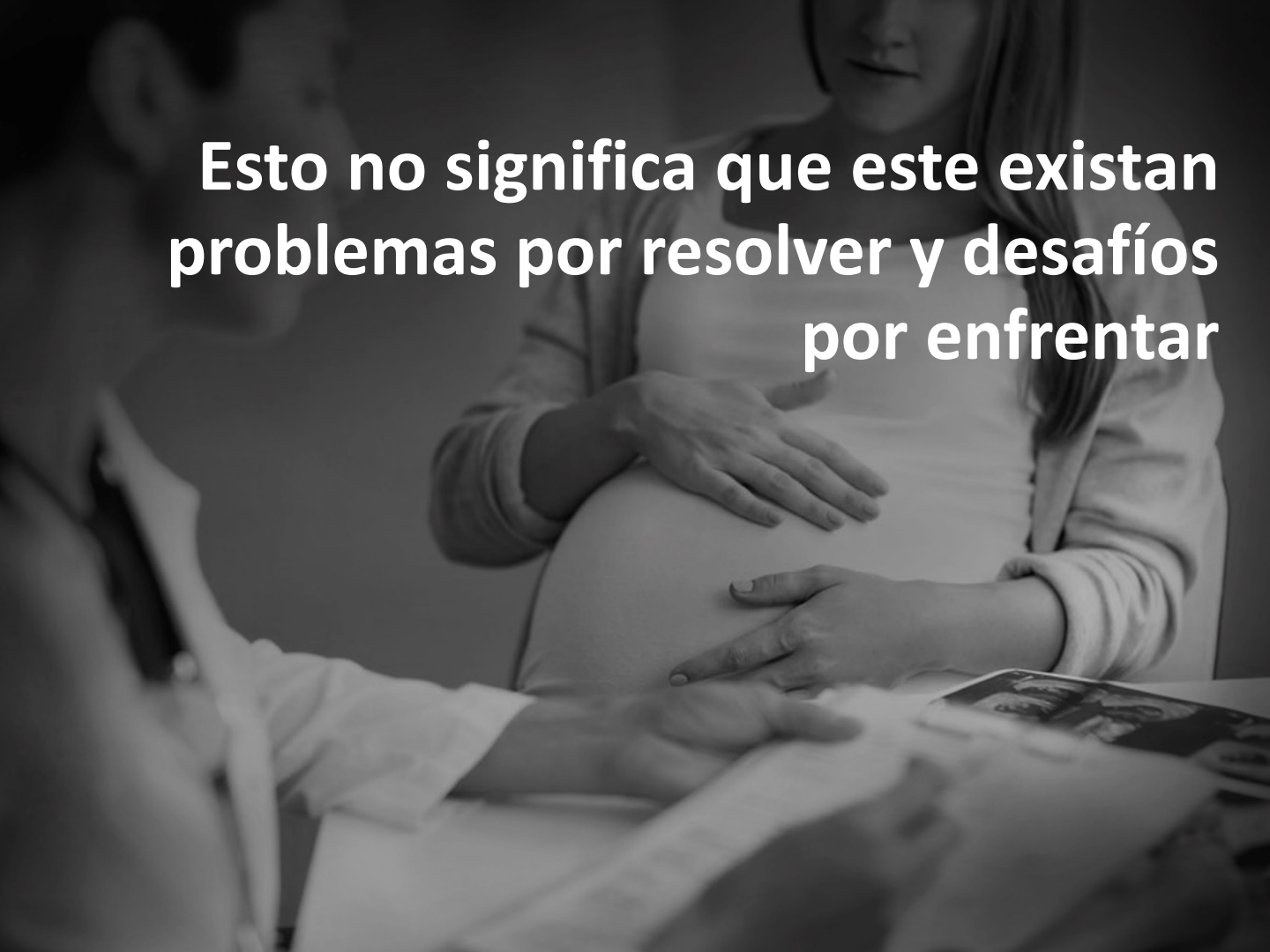
SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN

En base a una escala de 1 a 7, donde 1 significa "MUY INSATISFECHO" y 7 "MUY SATISFECHO", ¿Cuán satisfecho está usted en términos generales con...?

% Notas 5 a 7



**Esto no significa que este existan
problemas por resolver y desafíos
por enfrentar**

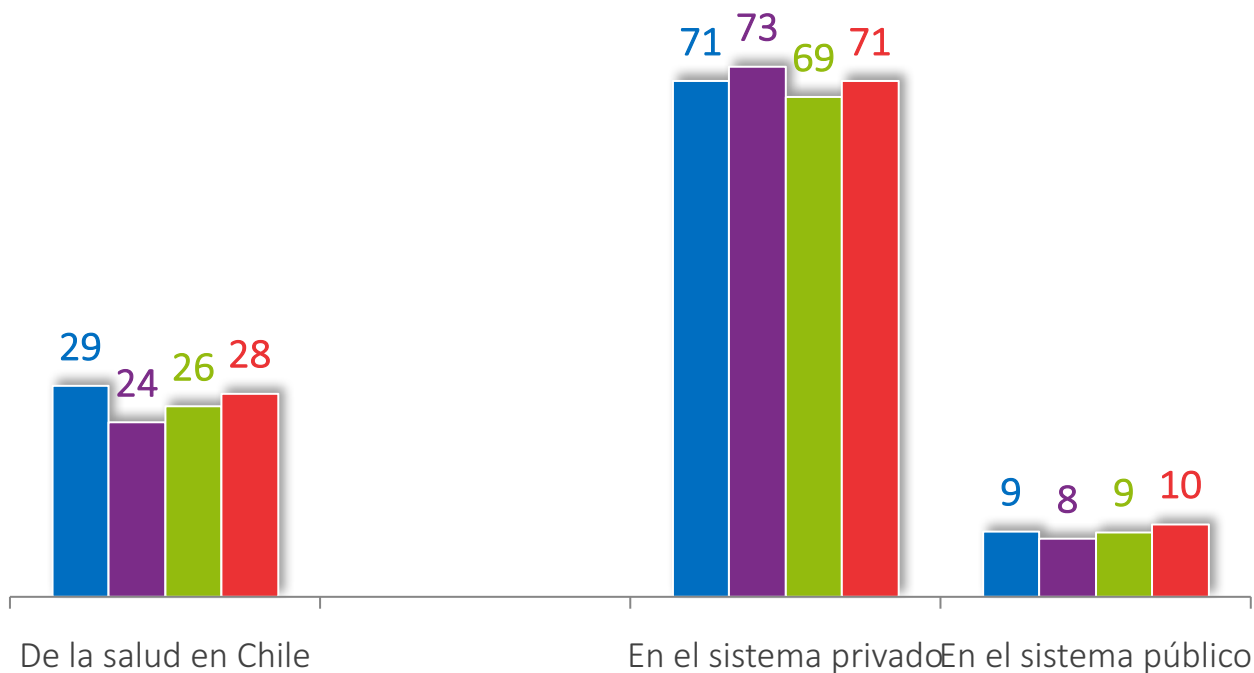


CALIDAD DE LA SALUD

En general ¿Usted cree que la calidad... es?

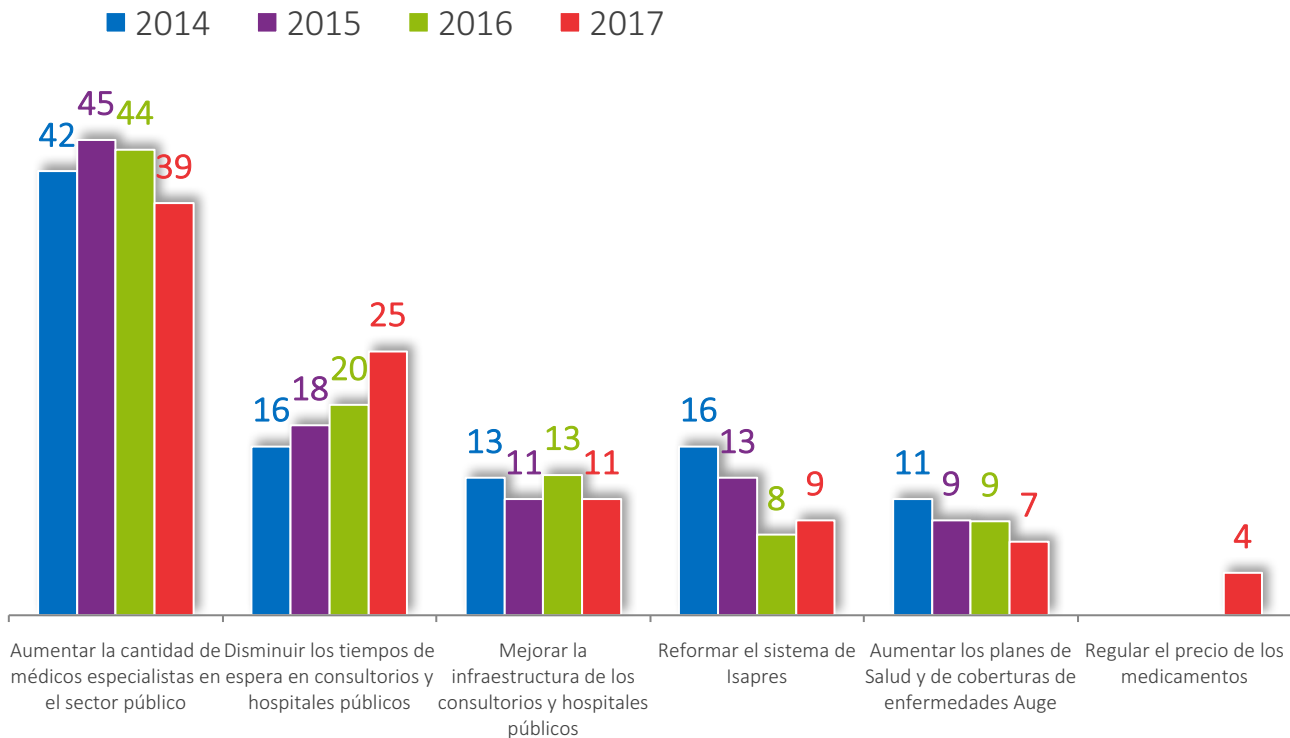
% Muy buena + Buena

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017



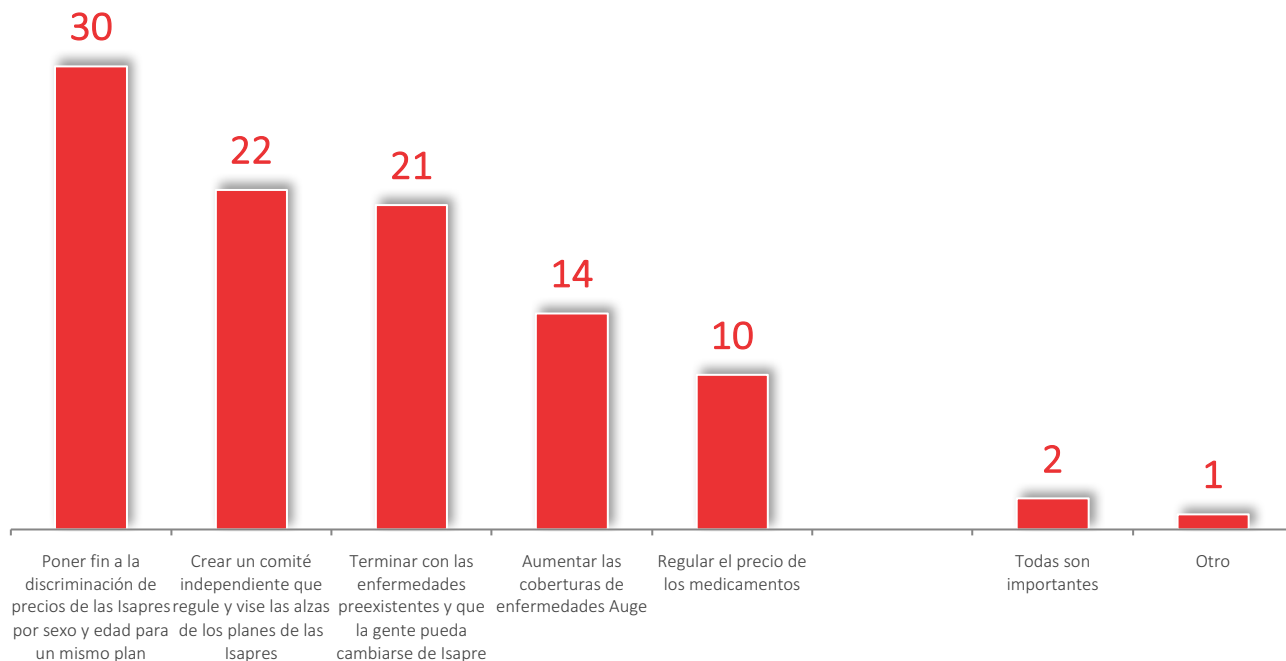
PRIORIDAD PARA MEJORAR EL SISTEMA DE SALUD

A su juicio, ¿Cuál debería ser la prioridad para mejorar la calidad de la Salud en Chile...? %



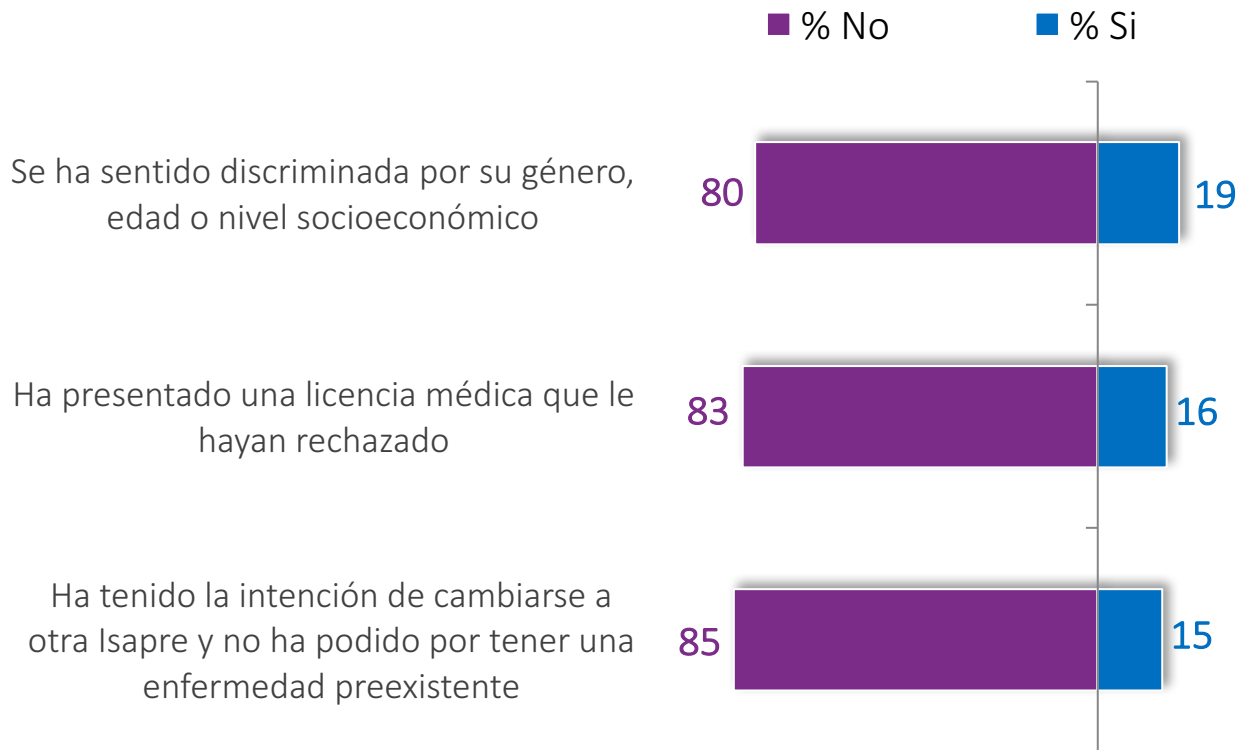
PRIORIDAD PARA MEJORAR EL SISTEMA PRIVADO

A su juicio, ¿Cuál debería ser la prioridad para mejorar la calidad de la Salud en el sistema privado de salud...? %



EXPERIENCIAS NEGATIVAS CON ISAPRE

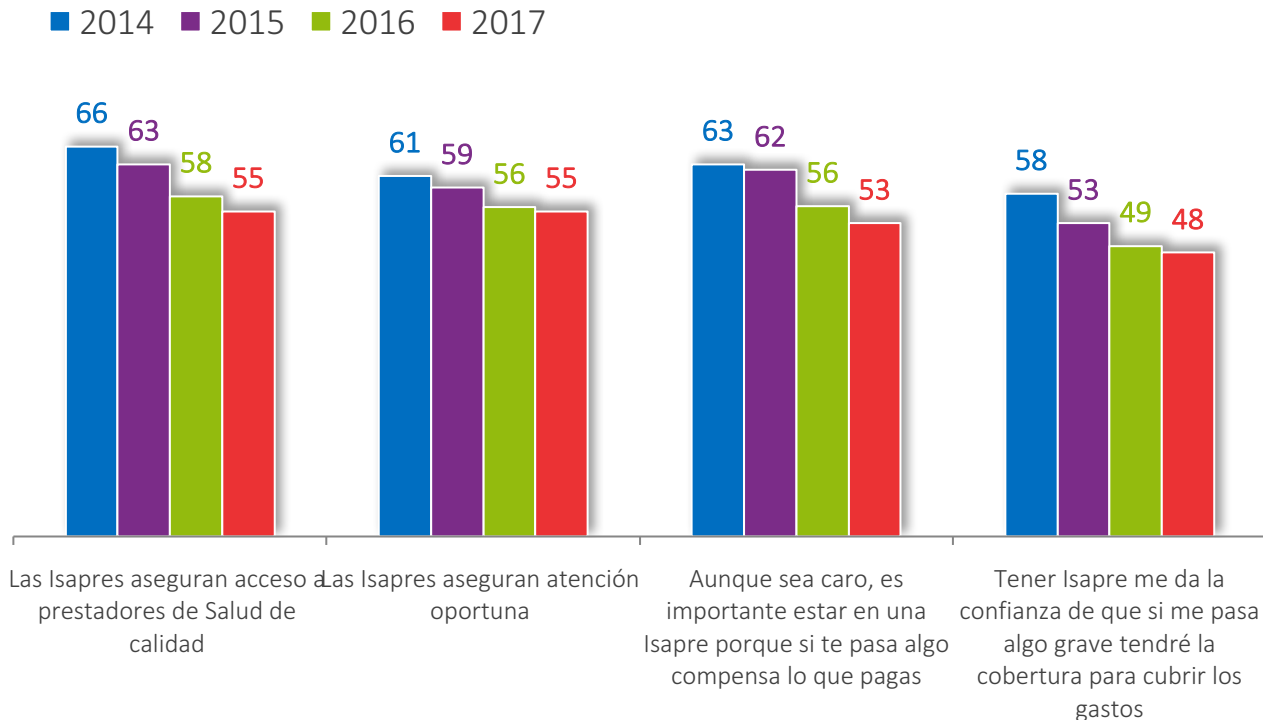
¿Usted personalmente...? %



PERCEPCIÓN SOBRE BENEFICIOS DE ISAPRES

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

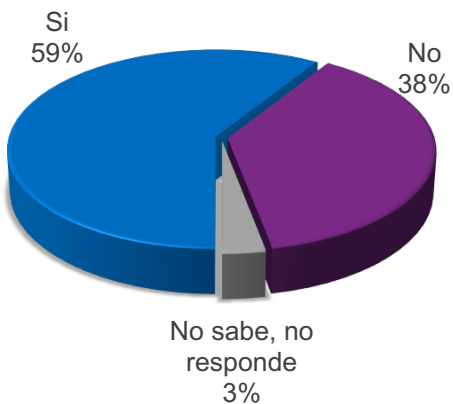
% Muy de acuerdo + De acuerdo



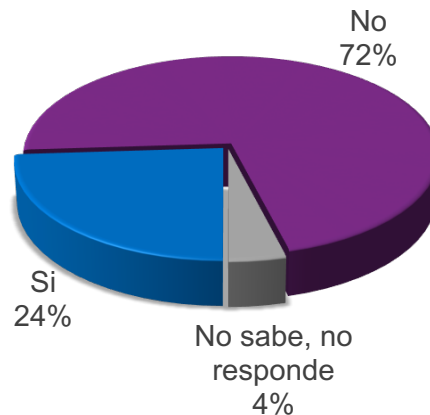
CONOCIMIENTO COBERTURAS

¿Conoce Ud. la cobertura...?

GES

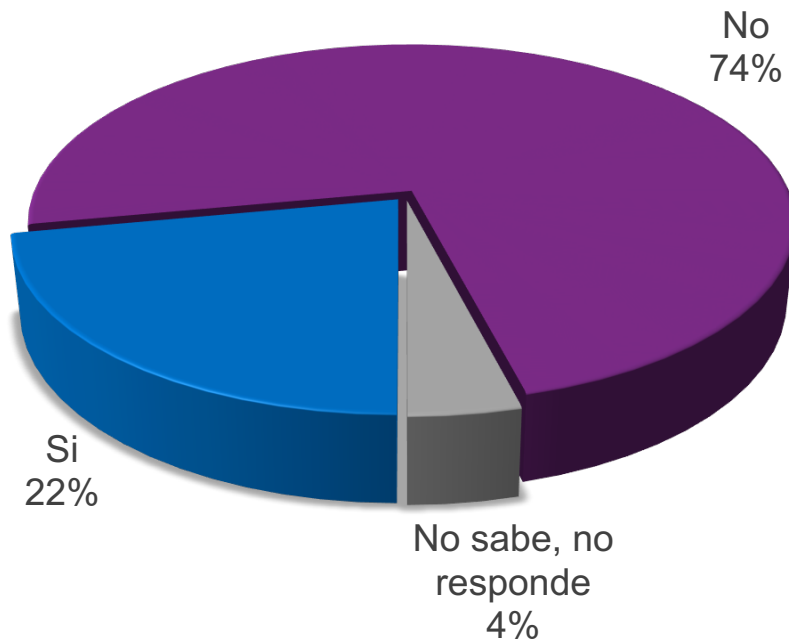


CAEC



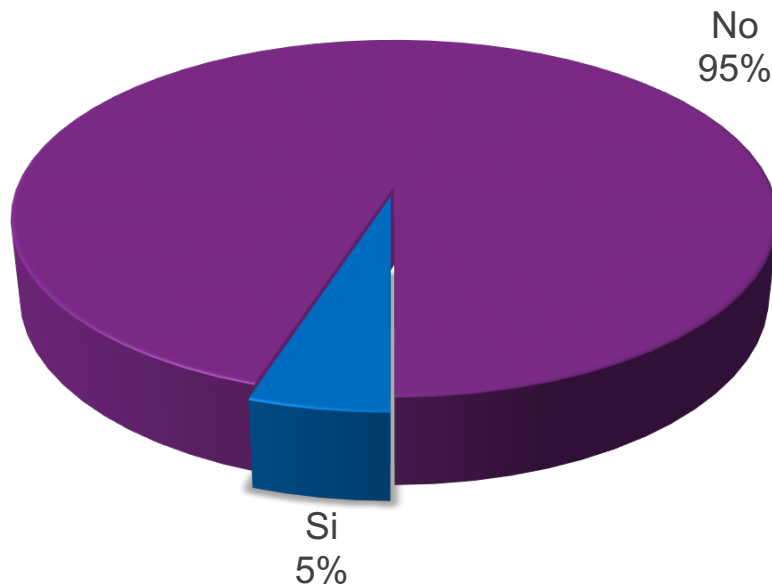
LICENCIAS MÉDICAS FRAUDULENTAS

¿Conoce o sabe usted de algún compañero de trabajo que haya presentado/usado una licencia médica fraudulenta, es decir una licencia que justifica faltar al trabajo sin estar enfermo?



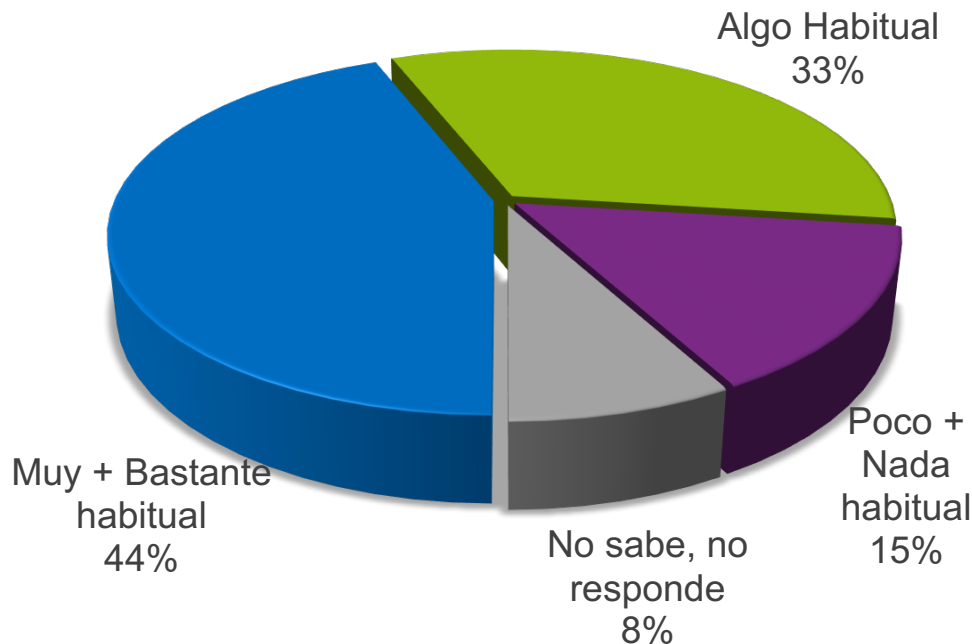
PRESENTACIÓN DE LICENCIAS FRAUDULENTAS

¿Ha presentado/usado usted alguna vez una licencia médica fraudulenta, es decir una licencia que justifica faltar al trabajo sin estar enfermo?



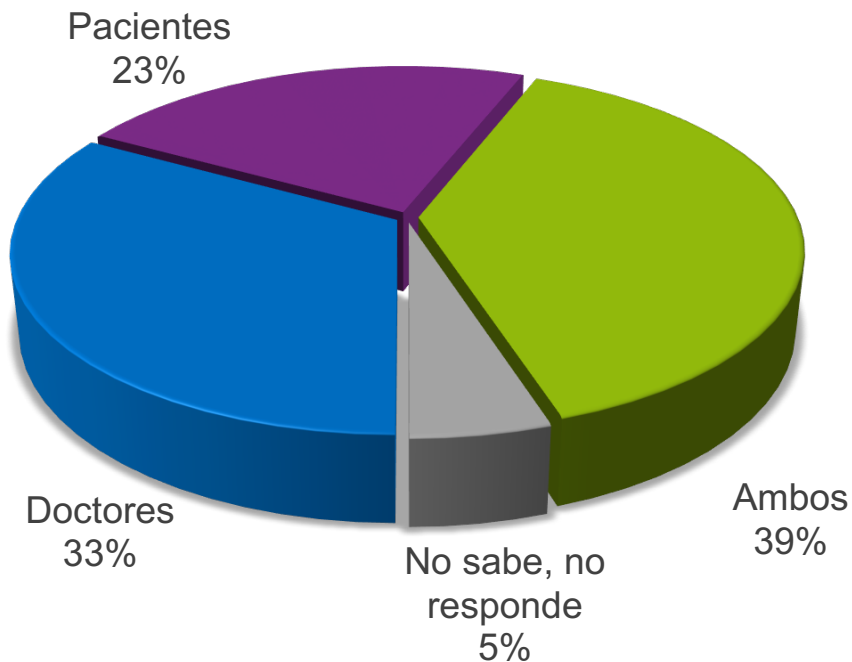
USO DE LICENCIAS FRAUDULENTAS EN CHILE

¿Usted diría que el uso de licencias médicas fraudulentas o sin justificación de enfermedad es una práctica... en Chile?



RESPONSABLES DEL MAL USO DE LICENCIAS

¿Quién es el principal responsable del mal uso de licencias médicas?



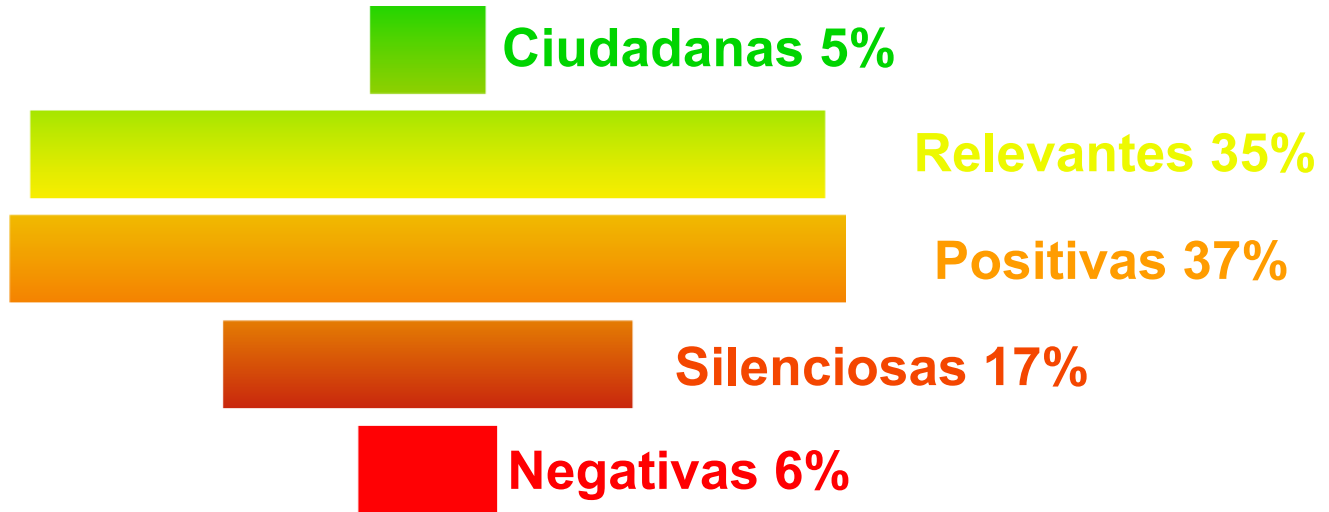
MÁS ALLÁ DEL NEGOCIO, EL DESAFÍO ES CONECTAR
A LAS EMPRESAS CON LOS CIUDADANOS



¿QUÉ QUIERE / NECESITA ESTE NUEVO CONSUMIDOR-CIUDADANO DE LAS MARCAS?



IDENTIFICAMOS 5 PERFILES DE MARCAS



IDENTIFICAMOS 5 PERFILES DE MARCAS

Relevantes

Ciudadanas



Positivas



Silenciosas



Negativas





LAS EMPRESAS GANADORAS
DE LOS PRÓXIMOS 25 AÑOS SERÁN
AQUELLAS QUE SE ANTICIPEN AL CAMBIO
Y QUE INCLUYAN EN EL CORAZÓN DE SU
NEGOCIO LA RELACIÓN CON LA COMUNIDAD



LOS NUEVOS CONSUMIDORES/ CIUDADANOS



Karen Thal S.
Roberto Izikson M.
Octubre 2017.