



Trends Chile: Una Sociedad Empoderada

Noviembre 2016

Antecedentes de una sociedad empoderada



El acceso a información y las plataformas de comunicación social han traspasado poder al consumidor



**Acceso internet
últimos 30 días**

76%
ABCD

96%
ABC1

91%
C2

77%
C3

60%
D



PC en el Hogar

75%
ABCD

96%
ABC1

90%
C2

78%
C3

58%
D



Smartphones

63%
ABCD

88%
ABC1

82%
C2

63%
C3

47%
D

Eventos que han impactado y agitado la sociedad Chilena en los últimos años

2008

- Crisis Económicas
- Erupción Volcán Chaitén
- Colusión Farmacias

2009

- AH1N1
- Elecciones presidenciales cambio de coalición

2010

- Terremoto / Tsunami
- Los 33
- Mundial Sudáfrica – Bielsa

2011

- Marchas estudiantiles
- Caso La Polar
- Caso Karadima
- Colusión Pollos
- Protestas Magallanes

2012

- Caso Zamudio
- Erupción Cordón del Caulle

2013

- 40 años del Golpe
- Elecciones presidenciales: Bachelet - Matthei

Eventos que han impactado y agitado la sociedad Chilena en los últimos años

2014

- Terremoto Arica / Antofagasta
- Incendio Valparaíso
- Mundial Brasil
- Atentado SubCentro / Escuela Militar
- Reformas
- Economía ↓ Precios ↑
- Problemas Metro Stgo / Transantiago
- Inicio “Casos”

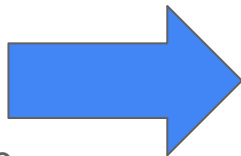
2015

- Casos: Penta, Caval, Soquimich
- Temporal Copiapó
- Erupción Volcanes Villarrica, Calbuco
- Aprobación presidencial a la baja
- Economía
- Cambio Gabinete
- No horario invierno
- Copa América (campeones)
- Colusión Confort

Eventos que han impactado y agitado la sociedad Chilena en los últimos años

2016

- Caso ANFP
- Renuncia Ministro del Interior
- Si horario invierno
- Procesamiento Orpis / Longueira
- Campeones Copa América Centenario



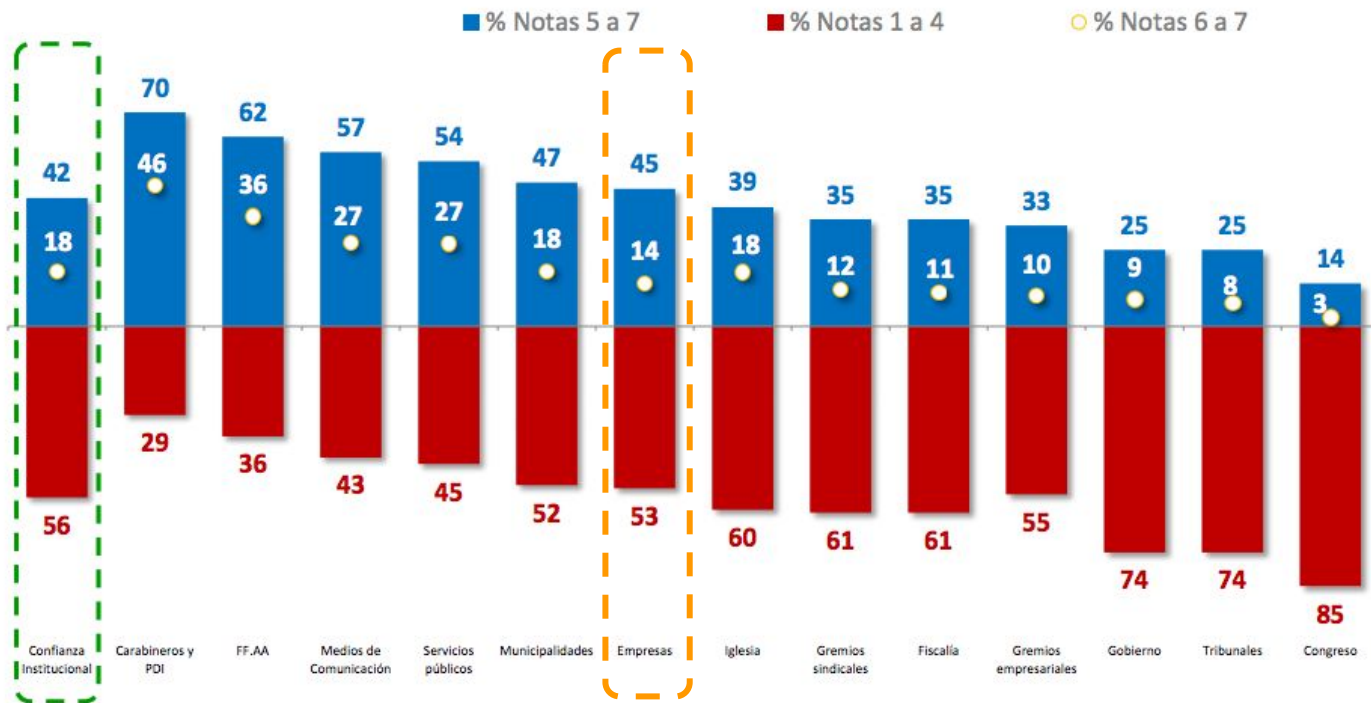
- Menos cohesión social
- Desafección y desconfianza en instituciones
- Mayor madurez consumidor Chileno



Crisis de Confianza!

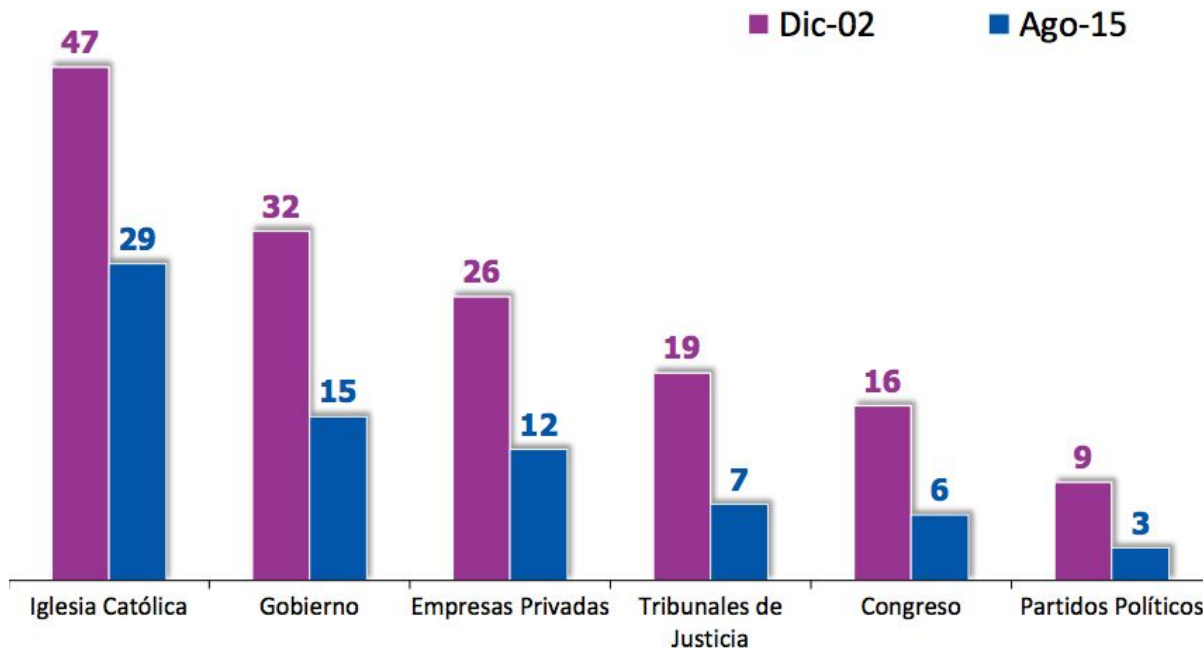
Crisis de Confianza. Crisis de Poder. No se distribuye igual

¿Cuánta confianza tiene usted en...?



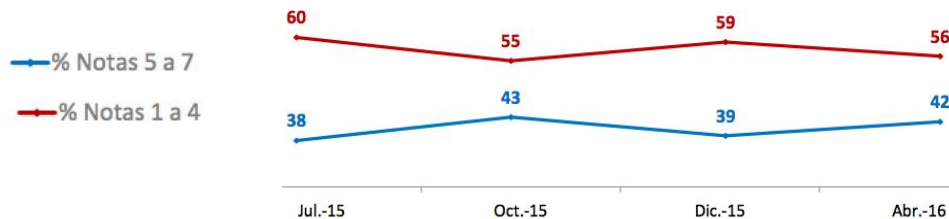
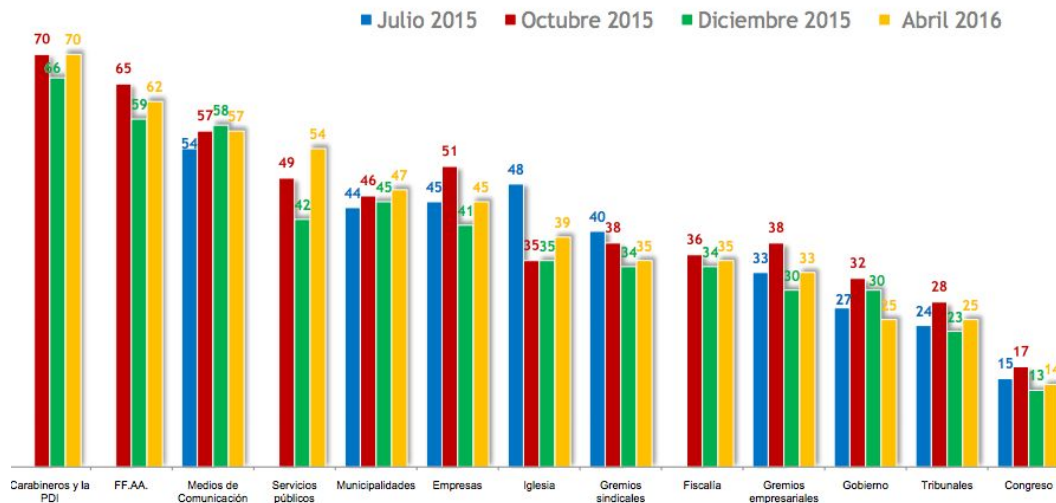
Representa una gran caída para algunas instituciones

¿Cuánta
confianza
tiene usted
en...?



Pero se ha estabilizado en el último tiempo

¿Cuánta
confianza
tiene usted
en...?



¿Somos los Chilenos felices?

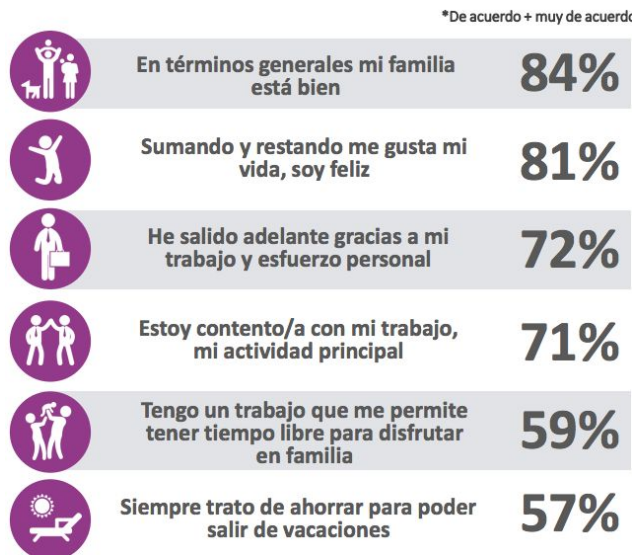
Considerando todos los aspectos de su vida ¿Qué tan feliz se encuentra?

Calificaciones de 6 y 7 (escala de 1 a 7)

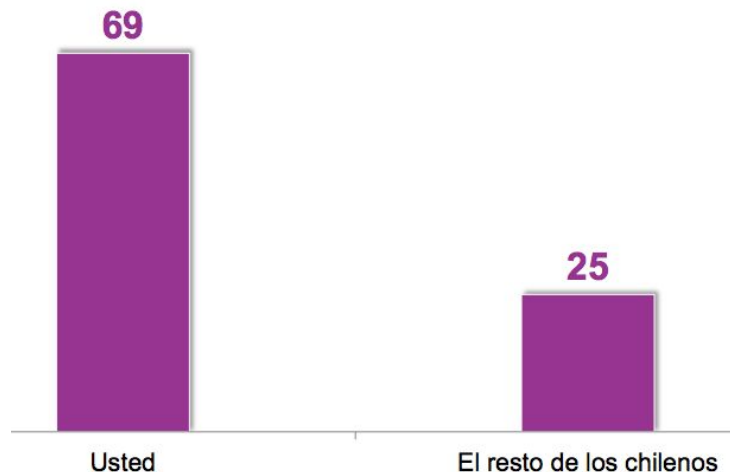


De acuerdo a Cadem un poco más... y más que el resto

¿Me podría decir si usted está muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo con las siguientes frases?

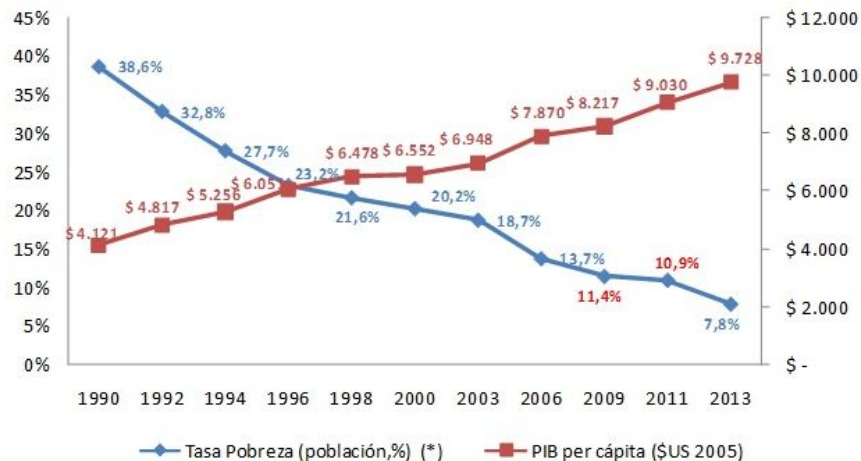


¿Cuán satisfechos con sus vidas cree usted que se encuentran el resto de los chilenos...?



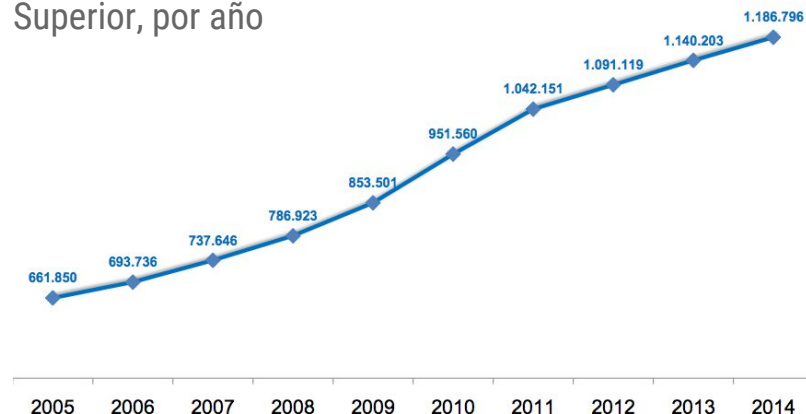
Historias de superación

Pib per cápita y tasa de pobreza



Fuente: MDS y Banco mundial desde L&D

Cantidad de Matriculados en Instituciones de Educación Superior, por año



Fuente: Consejo nacional de la educación. desde cadem

Pero estamos cada vez más estresados

¿Cómo calificaría usted,
su nivel de estrés?

Notas 4 y 5 (escala de 1 a 5)



Relajado

31%

2015: **33%**



Neutro

27%

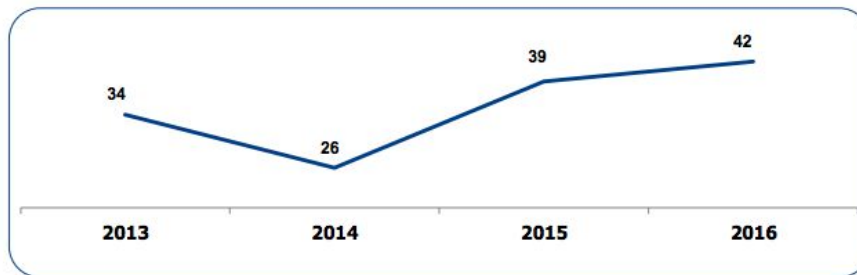
2015: **28%**



Estresado

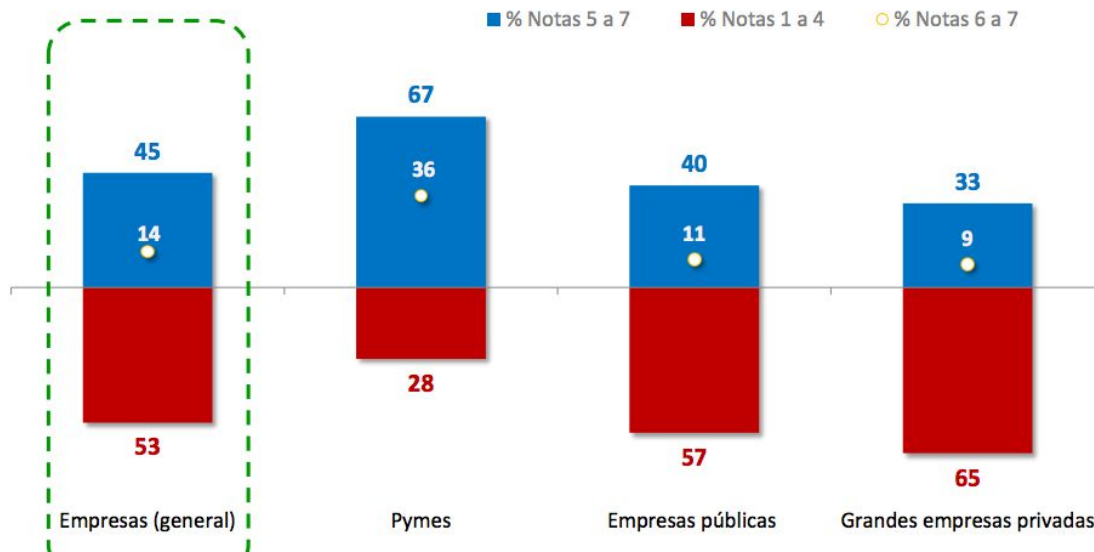
42%

2015: **39%**



¿Cómo impacta en los negocio?

¿Cuánta
confianza
tiene usted
en...?

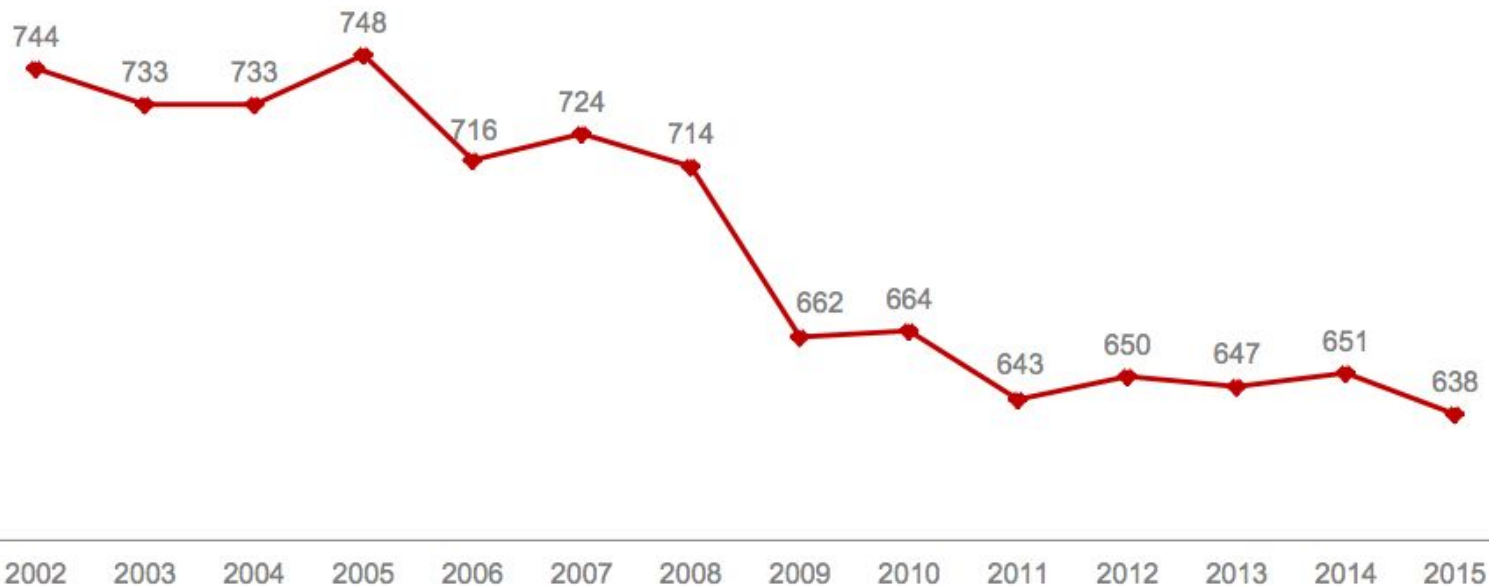


Evolución del índice de capital de marca a la baja

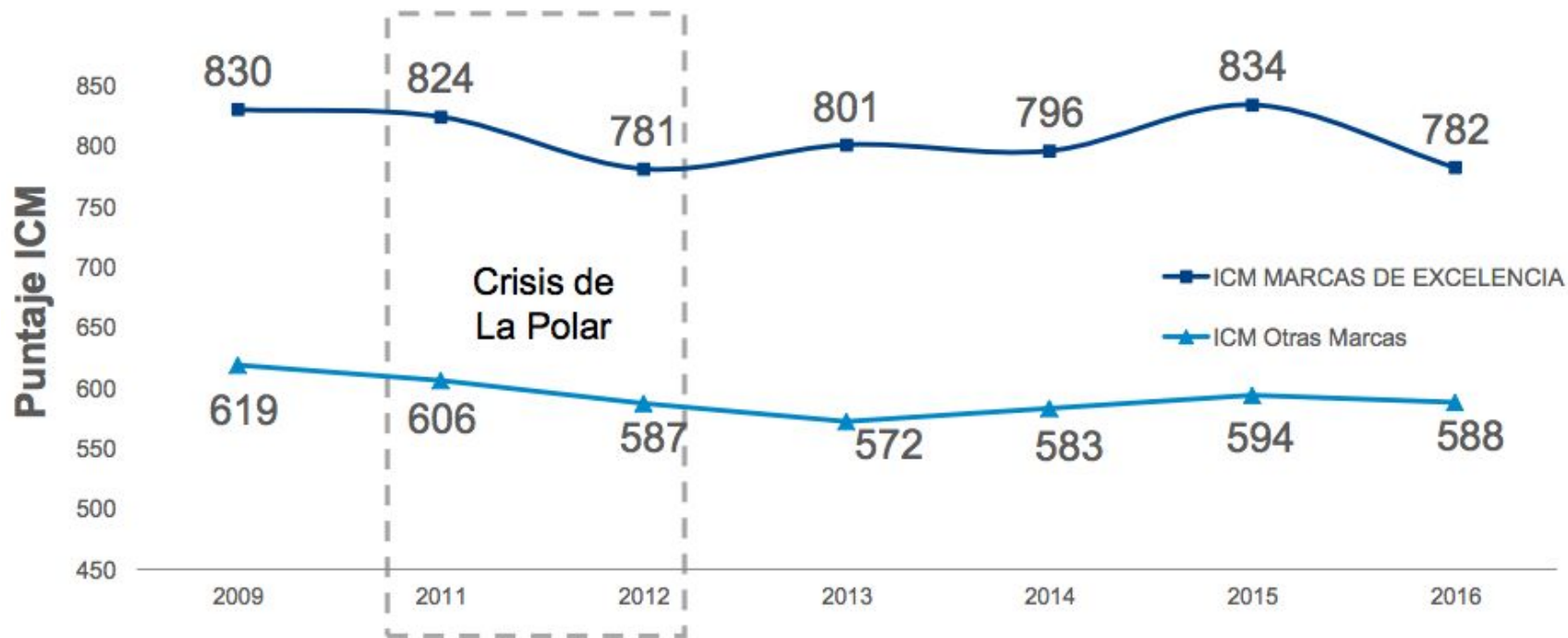


No es un fenómeno exclusivamente local

Índice Reputación Corporativa: Promedio global, 2002-2015

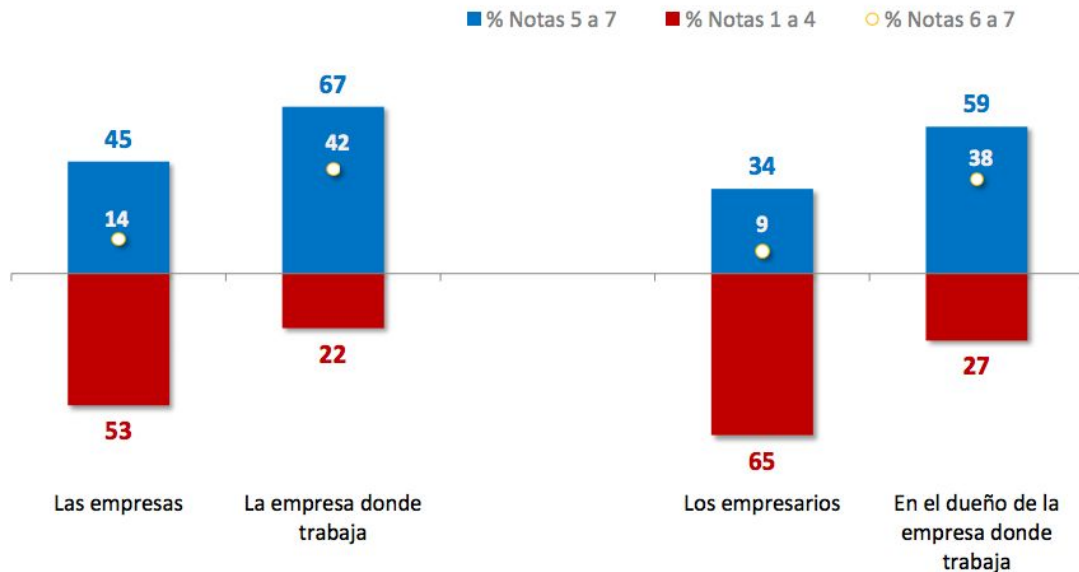


Y se intensifica en las marcas de excelencia



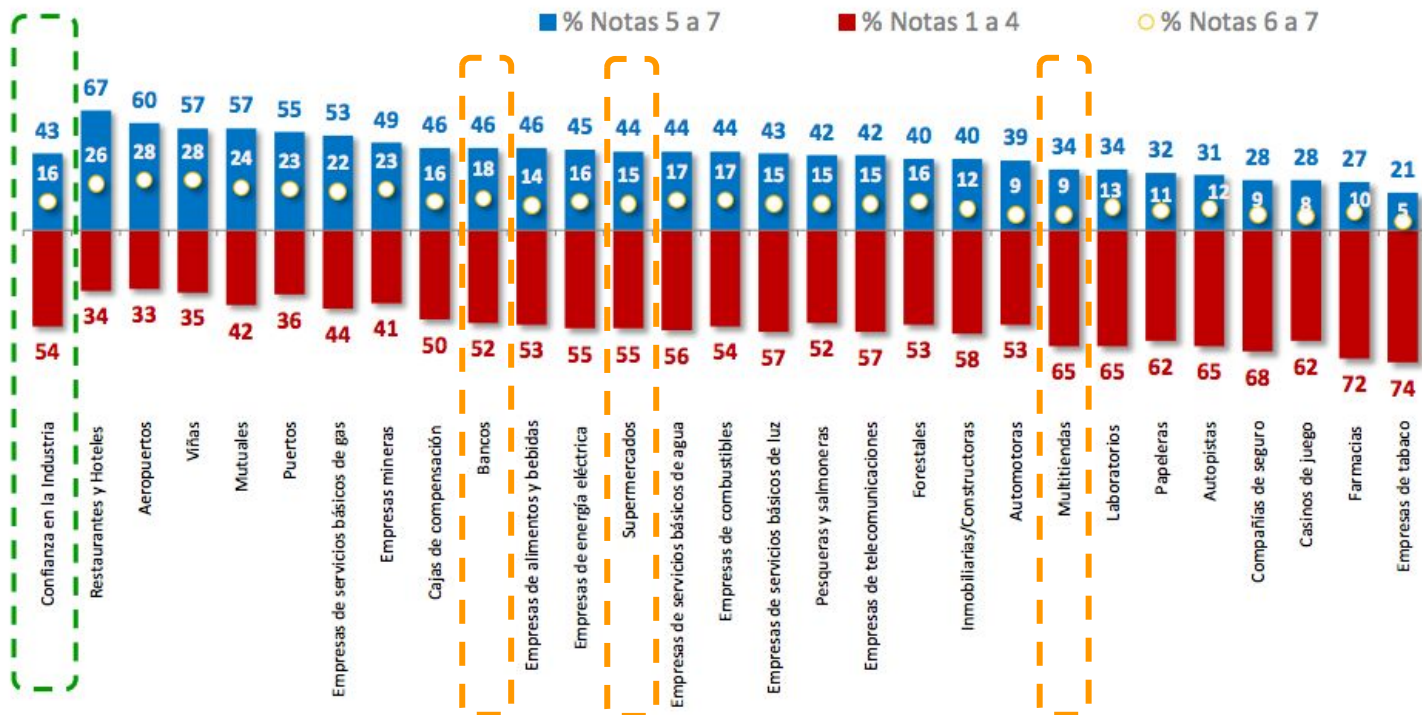
Se desconfía más de lo ajeno que de la experiencia personal

¿Cuánta confianza tiene usted en...?



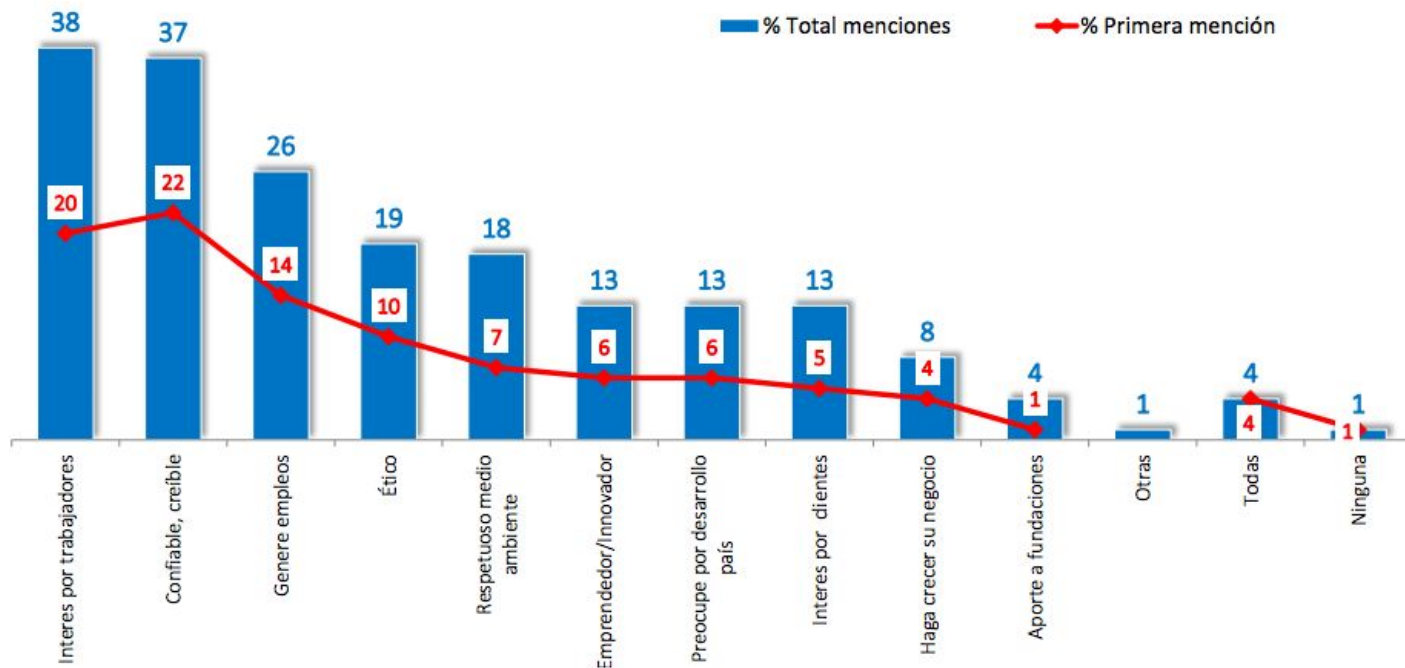
Gran desafío en ganar la confianza del consumidor, especialmente para multitiendas

¿Cuánta confianza tiene usted en que las siguientes empresas o sectores hagan lo correcto?



Confiable e interesado en personas son los atributos más valorados para empresarios

¿Cuál de los siguientes atributos le parece más indispensable para que una persona sea catalogada como un buen empresario?

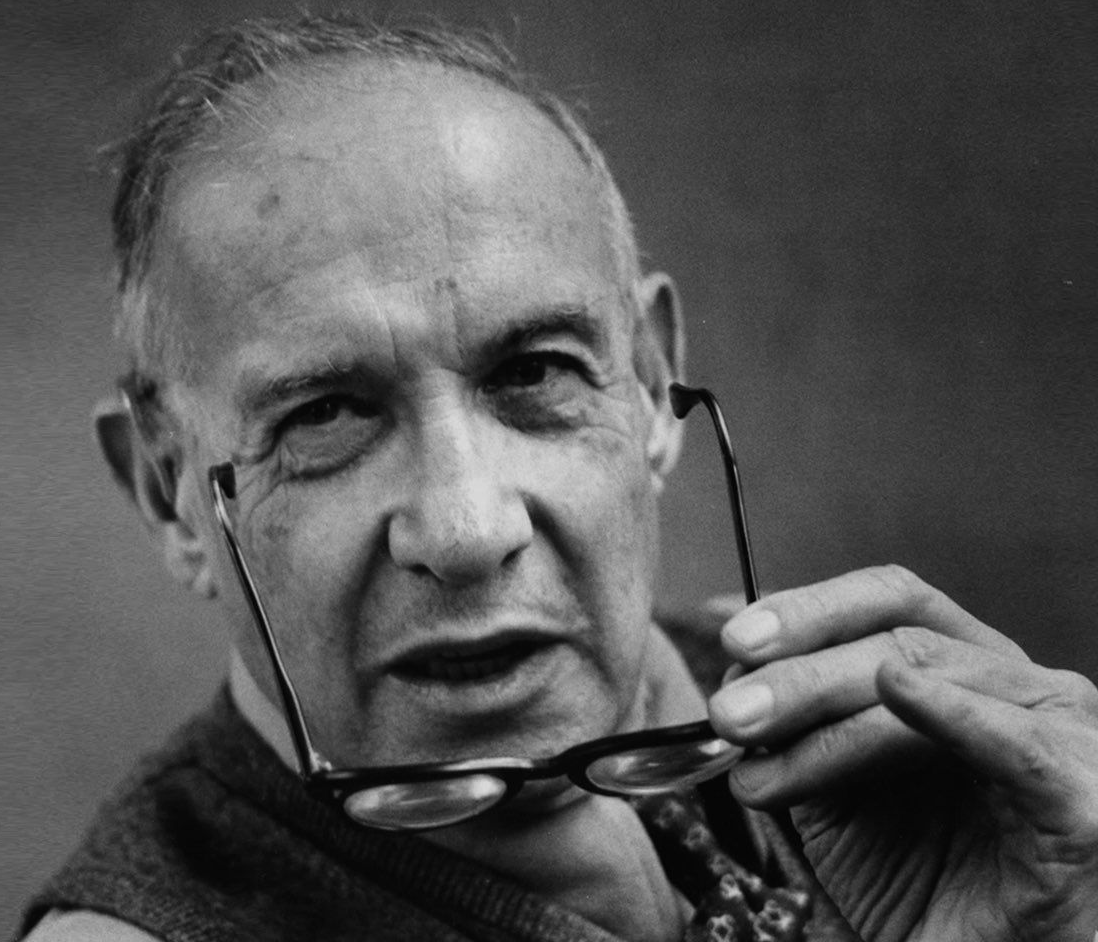


Consumidor de hoy es más exigente



“ in times of
turbulence the
biggest danger is
to act with
yesterday's logic ”

PETER
DRUCKER



¿Cómo comunicar?

¿Cómo comunicar en este entorno?



¿Cómo comunicar en este entorno?

- Predictibilidad más que incertidumbre
- **Propuestas con sentido (práctico, simbólico, emotivo)**
- Simplicidad
- **Tono propositivo**
- Lenguaje concreto
- **Diálogo más que monólogo**
- Construcción / Co Creación
- **Relaciones horizontales**

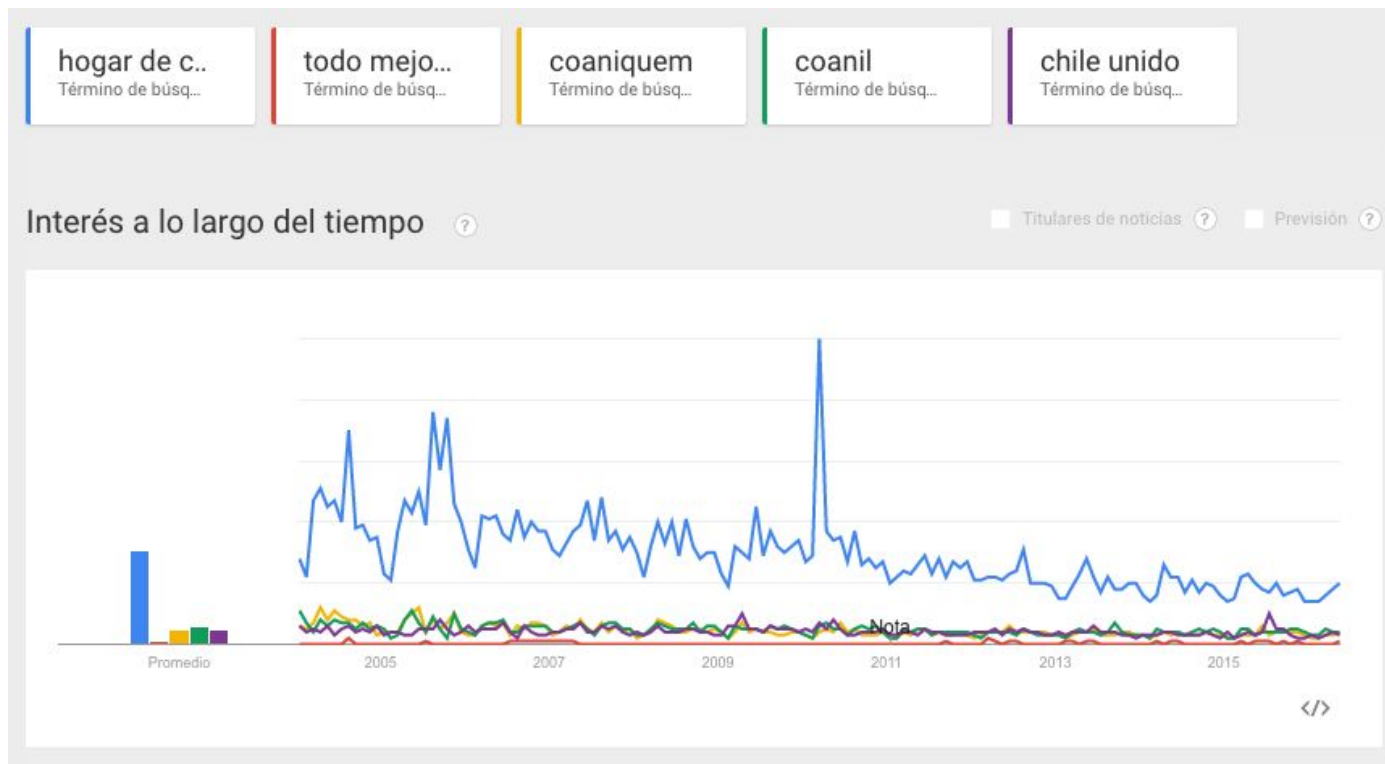


Y.... ¿Qué comunicar?

Fundaciones importantes (distintos rubros)



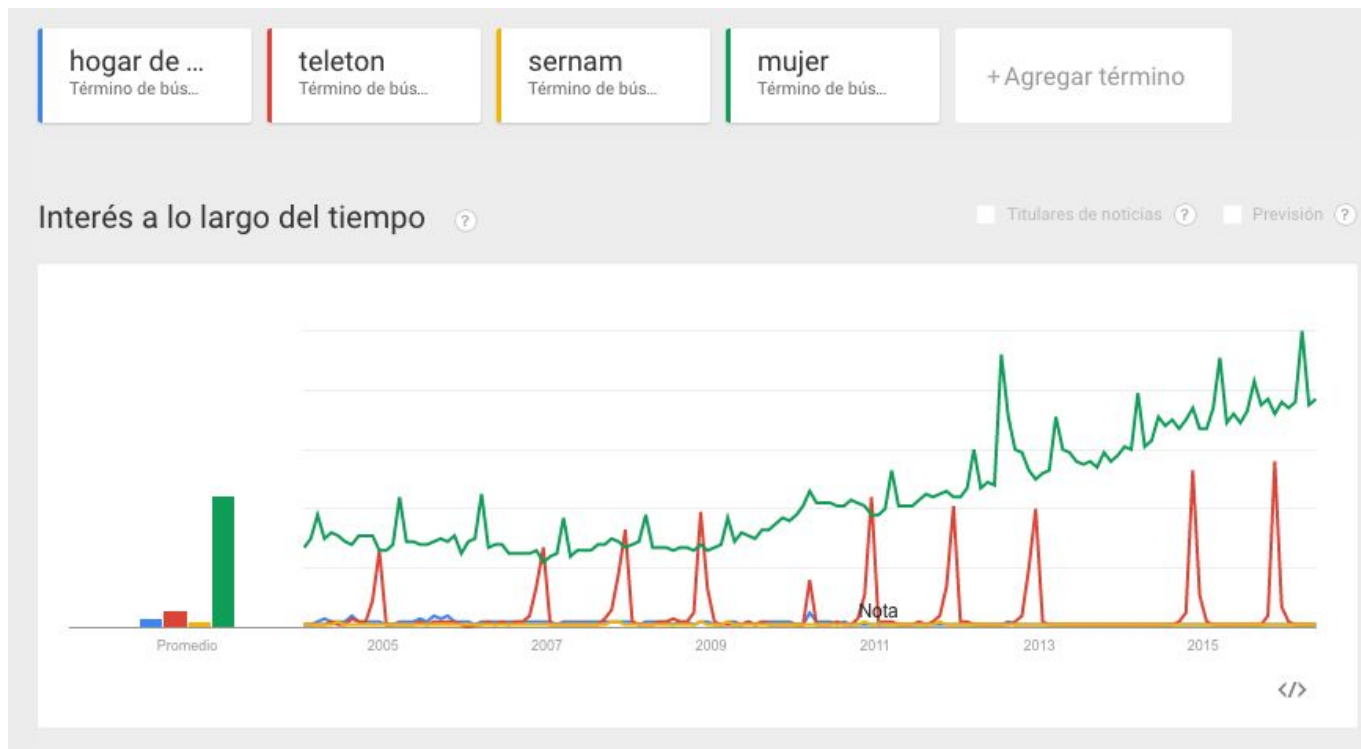
Más fundaciones. Hogar de cristo como referencia.



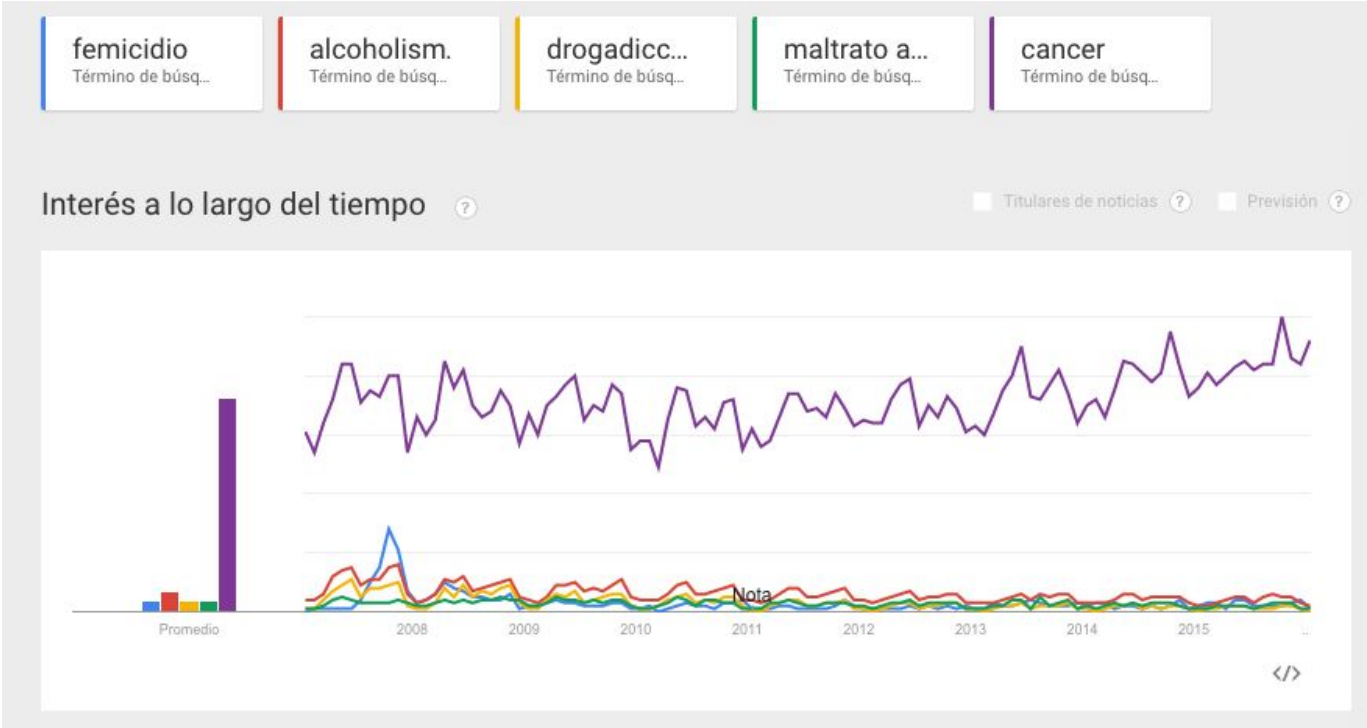
El fenómeno Teletón



El creciente interés por el género mujer



Conceptos negativos



Conceptos positivos

