

Estudio

5



CADEM



Nuevos estudios sindicados

CADEM RESEARCH & ESTRATEGIA

Atención al cliente en jaque:

CHATBOT VS HUMANO

¿Hasta dónde puede llegar un chatbot?
¿Y cuándo las personas prefieren hablar con alguien de verdad? 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.

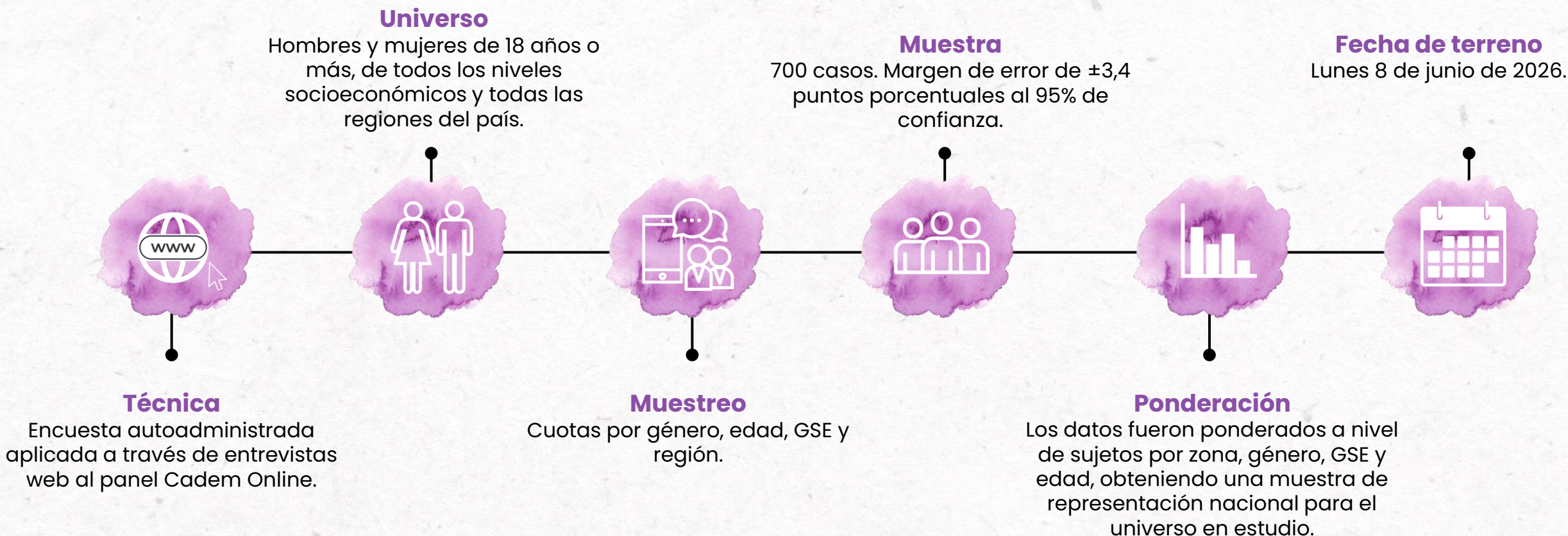
CADEM RESEARCH & ESTRATEGIA

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



5 Claves de la semana

- ➔ **Brasil** (14%) y **Portugal** (13%) se posicionan como los países favoritos de los chilenos para ganar la copa del mundo 2026.
- ➔ Con 14% de las preferencias, **Lider** es la marca que más valoran los chilenos. En publicidad memorable, **Lider** empata con **WOM** en el primer lugar, con 7% de las menciones espontáneas.
- ➔ Supermercados (89%), Farmacias (76%) y Bancos (69%) son las principales industrias con las que los chilenos han tenido experiencia durante los últimos tres meses. En relación a esto, **Lider** (9%) y **Jumbo** (6%) destacan por su buena relación con los clientes.
- ➔ El **Mundial de fútbol 2026** es la coyuntura de esta semana: 44% de los chilenos declara interés en el torneo y seis de cada diez cree que verá los partidos. La fiebre mundialista también se siente en lo coleccionable: dos tercios de quienes tienen álbum ya han intercambiado láminas. En cuanto a las expectativas, **Argentina** aparece como la gran decepción, esperada por el 16% de los chilenos, y **Cristiano Ronaldo** se proyecta como el mejor jugador. En el terreno de las marcas, **Coca-Cola** y **Adidas** lideran la asociación espontánea con el Mundial.
- ➔ 94% de los chilenos se enteraron del **CyberDay** de la semana pasada y 82% vio o recibió publicidad sobre este evento, siendo el mail o correo electrónico el principal medio a través del cual recibió publicidad (58%). Al respecto, cerca de un tercio considera que la **publicidad fue agobiante y excesiva**. Por último, **Falabella** destaca como marca presente en el CyberDay, con 18% de las menciones espontáneas.



01.

Conexión

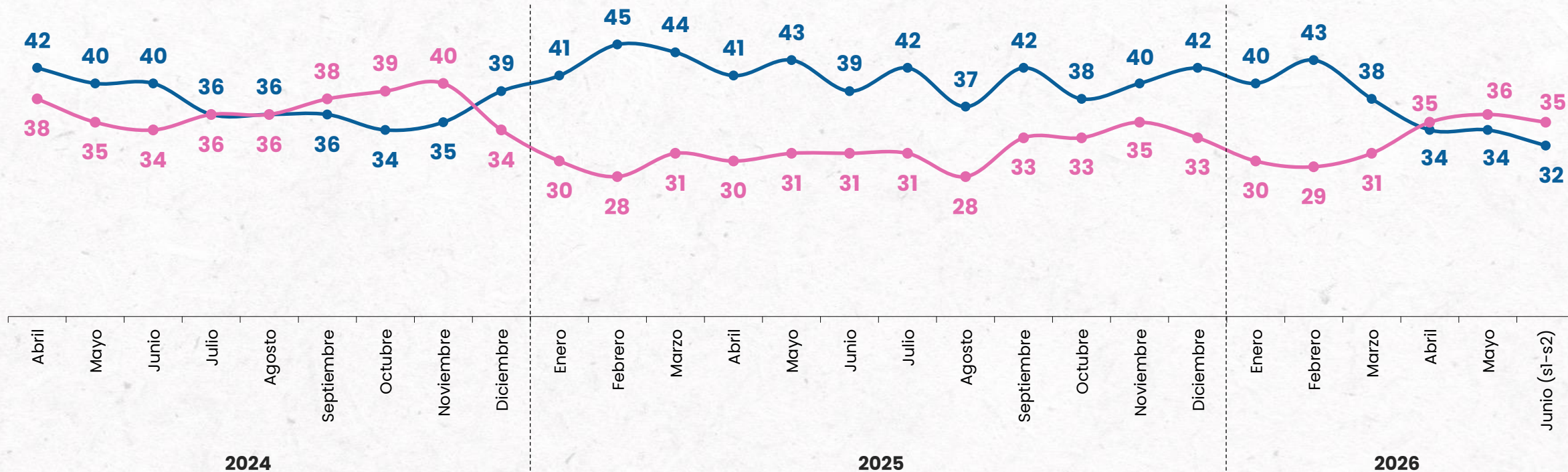
ESTADO DE ÁNIMO DE LOS CHILENOS

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**

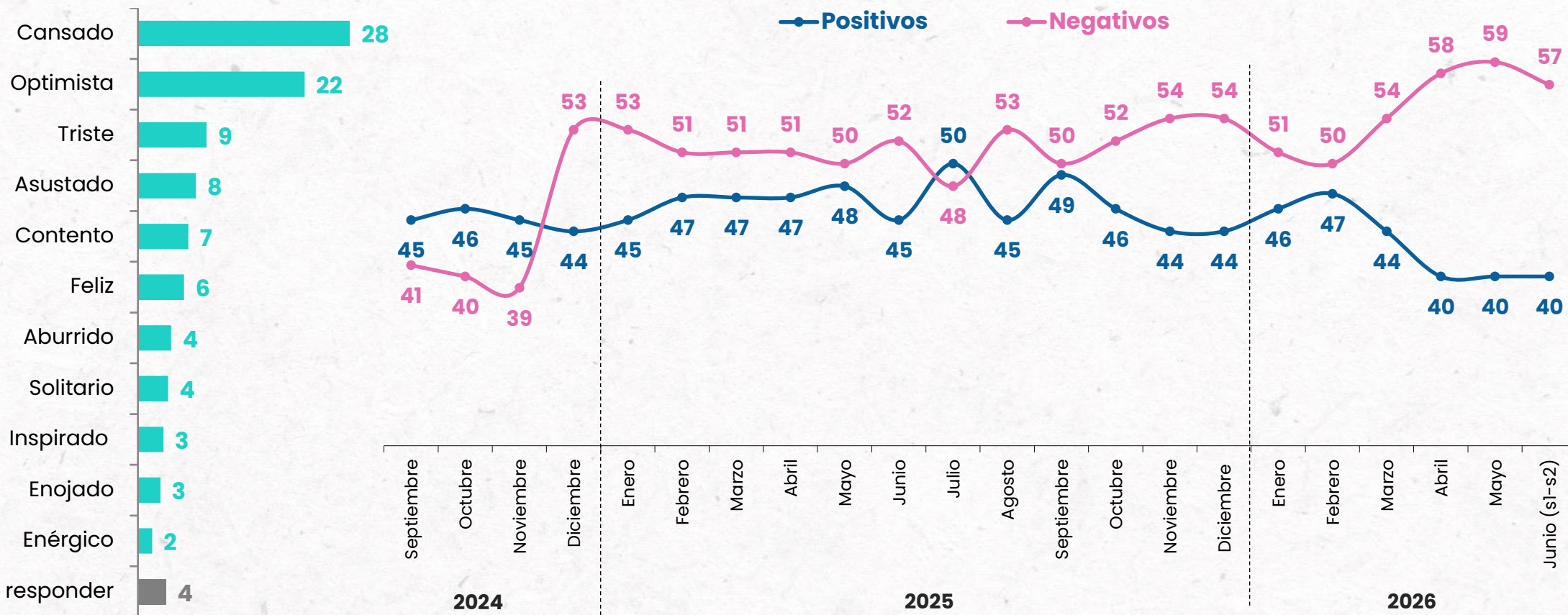


SENTIMIENTO PREDOMINANTE

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

%

S2 junio



No sé, prefiero no responder 4

Casos: 700

RANKING DE LA SEMANA: PAÍS QUE LE GUSTARÍA QUE GANE EL MUNDIAL

Del siguiente listado de países, ¿cuál de ellos te gustaría que gane el Mundial de Fútbol 2026?

Alternativas dadas. %



Casos: 700

*Alternativa "otro" incluye menciones menores a 1%



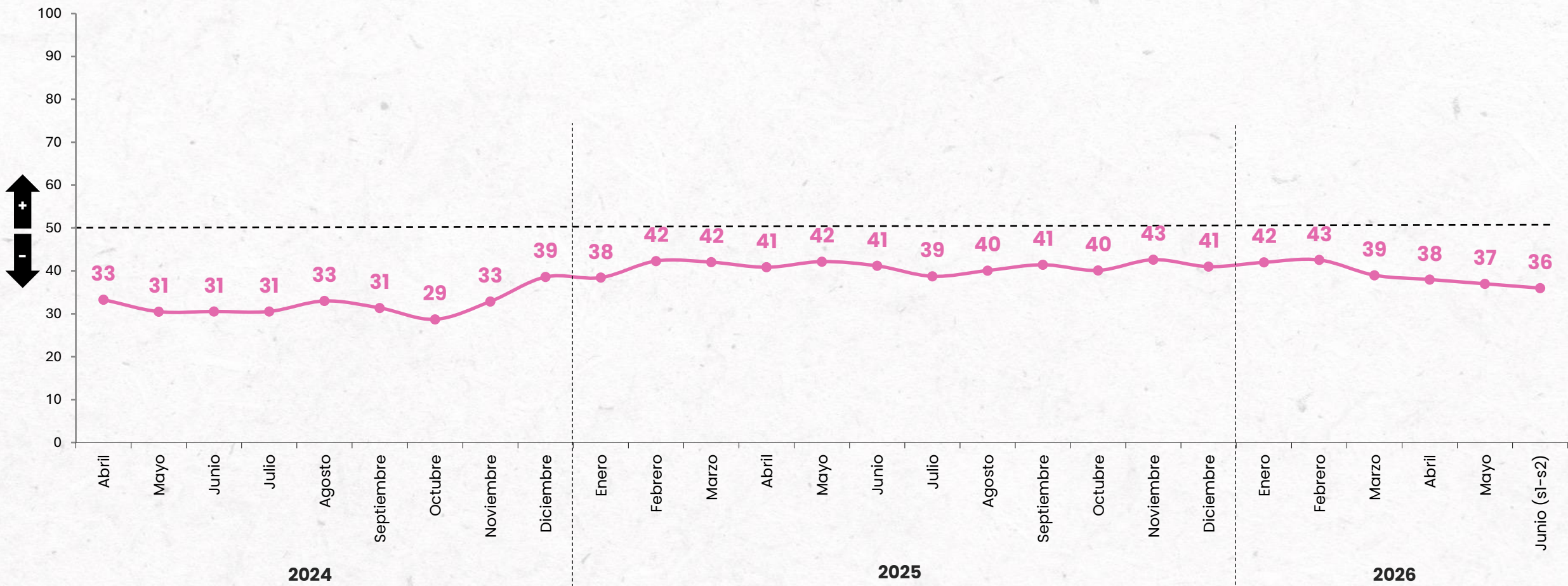
02.

Consumo

EVALUACIÓN ECONÓMICA PERSONAL

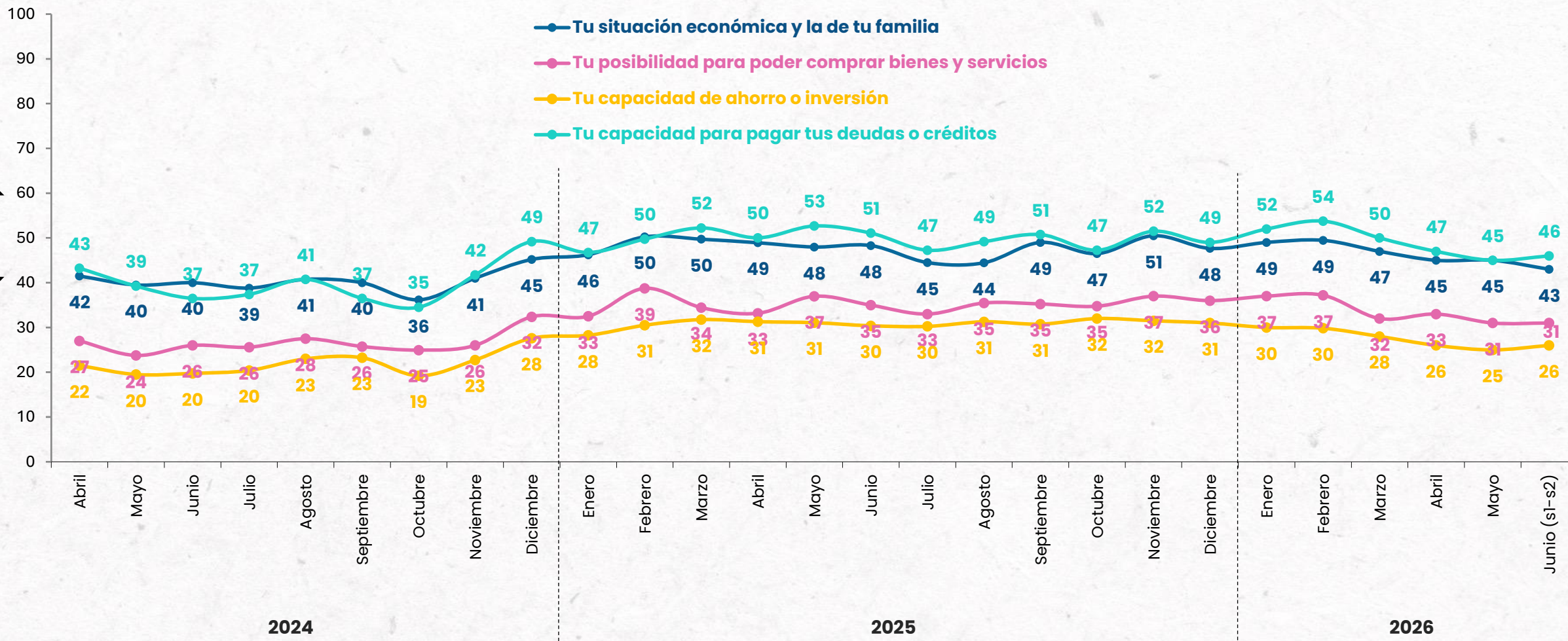
En una escala de 1 a 7, ¿cómo calificarías la situación...?

**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



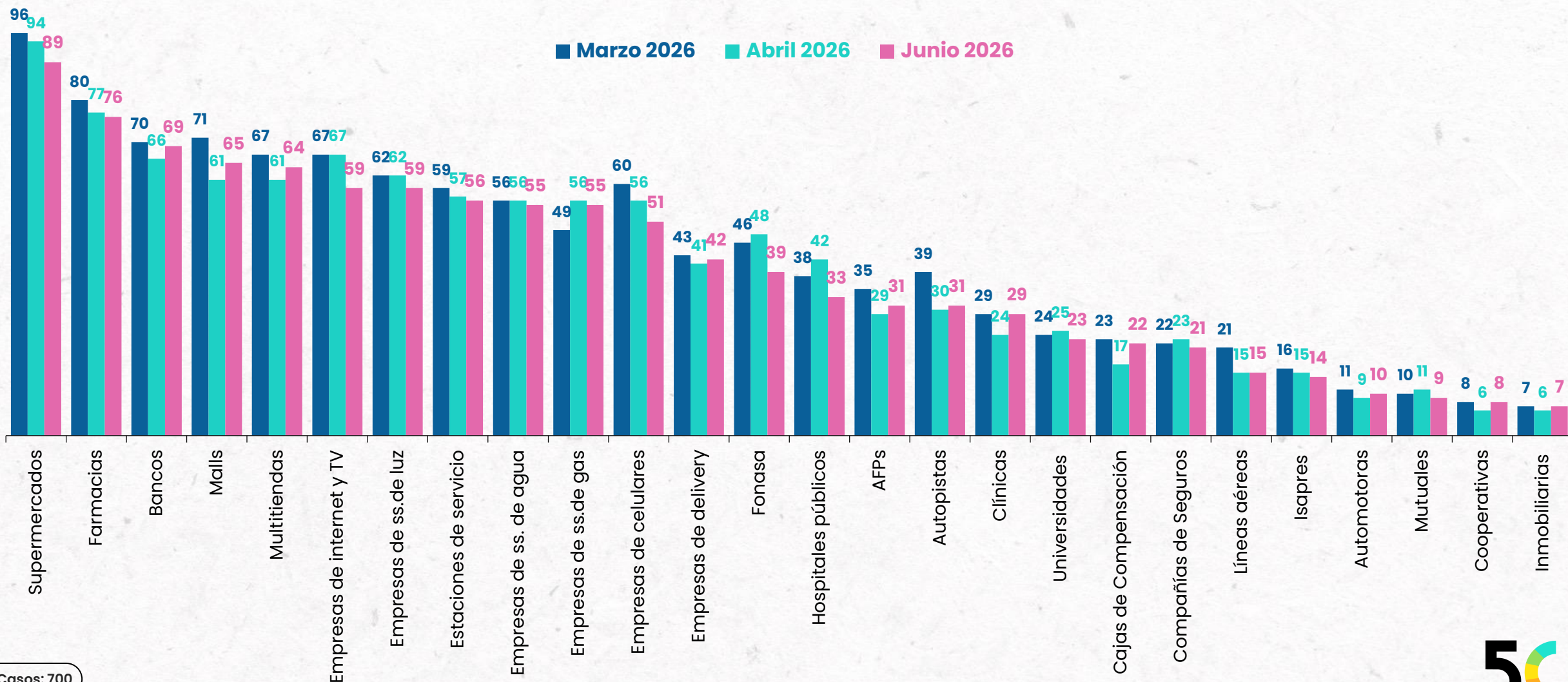


03.

Clientes

EXPERIENCIA CON INDUSTRIAS

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

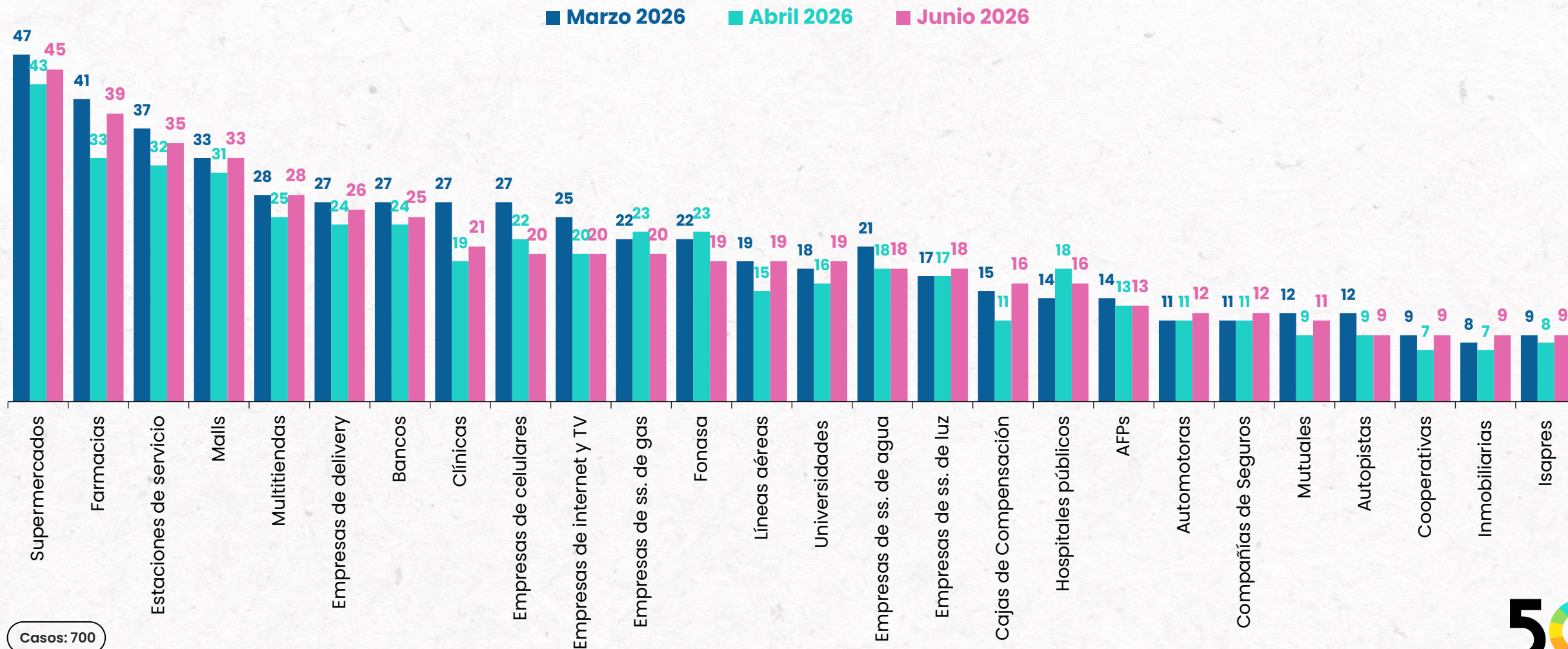


Casos: 700

EVALUACIÓN DE INDUSTRIAS

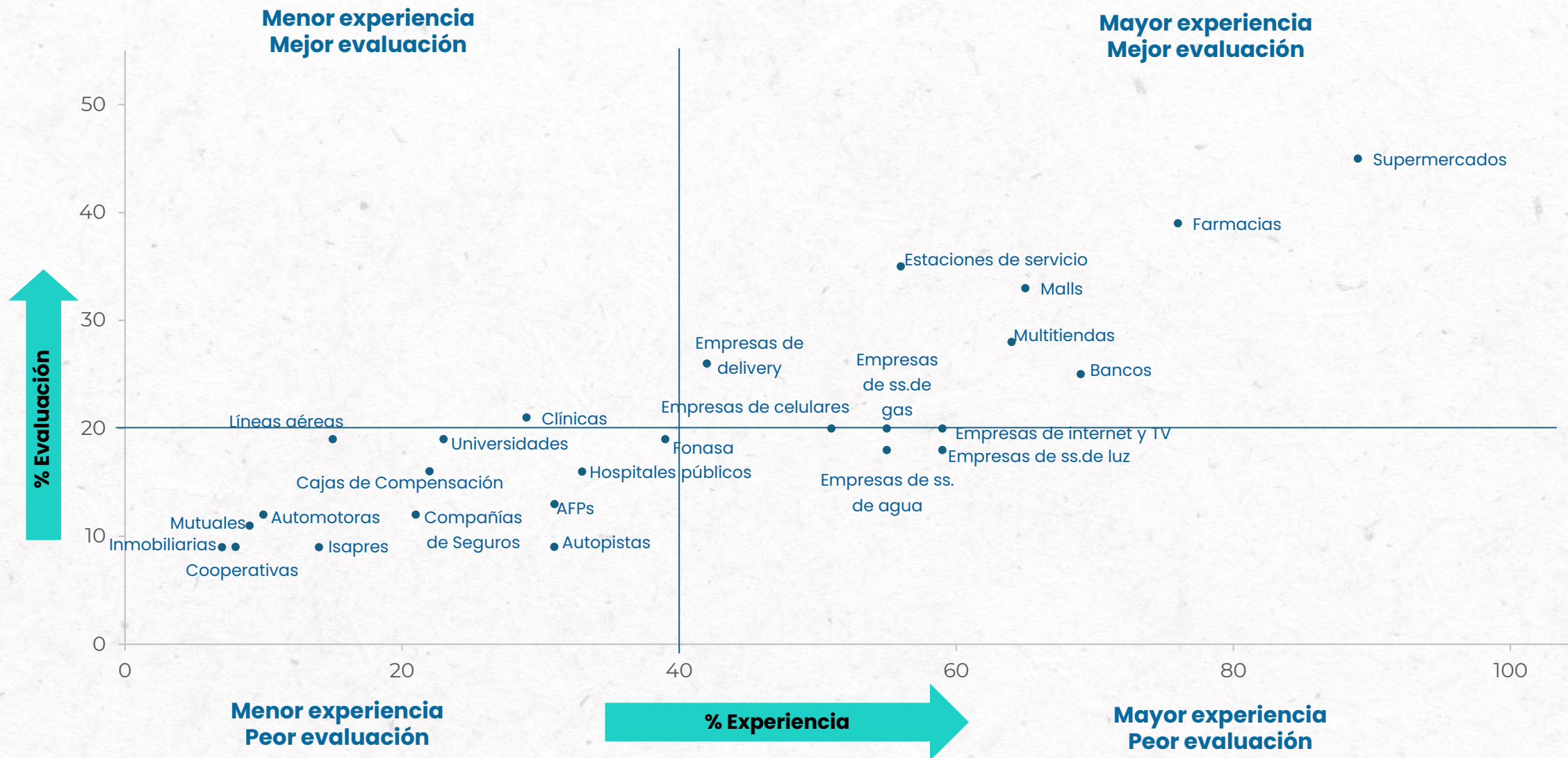
Usando una escala de 1 a 7 como en el colegio, donde 1 es “pésimo” y 7 es “excelente”,
¿Cómo evaluarías la forma en que las siguientes industrias se relacionan con sus clientes/consumidores?

% Notas 6 y 7



Casos: 700

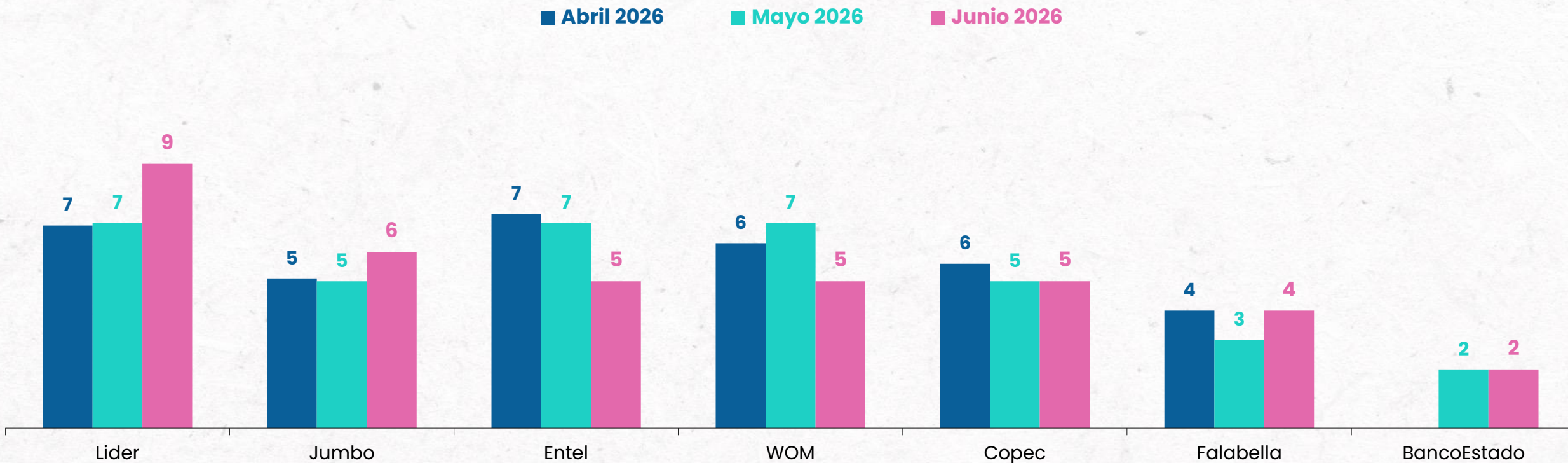
EXPERIENCIA Y EVALUACIÓN DE INDUSTRIAS



Casos: 700

MARCA DESTACADA POR BUENA RELACIÓN CON CLIENTES

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



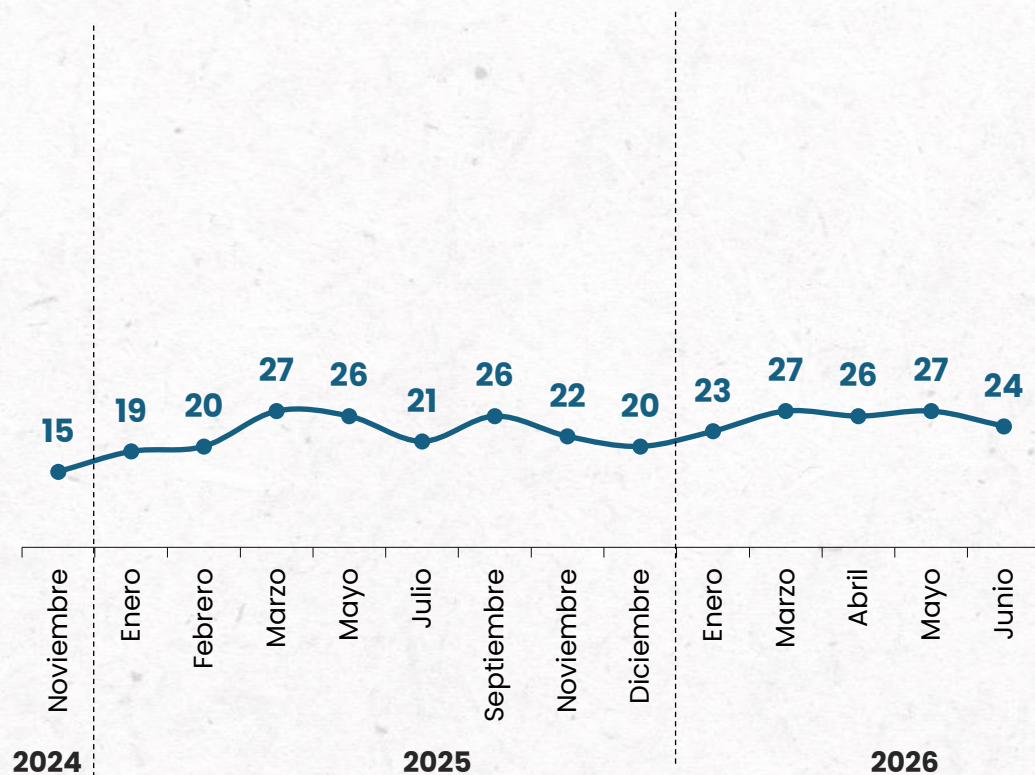
Casos: 700

*Menciones sobre 2%.

PROBLEMAS CON EMPRESAS

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

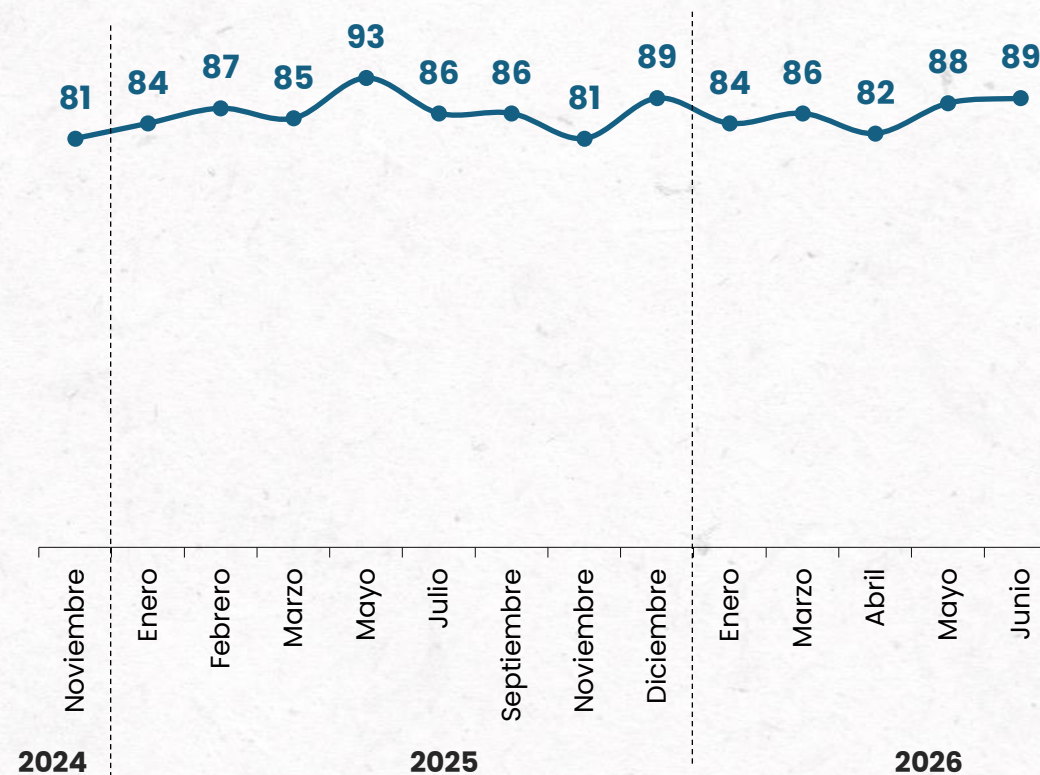
% Sí



Casos: 700

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

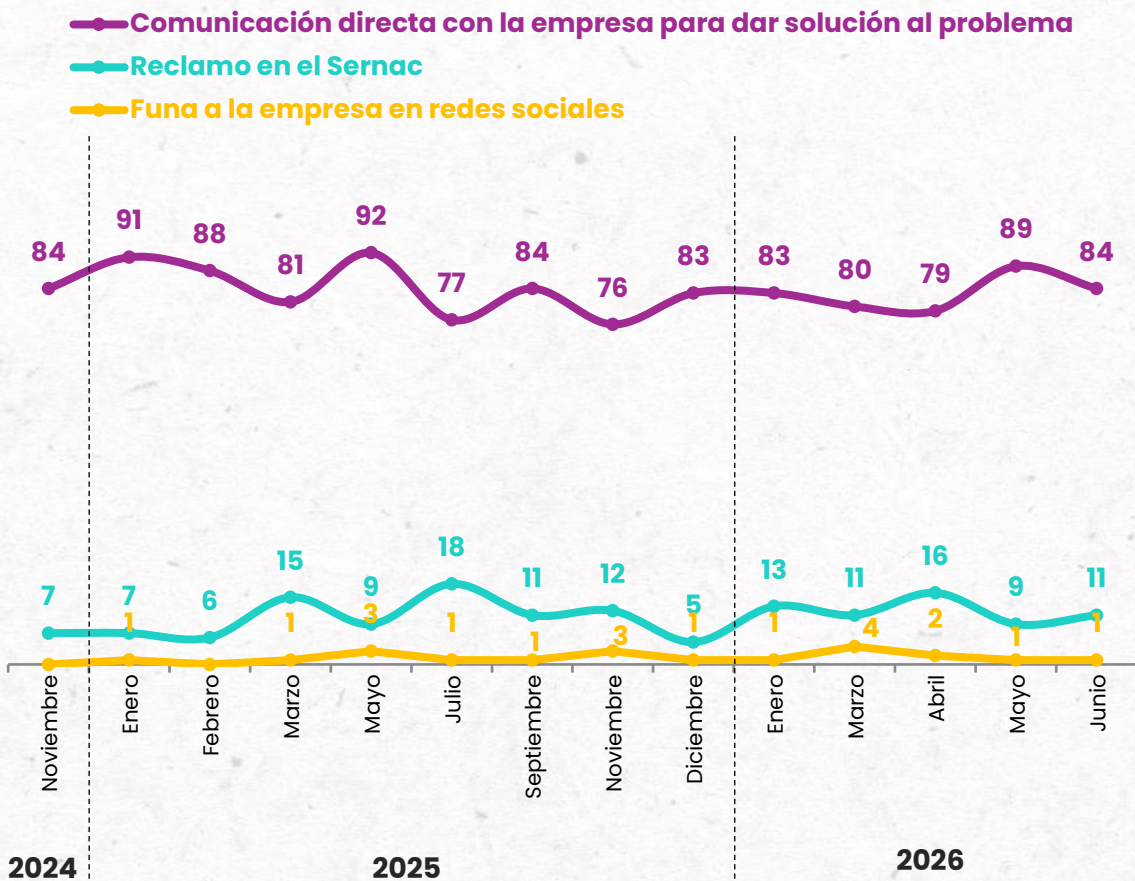
% Sí



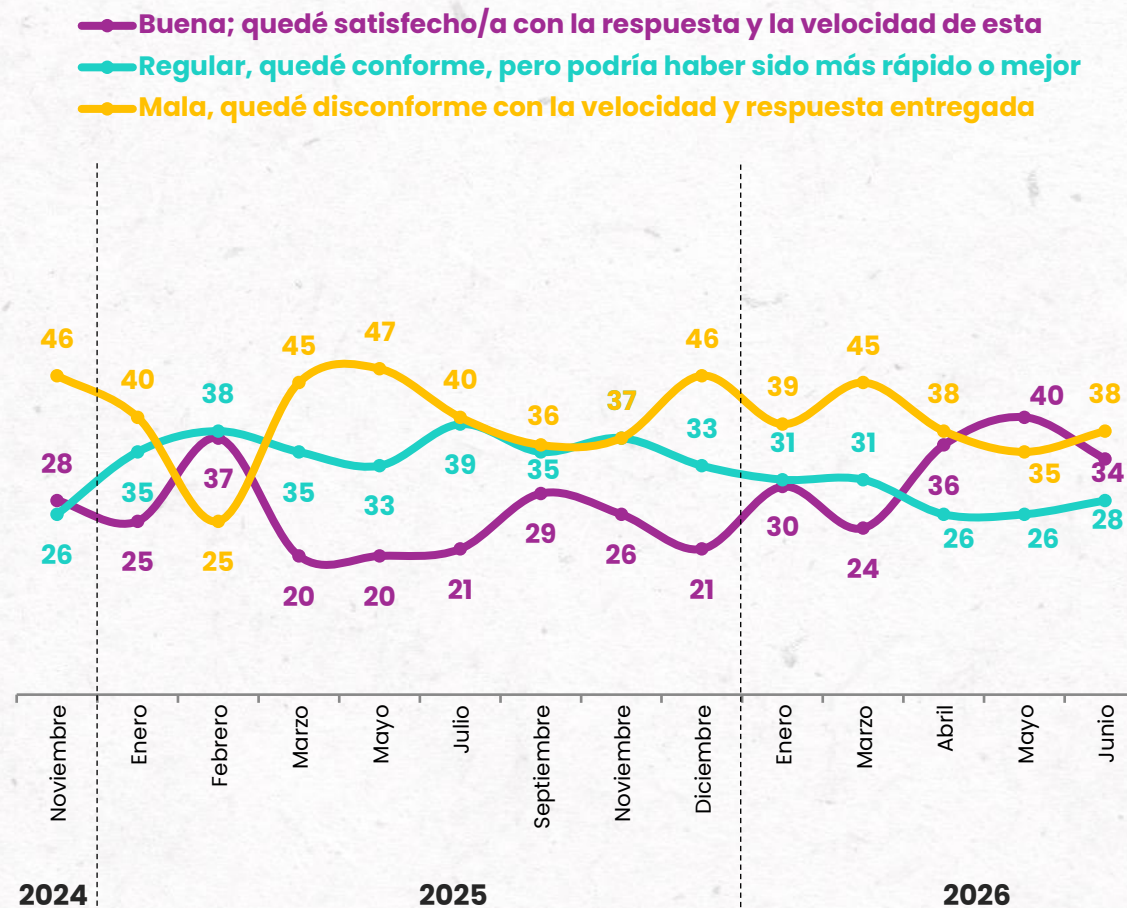
Casos: entre quienes tuvieron problemas con la empresa N=194

ACCIÓN FRENTE AL PROBLEMA

¿Qué acción realizaste?
%



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



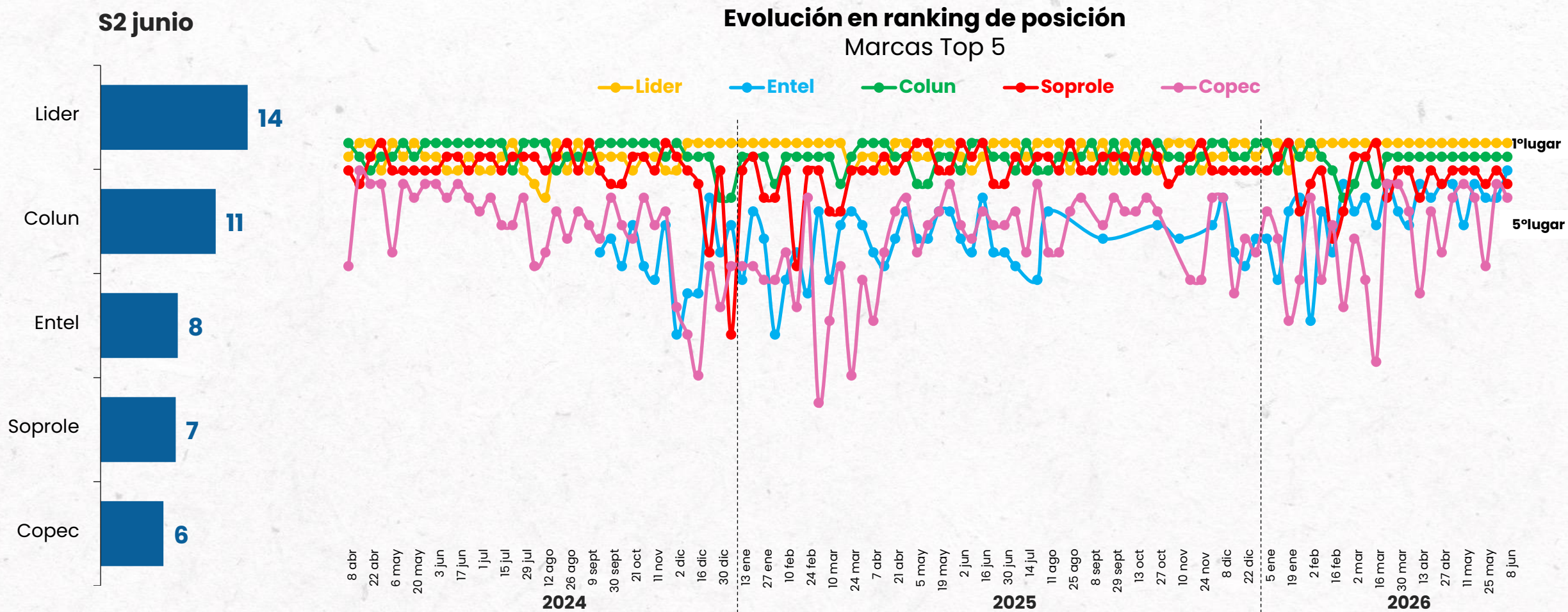
Casos: entre quienes tuvieron problemas con la empresa y realizaron reclamos o algo al respecto N=173



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

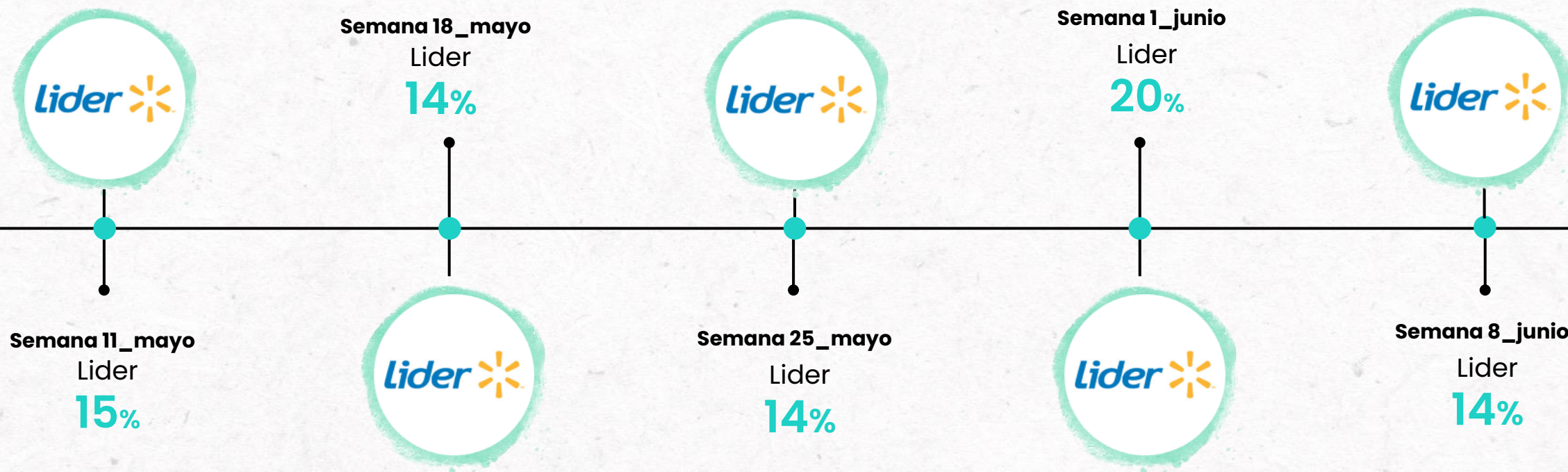


Casos: 700



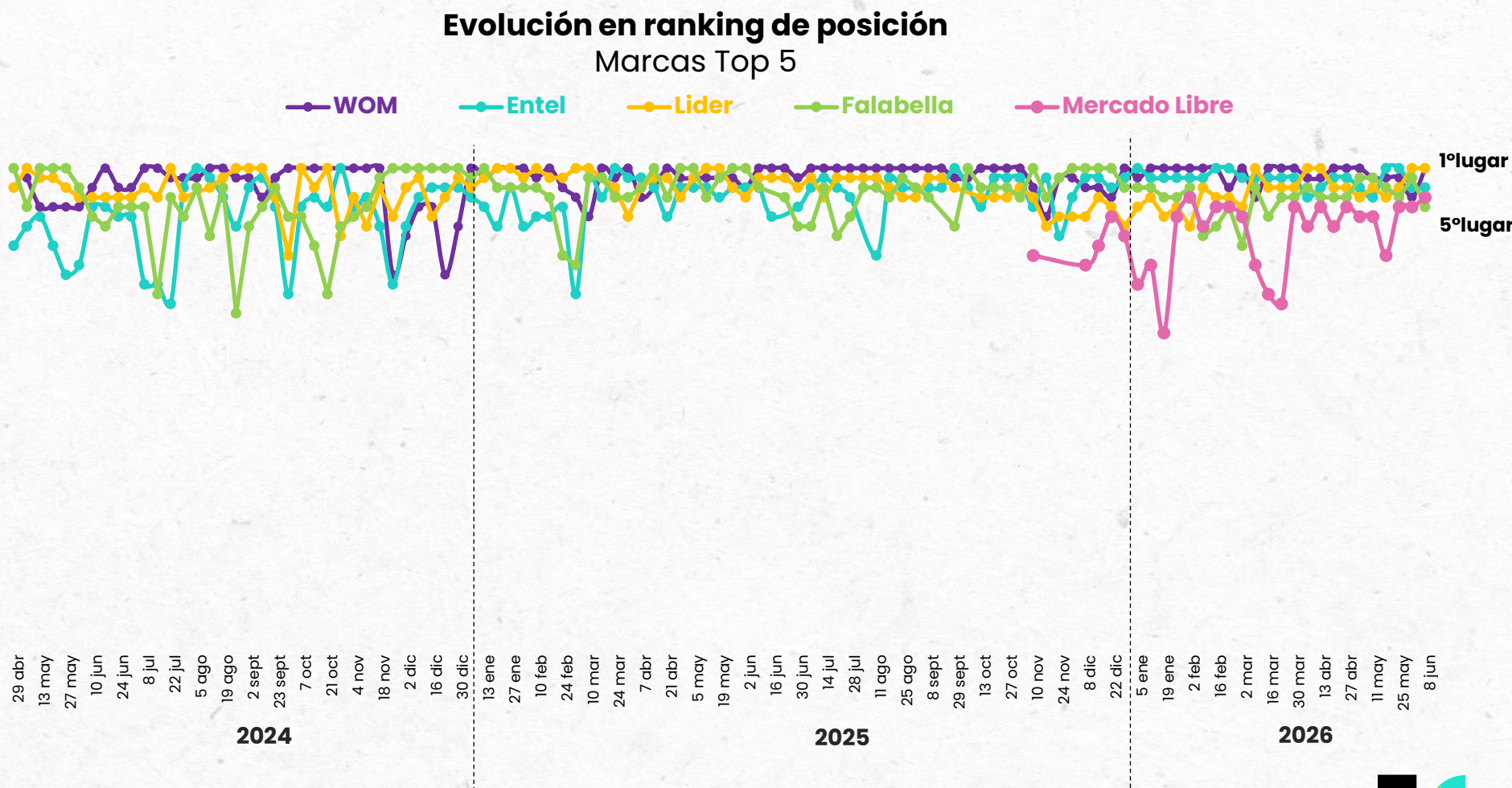
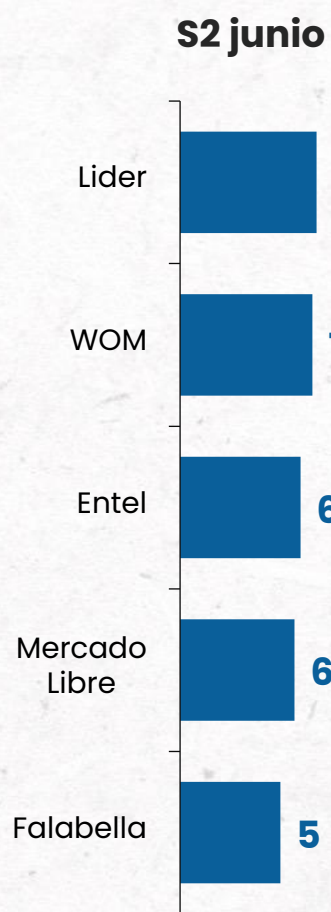
EVOLUTIVO: MARCAS RELEVANTES

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



PUBLICIDAD MEMORABLE: TOP 5

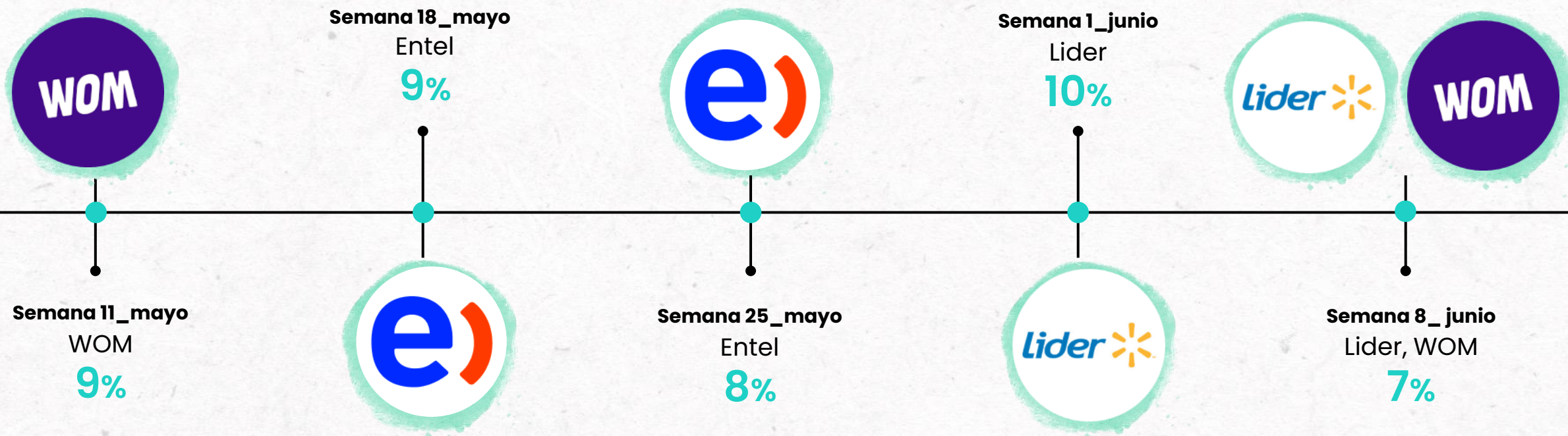
¿De qué marcas has visto publicidad que te haya gustado esta semana?
% Espontáneo



Casos: 700

EVOLUTIVO: PUBLICIDAD MEMORABLE

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



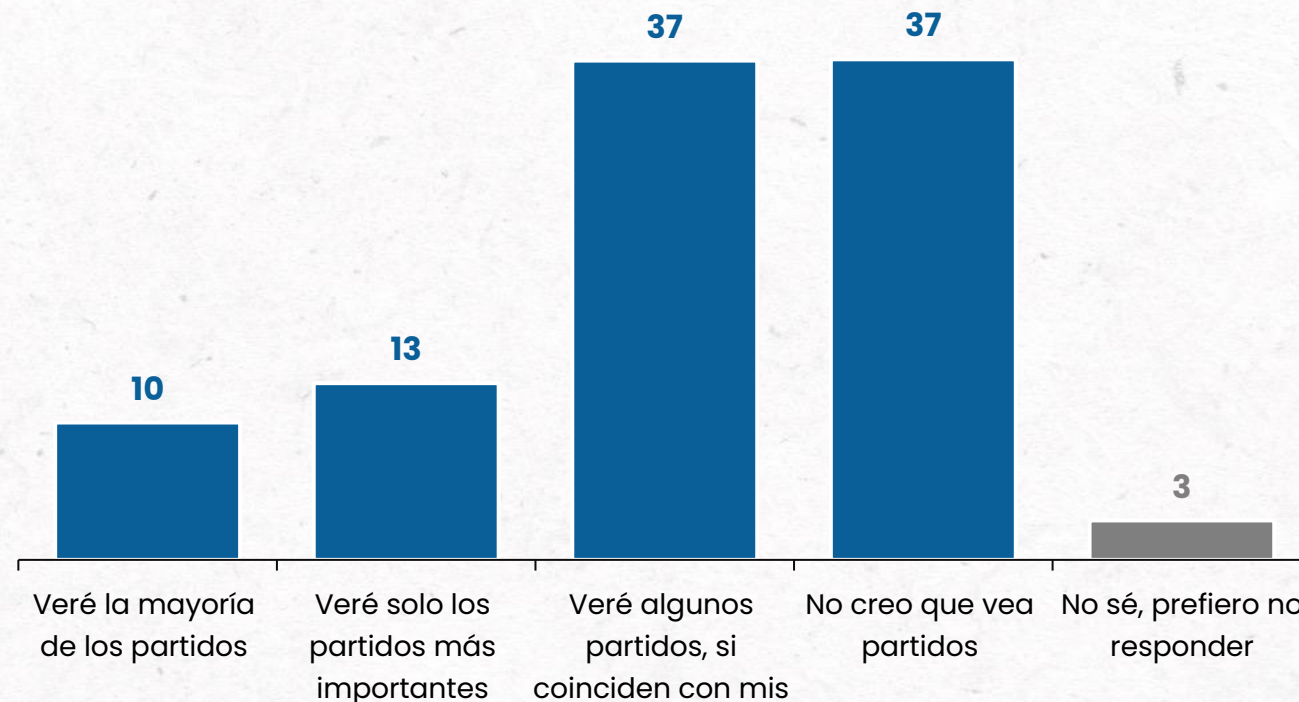
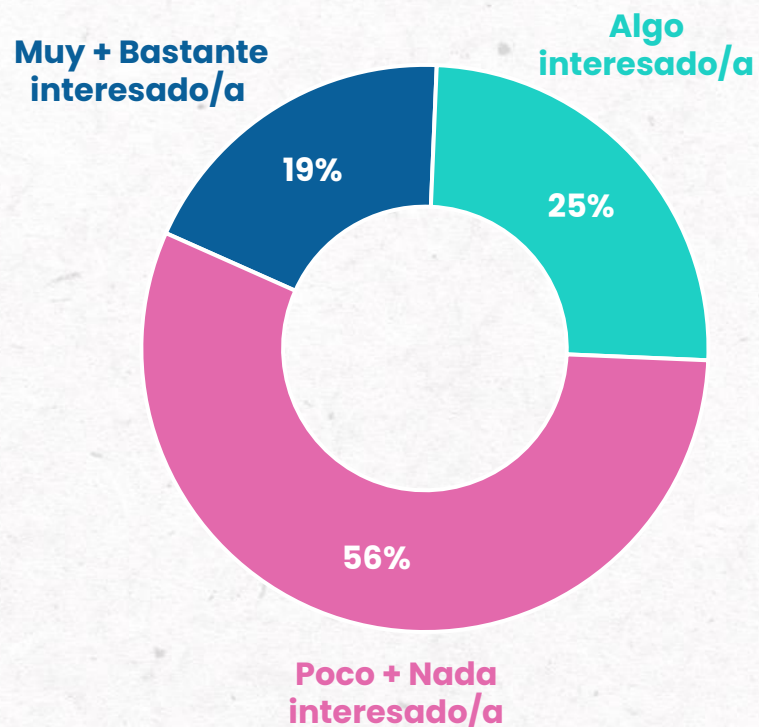


Coyuntura: Mundial 2026

INTERÉS EN EL MUNDIAL Y DISPOSICIÓN A VER LOS PARTIDOS

¿Qué tan interesado/a estás en el Mundial de Fútbol 2026?
%

Pensando en el Mundial 2026, ¿qué tan probable es que veas los partidos?
%

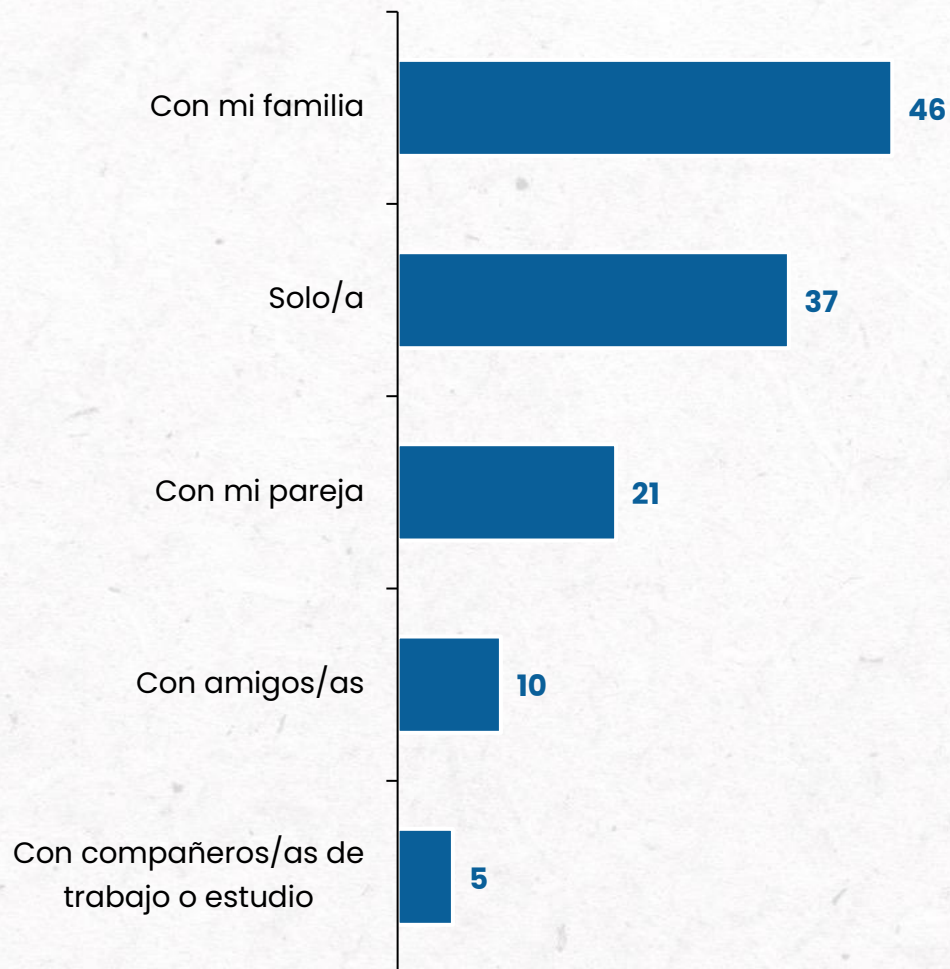


	Veré la mayoría de los partidos	Veré solo los partidos más importantes	Veré algunos partidos, si coinciden con mis horarios	No creo que vea partidos	No sé, prefiero no responder
Hombres	15%	17%	41%	26%	2%
Mujeres	6%	10%	33%	47%	4%

LUGAR Y COMPAÑÍA CON QUE VERÁ LOS PARTIDOS

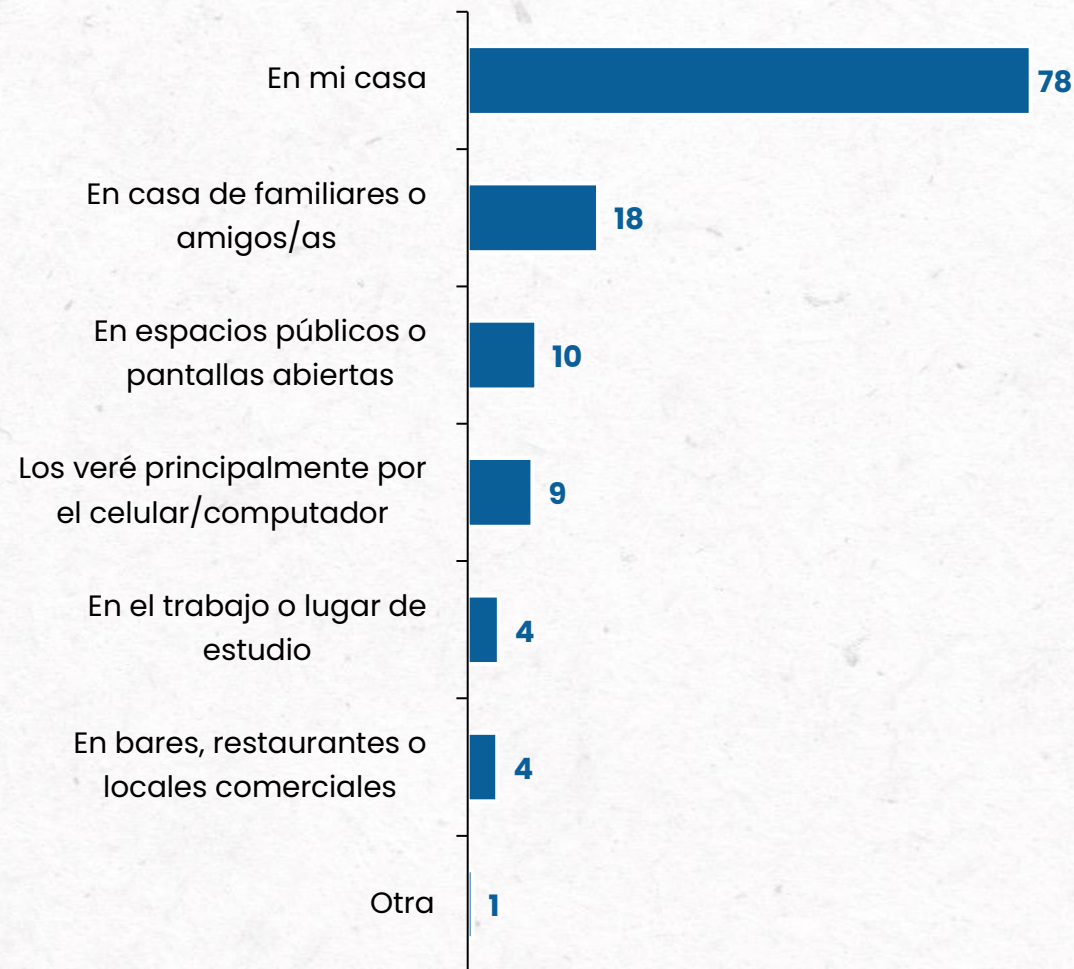
¿Con quién crees que verás principalmente los partidos del Mundial?

%



¿Dónde crees que verás principalmente los partidos del Mundial?

%



Casos: entre quienes verán los partidos N= 441

DISPOSICIÓN A COMPRAR PRODUCTOS O SERVICIOS PARA EL MUNDIAL

¿Cuál de los siguientes productos o servicios considerarías comprar o contratar por el Mundial?

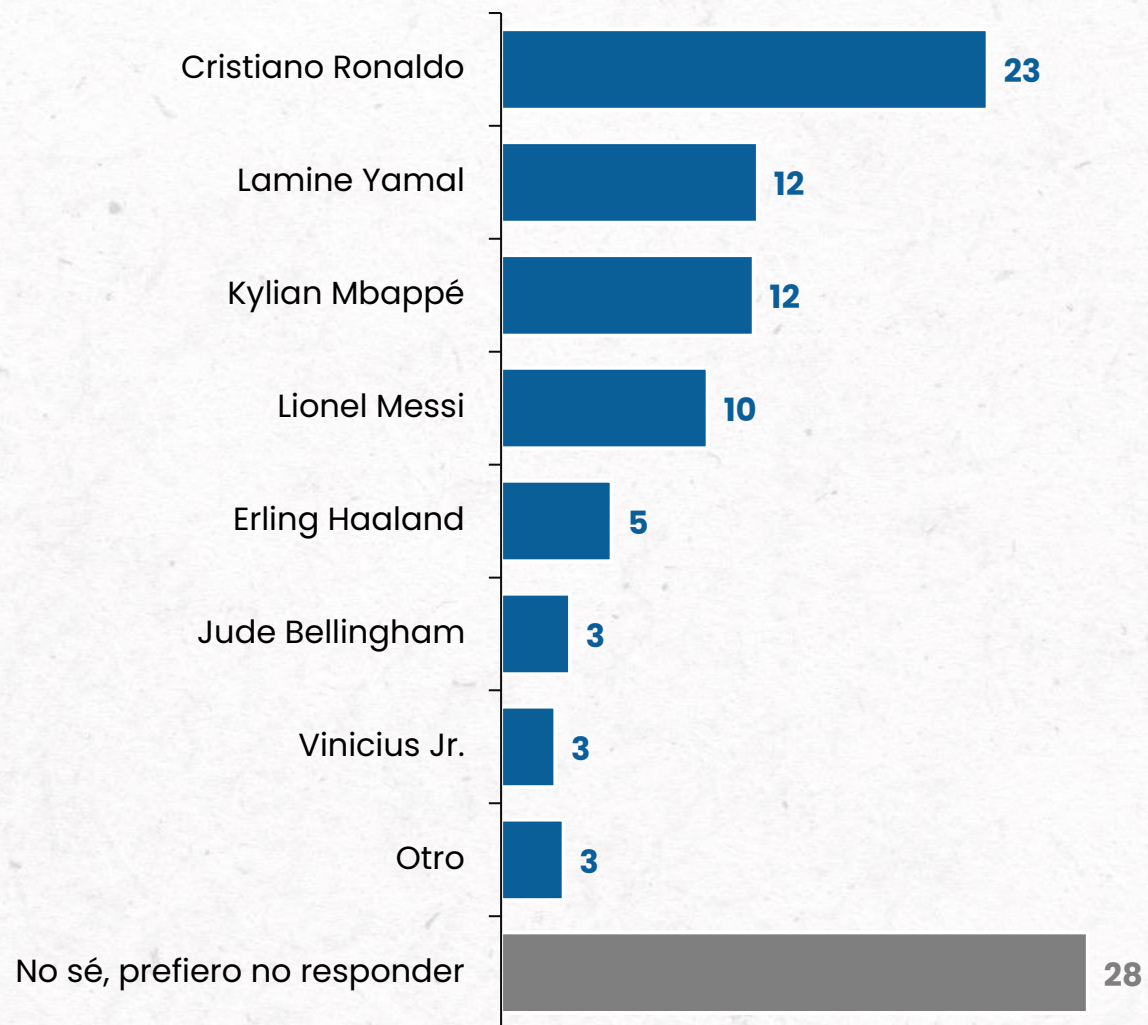
% Múltiple



Casos: entre quienes están interesados en el Mundial N=138

MEJOR JUGADOR DEL MUNDIAL

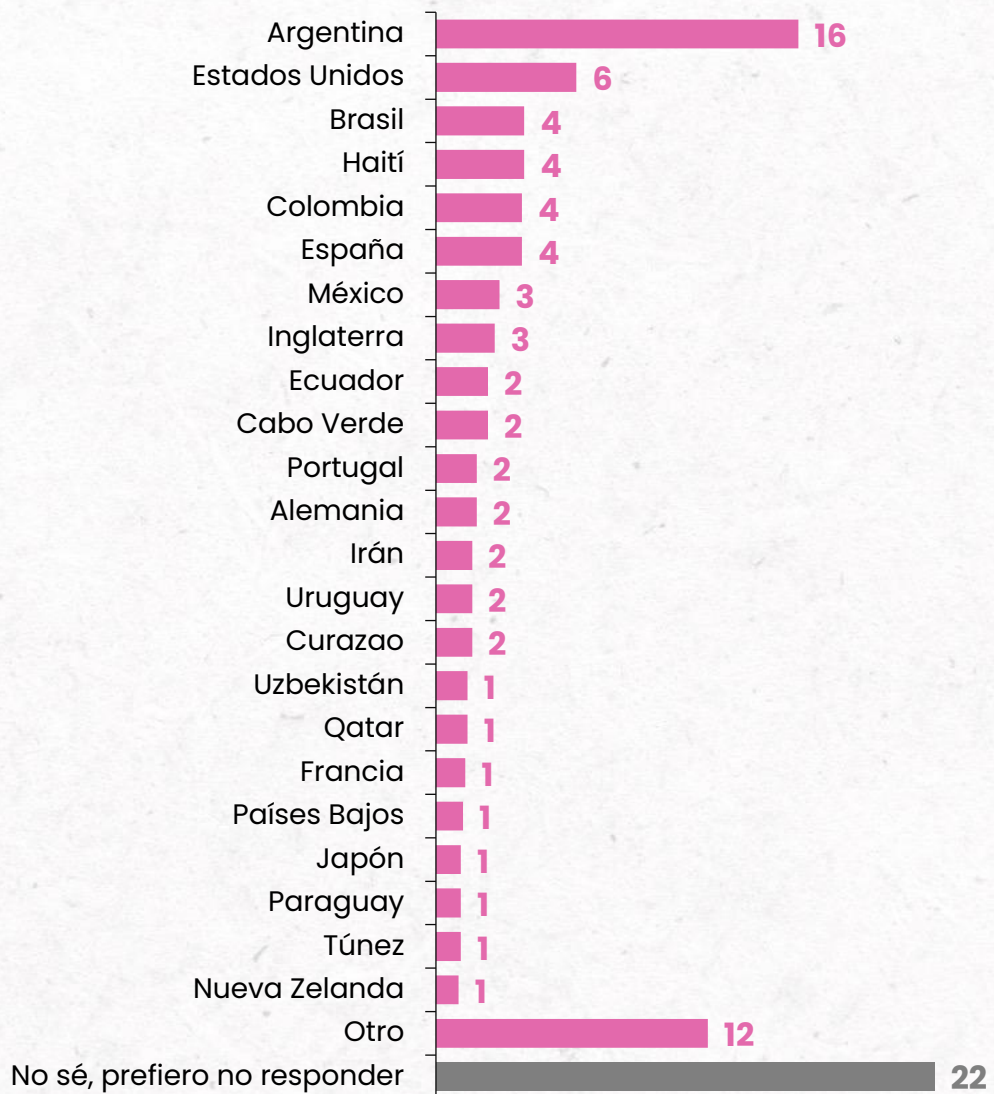
¿Quién crees que será el mejor jugador del Mundial 2026?
%



LA GRAN DECEPCIÓN DEL MUNDIAL

Del siguiente listado de países, ¿qué selección crees que será la gran decepción del Mundial 2026?

Alternativas dadas. %



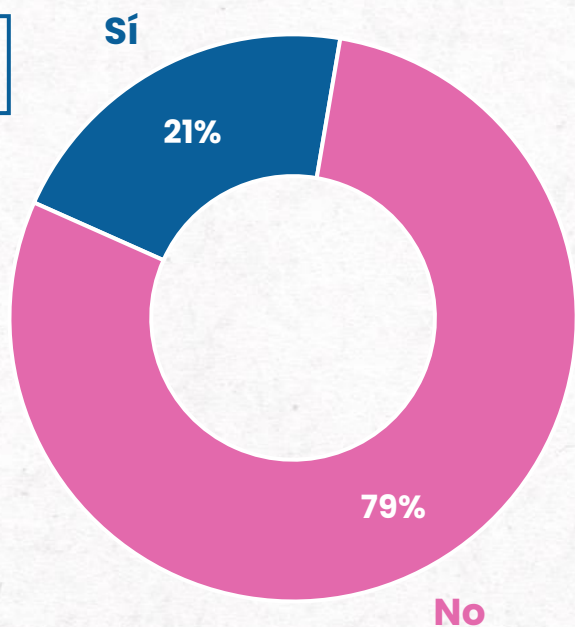
Casos: 700

*Alternativa "otro" incluye menciones menores a 1%

ÁLBUM DEL MUNDIAL

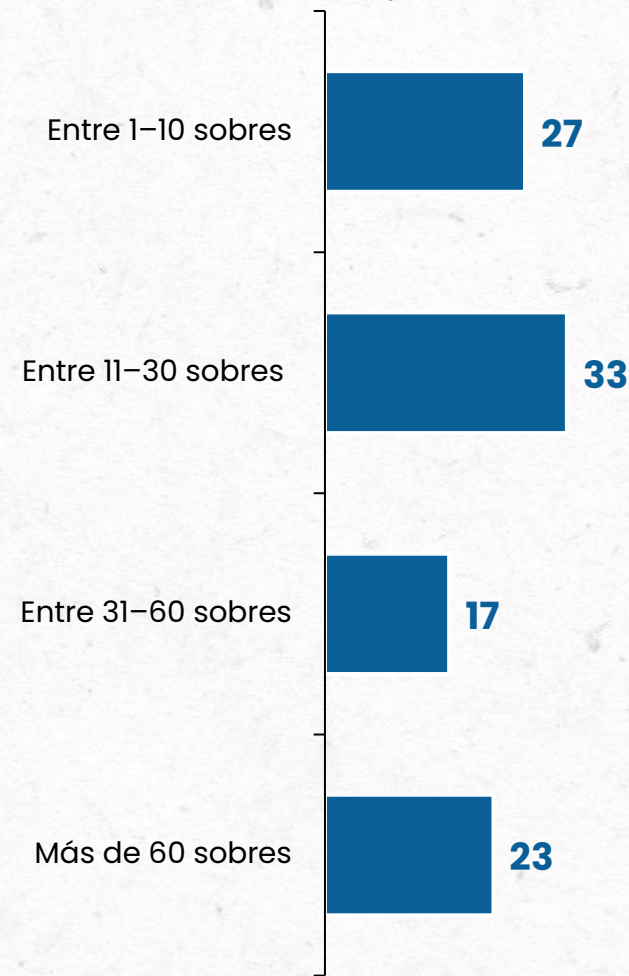
¿Tú o alguien de tu casa tiene el álbum del Mundial 2026?
%

***En el grupo de 35 a 54 años, llega a 28%**



Casos: 700

¿Cuántos sobres de láminas han comprado aproximadamente?
%

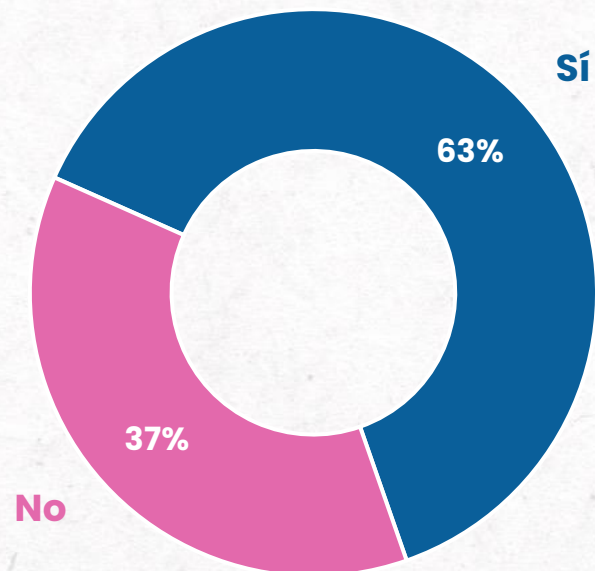


Casos: entre quienes tienen el álbum del mundial N=155

INTERCAMBIO DE LÁMINAS

¿Han intercambiado láminas del álbum del mundial 2026?

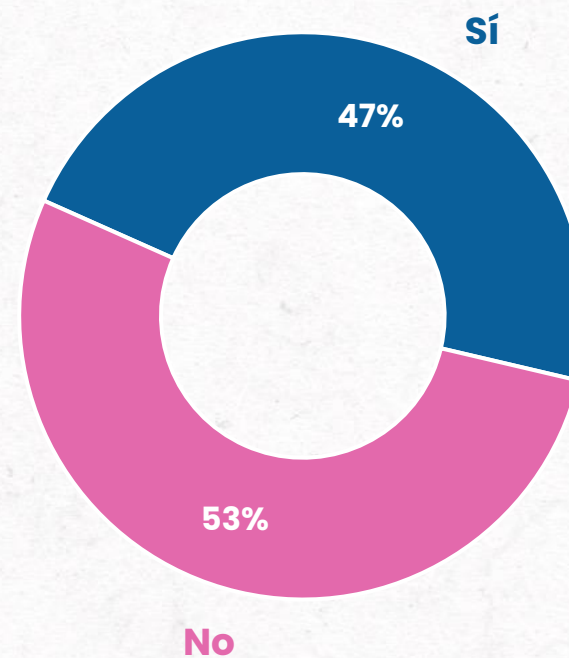
%



Casos: entre quienes tienen el álbum del mundial N=155

¿Te gustaría participar de una cambiación de láminas?

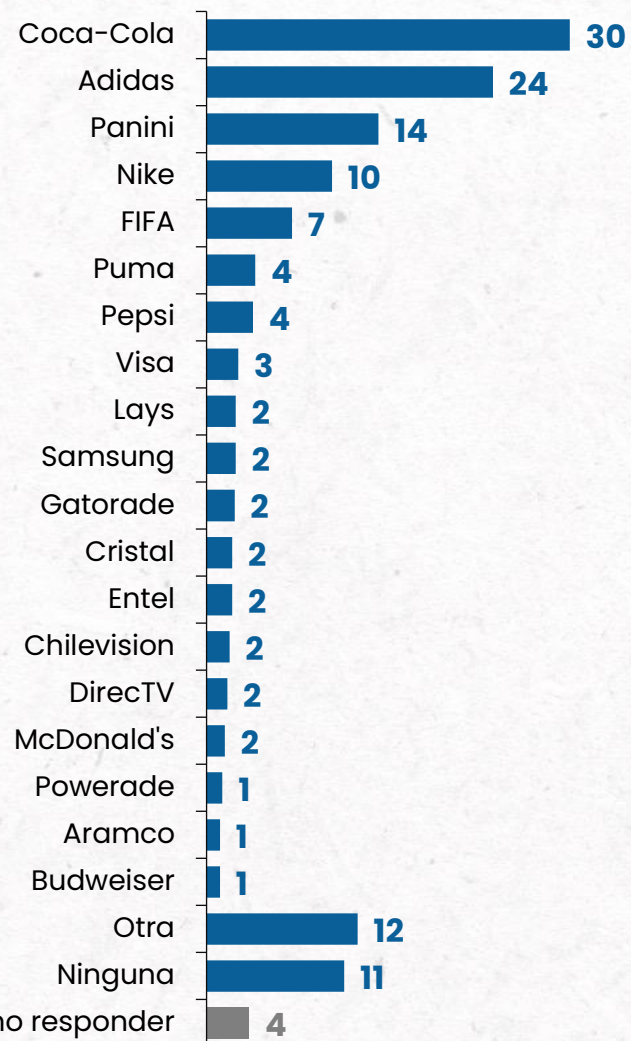
%



Casos: entre quienes tienen el álbum del mundial y no han cambiado láminas N=54

MARCAS ASOCIADAS AL MUNDIAL

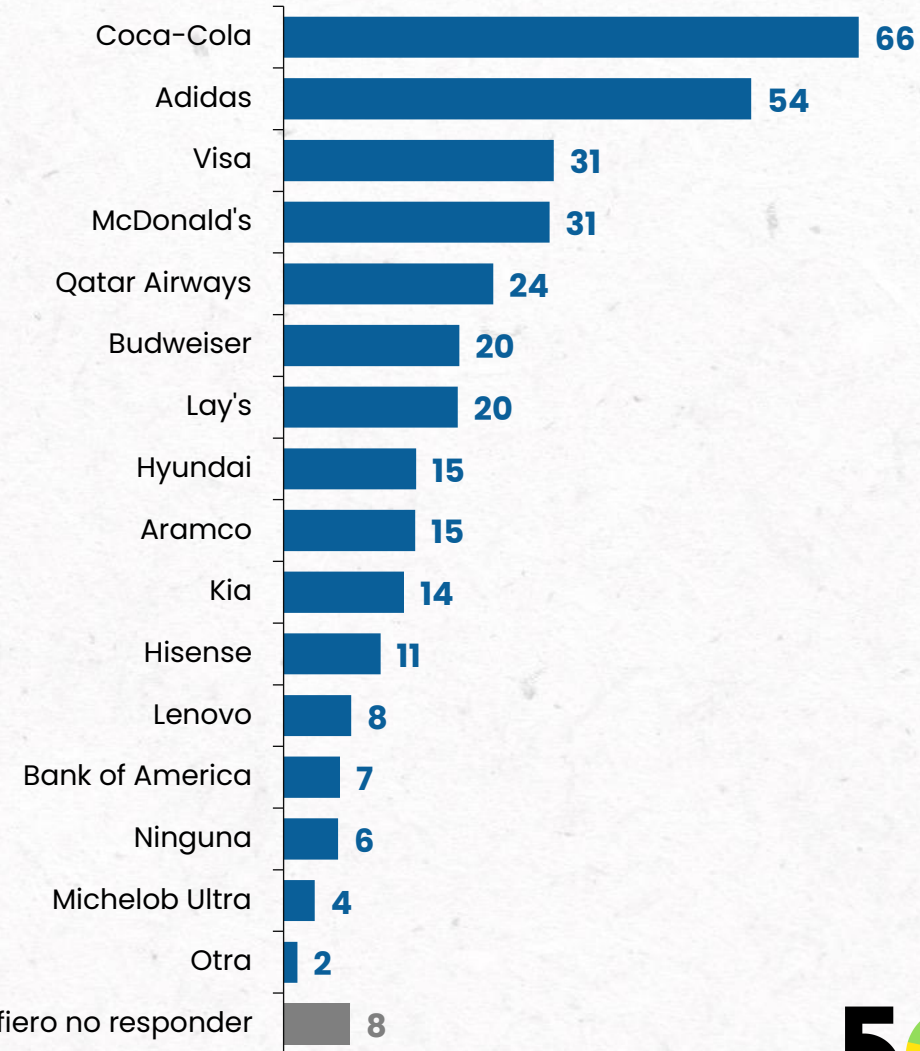
¿Qué marca se te viene a la mente cuando piensas en el mundial 2026?
% Espontánea



Casos: 700

*Se consideran alternativas iguales o mayores a 1%

Y del siguiente listado de marcas, ¿cuáles asocias al mundial 2026?
% Múltiple, guiada

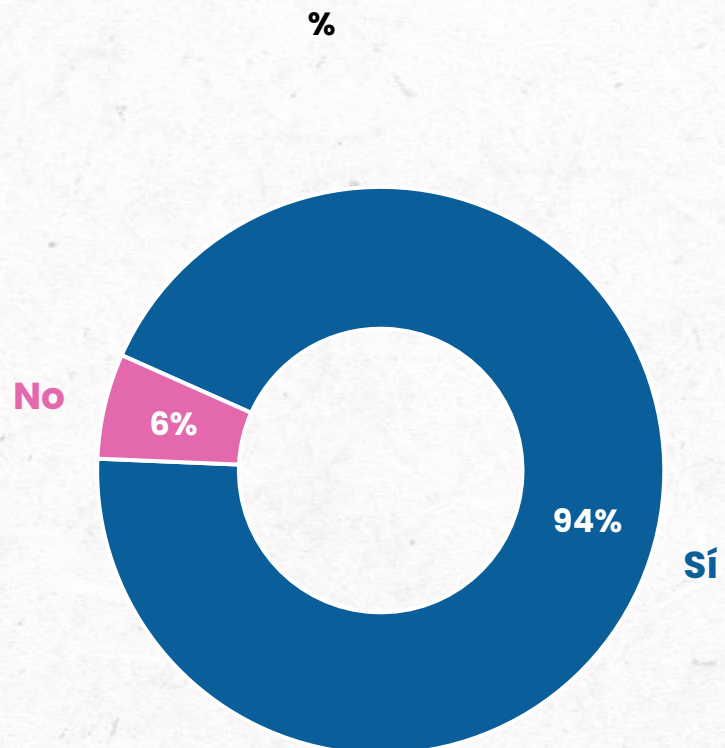




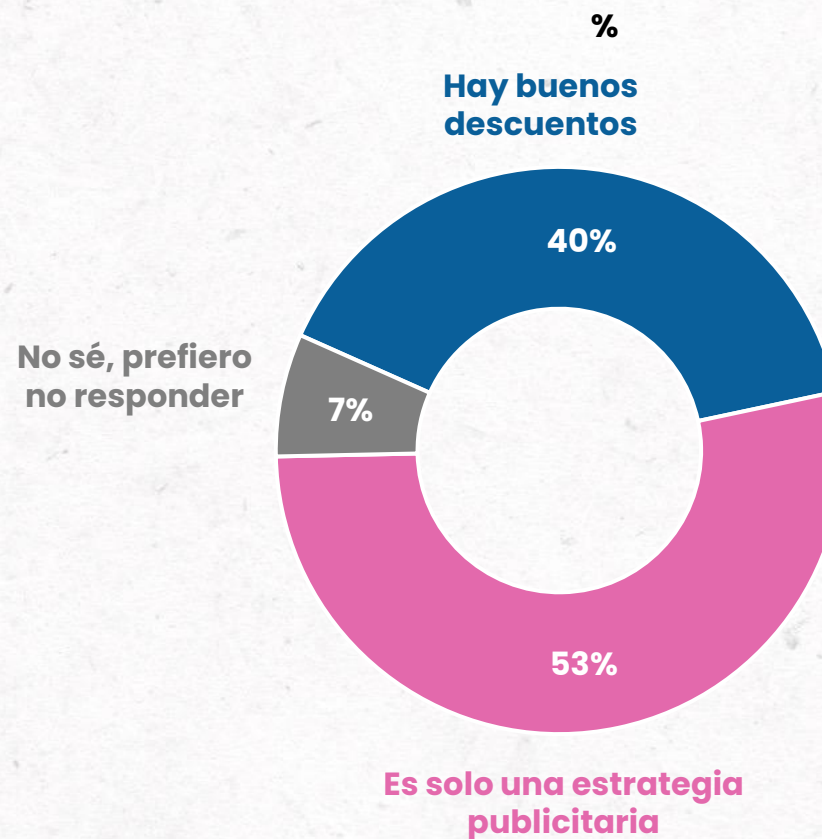
Bonus: CyberDay

CONOCIMIENTO Y CONVENIENCIA CYBERDAY

¿Sabías que la semana pasada se realizó el CyberDay 2026?

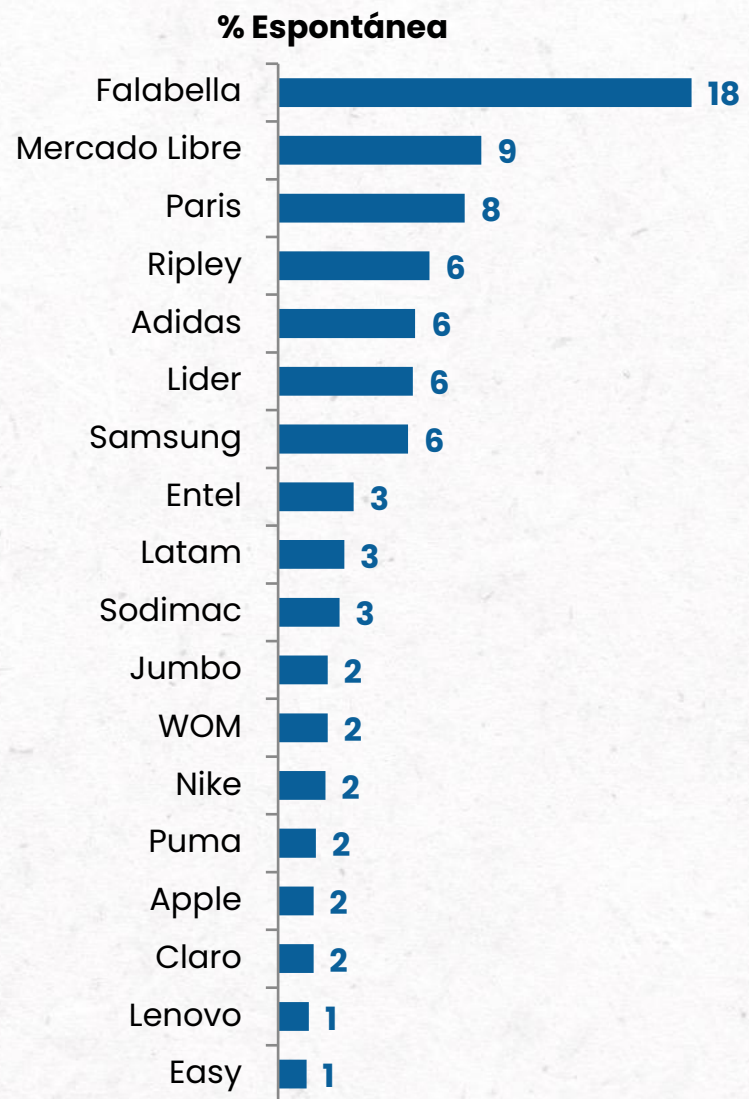


¿Cree que en el CyberDay hay buenos descuentos, o es solo una estrategia publicitaria?



MARCA PRESENTE EN EL CYBER

Según lo que has visto, escuchado o leído, ¿qué marca estuvo presente en este CyberDay?

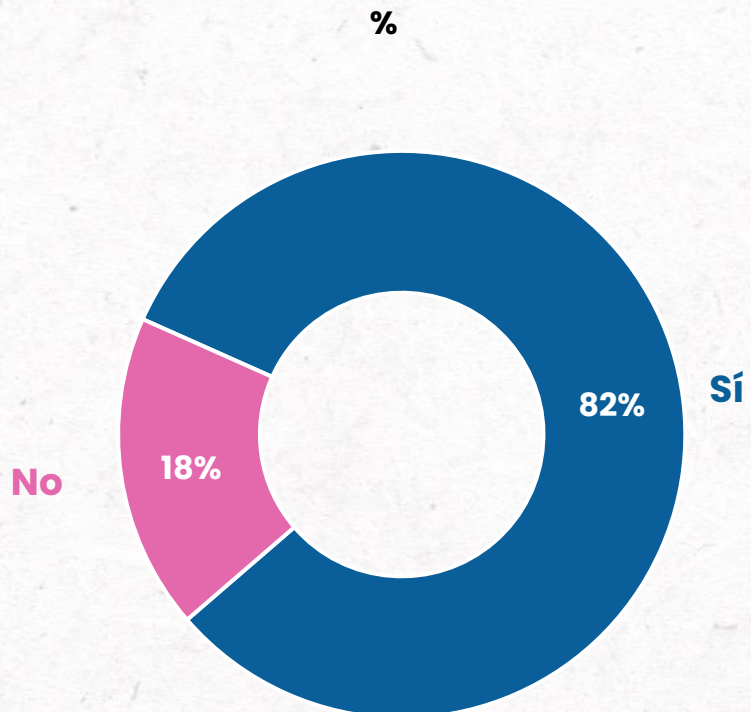


Casos: 700

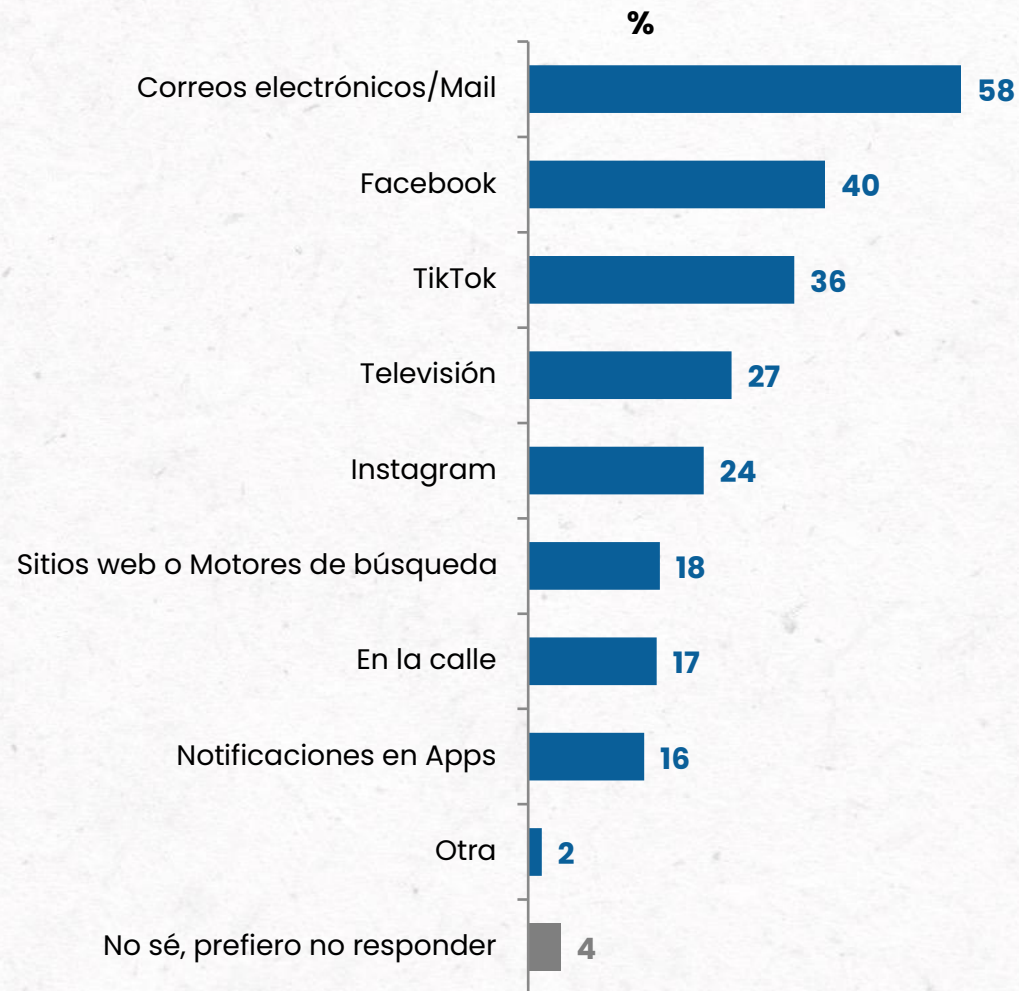
*Se muestran respuestas mayor o igual a 1%

PUBLICIDAD EN CYBER

¿Viste o recibiste publicidad sobre el Cyber?

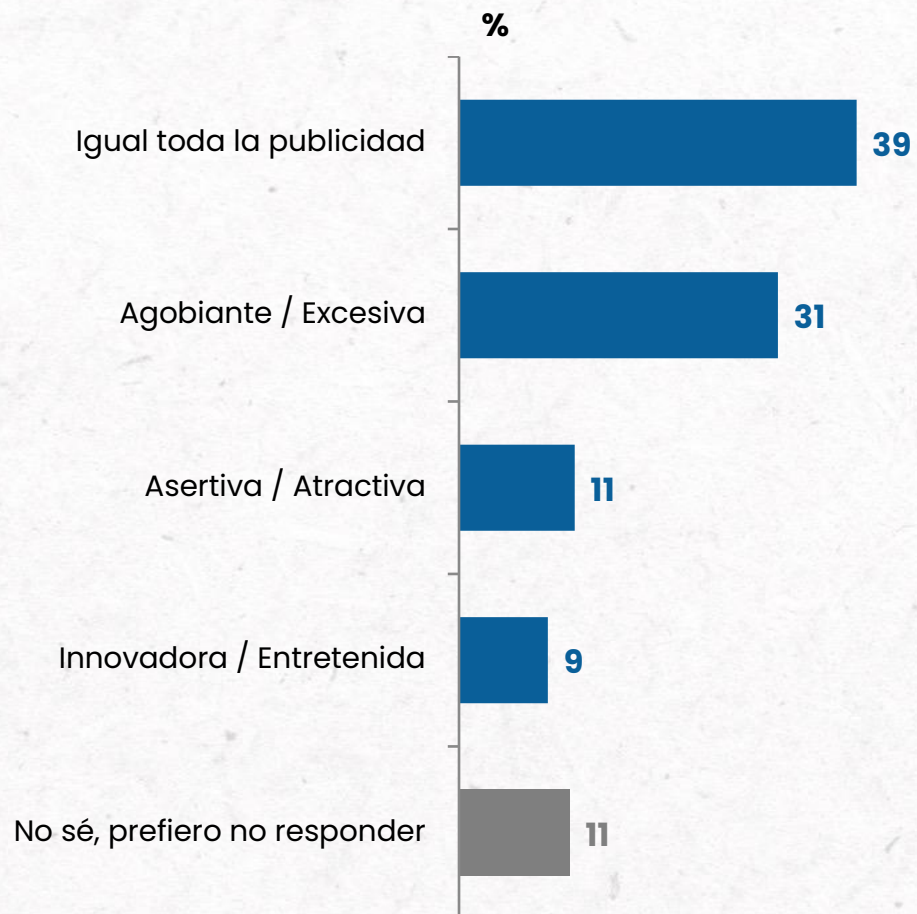


¿Por qué medio recibes con mayor frecuencia las ofertas del CyberDay?

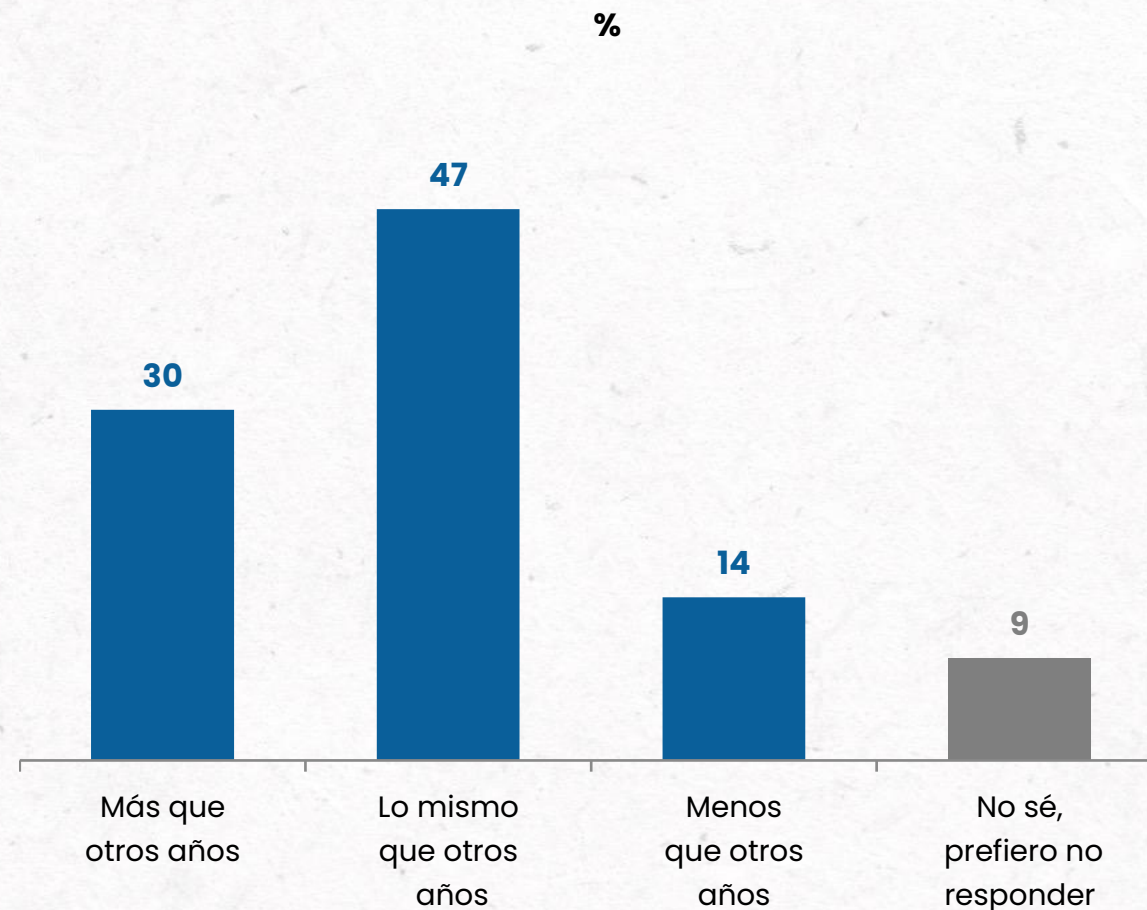


EVALUACIÓN PUBLICIDAD CYBER

En general, ¿cómo evaluarías la publicidad que viste o recibiste del CyberDay?



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





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

www.cadem.cl