

Estudio

5



CADEM



Nuevos estudios sindicados

CADEM RESEARCH & ESTRATEGIA

Atención al cliente en jaque:

IA vs HUMANO

¿Sabes exactamente en qué situaciones tu servicio necesita una atención personalizada? Las expectativas cambian según el sector, la urgencia y lo que está en juego.

Nuestro estudio entrega datos por industria para que tomes la mejor decisión sin decepcionar al cliente.

CADEM RESEARCH & ESTRATEGIA

Nuevo Estudio:

El poder real de los influencers

Mide impacto real de estos rostros en cuanto a conocimiento, confianza y efecto en el consumo.

Incluye rankings por categoría, segmentación por edad, NSE, género y región.

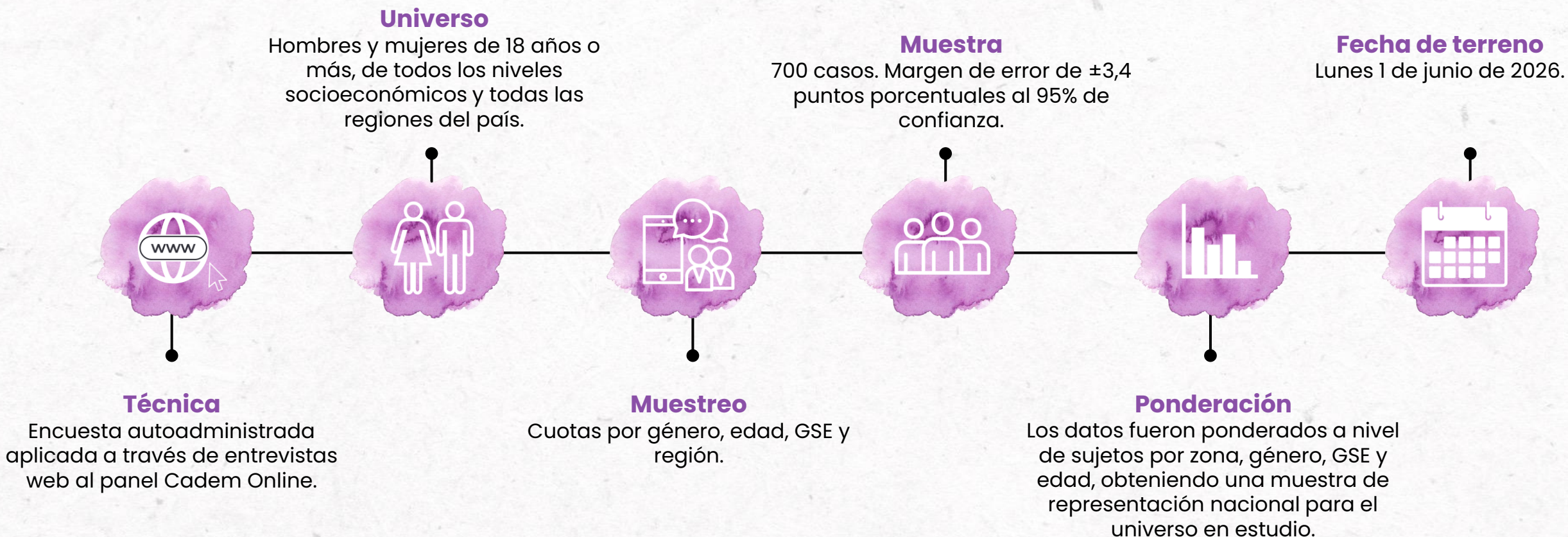
CADEM RESEARCH & ESTRATEGIA

NUEVO ESTUDIO

LA COCINA de los chilenos

Analizamos **hábitos, planificación, uso de productos, diferencias por perfiles y nuevas lógicas de consumo** para entender qué pasa hoy en las cocinas de nuestro país.

Metodología



5Claves de la semana

- El **aumento de la cesantía** es el tema de la semana con 39% de las menciones. En segundo lugar aparece el **Día del Patrimonio**, con 20% de las menciones.
- En el ranking de la semana, **Tapsin** figura como el mejor remedio para combatir los síntomas del resfrío o la gripe (41%), seguido de **Trioval** (20%) y **Nastizol** (12%).
- Con 20% de preferencias, **Lider** es la marca que más valoran los chilenos, y su publicidad es la más recordada (10%).
- Supermercados (88%), Almacenes (74%) y Farmacias (66%) son los principales canales de compra de los chilenos. Las **compras online** llegan a su nivel más alto (52% compró algo durante la última semana), aunque cerca de dos tercios de los chilenos **prefieren comprar de manera presencial** (62% presencial vs. 37% online).
- **Resfrío, enfermedades y dolores** son coyuntura de esta semana: **más de un quinto de los chilenos declaran tener mala salud**, y más de un 30% se enferma al menos, algunas veces al mes. **El dolor de muelas** es considerado el peor de todos los dolores, aunque se observan diferencias entre los sexos: 18% de las mujeres asegura que las contracciones o dolor por trabajo de parto es el peor que ha sentido en su vida, mientras que para los hombres los peores son los dolores de muela junto a la ciática o lumbago (17%). En tanto, 79% tiene un botiquín en su casa, siendo el paracetamol el remedio que nunca puede faltar. **Dr. House** es considerada la mejor serie médica y 62% asegura que aprende de medicina a través de este tipo de series.



01.

Conexión

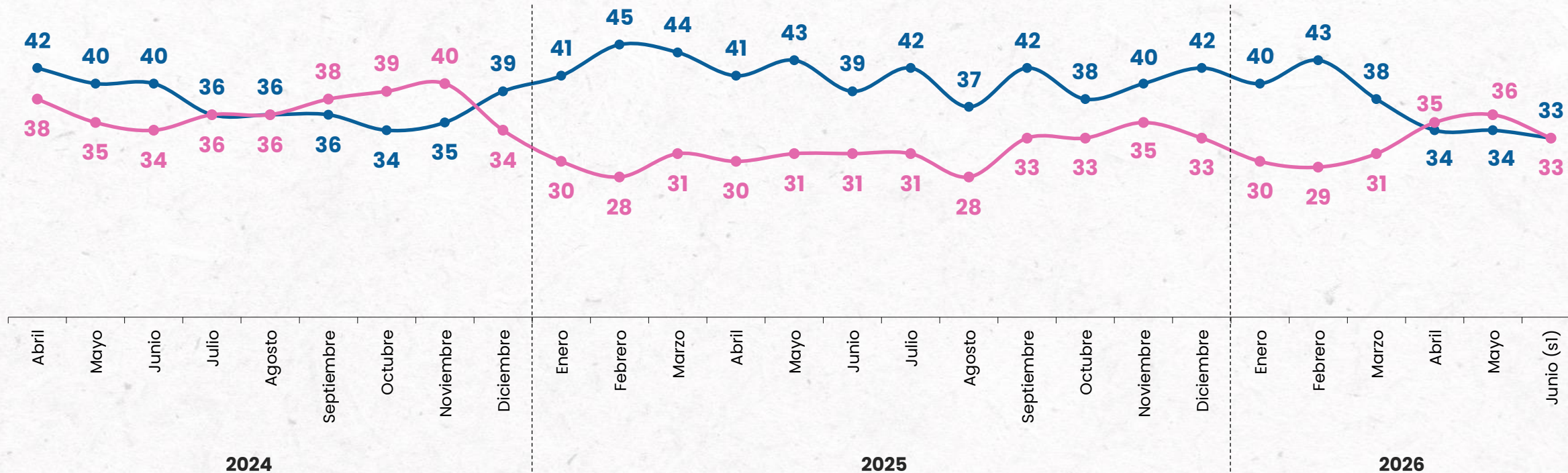
ESTADO DE ÁNIMO DE LOS CHILENOS

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

—●— **Muy o bastante feliz** —●— **Muy o bastante estresado**

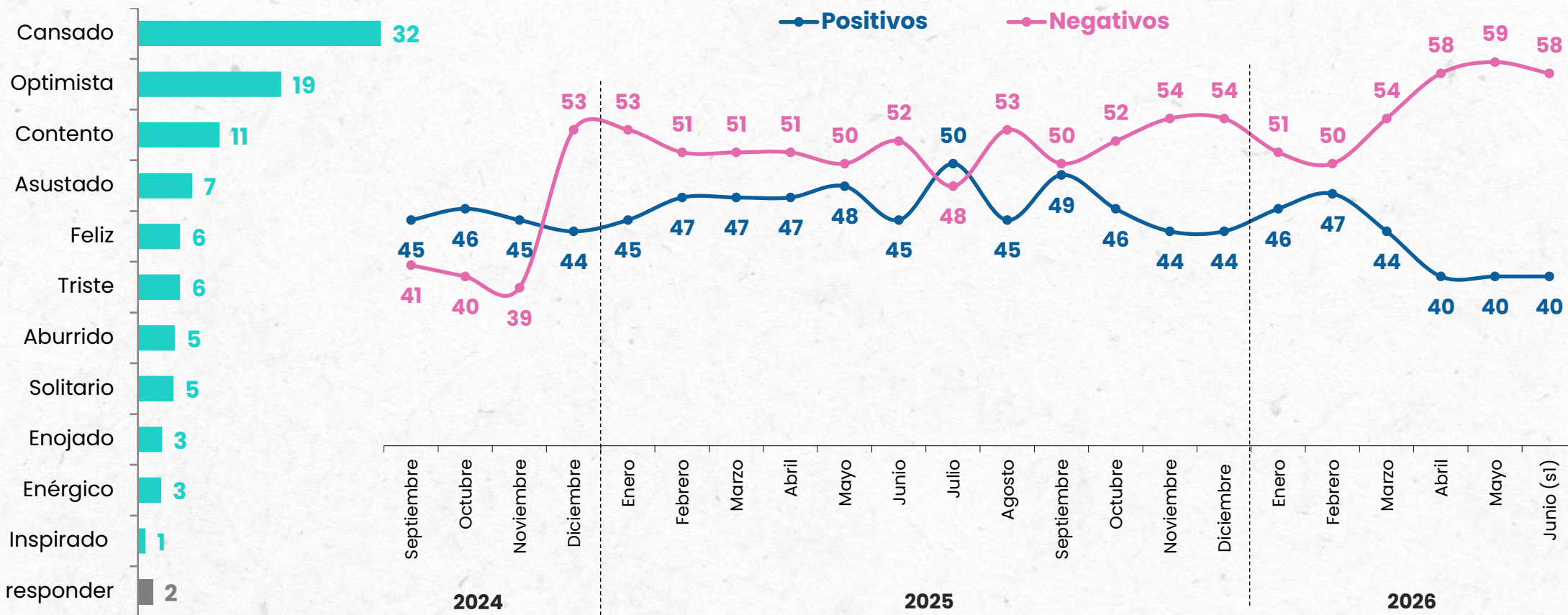


SENTIMIENTO PREDOMINANTE

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

%

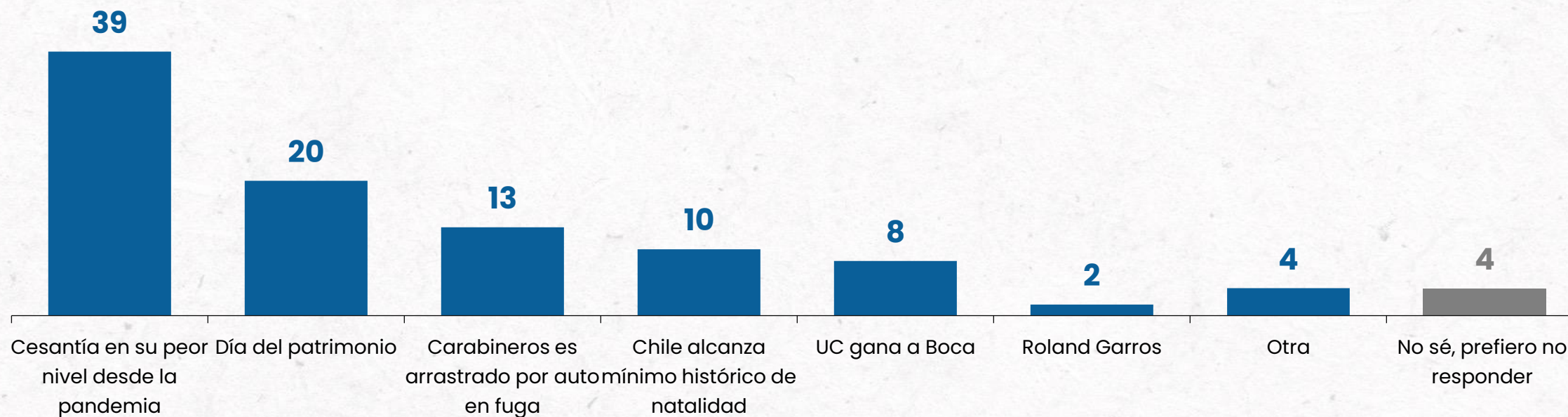
SI junio



No sé, prefiero no responder 2

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 11_mayo
Tribunal decreta prisión preventiva para Joaquín Lavín
León
44%



Semana 25_mayo
Niña de 2 años cae del piso 11 de un edificio
42%



Semana 4_mayo

M. Hacienda propone reducir el presupuesto de programas sociales
59%



Semana 18_mayo

Presidente Kast afirma que expulsión de 300mil migrantes irregulares fue una metáfora
46%



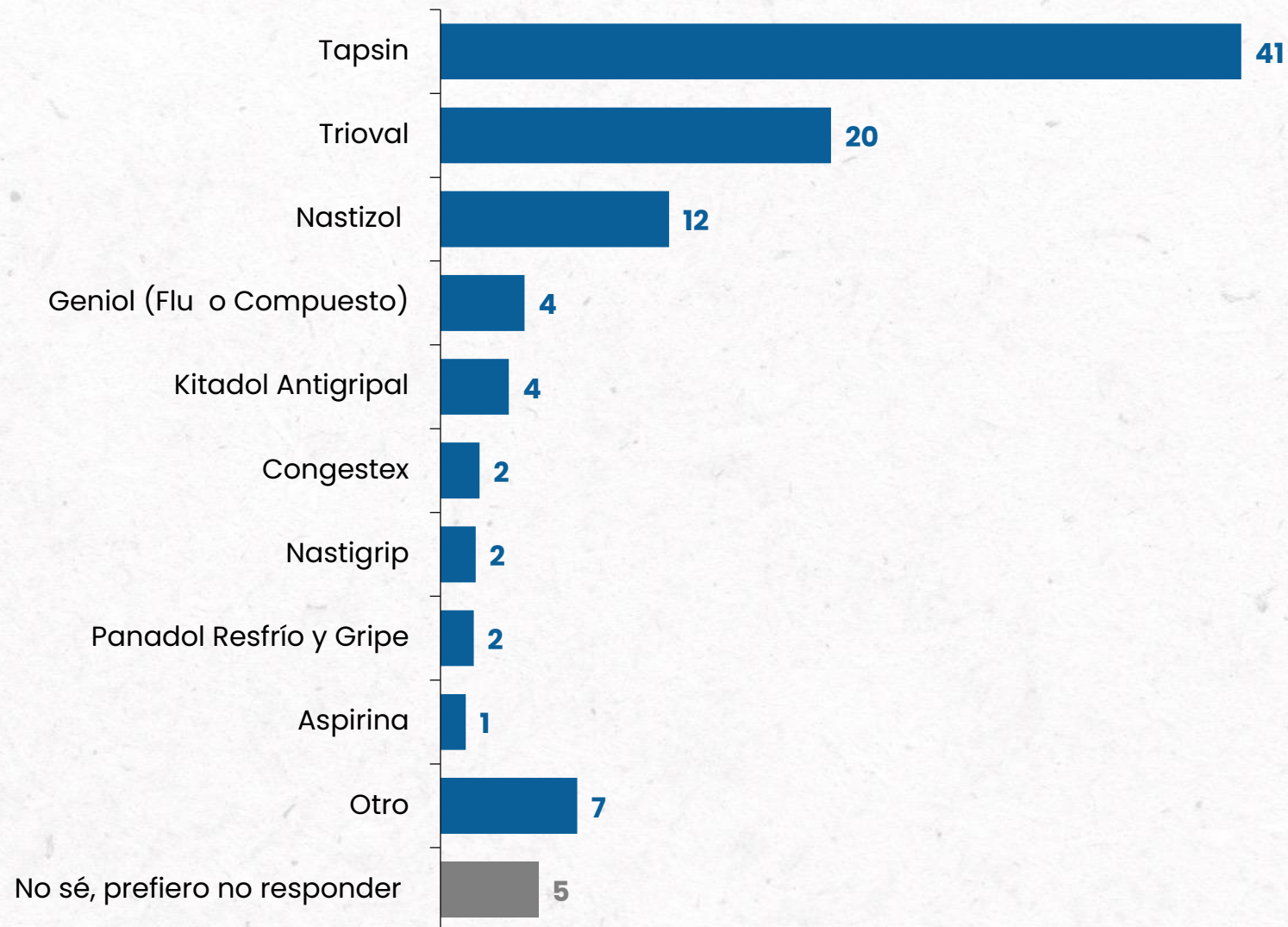
Semana 1_junio

Cesantía en su peor nivel desde la pandemia
39%

RANKING DE LA SEMANA: MEJOR REMEDIO PARA EL RESFRÍO

Del siguiente listado, ¿cuál es el mejor remedio para combatir los síntomas del resfrío o gripe?

Alternativas dadas. %



Casos: 700

*Alternativa "otro" incluye menciones menores a 1%



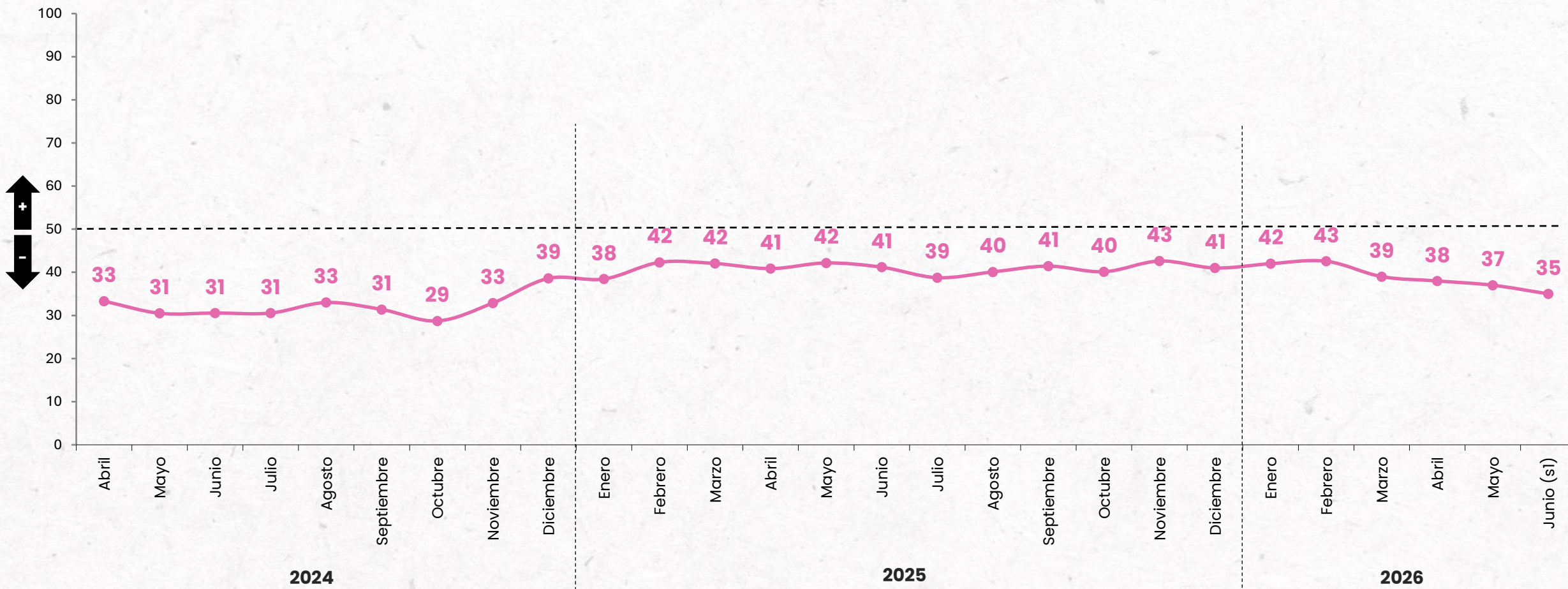
02.

Consumo

EVALUACIÓN ECONÓMICA PERSONAL

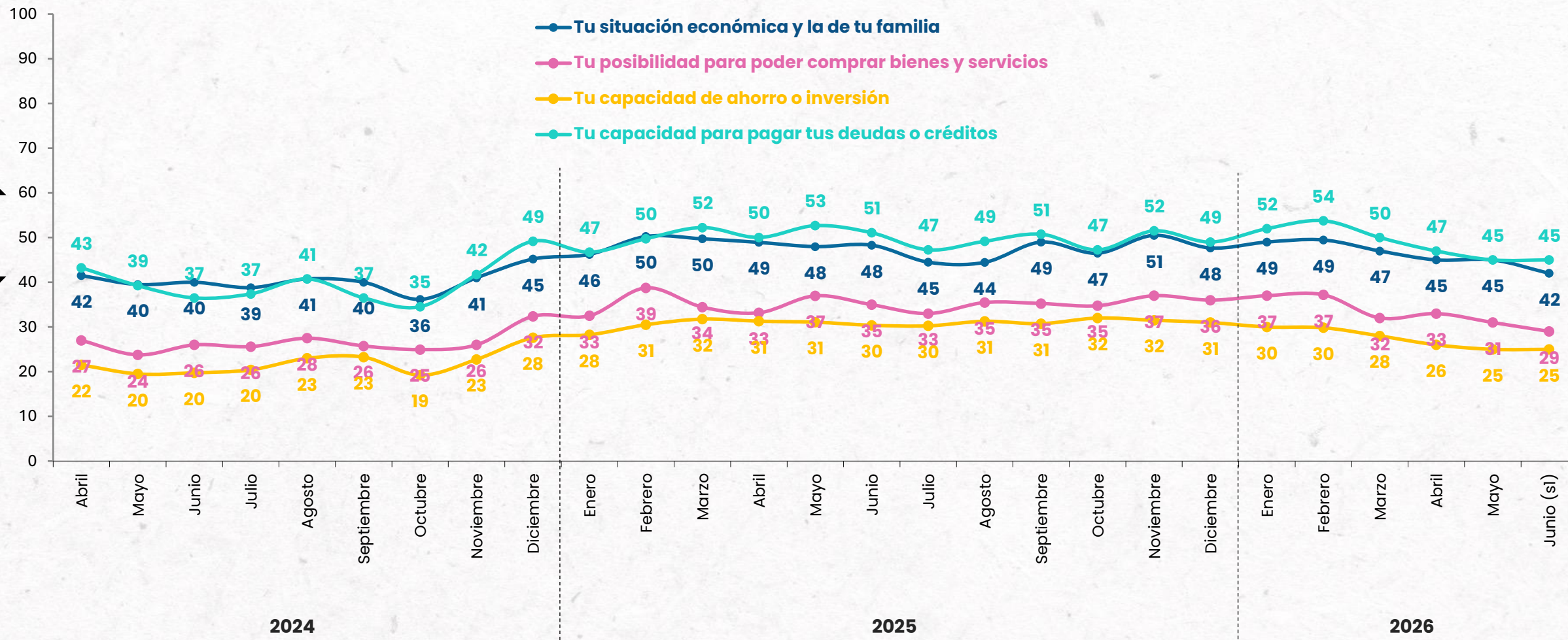
En una escala de 1 a 7, ¿cómo calificarías la situación...?

**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



EVALUACIÓN ECONÓMICA PERSONAL

En una escala de 1 a 7, ¿cómo calificarías la situación...?
% Notas 5 a 7



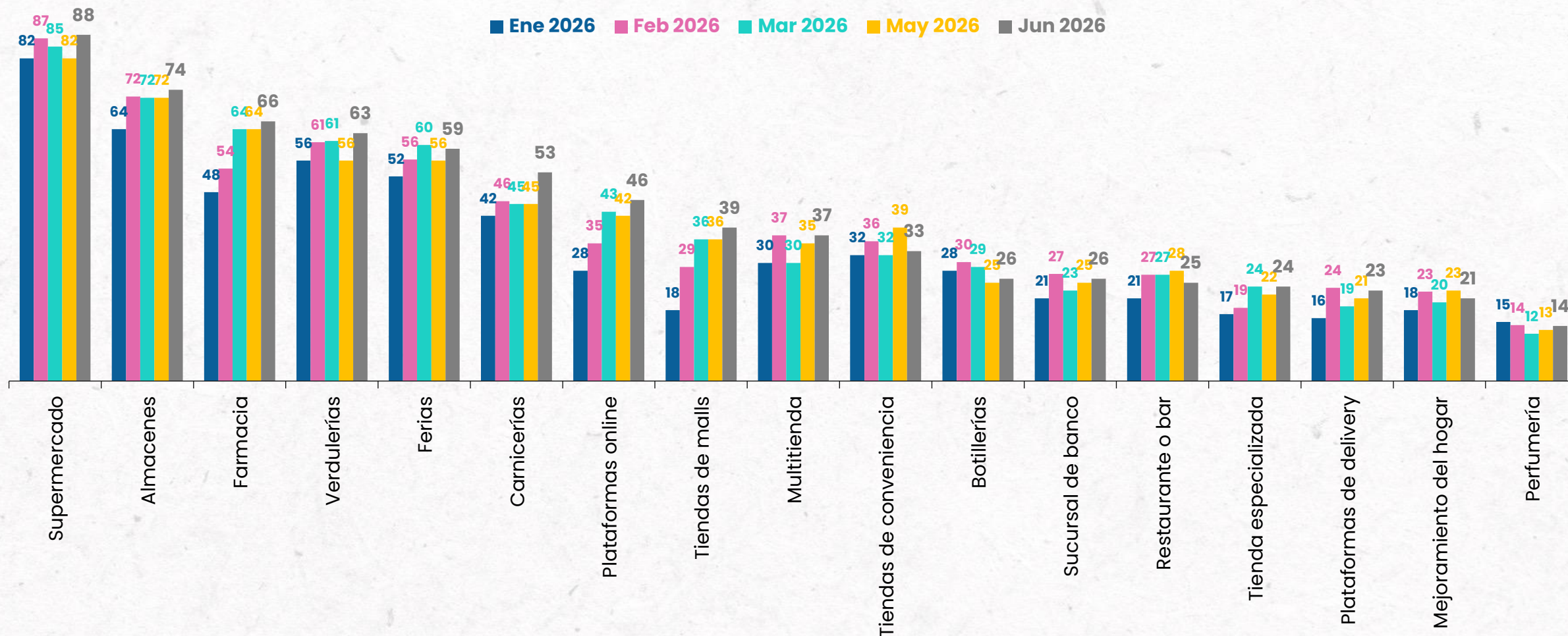


03.

Clientes

CANALES DE COMPRA O PAGO

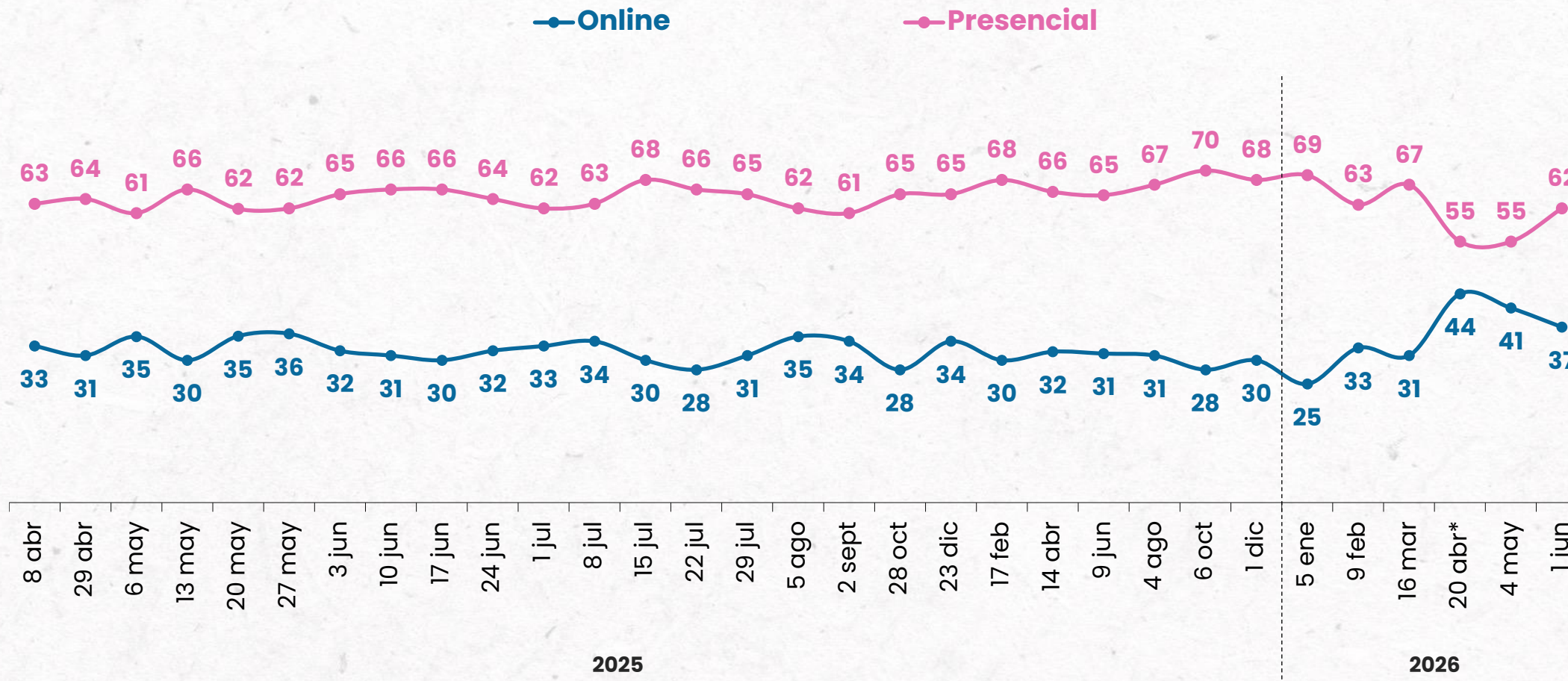
En los últimos 7 días, ¿compraste, pagaste algo o fuiste a...?
% Sí



PREFERENCIA DE COMPRA ONLINE O PRESENCIAL

Pensando en la mayoría de las cosas que compras o pagas durante una semana, ¿prefieres hacerlo de manera presencial u online?

%



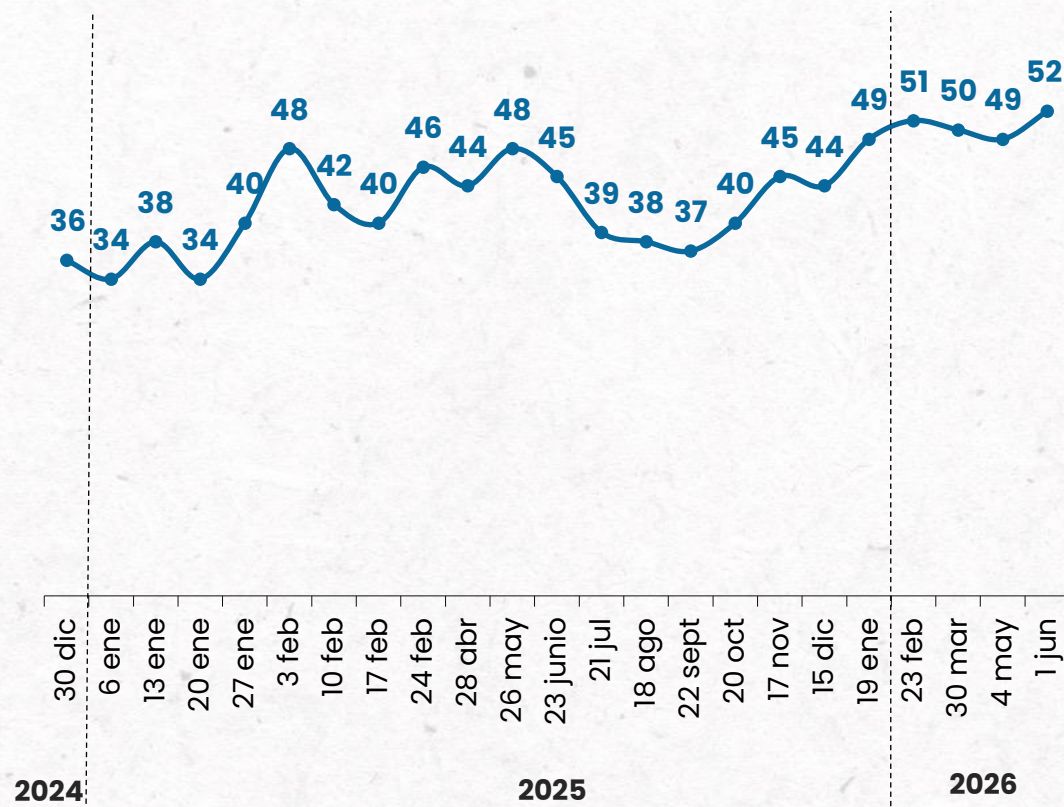
Casos: 700

*Desde el 20 de abril se realizó un cambio en el cuestionario

** 100% se completa con alternativa "No sé, prefiero no responder"

COMPRA ONLINE

En los últimos 7 días, ¿compraste algo de manera online...?
%Sí



1 de junio
¿A través de qué plataforma?
% Respuesta múltiple

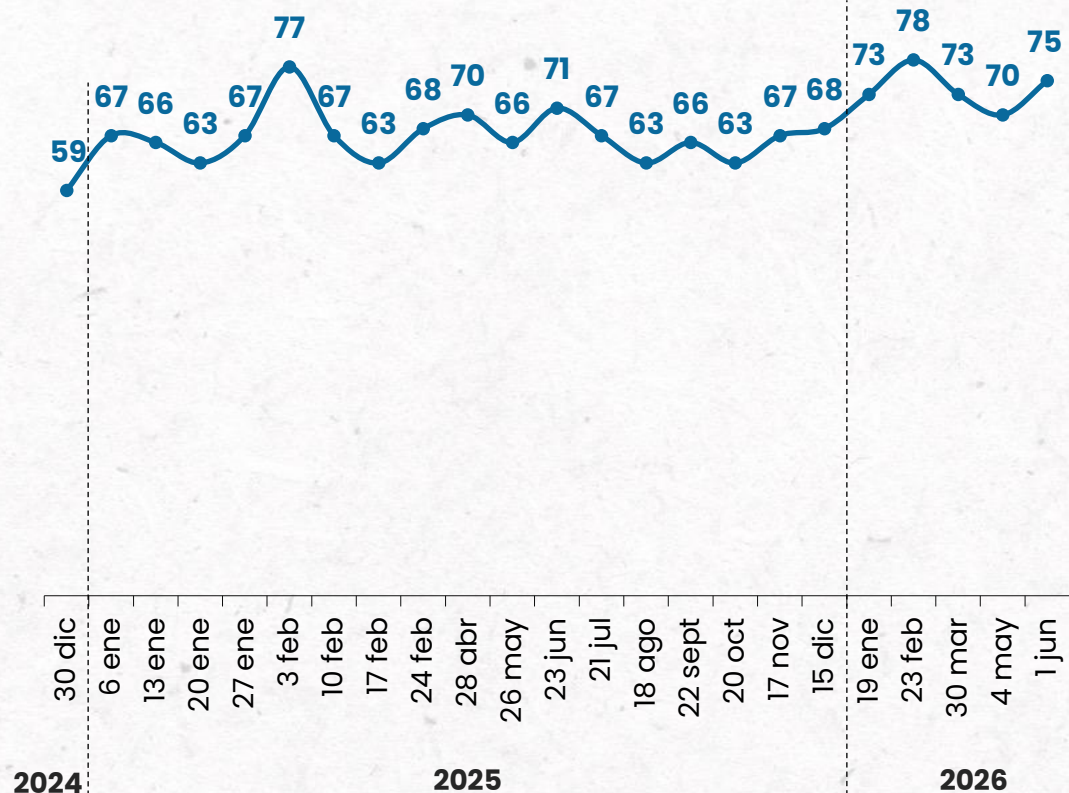


Casos: quienes compraron algo de manera online N=402

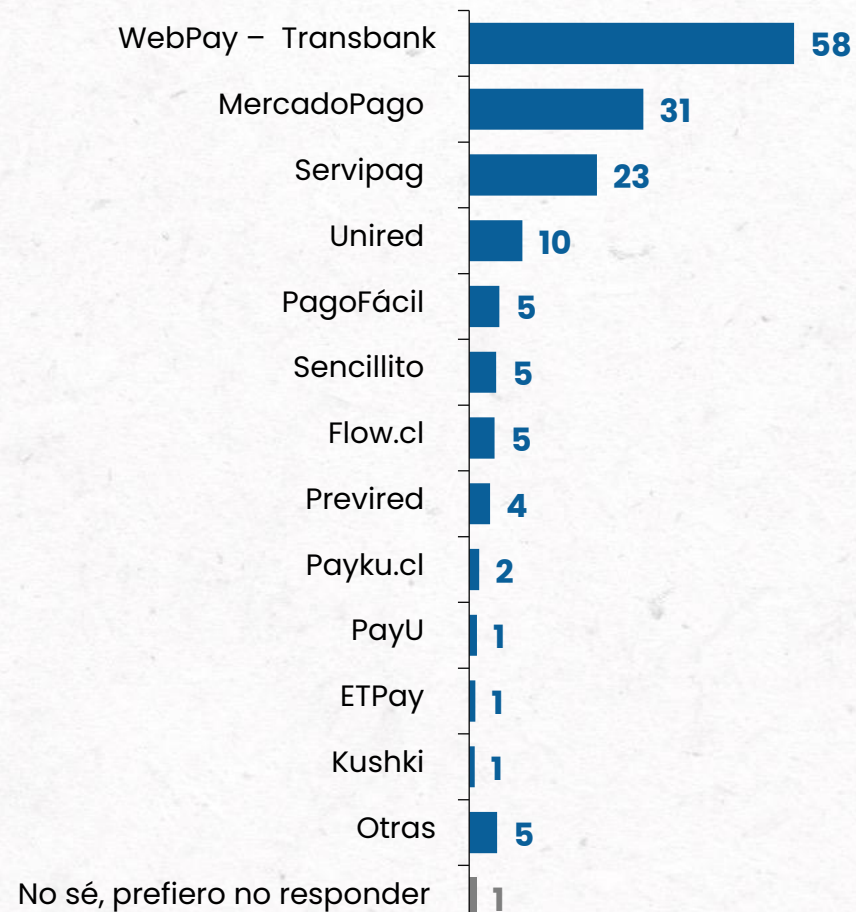
*Se muestran alternativas mayores o iguales a 1%

PAGO ONLINE

En los últimos 7 días, ¿pagaste algo de manera online...?
%Sí



1 de junio
¿A través de qué plataforma?
% Respuesta múltiple

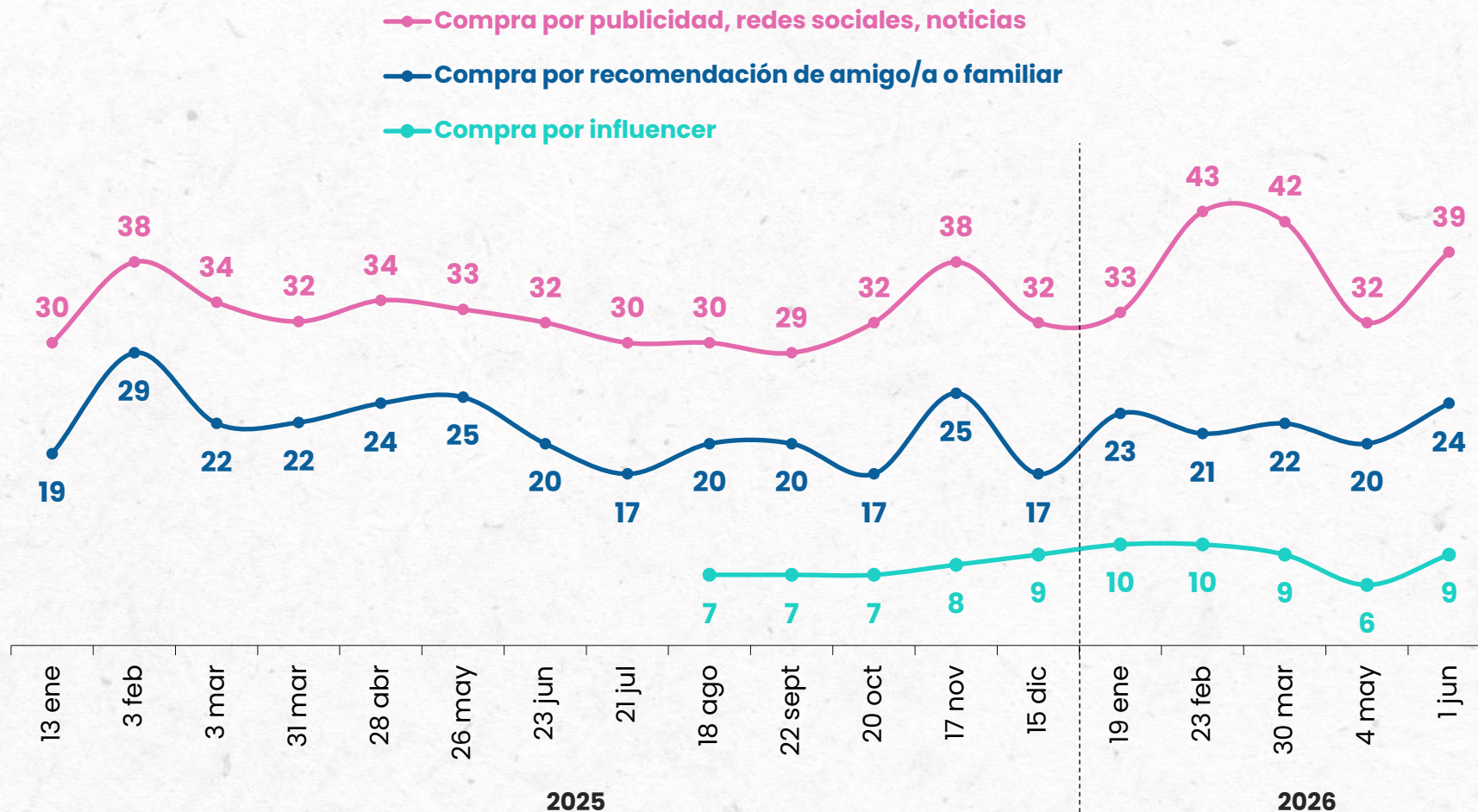


Casos: quienes pagaron algo de manera online N=565

*Se muestran alternativas mayores o iguales a 1%

CONSUMO POR RECOMENDACIÓN

Esta semana, ¿compraste o cotizaste algo que viste en publicidad, redes sociales o noticias?
 ¿compraste o cotizaste algo por recomendación de algún/a amigo/a, compañero/a de trabajo o familiar?
 ¿compraste o cotizaste algo que recomendó un/a influencer?
% Sí

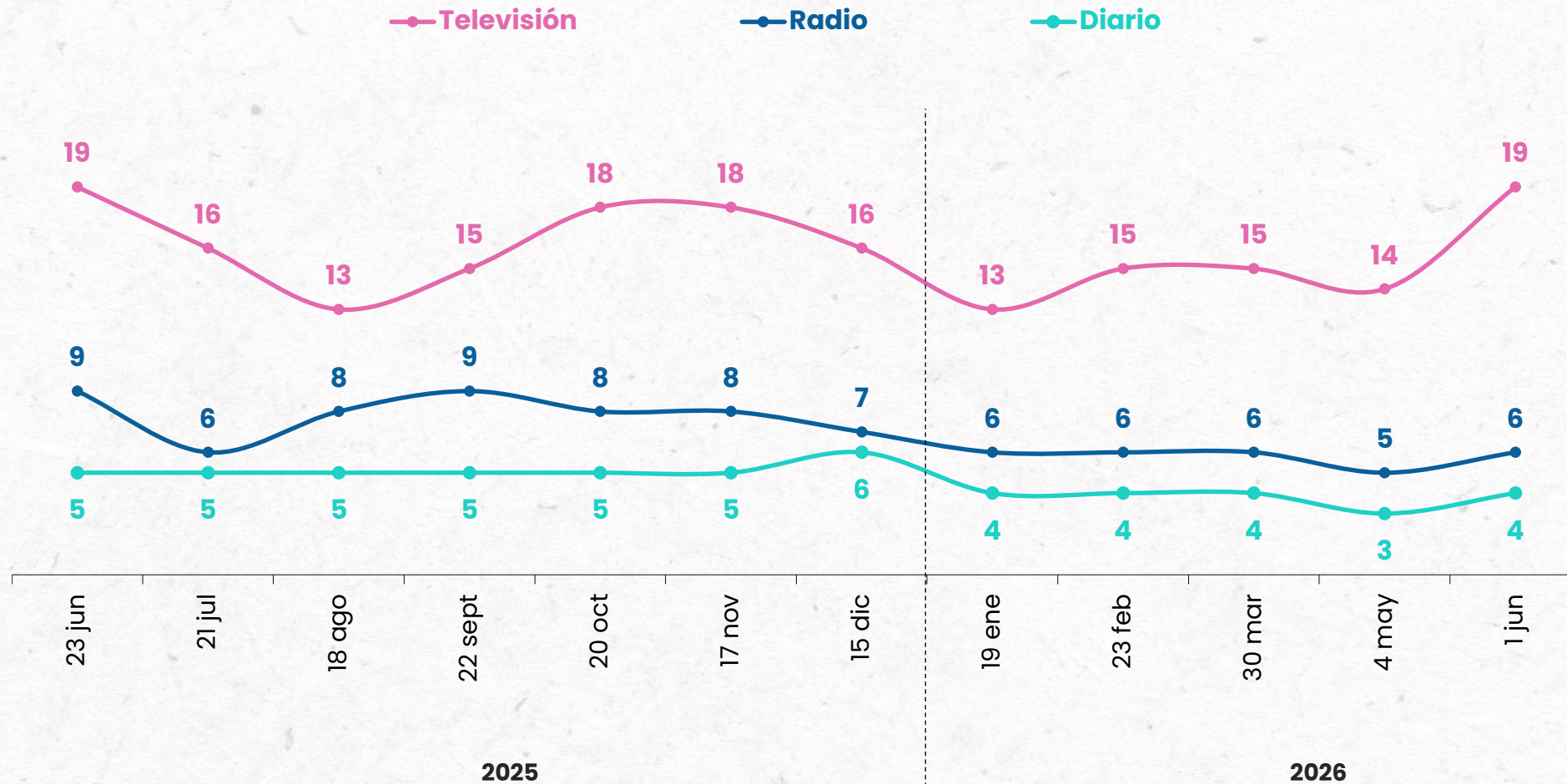


Casos: 700

*Semana 70 se incluye recomendación por influencer entre alternativas

CONSUMO POR PUBLICIDAD SEGUN MEDIO

Esta semana, ¿compraste o cotizaste algo que viste en publicidad en...?
% Sí





04. Comunicación

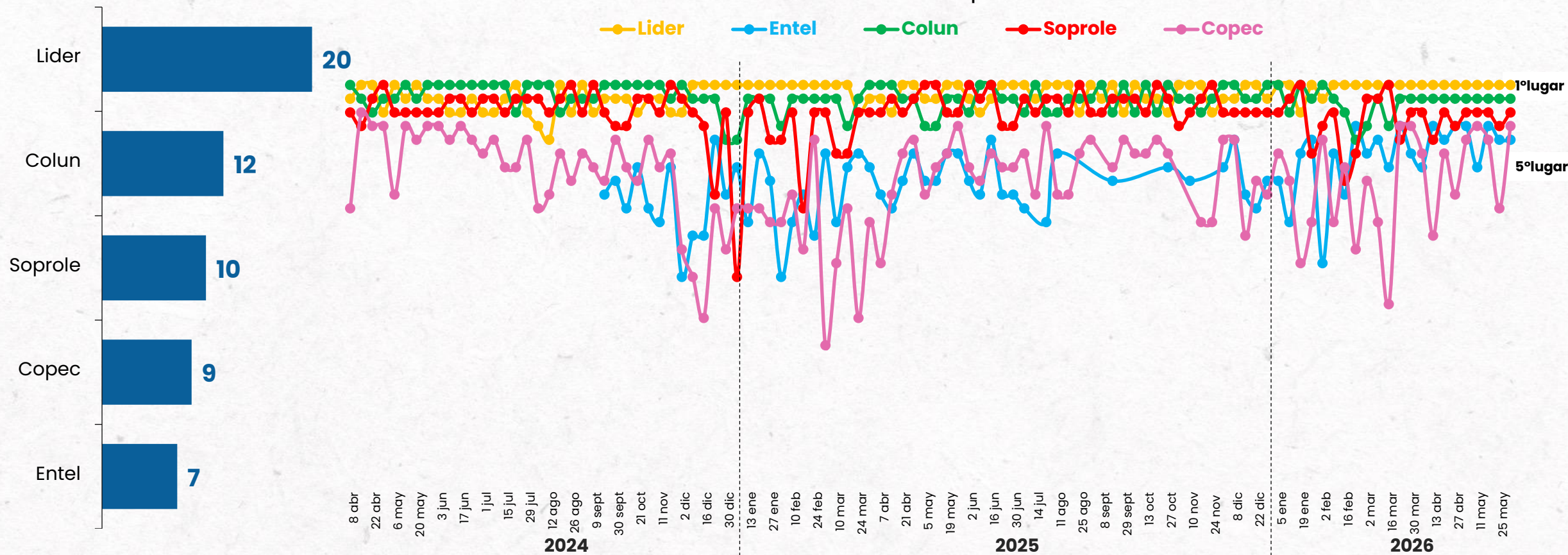
MARCAS RELEVANTES: TOP 5

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

SI junio

Evolución en ranking de posición

Marcas Top 5

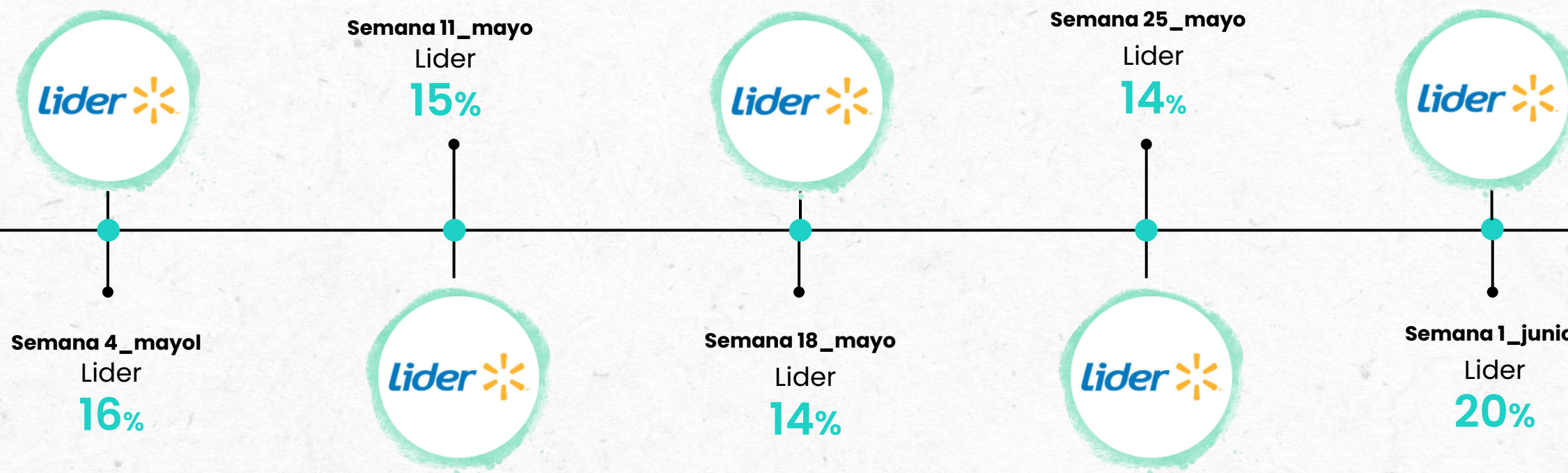


Casos: 700



EVOLUTIVO: MARCAS RELEVANTES

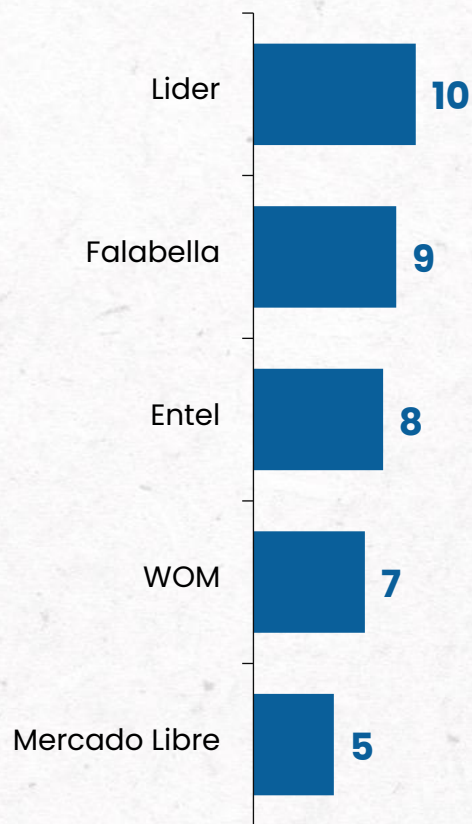
Pensando en las marcas que son relevantes en tu vida, ¿cuál es la primera que viene a tu mente?
% Espontáneo



PUBLICIDAD MEMORABLE: TOP 5

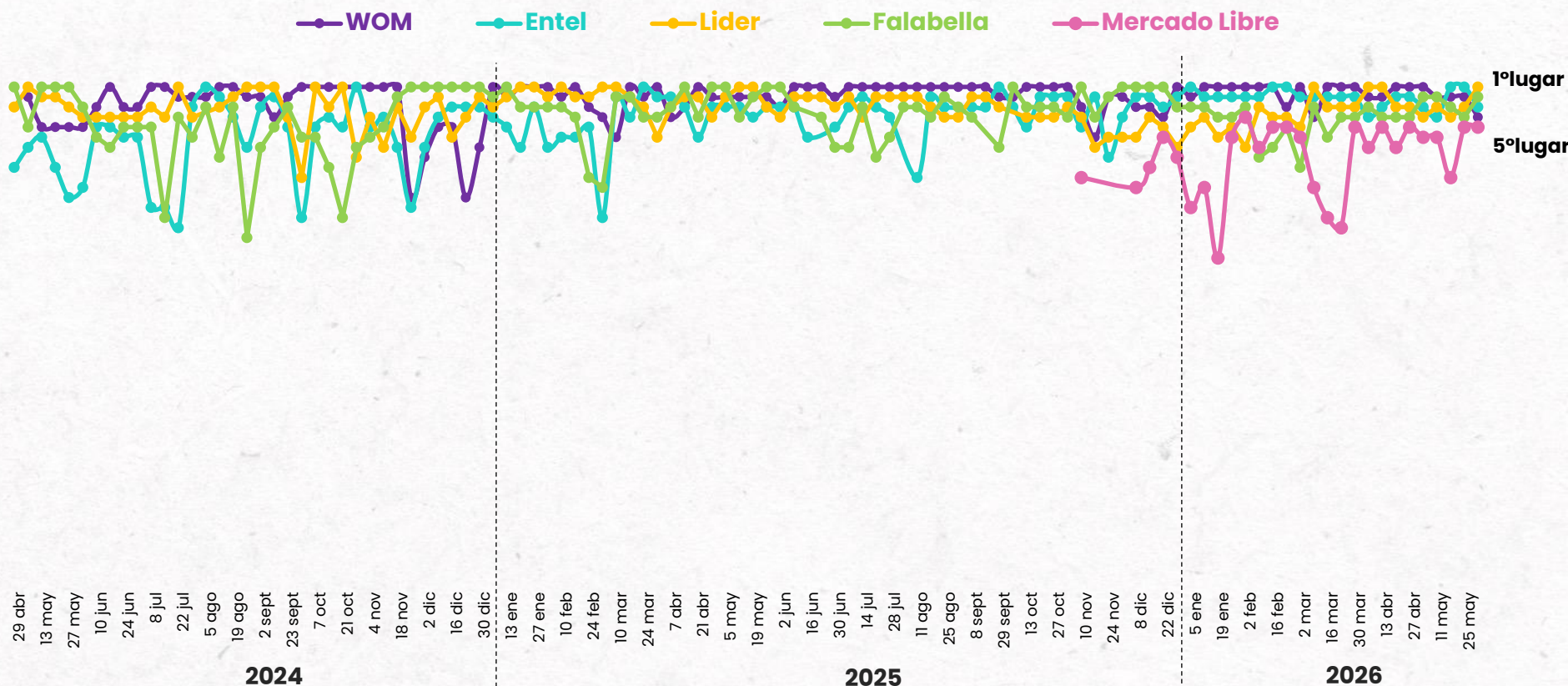
¿De qué marcas has visto publicidad que te haya gustado esta semana?
% Espontáneo

SI junio



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 4_abril
WOM
10%

Semana 11_mayo
WOM
9%



Semana 18_mayo
Entel
9%

Semana 25_mayo
Entel
8%



Semana 1_junio
Lider
10%



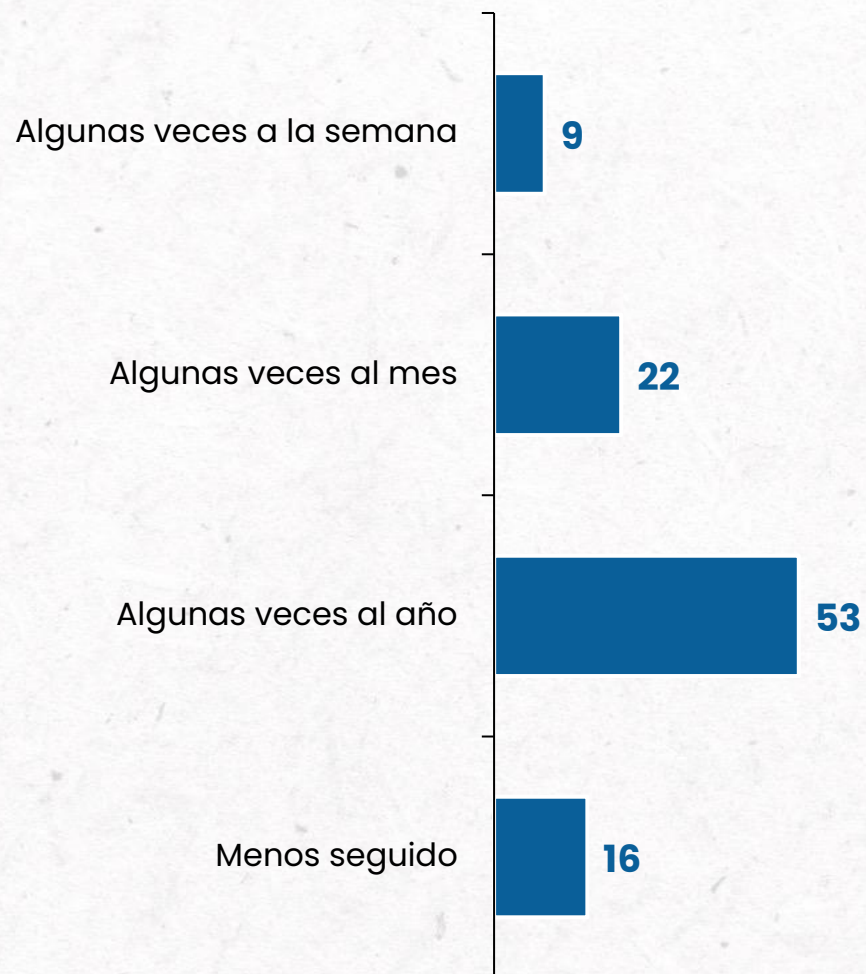
05.

**Coyuntura:
Resfrío, enfermedades y
dolores**

FRECUENCIA DE ENFERMEDAD Y PERCEPCIÓN DE SALUD

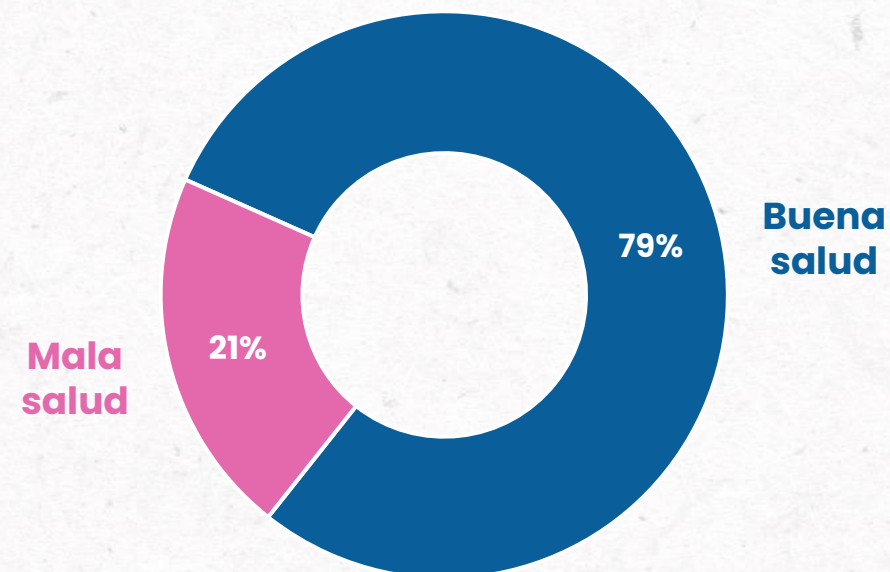
¿Qué tan frecuente dirías que te enfermas o te sientes mal?

%



En general, ¿dirías que tienes buena o mala salud?

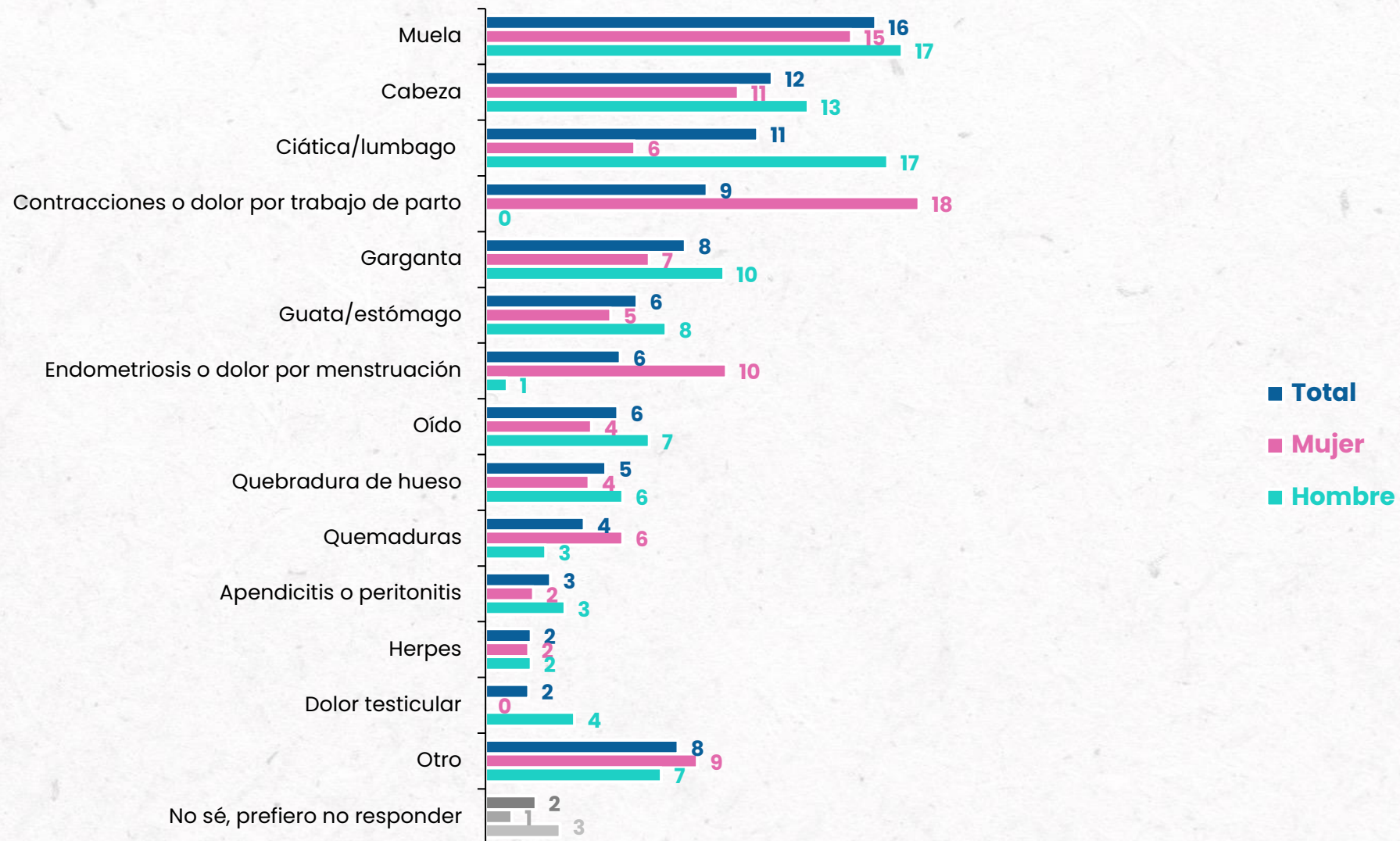
%



PEOR DOLOR

Del siguiente listado de dolores, ¿cuál dirías que es el peor que has tenido?

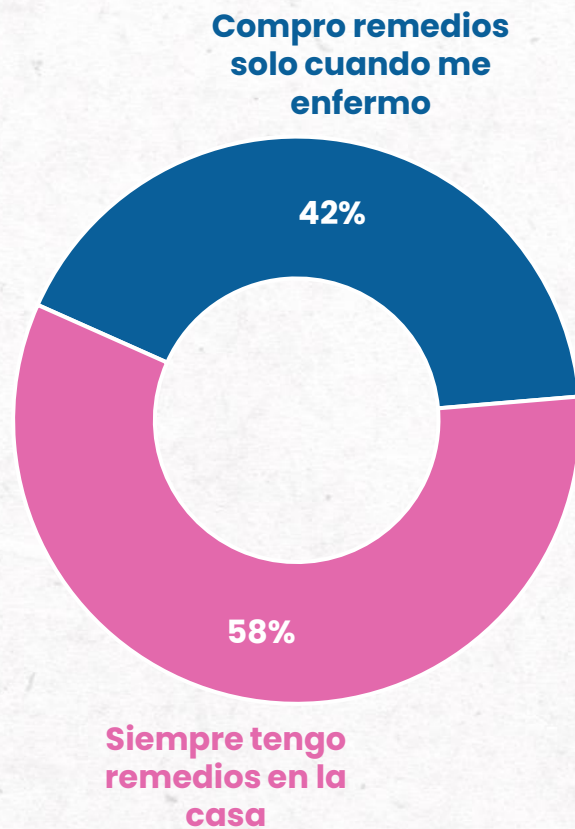
%



PREVENCIÓN ANTE ENFERMEDADES

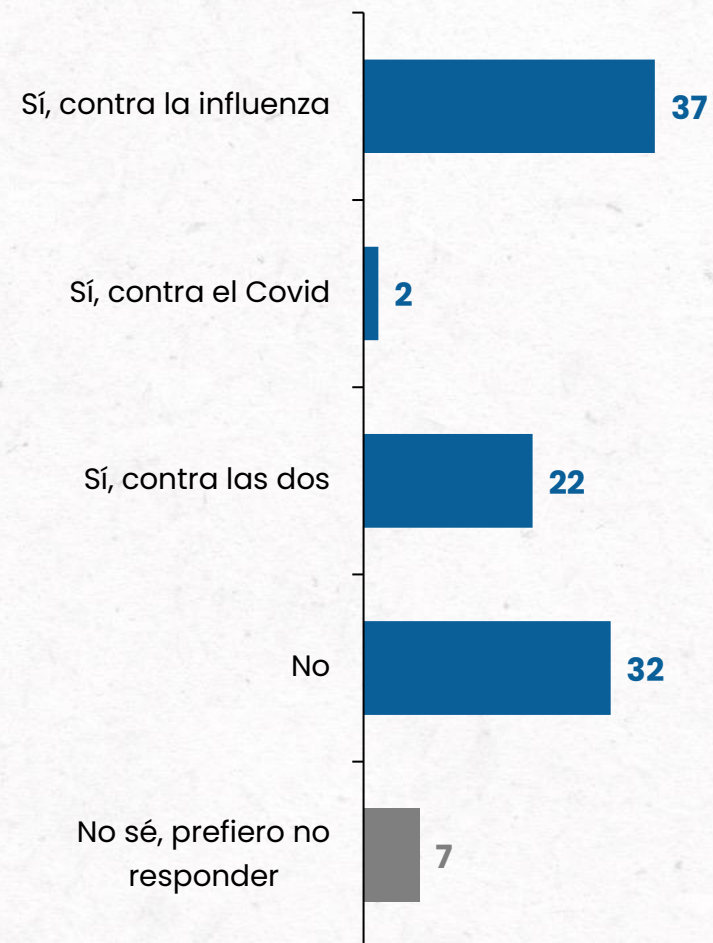
¿Compras remedios solo cuando estás enfermo/a, o los tienes siempre en casa por si acaso?

%



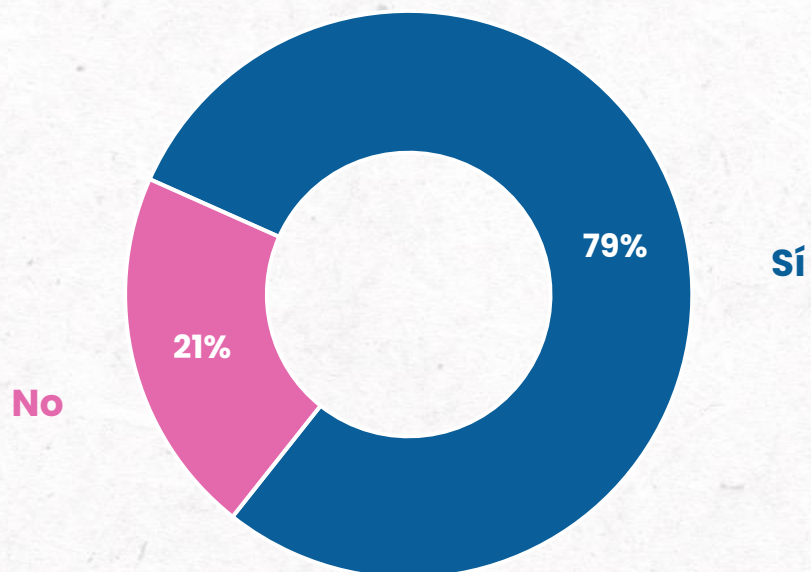
¿Piensas vacunarte contra la influenza o Covid esta temporada?

%



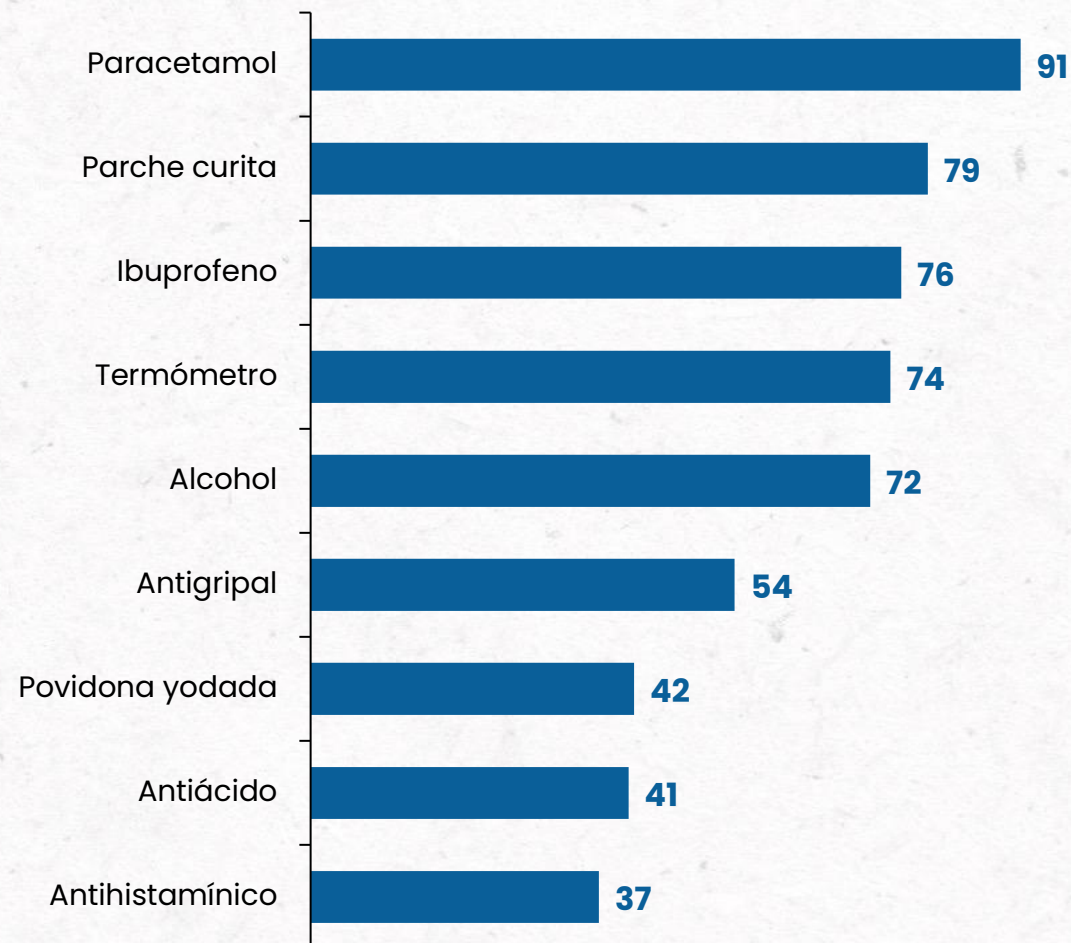
BOTIQUÍN

¿Tienes botiquín en casa?
%



Casos: 700

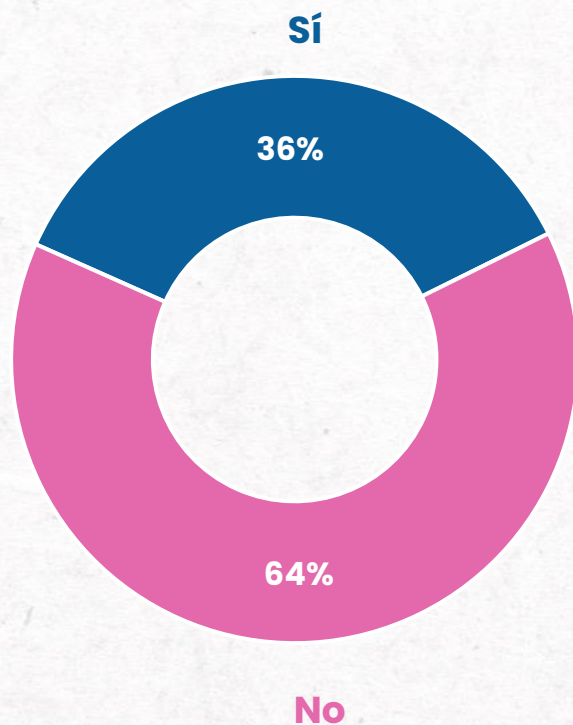
¿Qué no puede faltar en él, o bien, que es lo que siempre tienes en él?
% Múltiple



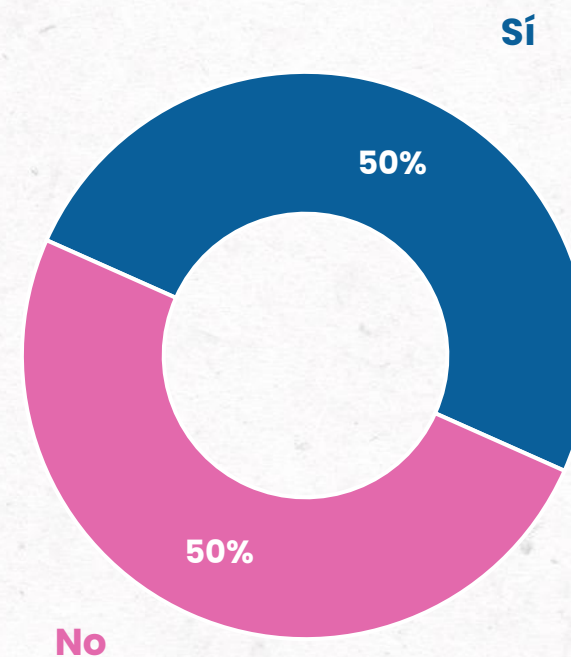
Casos: entre quienes tienen botiquín N=584

COMPRA SIN RECETA MÉDICA Y AUTOMEDICACIÓN

Alguna vez, ¿has comprado antibióticos sin receta médica?
%



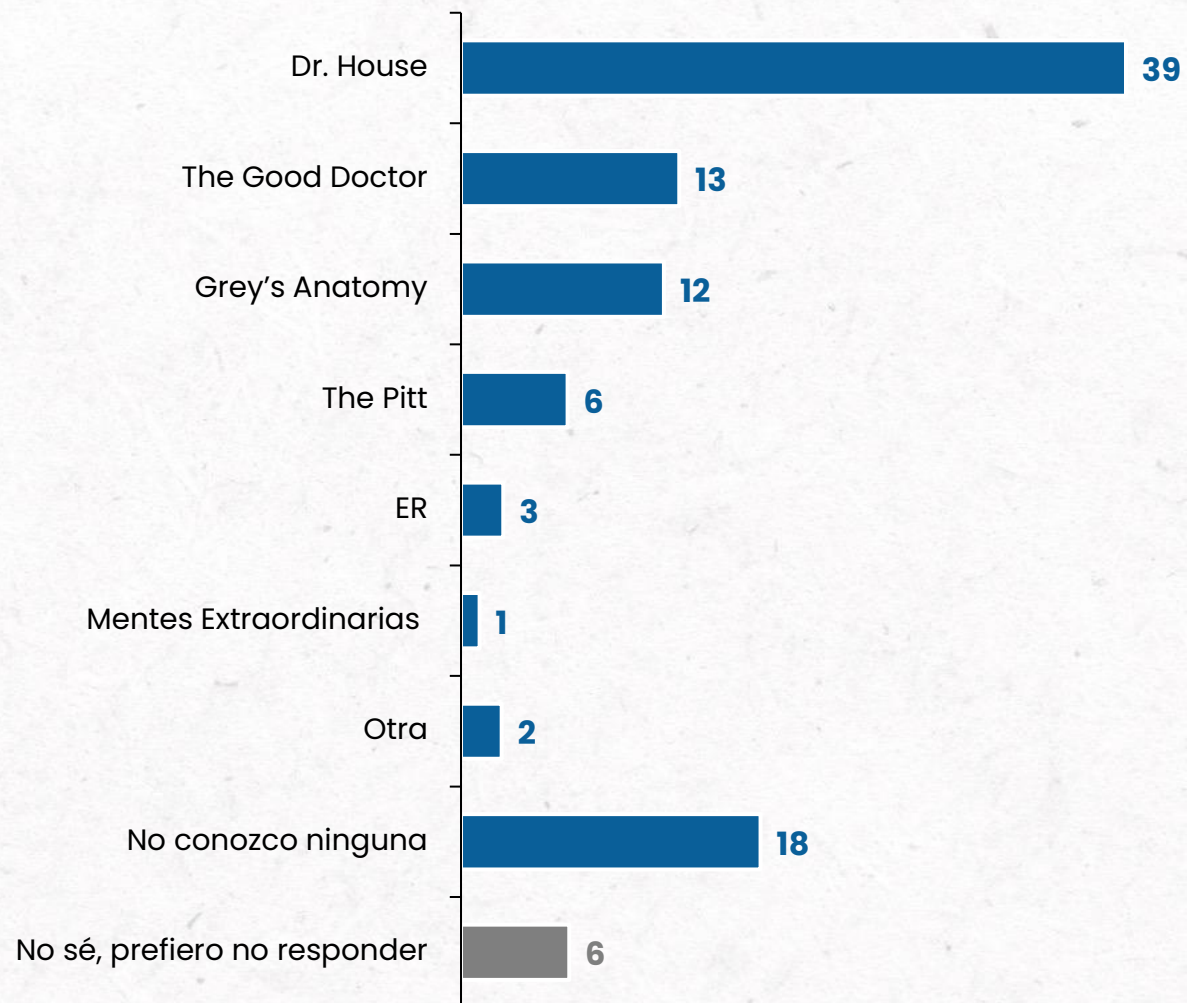
Alguna vez, ¿te has automedicado, es decir, has tomado remedios fuertes sin la indicación médica?
%



SERIE MÉDICA FAVORITA

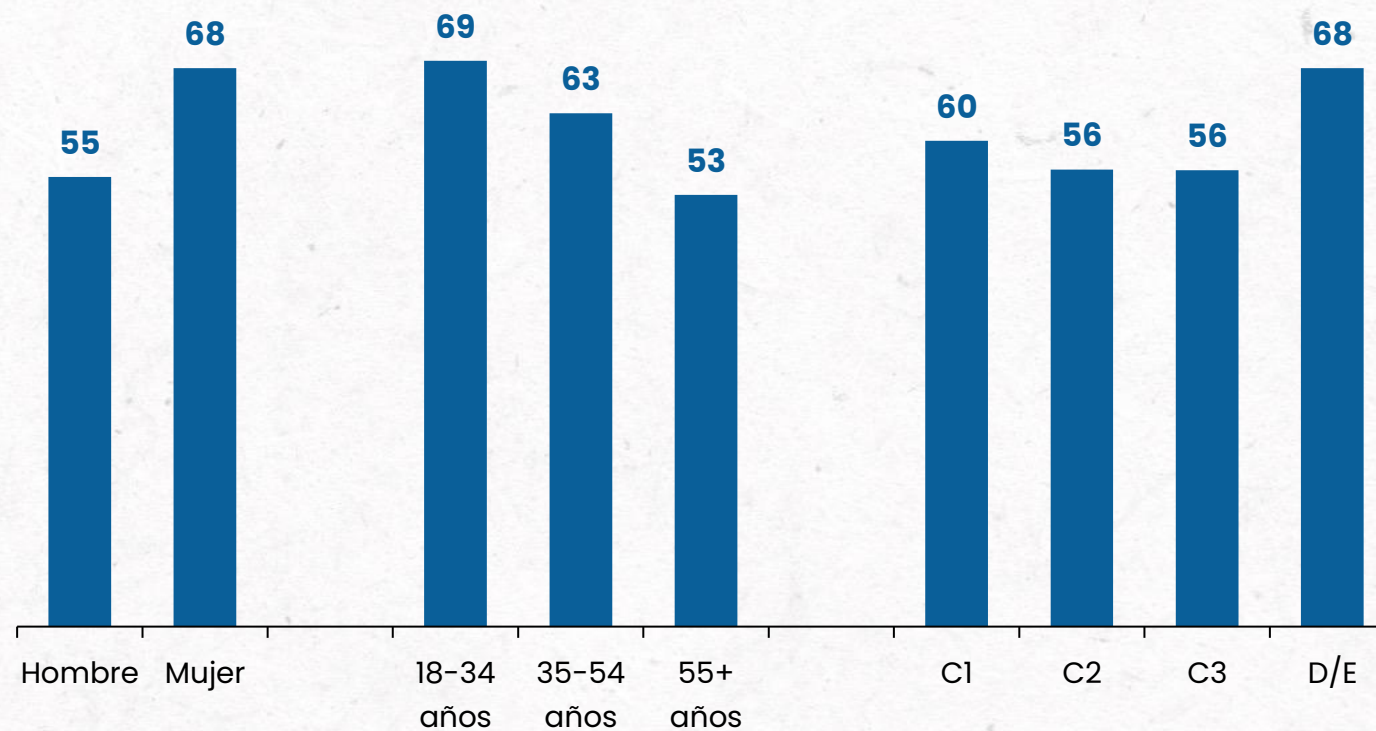
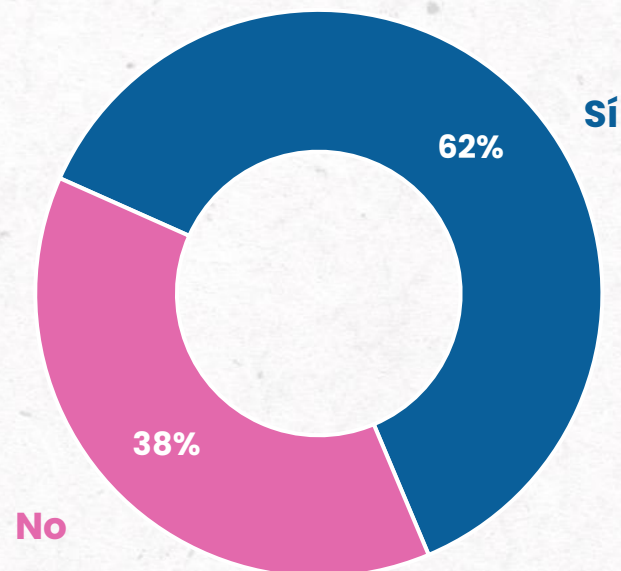
Del siguiente listado de series médicas, ¿cuál es tu favorita?

%



EDUCACIÓN A TRAVÉS DE LAS SERIES MÉDICAS

¿Crees que las series médicas influyen en cómo la gente entiende la salud o actúa cuando se enferma?
%

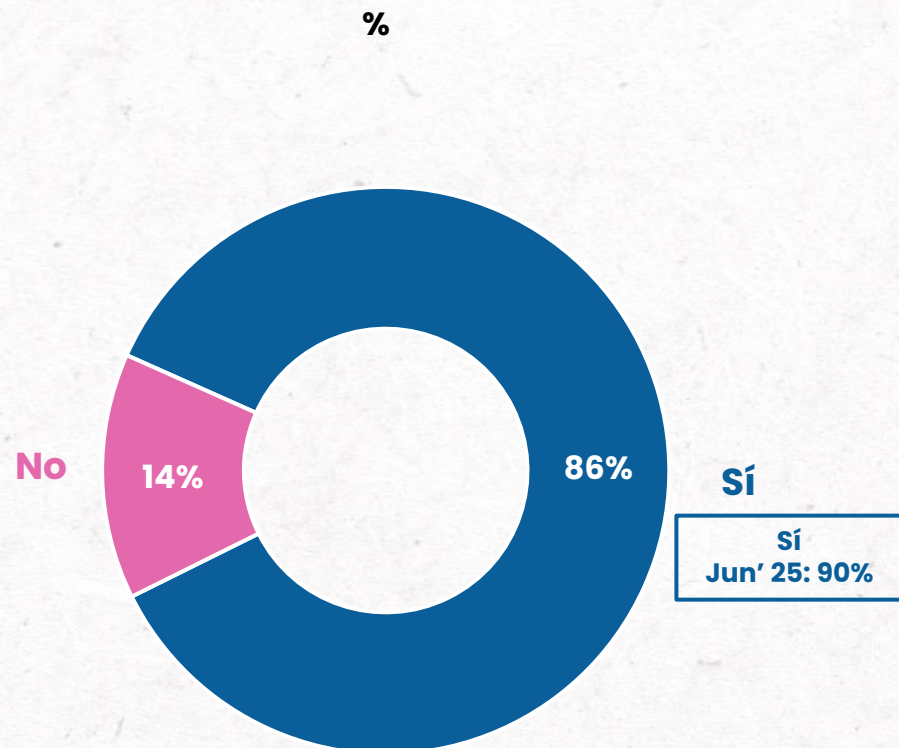




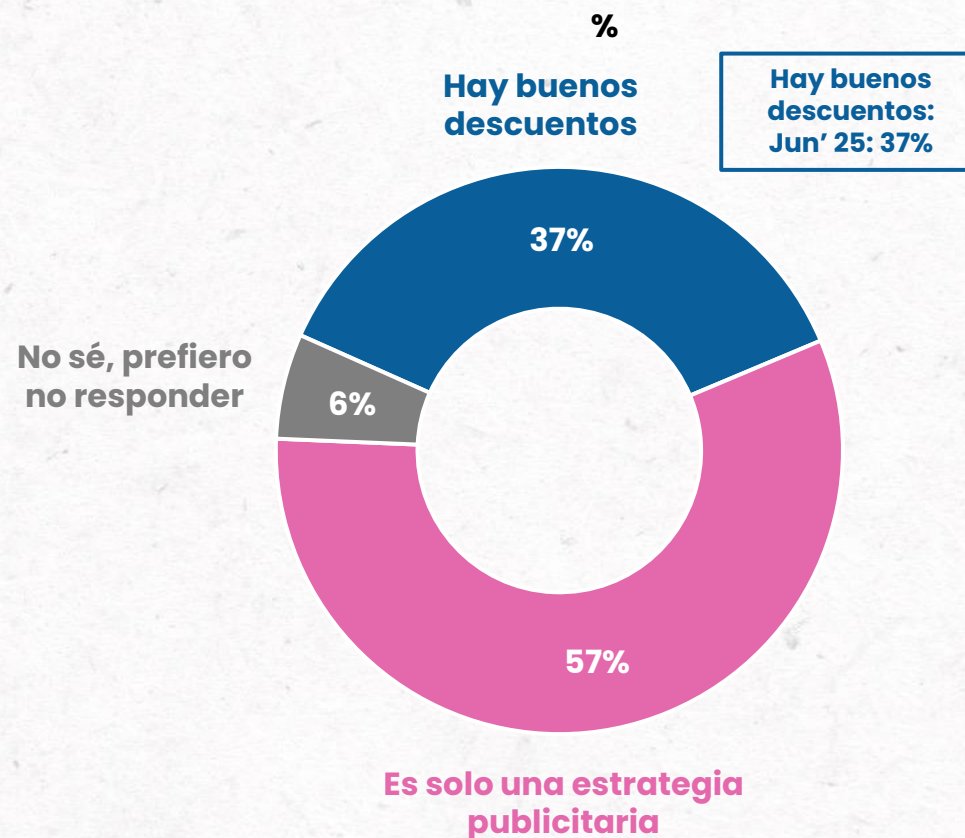
Bonus: CyberDay

CONOCIMIENTO Y CONVENIENCIA CYBER DAY

¿Sabías que hoy comienza el CyberDay 2026?

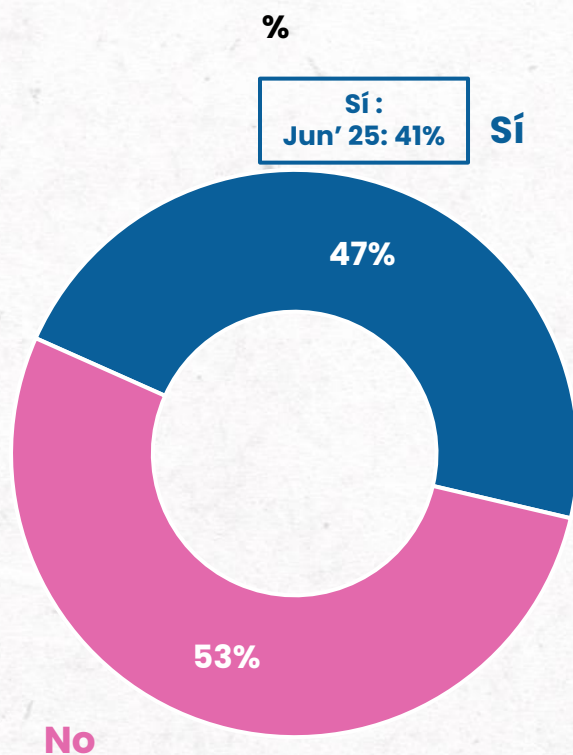


¿Cree que en el Cyber Day hay buenos descuentos, o es solo una estrategia publicitaria?

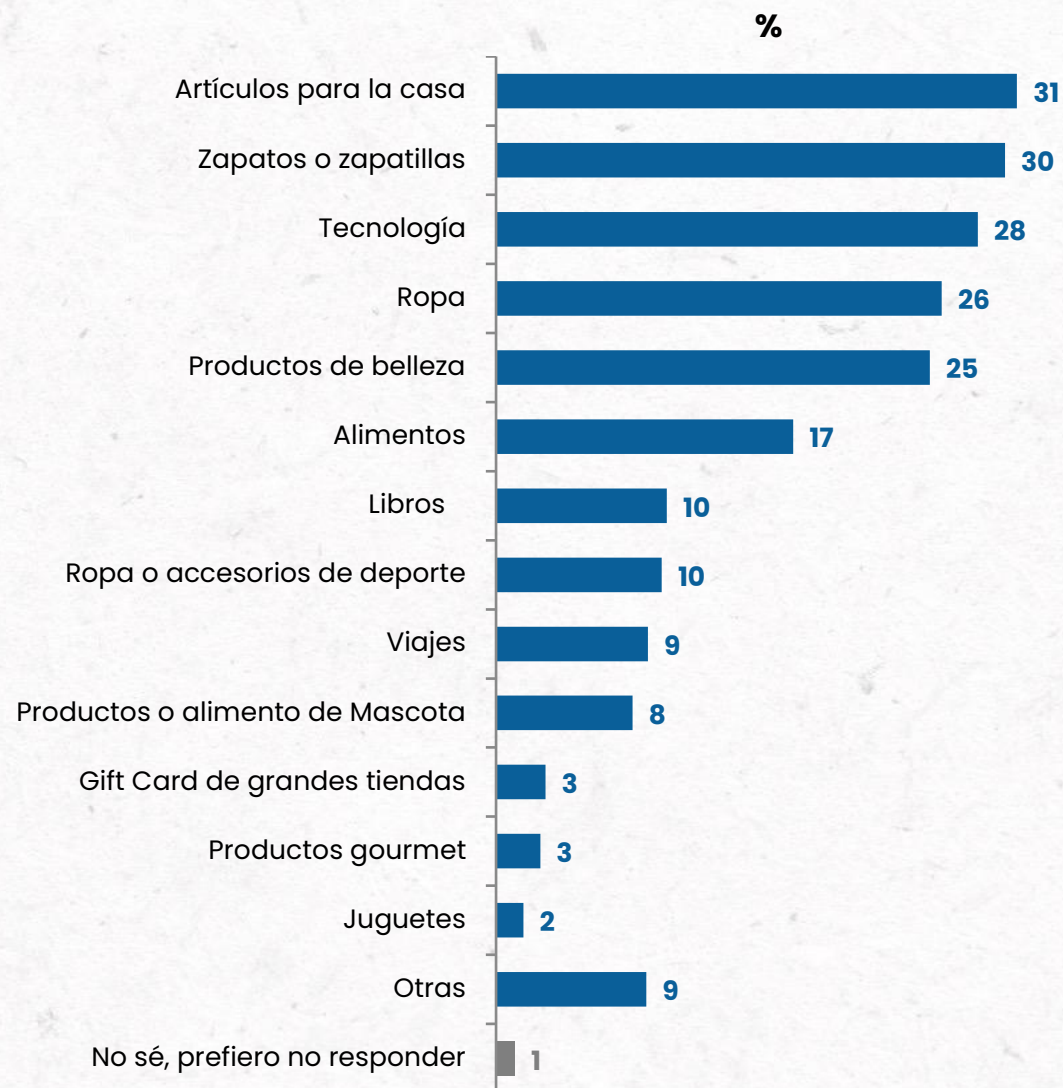


INTENCIÓN DE COMPRA EN CYBER DAY

¿Compraste o tienes pensado comprar algo en este Cyber Day?



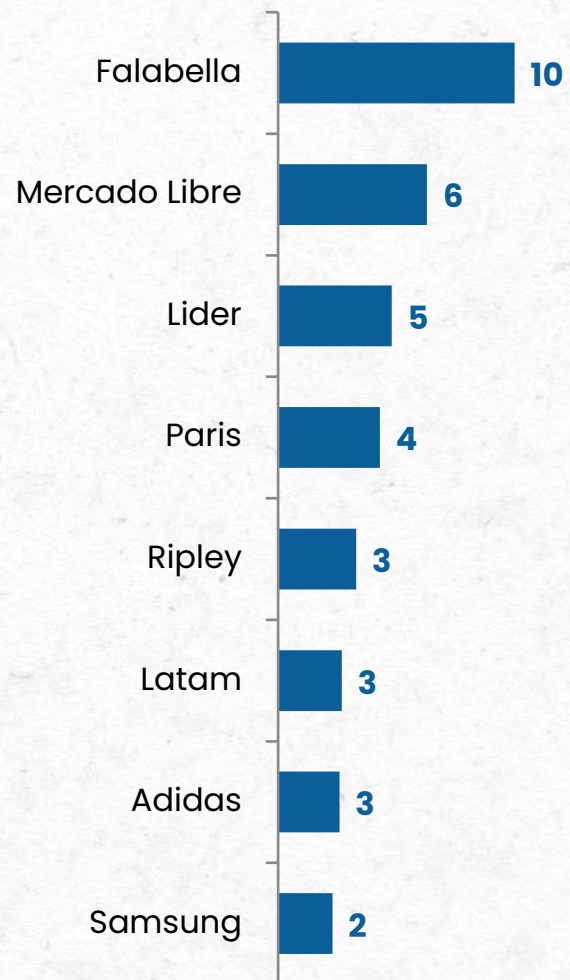
¿Qué tienes pensado comprar?



MARCA QUE DESTACA EN EL CYBER

¿Y qué marca dirías que destaca por tener buenos descuentos en el Cyber?

% Espontánea

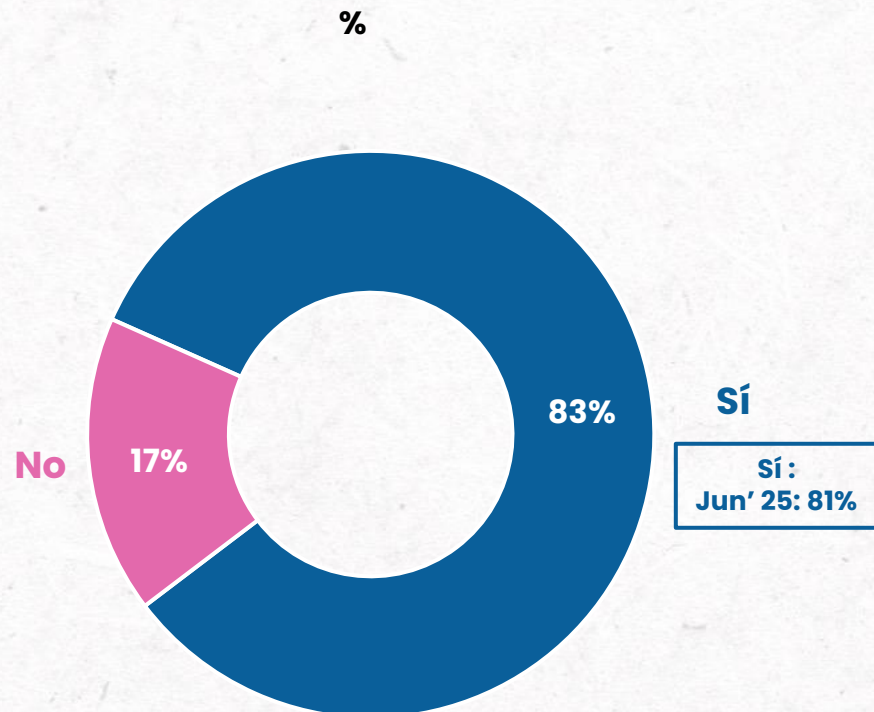


Casos: 700

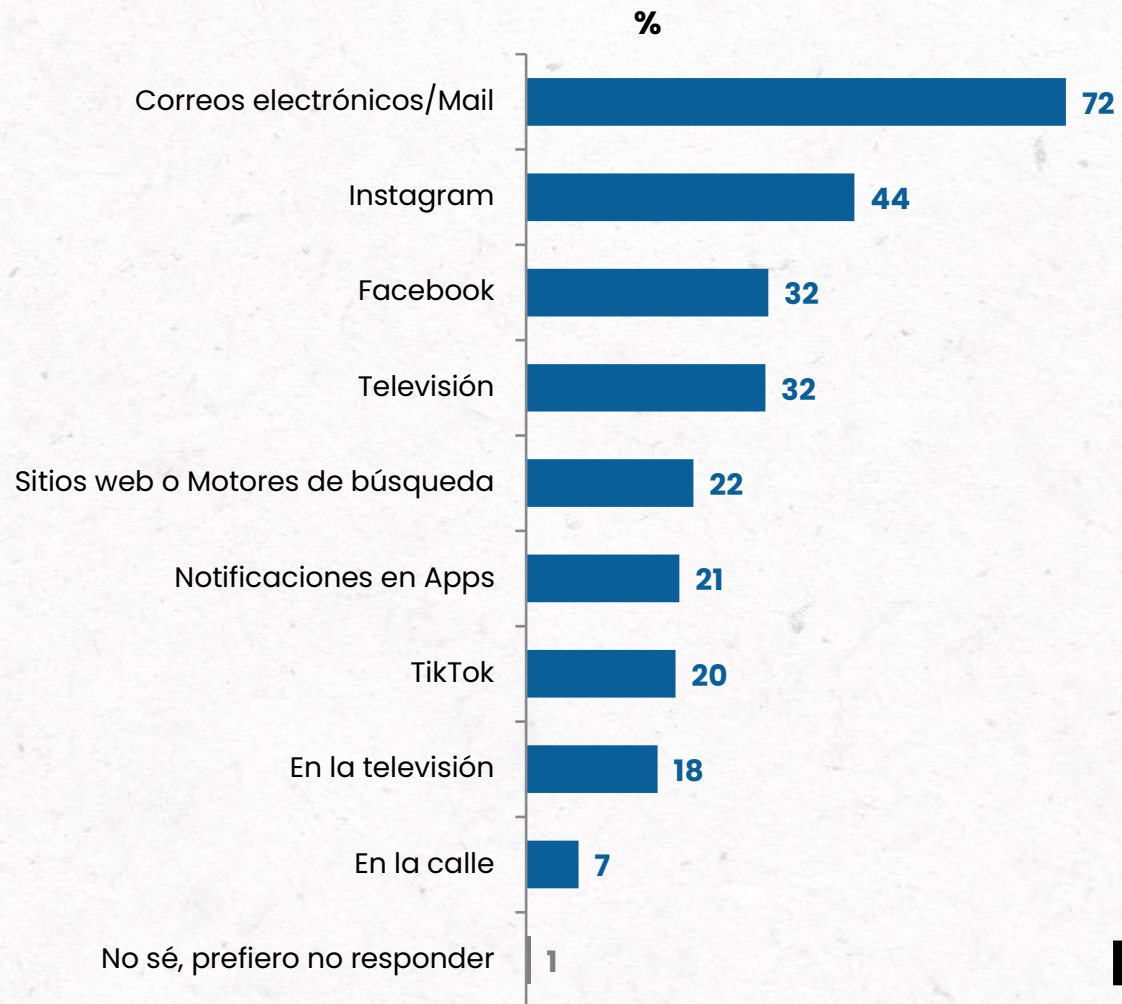
*Se muestran respuestas mayor o igual a 2%

PUBLICIDAD EN CYBER

¿Has visto o recibido publicidad sobre el Cyber?

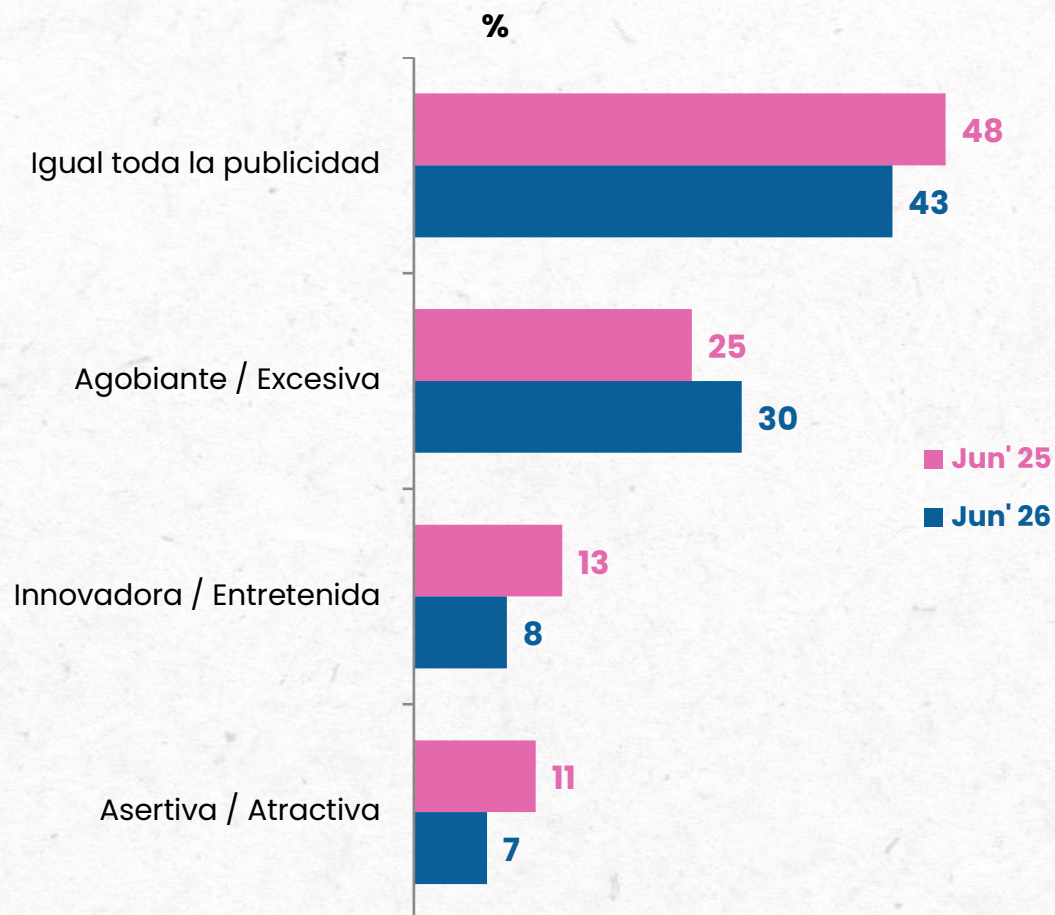


¿Por qué medio recibes con mayor frecuencia las ofertas del CyberDay?

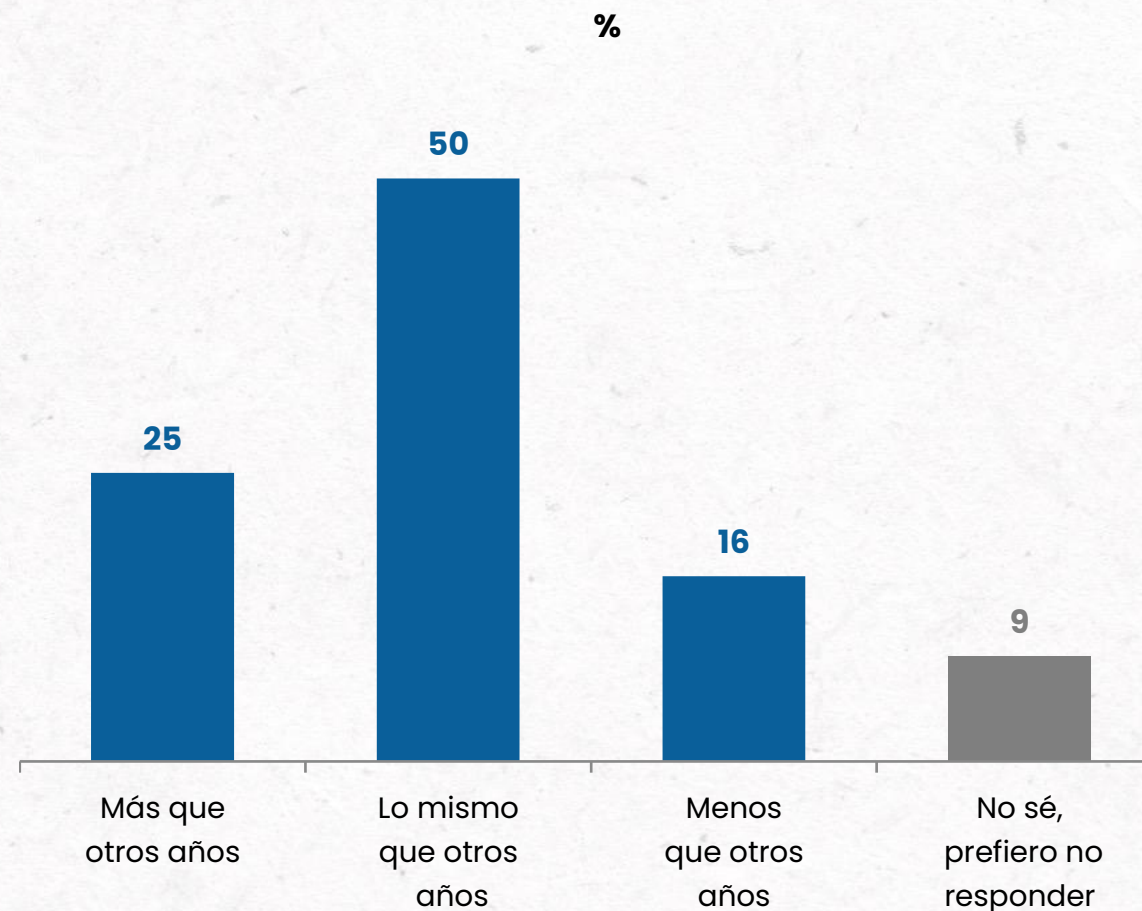


EVALUACIÓN PUBLICIDAD CYBER

En general, ¿cómo evaluarías la publicidad que has visto o recibido del CyberDay?



¿Dirías que este año, recibiste más, menos o la misma cantidad de publicidad sobre el CyberDay que otros años?



Casos: 700

*100% se completa con alternativa "No sé, prefiero no responder"



Nueva de Lyon 145 Piso 15,
Providencia, Santiago, Chile.
cadem@cadem.cl
+562 2438 6500

www.cadem.cl