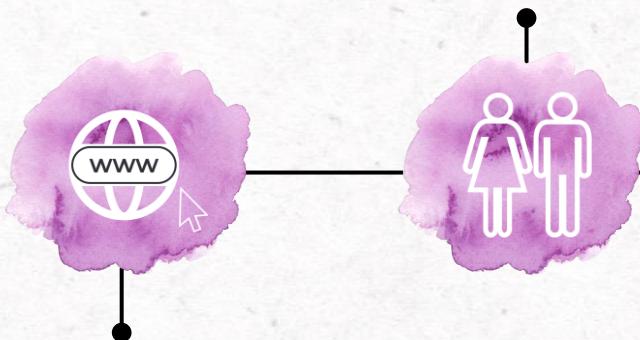




# Metodología

## Universo

Hombres y mujeres de 18 años o más, de todos los niveles socioeconómicos y todas las regiones del país.



## Muestra

700 casos. Margen de error de  $\pm 3,4$  puntos porcentuales al 95% de confianza.



## Fecha de terreno

Lunes 22 de diciembre de 2025.



## Técnica

Encuesta autoadministrada aplicada a través de entrevistas web al panel Cadem Online.

## Muestreo

Cuotas por género, edad, GSE y región.

## Ponderación

Los datos fueron ponderados a nivel de sujetos por zona, género, GSE y edad, obteniendo una muestra de representación nacional para el universo en estudio.

# 5Claves de la semana

- La **aparición del virus influenza AH3N2** es el tema de la semana, con el 51% de las menciones.
- En el ranking de la semana, **Felipe Camiroaga y Soledad Onetto** son la pareja de animadores del Festival de Viña preferida de los chilenos, con el 22% de las preferencias. Le siguen la dupla formada por **Antonio Vodanovic y Cecilia Bolocco** (16%).
- **Un quinto de los chilenos** (20%) declara haber tenido algún **problema con algún producto o servicio contratado** durante el último mes. De ellos, el 89% ha realizado alguna acción, siendo el contacto directo con la empresa lo más frecuente (83%). Sin embargo, cerca de la mitad de quienes han hecho algo frente a su problema, ha quedado insatisfecho/a con la respuesta dada por la empresa (46%).
- Por cuarta semana consecutiva, **Falabella** lidera en el ranking de publicidad memorable, con el 15% de las menciones espontáneas. Por su parte, **Lider** es la marca más relevantes para los chilenos (14%).
- En la contingencia de la semana, estudiamos el fenómeno del **phubbing**, ignorar a la persona con la que estás por estar pendiente del celular. Al respecto, 82% reconoce que le ha pasado estar conversando cara a cara con alguien que mira constantemente el celular y 54% considera que está aceptado socialmente. Incluso, 86% declara que **ha evitado seguir una conversación porque la otra persona está más pendiente del teléfono**.



**01.**

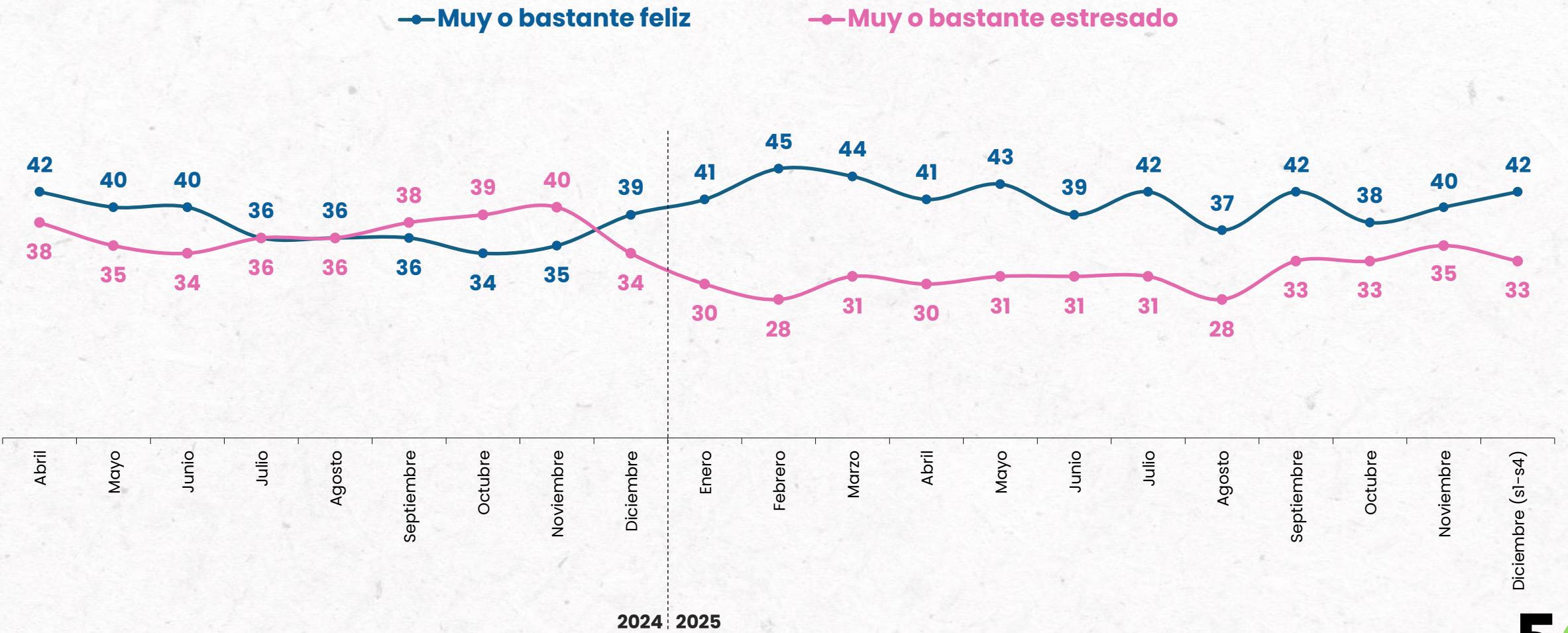
# **Conexión**

# ESTADO DE ÁNIMO DE LOS CHILENOS

En una escala de 1 a 7, donde 1 es “nada de feliz” y 7 es “muy feliz”, ¿cómo calificarías tu **estado de ánimo actual?**

En una escala... ¿cómo calificarías tu **nivel de estrés?**

% Notas 6 + 7

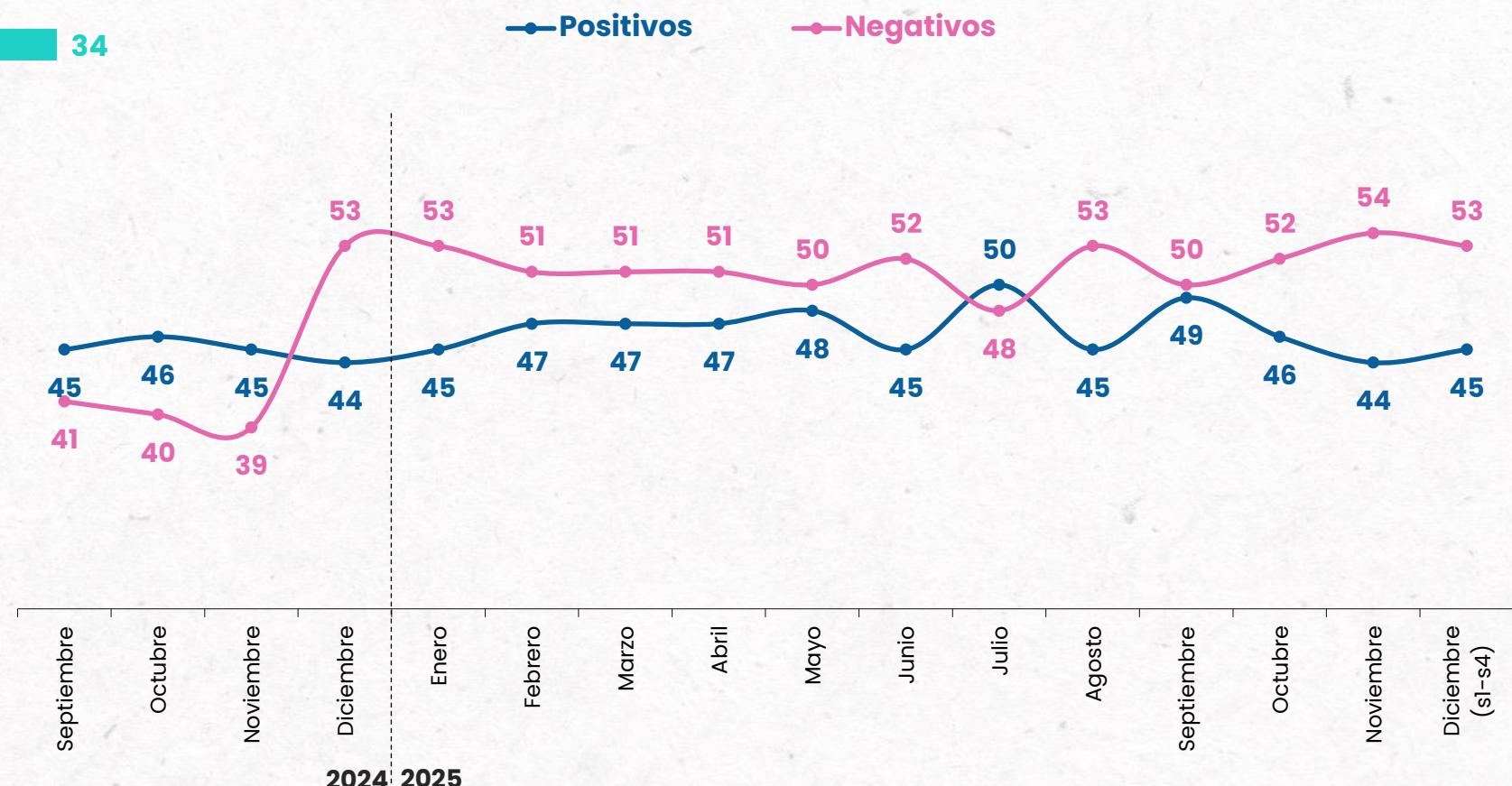
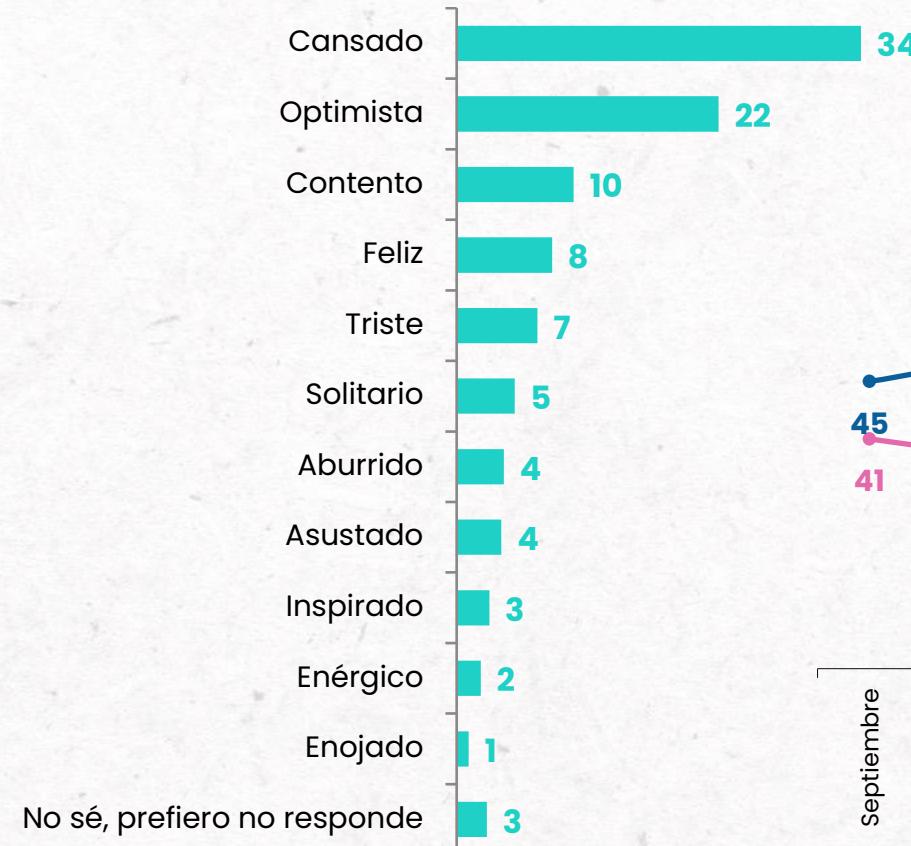


# SENTIMIENTO PREDOMINANTE

En términos generales, ¿cuál de las siguientes opciones describe mejor tu estado de ánimo y/o cómo te sentiste durante la semana pasada?

%

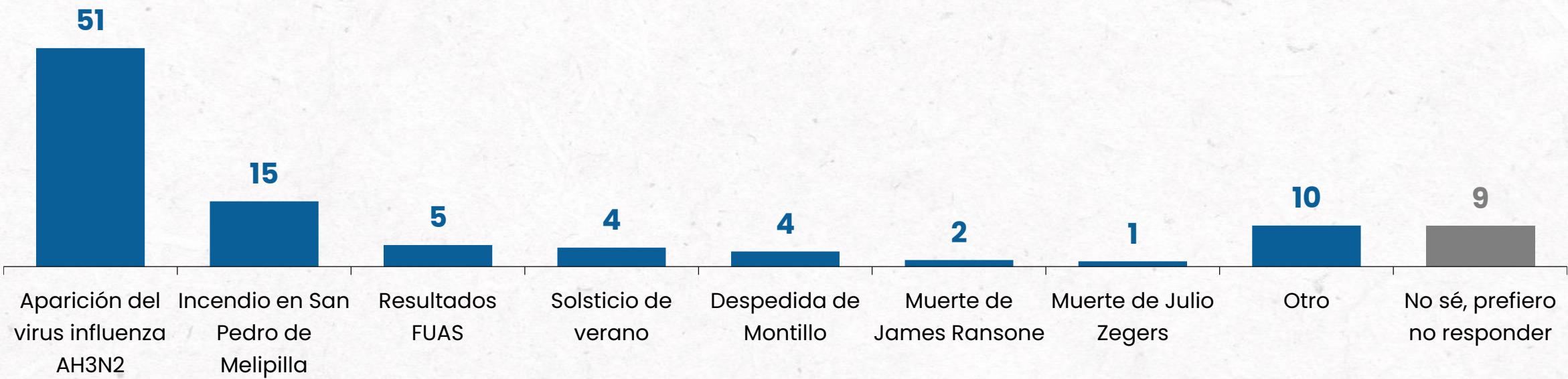
**15 diciembre**



Casos: 700

## PERSONAJE/TEMA DE LA SEMANA

Del siguiente listado de personajes o temas, ¿quién dirías que fue el personaje o tema de la semana?  
%



## PERSONAJE/TEMA DE LA SEMANA

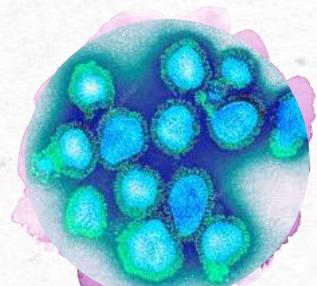
Del siguiente listado de personajes o temas, ¿quién dirías que fue el personaje o tema de la semana?  
%



**Semana 1\_diciembre**  
Teletón  
**54%**



**Semana 15\_diciembre**  
Elecciones  
presidenciales en Chile  
**81%**



**Semana 24\_noviembre**  
Muerte de turistas en Torres  
del Paine  
**35%**



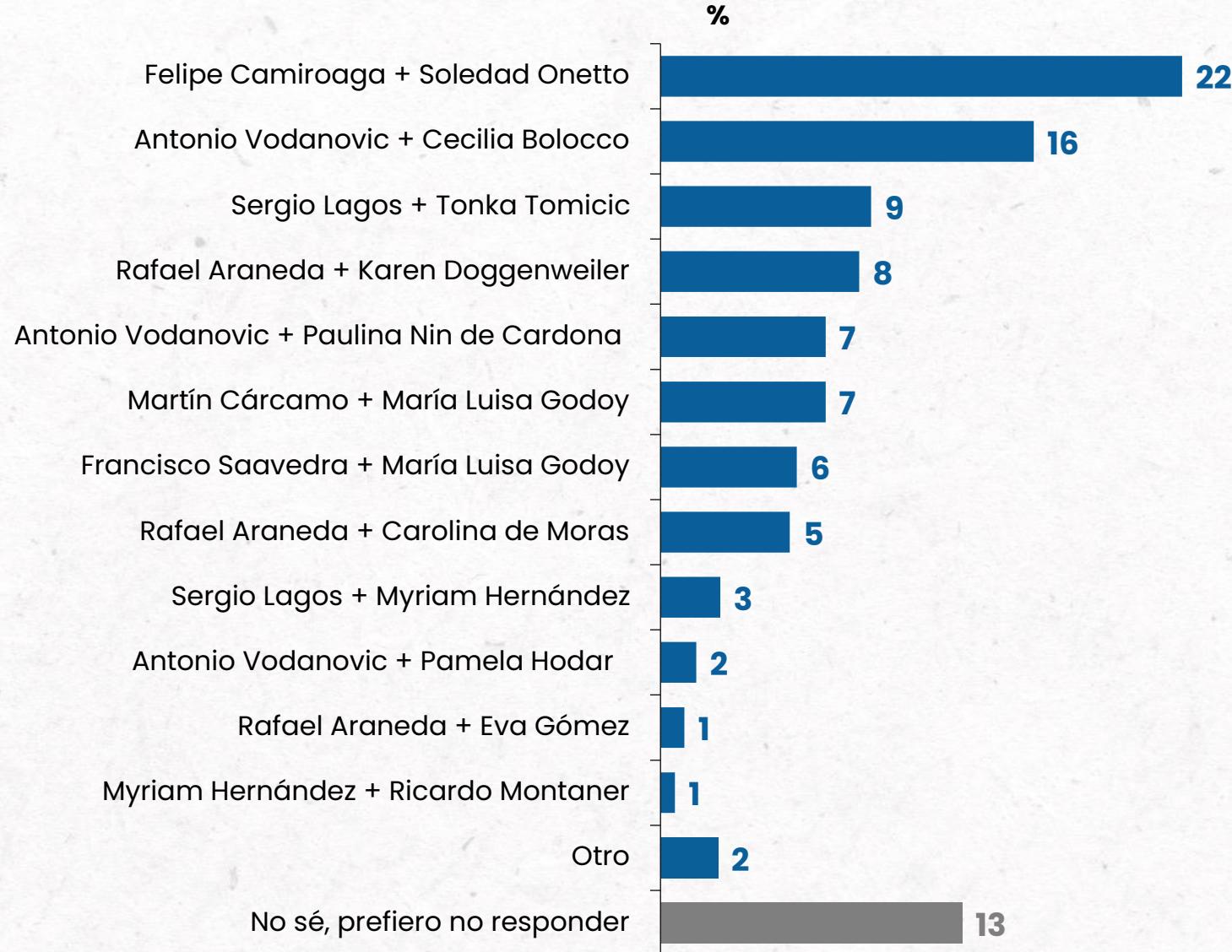
**Semana 8\_diciembre**  
Debate Archi entre J.A.  
Kast y J. Jara  
**34%**



**Semana 22\_diciembre**  
Aparición del virus  
influenza AH3N2  
**51%**

## MEJOR DUPLA DE ANIMADORES DEL FESTIVAL DE VIÑA

Del siguiente listado de parejas animadoras del Festival de Viña, ¿cuál ha sido tu favorita?



Casos: 700

\*100% se completa con alternativas < a 1%

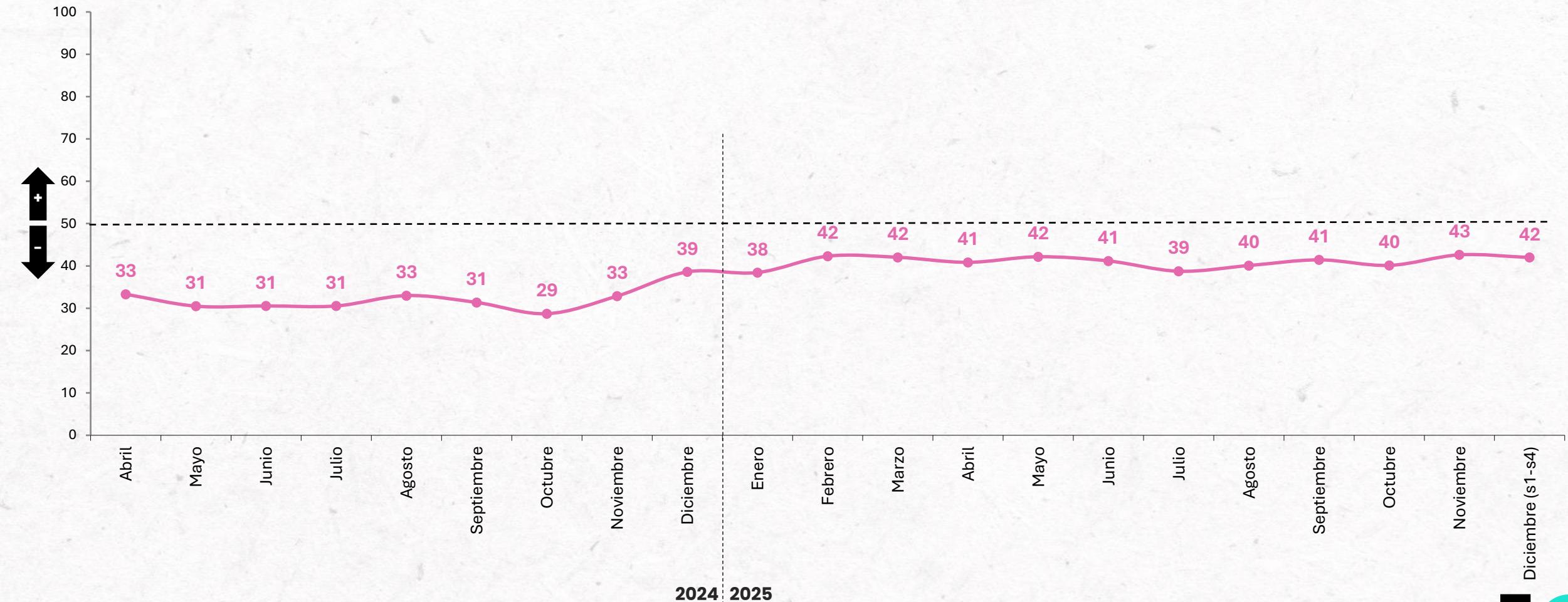


## **02. Consumo**

# EVALUACIÓN ECONÓMICA PERSONAL

En una escala de 1 a 7, ¿cómo calificarías la situación...?

**Económica y la de tu familia / Tu posibilidad para poder comprar bienes y servicios /  
Tu capacidad de ahorro e inversión / Tu capacidad para pagar tus deudas o créditos**  
% Notas 5 a 7

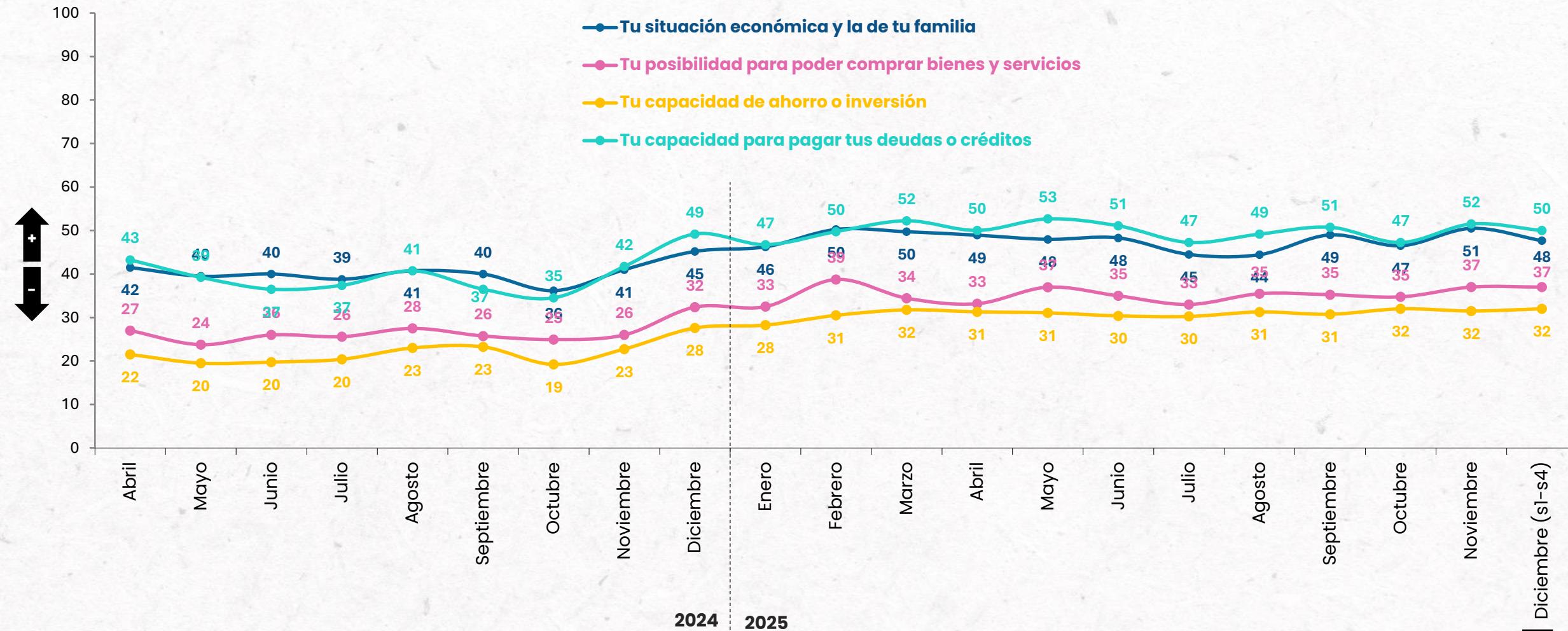


Casos: 700

# EVALUACIÓN ECONÓMICA PERSONAL

En una escala de 1 a 7, ¿cómo calificarías la situación...?

**% Notas 5 a 7**



Casos: 700

# ÚLTIMA COMPRA

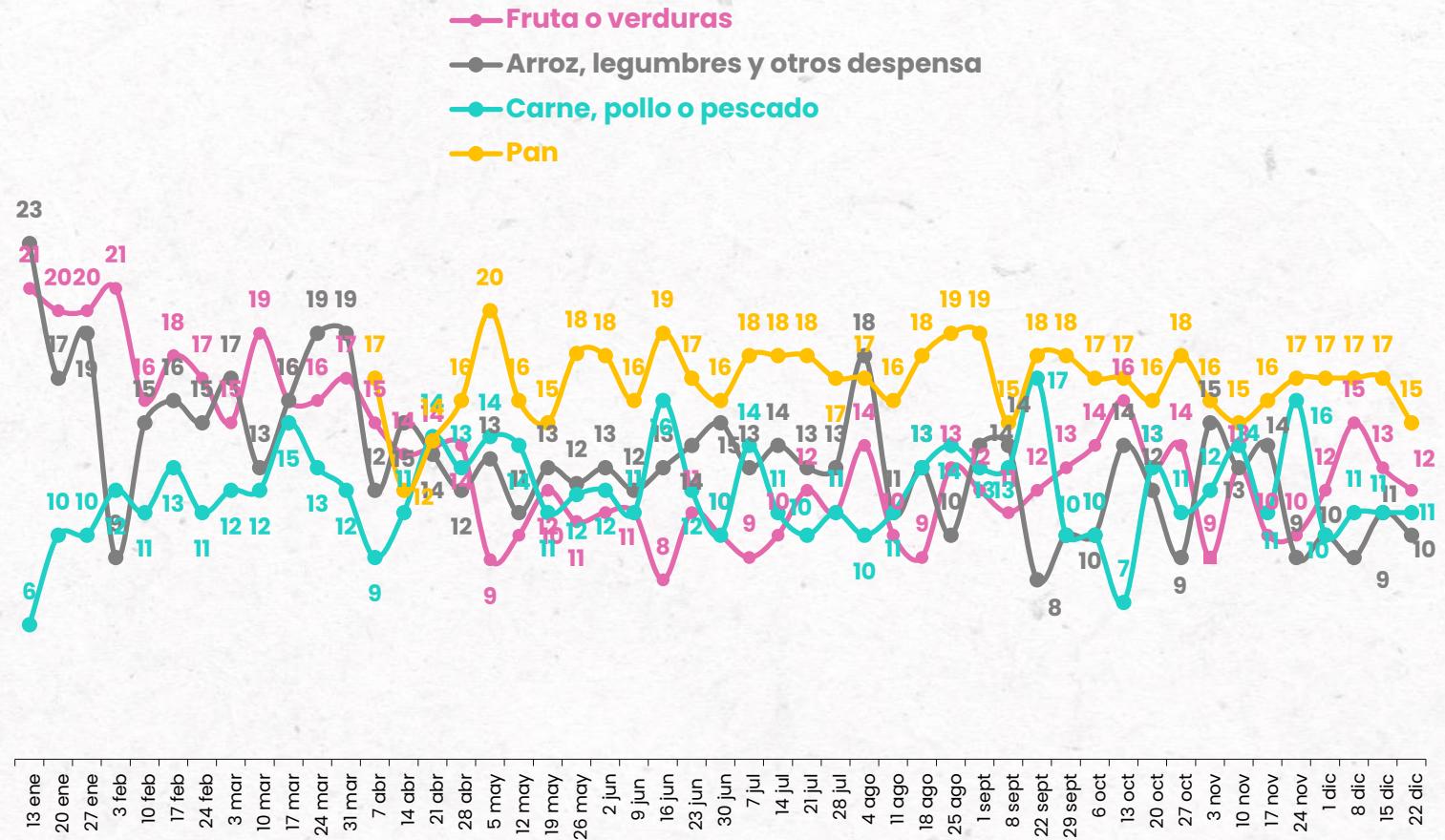
¿Qué fue lo último que compraste esta semana?

%



Casos: 700

\*Semana 7 abril se incluye pan y café entre alternativas





**03.**

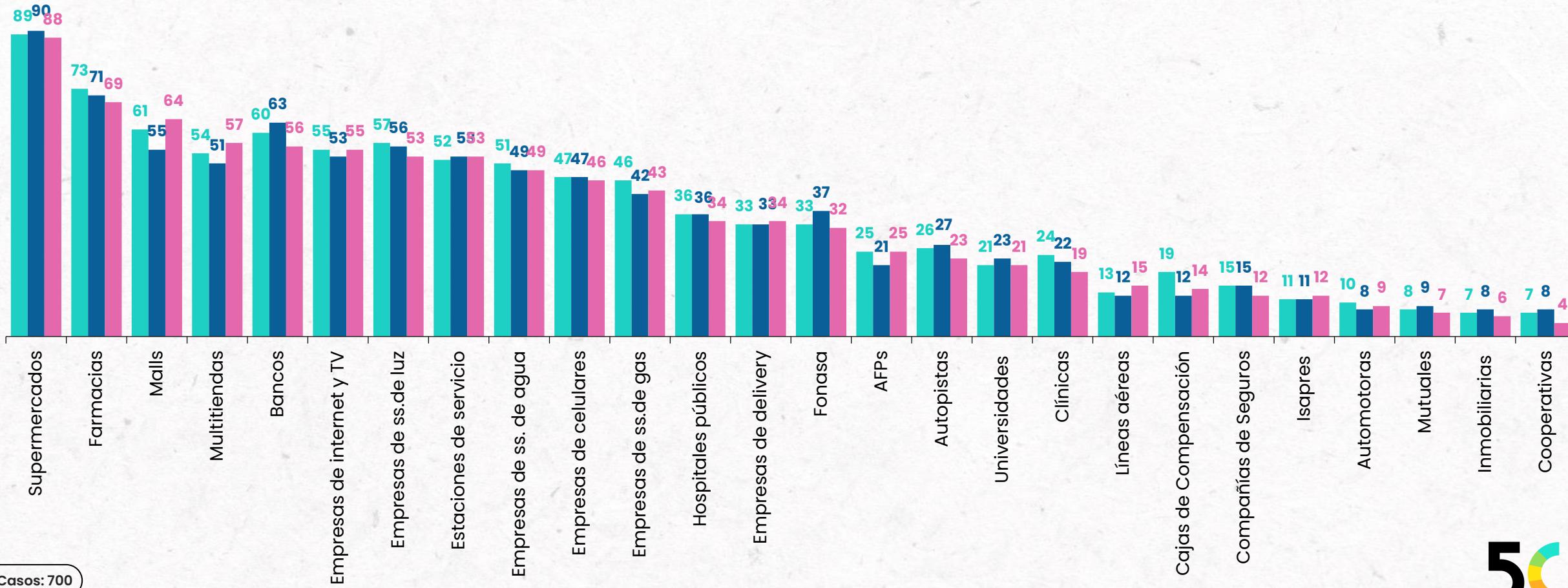
# **clientes**

# EXPERIENCIA CON INDUSTRIAS

¿Con cuál de las siguientes industrias has tenido alguna experiencia como cliente o usuario durante los últimos tres meses?

% Sí

■ Septiembre 2025 ■ Octubre 2025 ■ Diciembre 2025

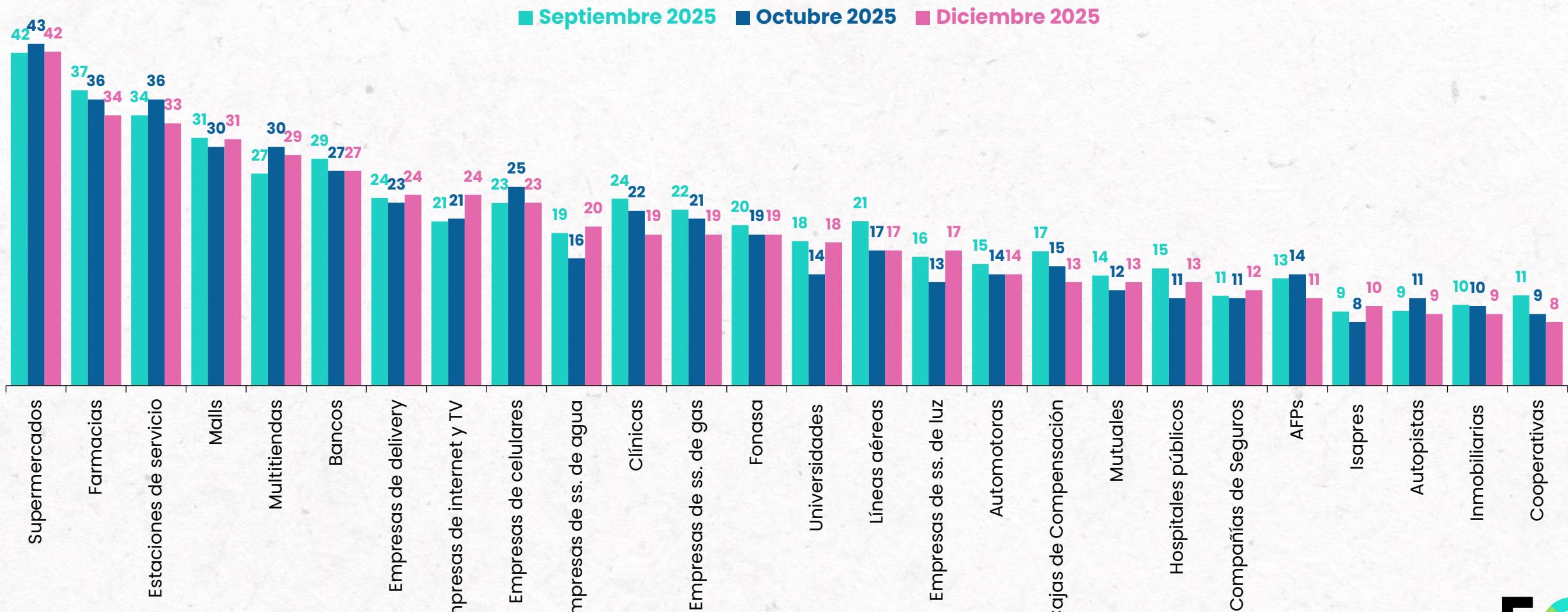


Casos: 700

## EVALUACIÓN DE INDUSTRIAS

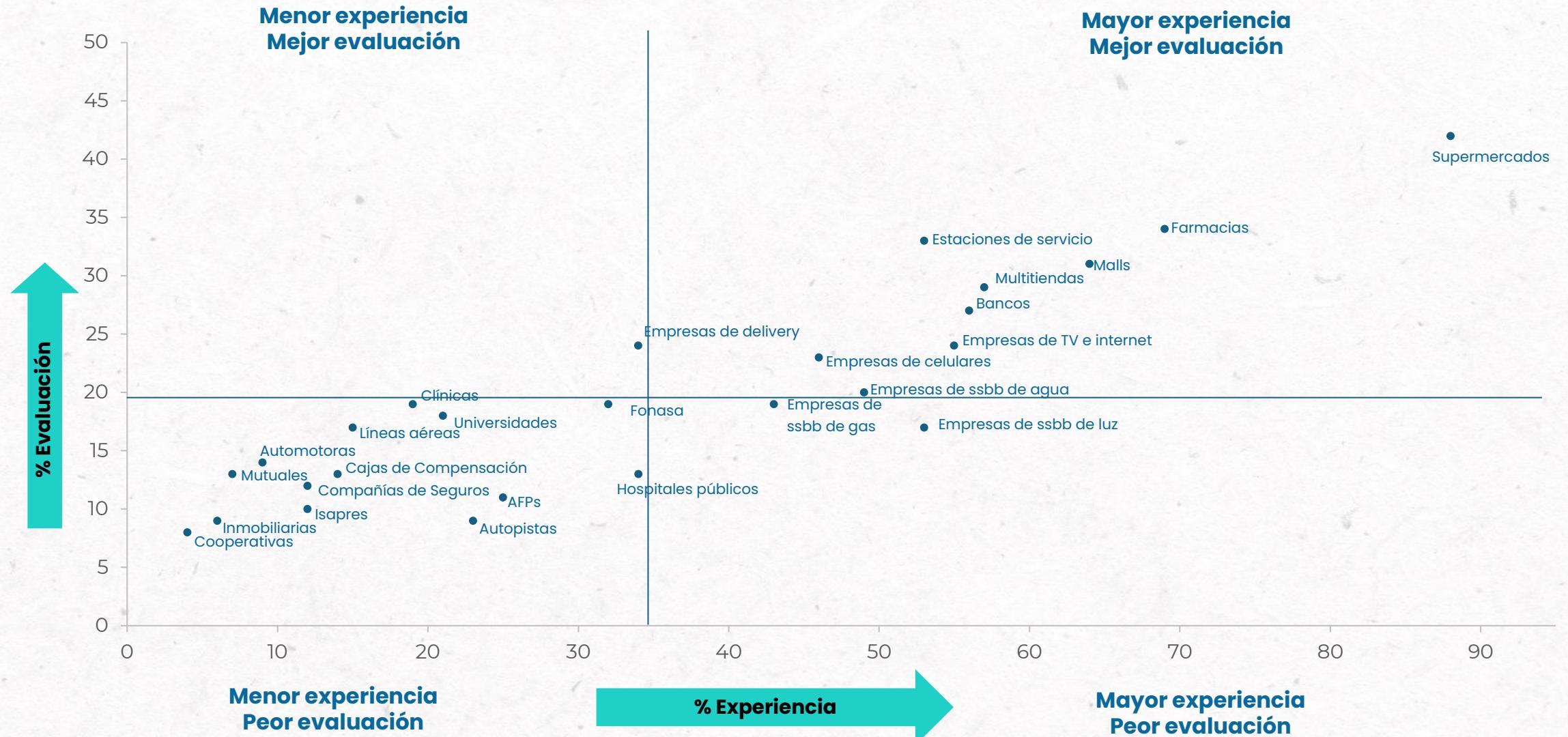
Usando una escala de 1 a 7 como en el colegio, donde 1 es "péssimo" y 7 es "excelente",  
¿Cómo evaluarías la forma en que las siguientes industrias se relacionan con sus clientes/consumidores?

% Notas 6 y 7



Casos: 700

# EXPERIENCIA Y EVALUACIÓN DE INDUSTRIAS



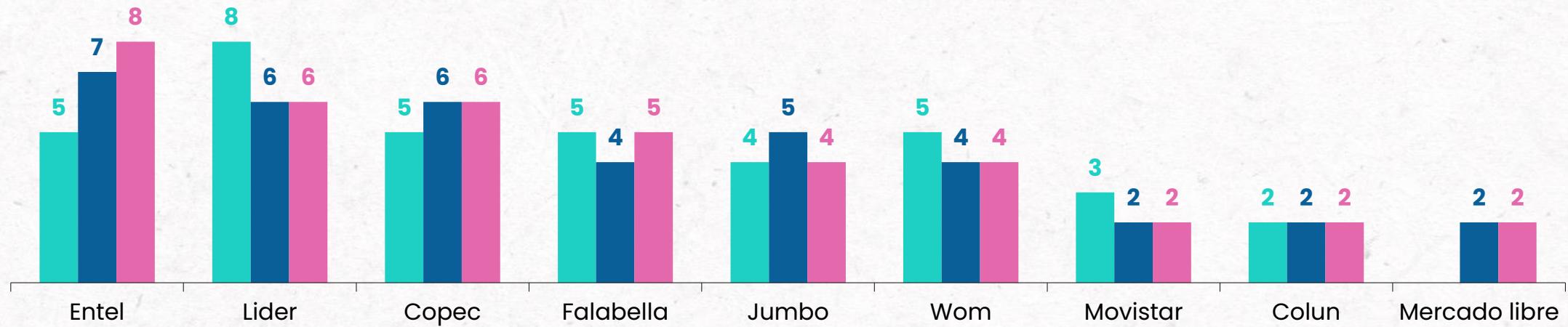
Casos: 700

## MARCA DESTACADA POR BUENA RELACIÓN CON CLIENTES

¿Qué marca o empresa dirías que destaca por su buena relación con los clientes?

% Espontánea

■ Septiembre 2025 ■ Noviembre 2025 ■ Diciembre 2025



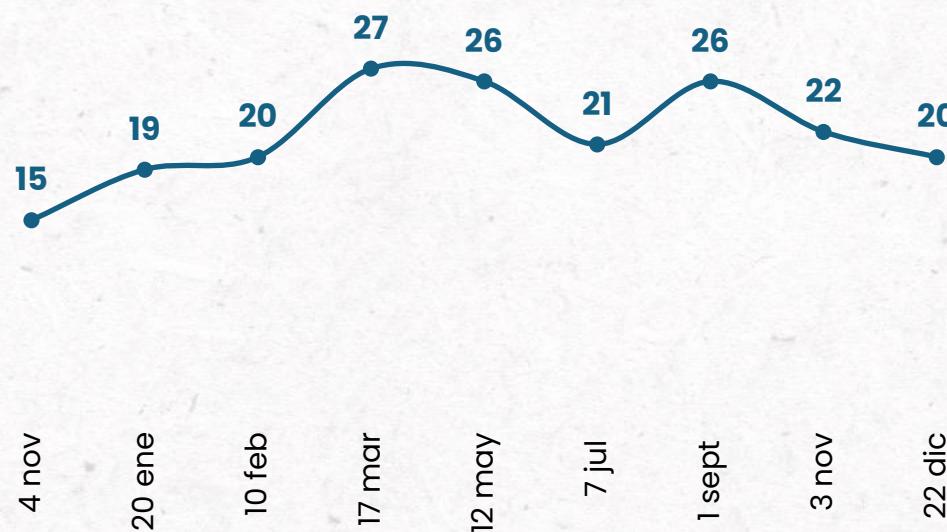
Casos: 700

\*Menciones sobre 2%.

## PROBLEMAS CON EMPRESAS

Durante el último mes, ¿tuviste algún problema con algún producto que compraste o servicio contratado?

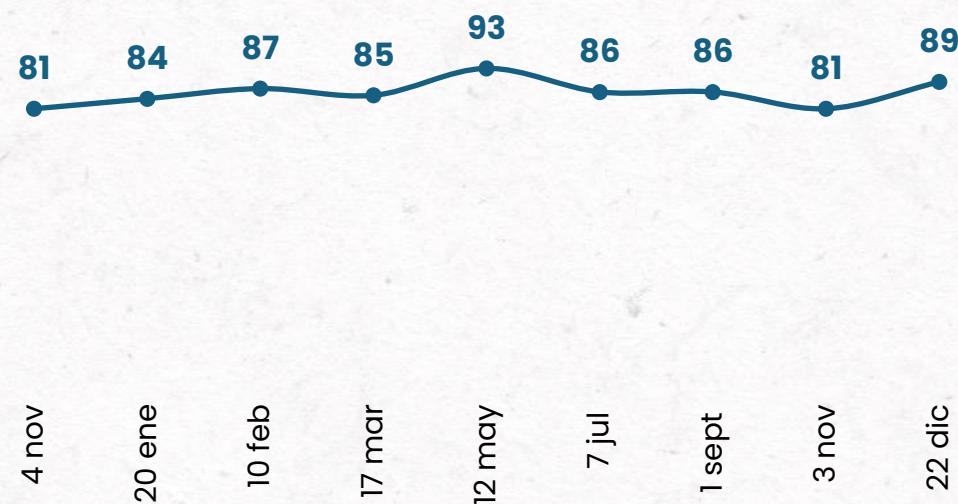
% Sí



Casos: 700

Frente al problema que tuviste, ¿reclamaste o realizaste alguna acción al respecto?

% Sí

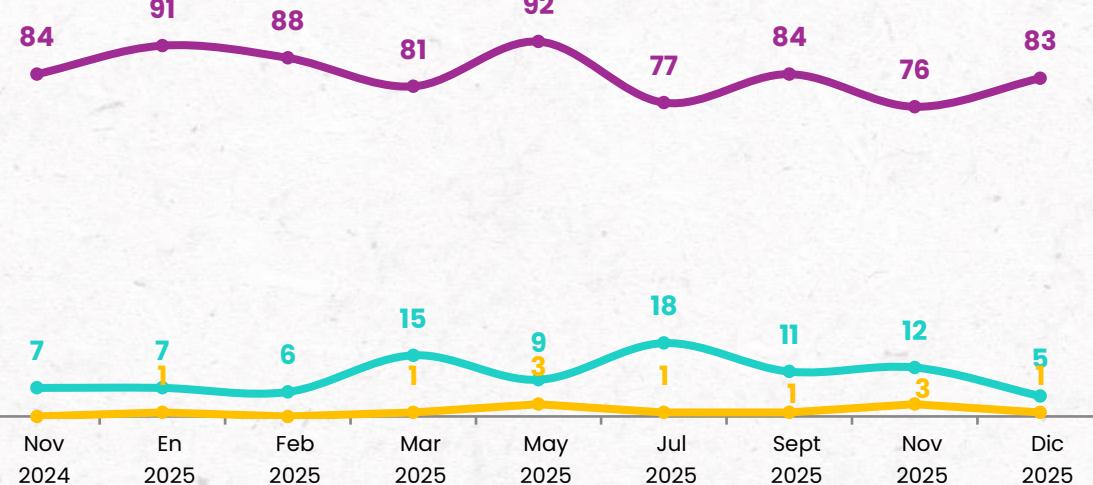


Casos: entre quienes tuvieron problemas con la empresa

# ACCIÓN FRENTES AL PROBLEMA

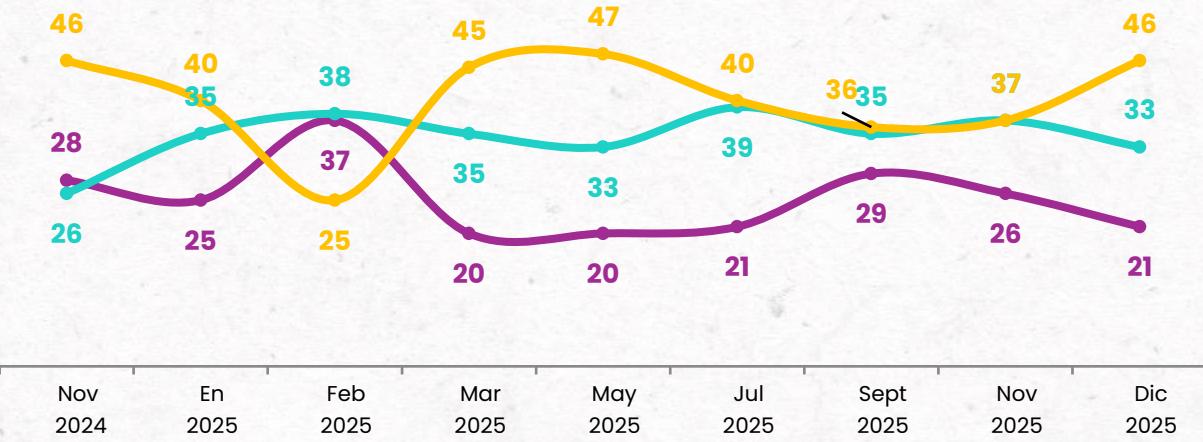
¿Qué acción realizaste?  
%

- Comunicación directa con la empresa para dar solución al problema
- Reclamo en el Sernac
- Funa a la empresa en redes sociales



¿Y cómo evaluarías la respuesta de la empresa frente a tu reclamo?  
%

- Buena; quedé satisfecho/a con la respuesta y la velocidad de esta
- Regular, quedé conforme, pero podría haber sido más rápido o mejor
- Mala, quedé disconforme con la velocidad y respuesta entregada



Casos: entre quienes tuvieron problemas con la empresa y realizaron reclamos o algo al respecto



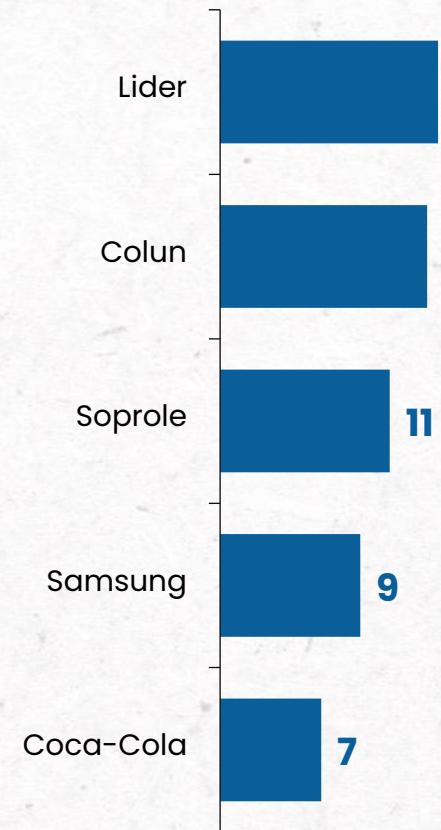
**04.**

# **Comunicación**

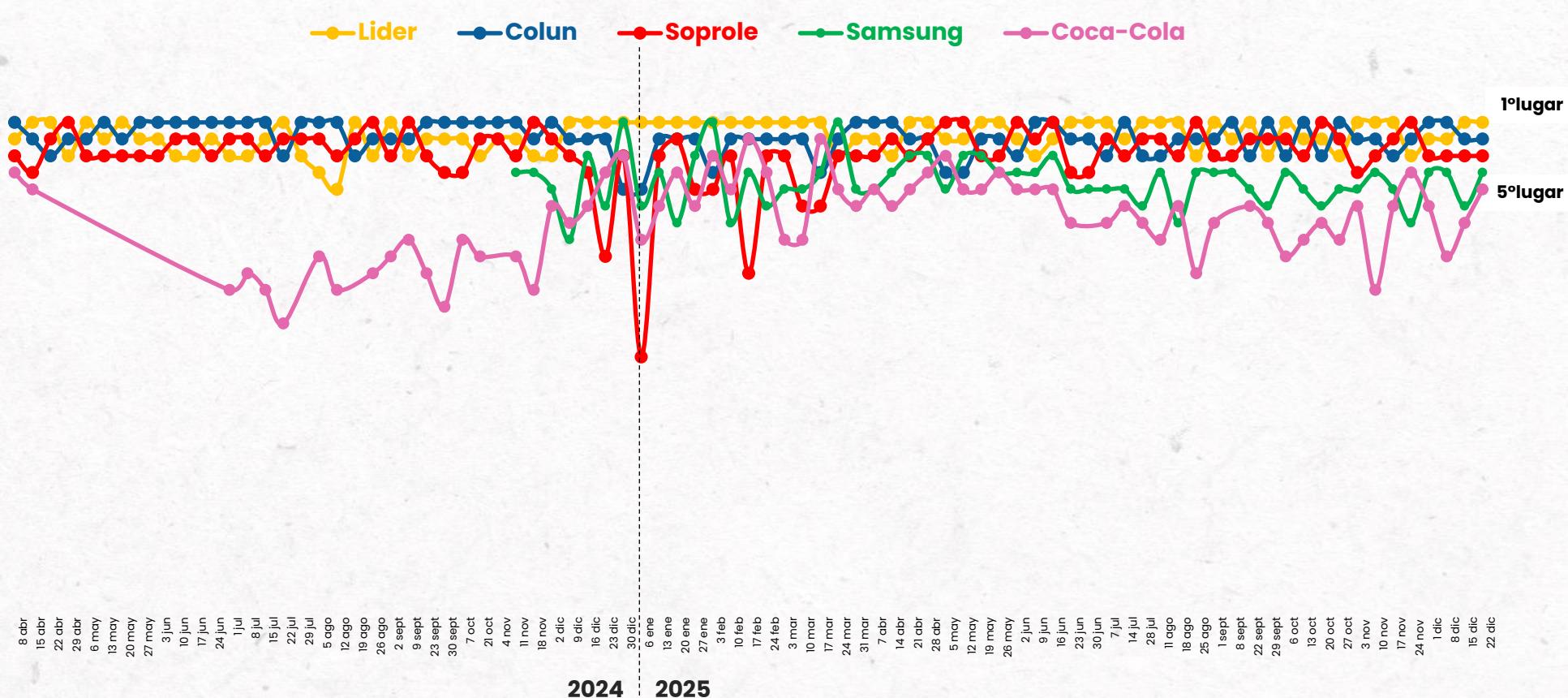
## MARCAS RELEVANTES: TOP 5

Pensando en las marcas que son relevantes en tu vida, ¿cuál es la primera que viene a tu mente?

% Espontáneo



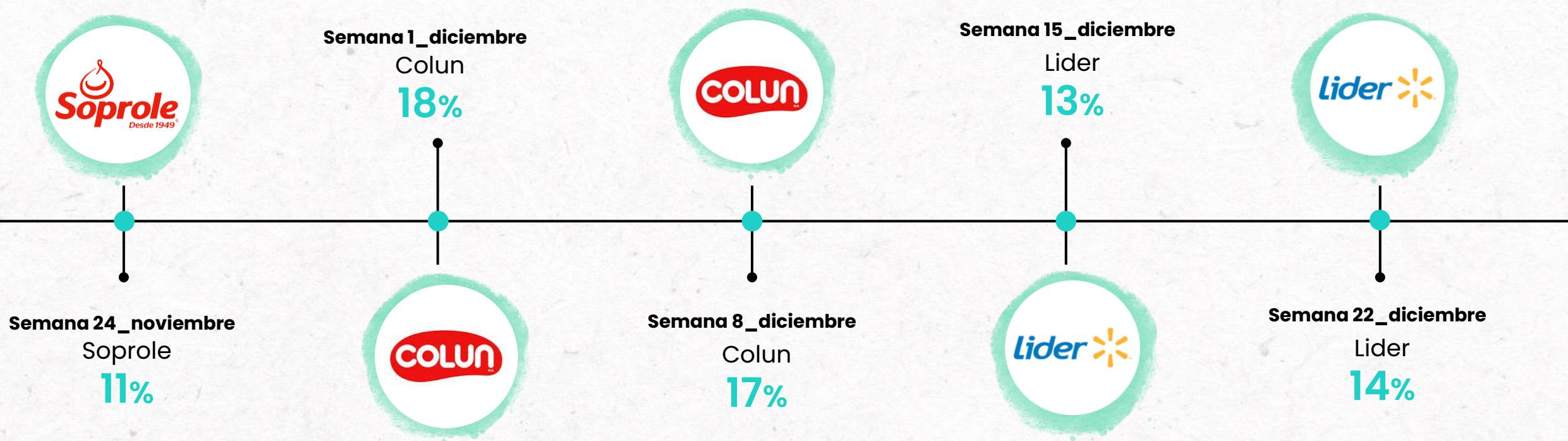
Evolución en ranking de posición  
Marcas Top 5



## EVOLUTIVO: MARCAS RELEVANTES

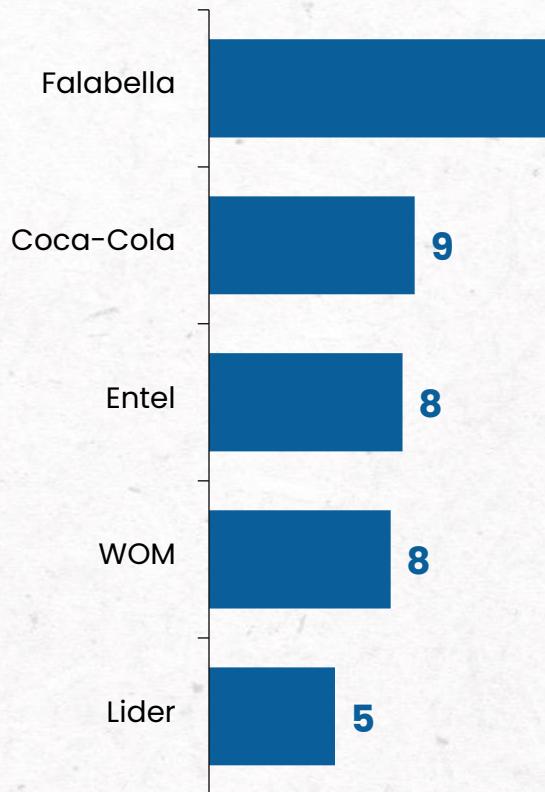
Pensando en las marcas que son relevantes en tu vida, ¿cuál es la primera que viene a tu mente?

% Espontáneo



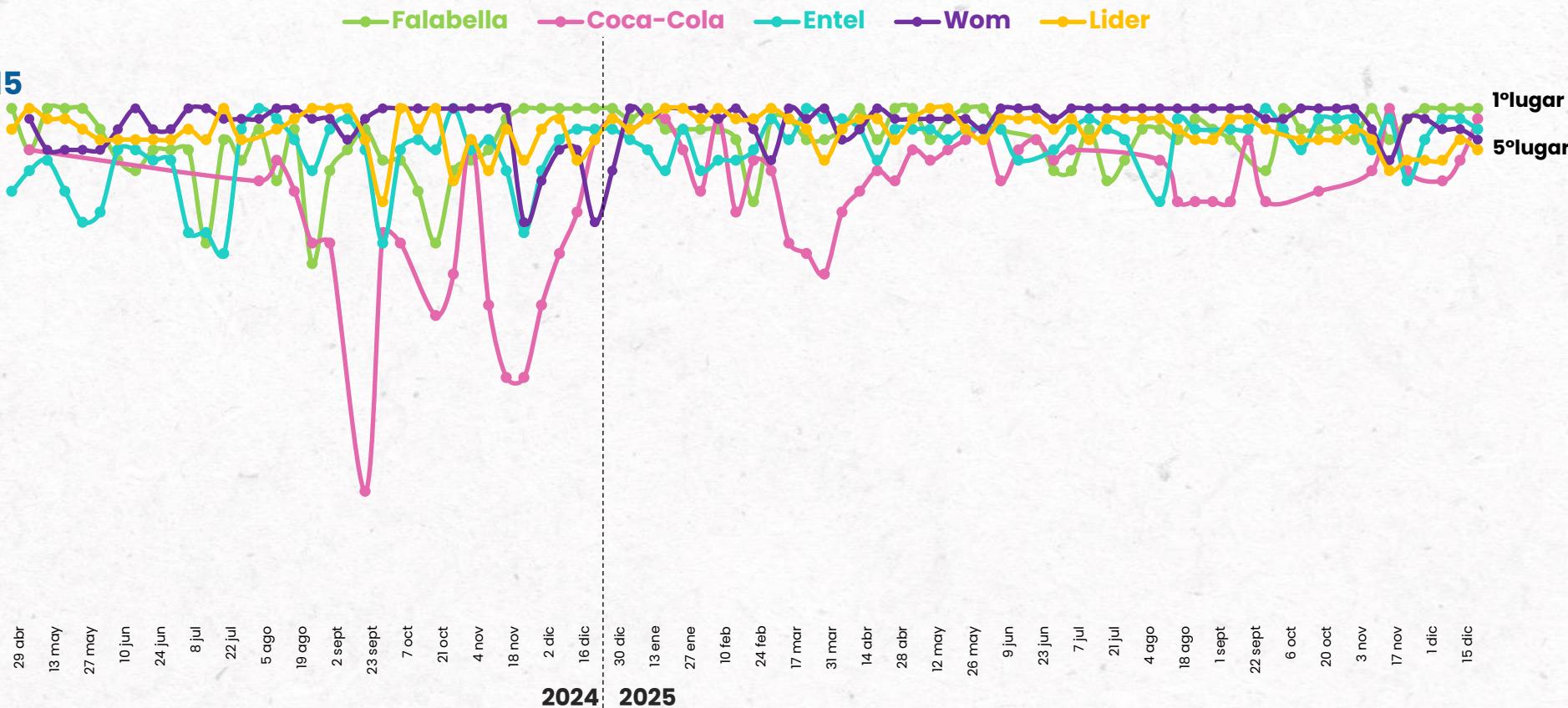
# PUBLICIDAD MEMORABLE: TOP 5

¿De qué marcas has visto publicidad que te haya gustado esta semana?  
% Espontáneo



Casos: 700

Evolución en ranking de posición  
Marcas Top 5



## EVOLUTIVO: PUBLICIDAD MEMORABLE

¿De qué marcas has visto publicidad que te haya gustado esta semana?

% Espontáneo



Semana 24\_noviembre

Soprole

7%

Semana 1\_diciembre

Falabella

13%



Semana 8\_diciembre

Falabella

11%



Semana 15\_diciembre

Falabella

12%



Semana 22\_diciembre

Falabella

15%



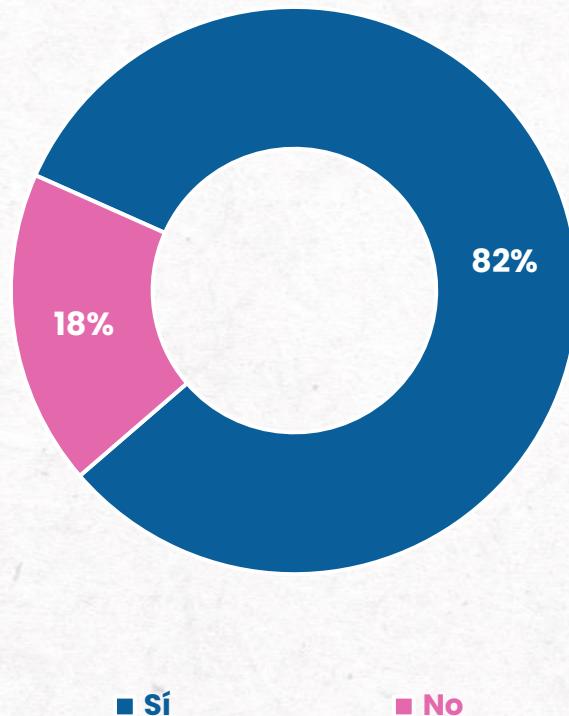


**05.**

# **Coyuntura: Phubbing**

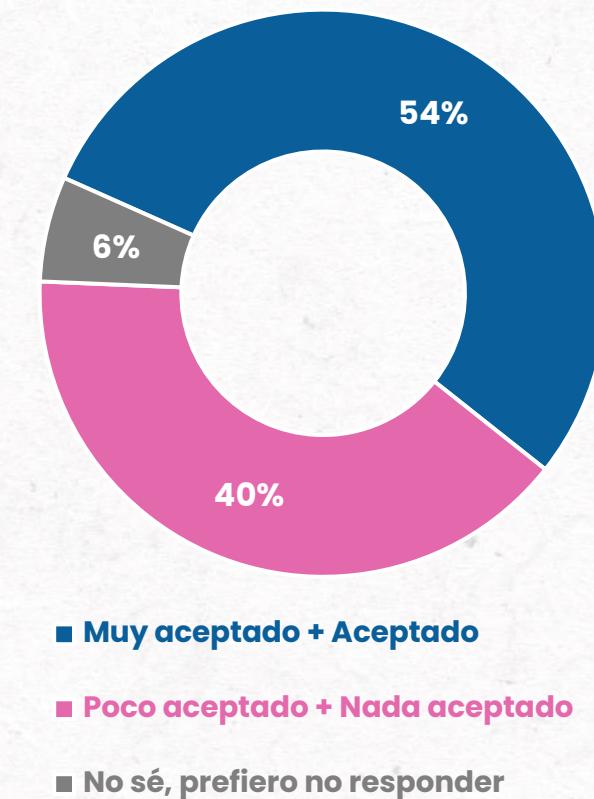
## OCURRENCIA DE PHUBBING

¿Te ha pasado estar conversando cara a cara con una persona que mira constantemente el celular/smartphone?  
%



Casos: 700

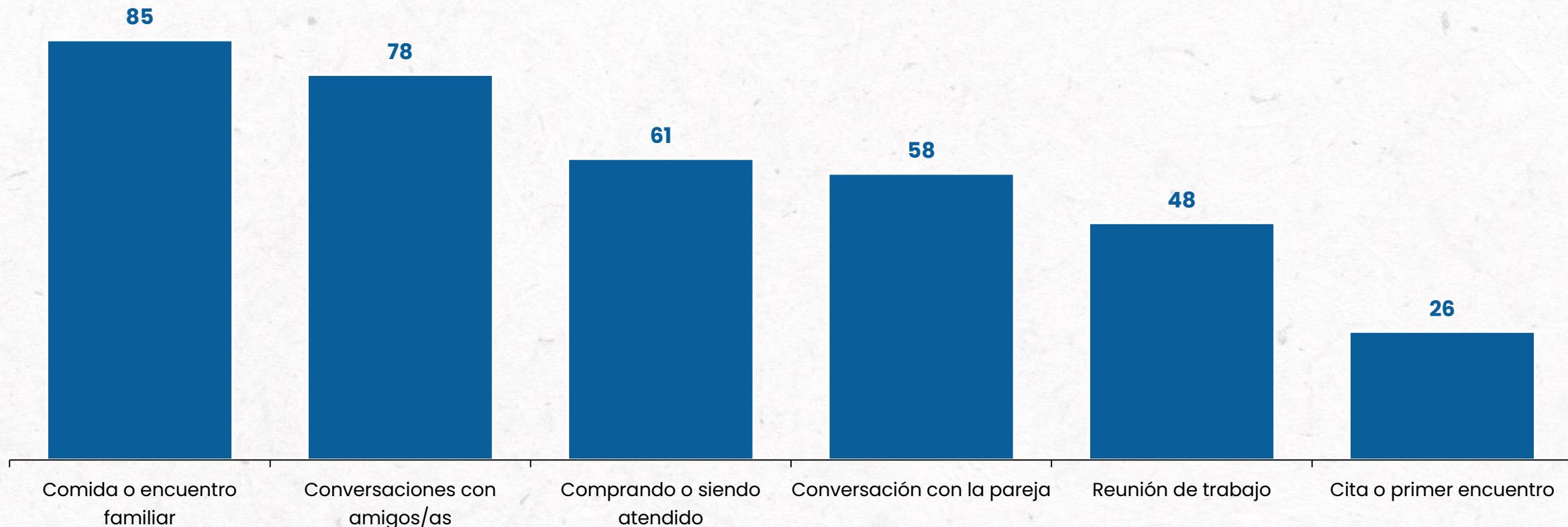
¿Qué tan aceptado crees que está socialmente usar el teléfono mientras se conversa cara a cara?  
%



## FRECUENCIA Y SITUACIONES DE PHUBBING

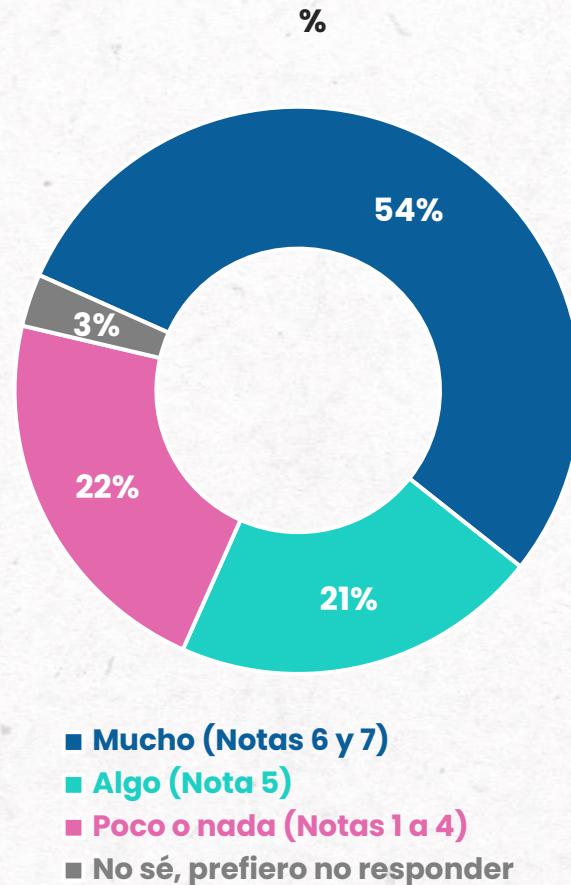
¿En cuáles de las siguientes situaciones te ha pasado que la(s) persona(s) con las que estás, miran su celular mientras conversan?

% SÍ



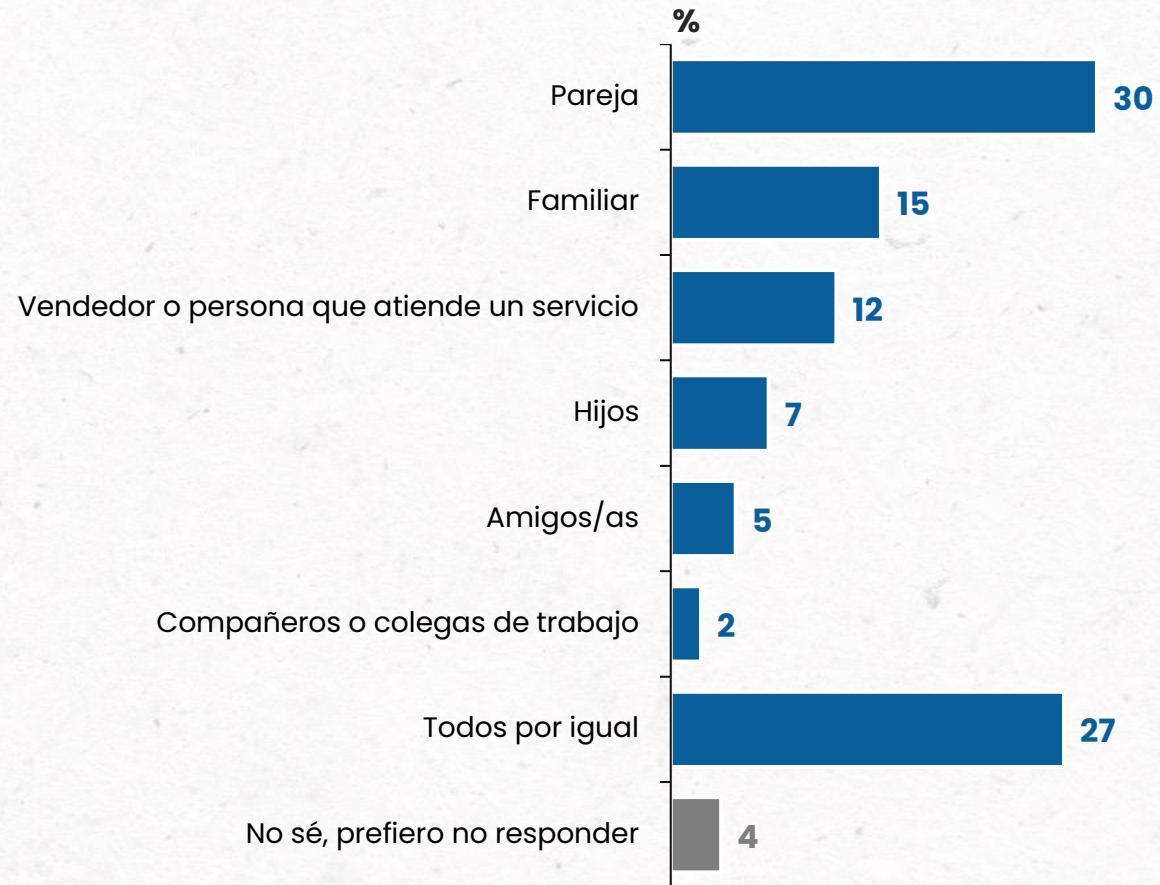
## MOLESTIA QUE GENERA EL PHUBBING

En una escala de 1 a 7 donde 1 es nada y 7 es mucho, ¿cuánto te molesta cuando la otra persona usa el celular mientras conversan?



Casos: 700

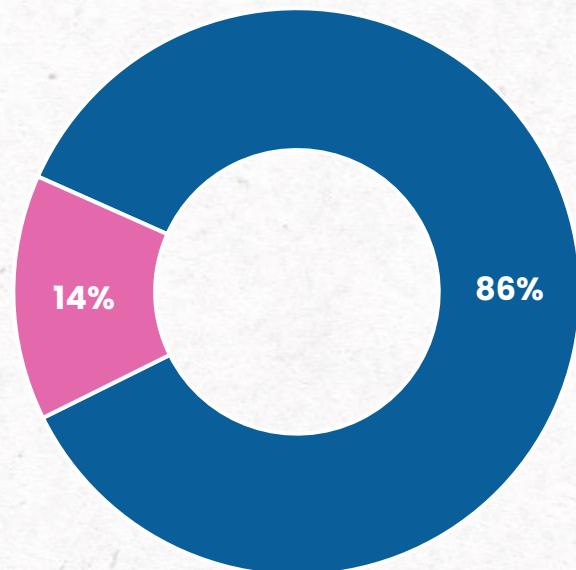
Y cuando te ha sucedido que eres ignorado porque la otra persona mira su celular, ¿de quién te molesta más esa actitud?



## CONSECUENCIAS DEL PHUBBING

¿Has evitado continuar una conversación o interacción porque la otra persona estaba más pendiente de su teléfono?

%



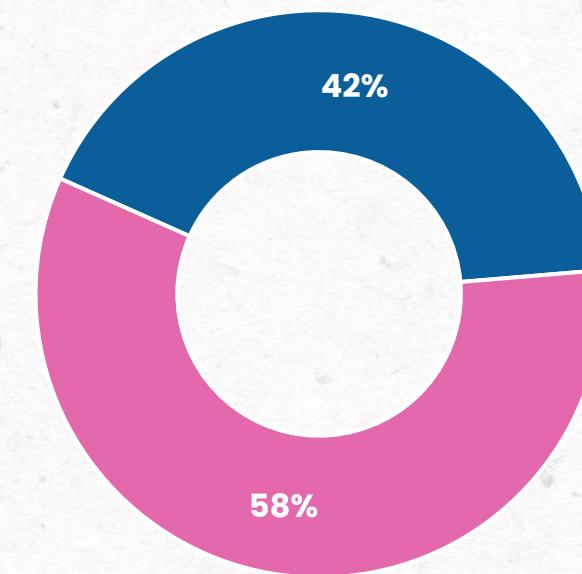
■ Sí

■ No

Casos: 700

Cuando alguien revisa su teléfono mientras habla contigo, ¿sueles decir algo o prefieres evitar el conflicto?

%



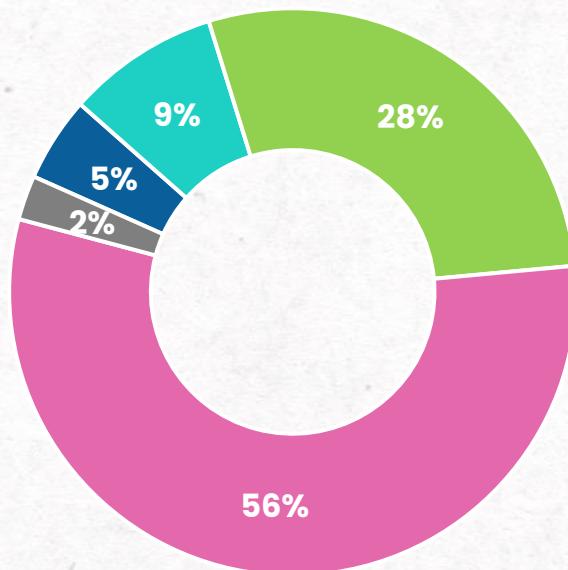
■ Suelo decir algo

■ Suelo no decir nada

## AUTODECLARACIÓN DE PHUBBING

¿Qué tan difícil te resulta ignorar notificaciones que llegan a tu celular mientras estás interactuando presencialmente con alguien?

%

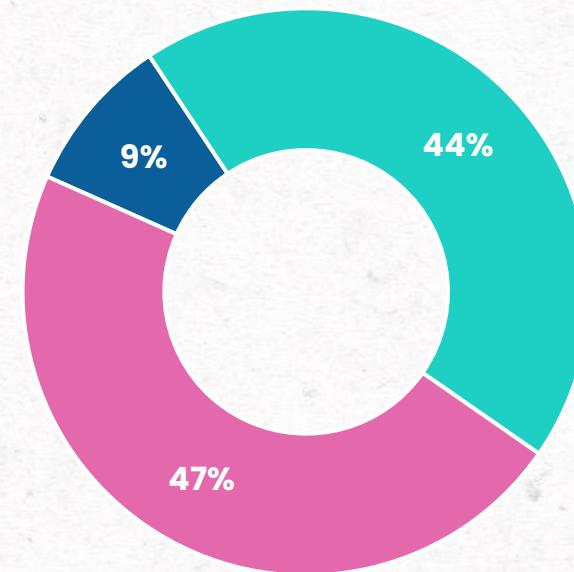


- Muy difícil
- Difícil
- Algo difícil
- Nada difícil
- No sé, prefiero no responder

Casos: 700

Y en tu caso, ¿con qué frecuencia le prestas menos atención a otra persona por estar usando tu teléfono?

%



- Muy seguido
- A veces
- Nunca o casi nunca



Nueva de Lyon 145 Piso 2,  
Providencia Santiago, Chile.  
[cadem@cadem.cl](mailto:cadem@cadem.cl)  
+562 2438 6500

[www.cadem.cl](http://www.cadem.cl)