

IN627

Investigación de Mercados

Profesores:

Emilio Polit

Julio Troncoso

Capítulo 6:

Comportamiento del consumidor

La sociedad de consumo chilena

DESARROLLO HUMANO EN CHILE

Nosotros los chilenos: un desafío cultural

2002





El PNUD asume la invitación a pensar el futuro del país desde la perspectiva de su cultura como preparación de los chilenos para celebrar el Bicentenario

El Informe sostiene:

La fortaleza de la nación está en reconocer y potenciar una diversidad creativa





Acorde a la elaboración de UNESCO, por cultura se entienden *las maneras prácticas de vivir juntos y las representaciones de dicha convivencia*

Chile ha experimentado cambios culturales significativos en las últimas décadas. El Informe se pregunta cómo afecta esto a:

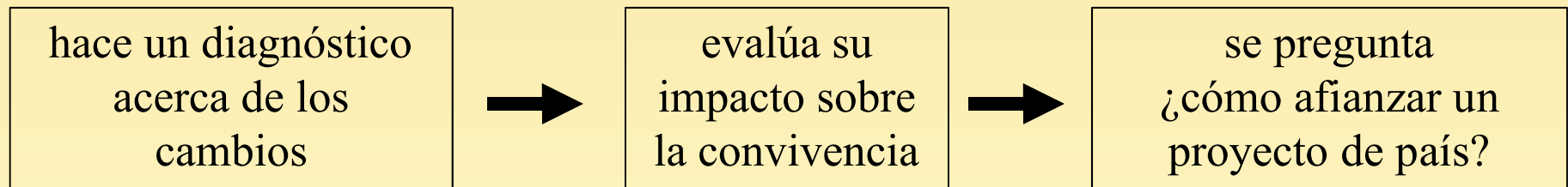
- Las maneras de vivir juntos
- La imagen que nos hacemos acerca de nuestra convivencia





El Informe constata que los cambios de la sociedad chilena operan en el tiempo largo y abarcan al conjunto de la vida cotidiana

El Informe:





METODOLOGÍA

El Informe expone los resultados y análisis que provienen de:

- 40 entrevistas en profundidad
- 3 estudios de focus group (34 grupos en total)
- Una encuesta nacional (3.600 entrevistas)
- 9 monografías
- 6 talleres de expertos
- Sistematización de información secundaria





Tendencias mundiales del cambio cultural

- Individualización
- Globalización
- Diferenciación
- Mercantilización y masificación
- Mediatización





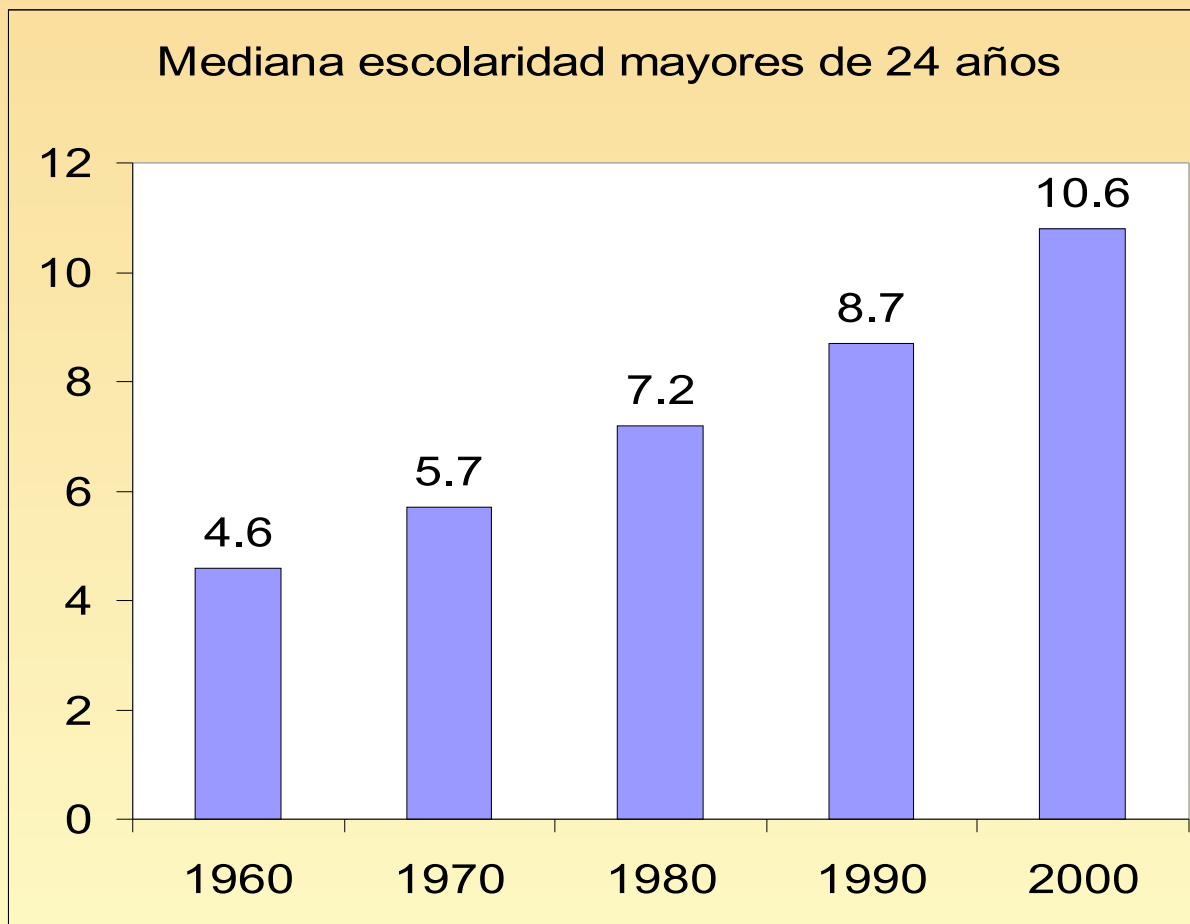
Algunos ejemplos de las grandes transformaciones en la sociedad chilena: tendencias y ambivalencias

- 1.- Educación y capacidades culturales
- 2.- Significado del trabajo
- 3.- Centralidad del Consumo
- 4.- Identificación política
- 5.- Importancia de la televisión
- 6.- Cambios en la producción y el consumo de bienes y servicios culturales





Educación y capacidades culturales

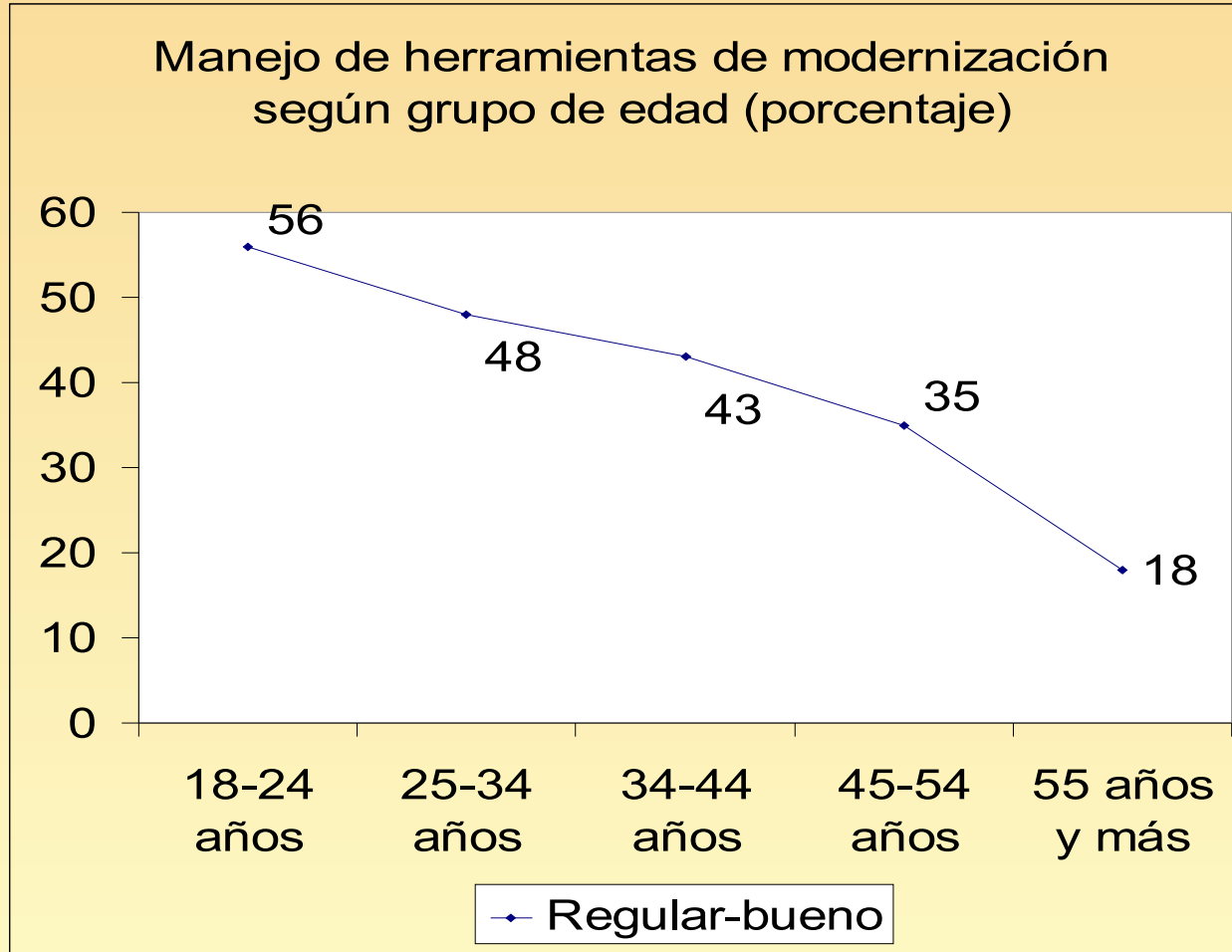


Fuente: elaboración PNUD, 2001.





Educación y capacidades culturales



Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.



Cambia el significado del trabajo

¿Cuál de las siguientes alternativas representa mejor lo que significa para usted su actual trabajo? (porcentaje)

Es un medio para conseguir recursos económicos	58
Es una posibilidad para desarrollarse como persona	29
Le permite ser parte de un grupo y ser respetado por los demás	11
NS-NR	2
Total	100

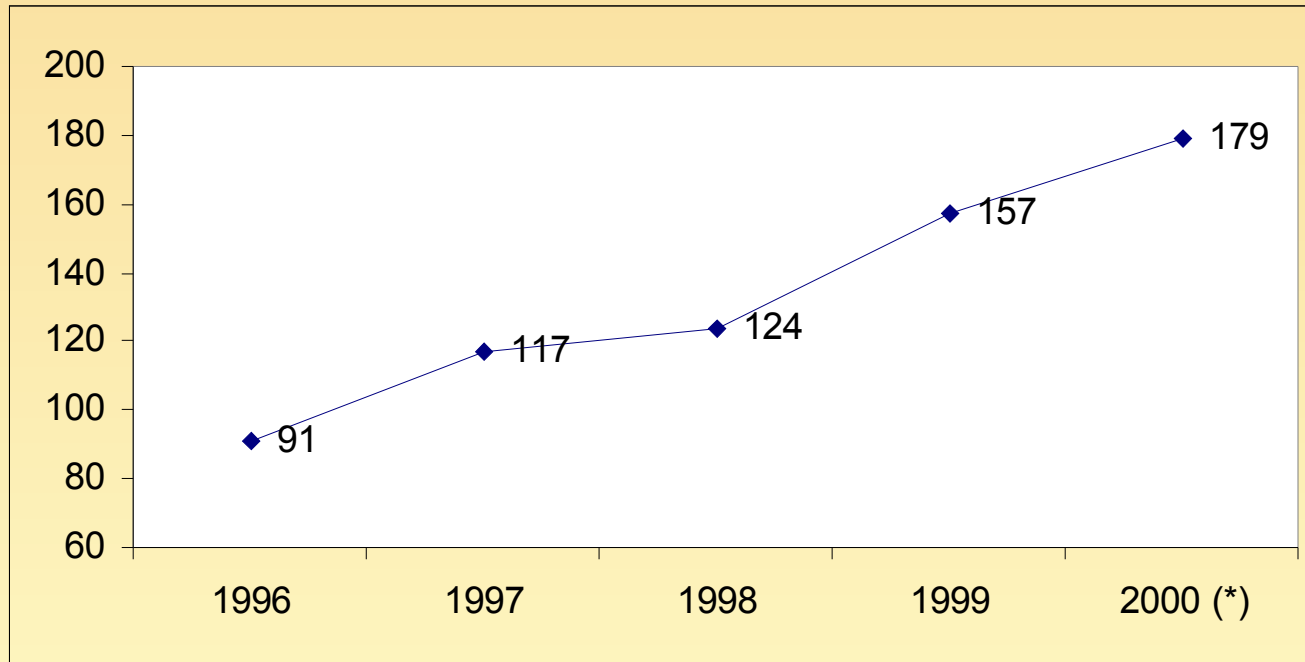
Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





El protagonismo del consumo

Flujo de público en malls (millones)

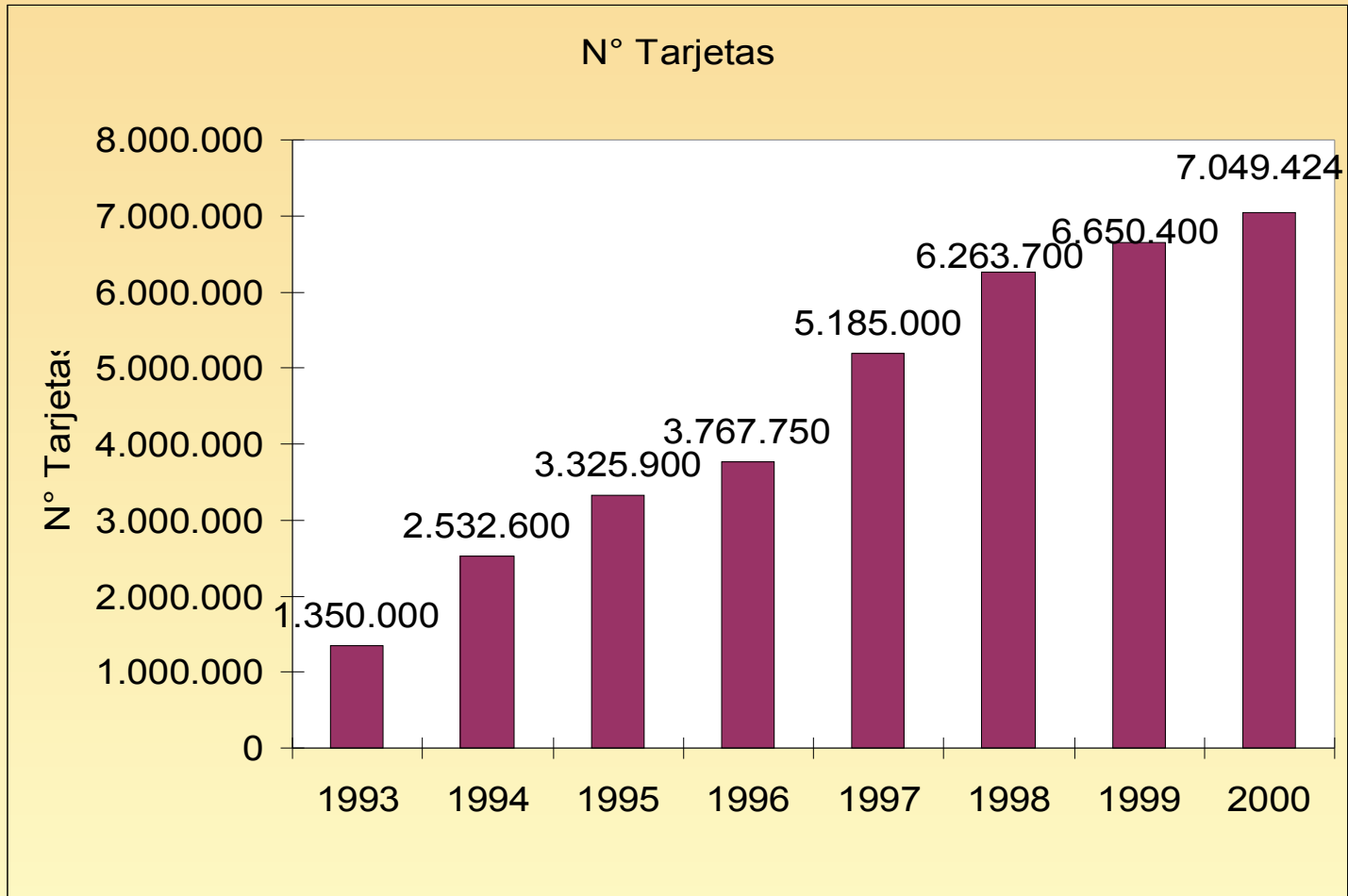


(*) Estimado

Fuente: Coloma, F. y otros, 2000.



El protagonismo del consumo



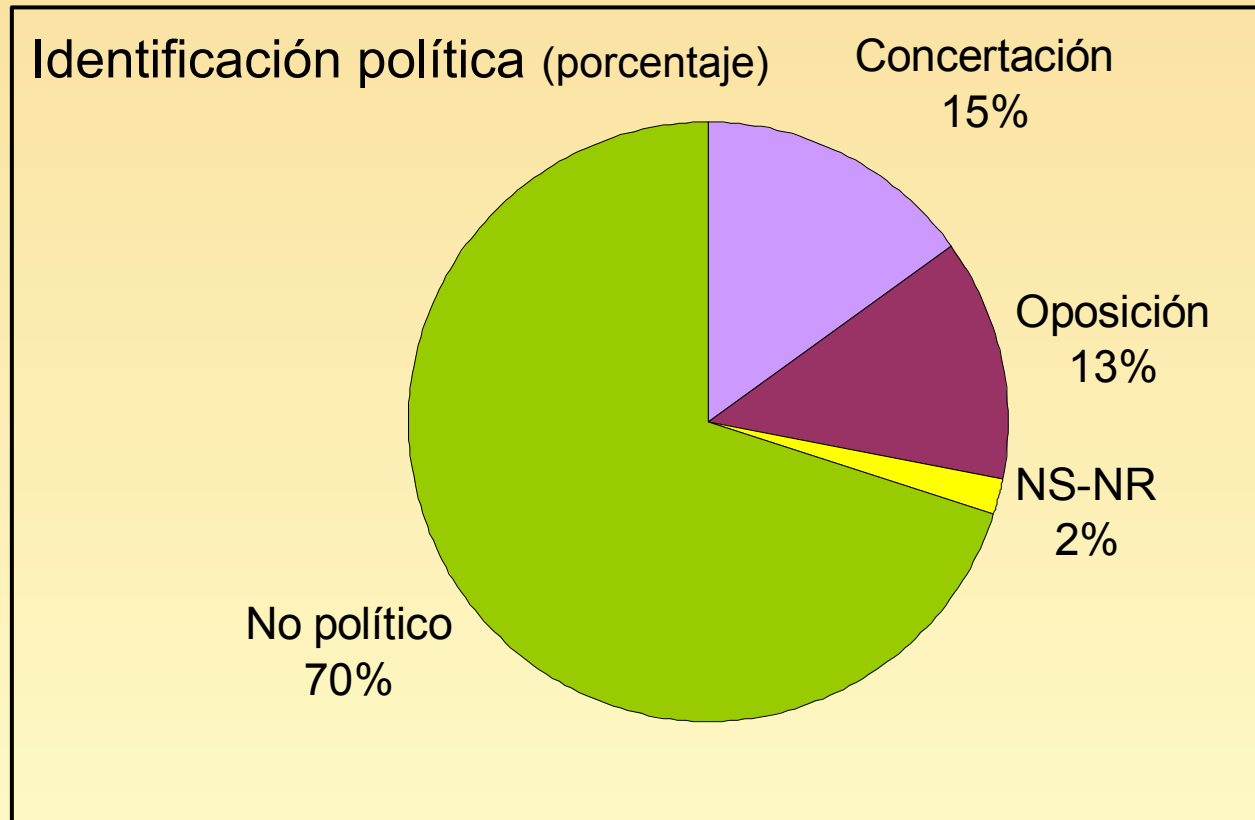
Fuente: Cámara de Comercio de Santiago, 2001.





La fragilidad de la identificación política

Autoidentificación política y preferencias electorales



Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.



La fragilidad de la identificación política no significa necesariamente desinterés por los asuntos comunes

Respecto de la política usted cree que ... (porcentaje)

Hay que interesarse por la política para poder cambiar la marcha del país	15
Me siento responsable por el rumbo que tome el país, pero desconfío de los partidos políticos	16
Hay que participar en los asuntos de la comunidad pero sin meterse en política	17
La política me interesa si me ayuda a resolver mis problemas	7
Cada cual tiene que arreglárselas como pueda porque la política no sirve para nada	27
Ir a votar es la manera de participar en política	13
NS-NR	5

48

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





La televisión modifica el espacio público

	Programa que más le gusta	Sí lo comenta (% sobre el total de la muestra)
Noticiarios	35	82
Progs. de reportajes	21	74
Películas	11	62
Progs. deportivos	11	44
Teleseries	10	41
Progs. estelares	6	47
Progs. de música	3	30
Series de televisión	1	36
No veo televisión	2	
Total	100	

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





Publicación de libros, 1992 - 2000

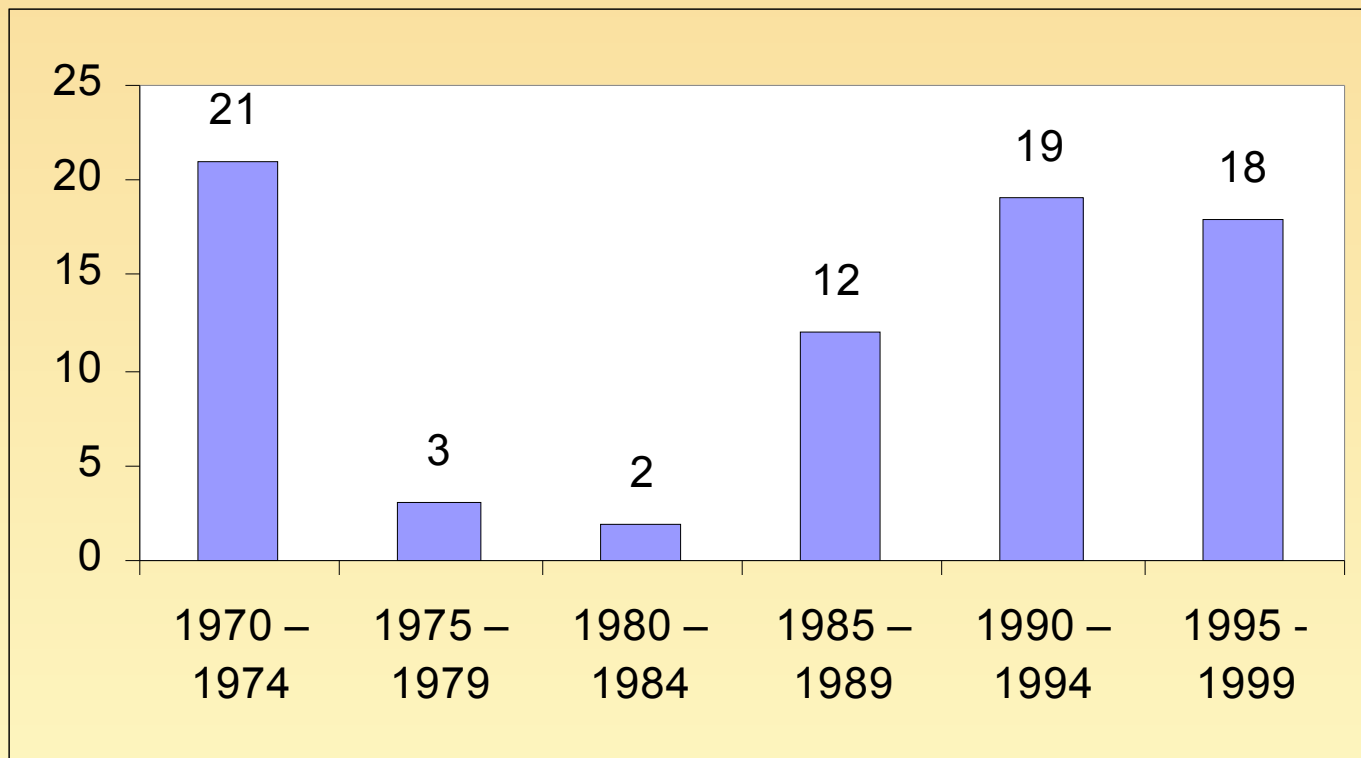
Año	Títulos publicados	Variación
1992	1.006	
1993	1.305	30%
1994	1.569	20%
1995	1.556	-1%
1996	1.966	26%
1997	2.092	6%
1998	2.380	14%
1999	2.555	7%
2000	2.420	-5%

Fuente: Informe Estadístico 1992-2000, ISBN - Cámara Chilena del Libro, Santiago, Chile, 2000.





Producción de películas chilenas según quinquenios



Fuente: elaboración PNUD, 2002.





Radios, 1960 - 2000

	1960	1970	1980	1990	2000
Radios *	34	115	229	467	1.142

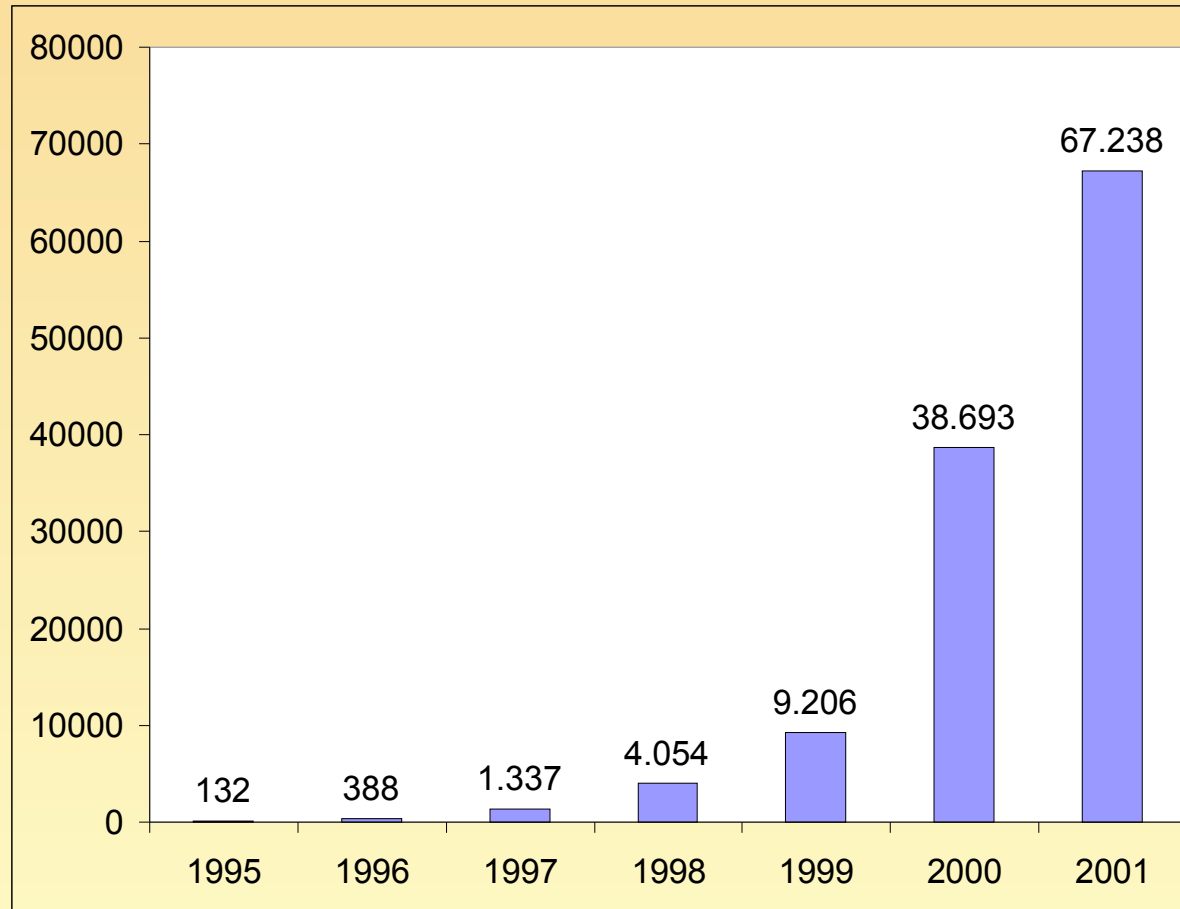
* No considera las de mínima cobertura

Fuente: SUBTEL





Páginas Web: dominios inscritos bajo '.cl'

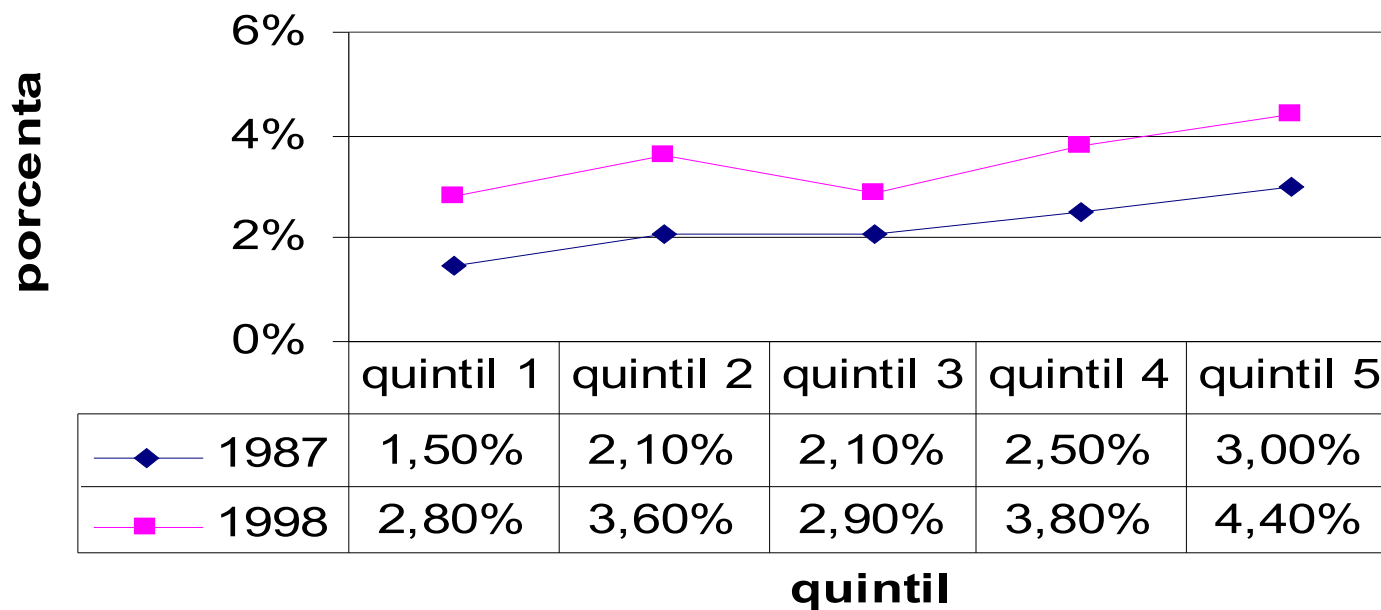


Fuente: NIC, 2001.





Gasto en Cultura como % Ingreso Total (años '87-'98)



Fuente: elaborado sobre la base de EPF-INE, MIDEPLAN, 2001.



Hay otros cambios culturales menos visibles, pero tan importantes y profundos

- 1.- Proceso de individualización
- 2.- El papel de la familia
- 3.- La personalización de la religión
- 4.- Una débil sociabilidad





1.- Individualización: la dificultad de ser si mismo

Mirando el rumbo que ha tomado su vida, usted cree que ese rumbo ha sido principalmente el resultado de ... (porcentaje)

	Grupo socioeconómico				
	BC 1	C2	C3	D	Total
Sus decisiones personales	65	54	46	35	44
Las circunstancias que le ha tocado vivir	33	43	53	64	55
NS-NR	2	3	1	1	1
Total	100	100	100	100	100

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





2.- La paradójica importancia de la familia

¿Cuál de las siguientes alternativas sería la más importante para definir quién es usted? (porcentaje)

Su familia y sus hijos	69
Sus valores	7
Su trabajo o profesión	5
Su personalidad	4
Otros	15
Total	100

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





2.- La paradójica importancia de la familia

Usted diría que en la actualidad las familias en Chile son ...
(porcentaje)

Una institución en crisis	31
Una fuente de tensiones y problemas	28
Un refugio frente a los problemas	24
Un lugar de amor	15
NS-NR	2
Total	100

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





3.- Personalización de la religión

¿Cuál de las siguientes alternativas expresa mejor su espiritualidad o inclinación religiosa? (porcentaje)

Creo en Dios a mi manera	58
Creo en Dios y participo en una iglesia	33
Soy una persona espiritual/mística	5
No creo en Dios, creo sólo en la dignidad del ser humano	2
Ninguno	1
NS-NR	1

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





4.- La fragilidad del tejido social

Usted diría que en general ... (porcentaje)

No se puede confiar en las personas	74
Se puede confiar en las personas	24
NS-NR	2

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





¿Cómo son percibidos los cambios de la sociedad chilena?

1.- En el plano personal y familiar

2.- En el conjunto de la sociedad





Percepción acerca de los cambios en el plano personal familiar

Si usted piensa en la historia de sus familias, la de sus padres y abuelos, siente que la situación económica de su familia... (porcentaje)

Ha venido mejorando	43
Ha permanecido igual	21
Ha venido empeorando	29
No ha sido regular, a veces ha mejorado y otras empeorado	6
NS-NR	1
Total	100

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





1.- Percepción acerca de los cambios en el plano personal familiar

¿Cómo cree que será la situación económica de su familia en cinco años más? (porcentaje)

Mejor que la actual	45
Igual	23
Peor que la actual	19
No lo sé - no puedo anticiparlo	12
NS - NR	1
Total	100

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.



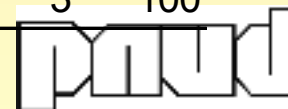


2.- Percepción acerca de los cambios en el conjunto de la sociedad

Las formas en que viven los chilenos han tenido cambios en los últimos años. Hay personas que piensan que estos cambios han sido para mejor y otros opinan que los cambios han sido para peor. En cuanto a ... usted diría que los cambios han sido ... (porcentaje)

	Más bien positivos	Más bien negativos	No ha habido cambios	NS-NR	Total
El sentimiento de chilenidad	37	39	22	2	100
La vida familiar	47	38	14	1	100
La religiosidad	40	28	29	3	100
La relación de los chilenos con la política	20	62	14	4	100
La manera de divertirse	33	56	9	2	100
Las posibilidades de comprar cosas	47	42	9	2	100
El rol de la mujer	83	8	7	2	100
Las relaciones laborales	29	54	14	3	100
La relación de los chilenos con el tema sexual	51	32	13	4	100
Los valores de los chilenos	34	41	22	3	100

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





Si usted mira todos estos cambios en el país, usted diría que estos cambios ... (porcentaje)

A pesar de estos cambios, las cosas siguen siendo iguales	50
Son cambios sin brújula y no tienen un destino claro	34
Tienen una dirección clara y se sabe dónde van	14
NS-NR	2
Total	100

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





Si usted mira en general los cambios que ha tenido Chile,
cree que ... (porcentaje)

Es más lo que hemos perdido	59
Es más lo que hemos ganado	36
NS-NR	5
Total	100

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





Las percepciones acerca de los cambios pueden afectar las formas y los sentidos del vivir juntos en al menos tres ámbitos

- 1.- Se debilitan las imágenes compartidas de sociedad
- 2.- Se fomenta un sentimiento de impotencia
- 3.- La vida cotidiana se retrae al ámbito privado





1.- Las imágenes de sociedad se debilitan

Existen distintas formas de entender o definir “LO CHILENO”,
frente a esto usted cree que ... (porcentaje)

Lo chileno está en nuestras costumbres, valores e historia	42
No se puede hablar de lo chileno, todo somos distintos	30
Hoy en día es difícil decir qué es lo chileno	28
NS-NR	0
Total	100

Las imágenes heredadas del Nosotros no permiten
interpretar y dar sentido a las experiencias cotidianas
de mucha gente.

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





¿Cuál de las siguientes emociones representa mejor lo que usted siente frente a Chile? (porcentaje)

Confusión	29
Desilusión	28
Confianza	17
Orgullo	17
Enojo	6
Ninguna	2
NS-NR	1
Total	100

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





2.- Una proporción significativa de la muestra exhibe sentimientos de impotencia

Respuestas “de acuerdo” con las siguientes afirmaciones (porcentaje)

La gente con poder trata de aprovecharse de usted	63
La gente como usted se siente marginada de lo que pasa alrededor suyo	37
La opinión de la gente como usted no cuenta mucho en el país	65
Los políticos están realmente preocupados por lo que le pasa a usted	13

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





3.- La retracción de la vida cotidiana al ámbito privado

¿En qué momento se siente usted más parte de la sociedad en que vive? (porcentaje)

Cuando está con su familia	42
Cuando está trabajando o con su familia	27
Cuando habla de lo que pasa en el país	18
Cuando ve televisión o escucha radio	6
Cuando está con sus amigos	6
NS-NR	1

Fuente: Encuesta Nacional PNUD, 2001.





3.- Del sentimiento de impotencia a la retracción

*“Me rendí, pero con la esperanza que a lo mejor ...
quizá por eso ... es que lo que pasa ... es que está
todo ligado, porque no me puedo casar y tener
hijos si no tengo nada, poh, o sea,
¿te fijai?, no puedo hacerlo, entonces
es como difícil ... o sea todo es como un círculo
que no tiene fin.”*

- ¿O sea, no hay salida para esto?

“No. Yo creo que sí hay salida, es algo mental”.

- ¿Cuál es tu salida?

*“En el fondo yo creo que la salida es que me
importen un bledo los demás.”*

Hombre, adulto, urbano, GSE medio





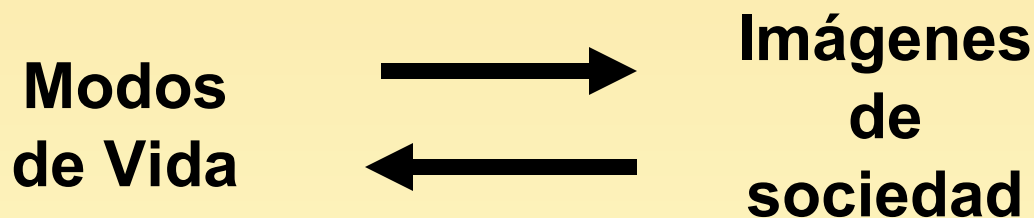
Dos conclusiones fundamentales

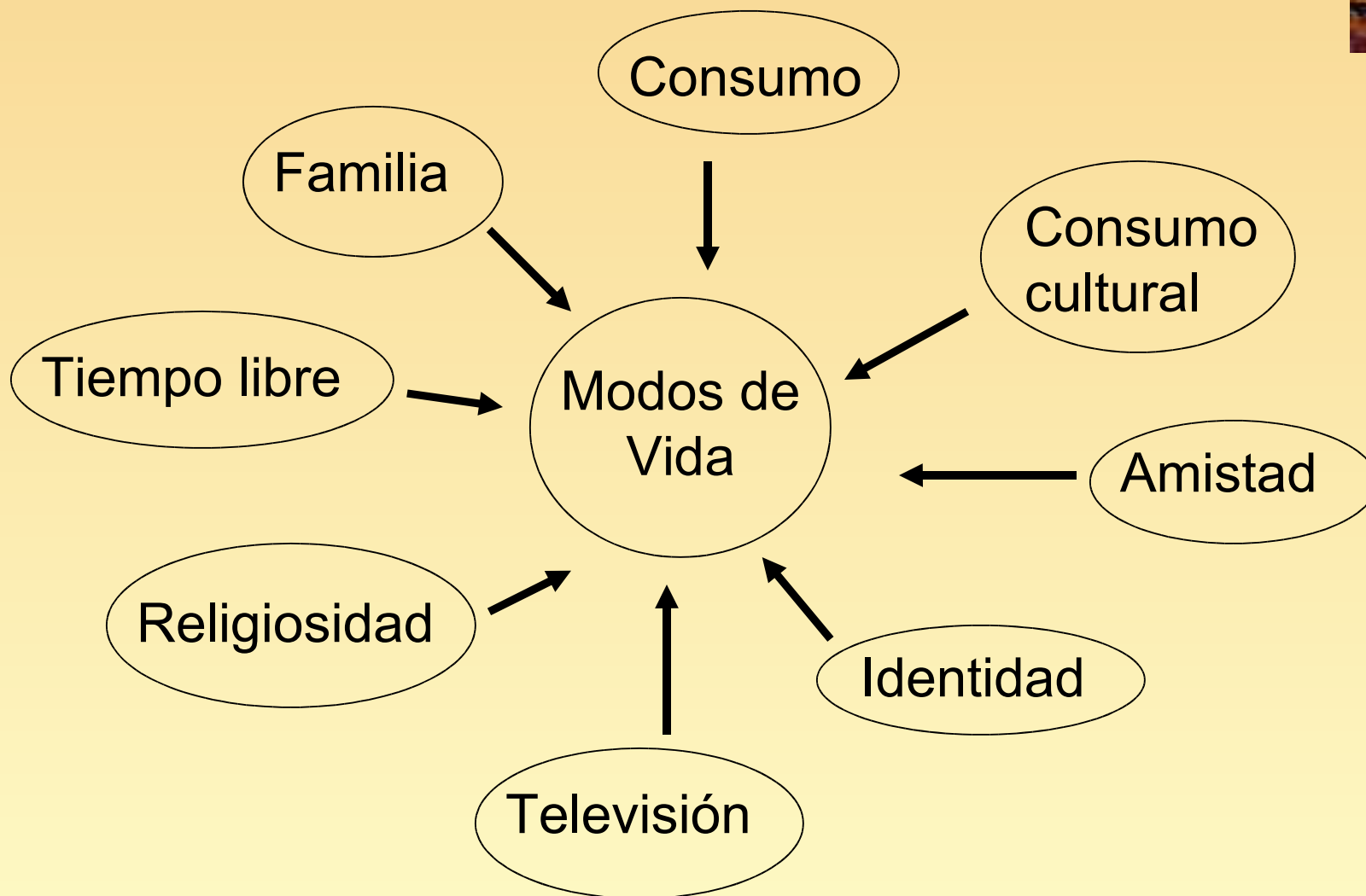
- Las percepciones acerca de los cambios, la debilidad de las imágenes compartidas de sociedad, el sentimiento de impotencia y la retracción a la vida privada fomentan una *diversidad disociada*.
- Ello contribuye a que el sentido de la pertenencia común a Chile se ponga en entredicho

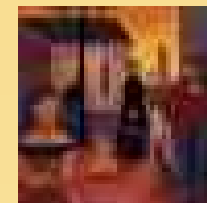




**La diversidad disociada se
manifiesta tanto en los *Modos de
vida* como en las *Imágenes de
sociedad* que tienen los chilenos,
los cuales se afectan
recíprocamente.**

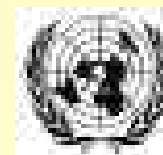


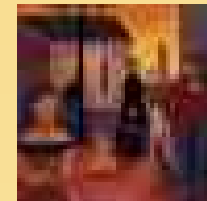




Orientacion al consumo

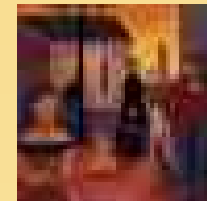
El consumidor necesitado	→	<i>“Yo consumo para sobrevivir”</i>	42%
El consumidor de bienestar	→	<i>“Consumo para estar mejor”</i>	13%
El consumidor existencial	→	<i>“Consumo para ser mas”</i>	19%
El consumidor modelo	→	<i>“Consumo para gratificarme”</i>	26%





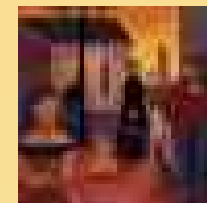
Vivencia de la Amistad

Amistoso	20%
Selectivo	44%
Retraído	36%



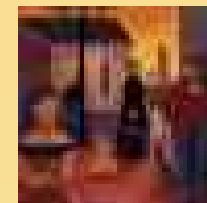
Consumo Cultural

Mínimo	38%
Bajo	25%
Medio	27%
Alto	10%



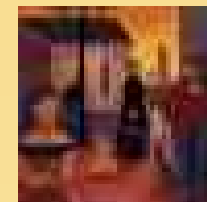
Postura frente a la Familia

Distante	14%
Relacional	17%
Normativa	43%
Abnegada	26%



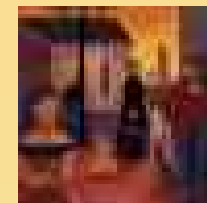
Fuente de Identidad

Autoreferida	36%
Clásicas	31%
Adscripción	26%
Otras	7%



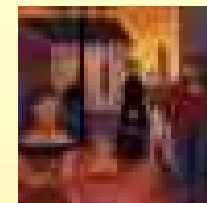
Religiosidad

Creyentes Nominales	22%
Creyentes Observantes	39%
Creyentes Practicantes	32%
No creyentes	7%



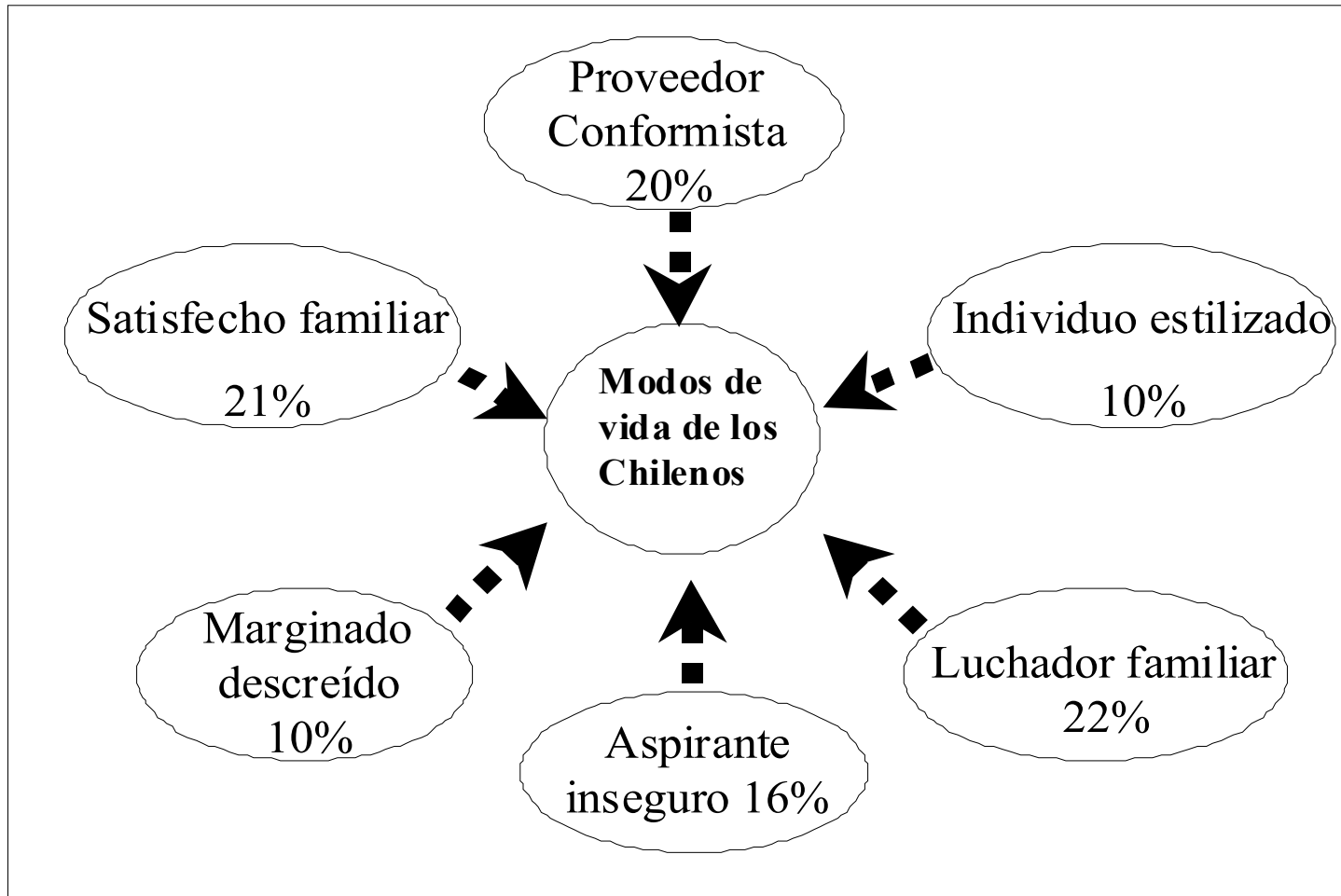
Television

Compañía	29%
Entretención	40%
Información	31%



Uso del tiempo libre

Sociable	18%
Utilitario	25%
Autorealización	25%
Reparador	18%
Pasivo	14%





El Luchador familiar: **22%**

“Lucho día a día por tener una familia bien constituida, porque eso es lo más importante en la vida. Todo lo que hago es para poder sacarla adelante, aunque a veces me resulta muy difícil”





El Aspirante Inseguro: 16%

“Yo creo que uno siempre debe aspirar a ser más. Por eso es que me esfuerzo por tener las cosas que quiero y ser aceptado por los demás. Yo sé que esto es difícil y que en verdad sólo se puede contar con uno mismo”





El Satisfecho familiar: **21%**

“Tengo una linda familia. Felizmente podemos tener todo lo que necesitamos y yo puedo darme algunos gustos personales. En realidad nos ha ido bien y esto me hace ser relativamente optimista”





El Individuo estilizado 10%

“Yo quiero vivir mi propia vida. Tengo mis propias ideas y confío en que puedo realizarlas. Creo que todos tienen derecho a hacer lo mismo. Hago las cosas que me gustan y disfruto compartiendo con la gente que quiero”





El Proveedor conformista 20%

“En general no ambiciono grandes cosas. Trabajo para mis hijos y me preocupo de que nada les falte. Para esto tengo que trabajar mucho y cuando tengo tiempo libre prefiero descansar y entretenerme con la televisión”





El Marginado descreído **10%**

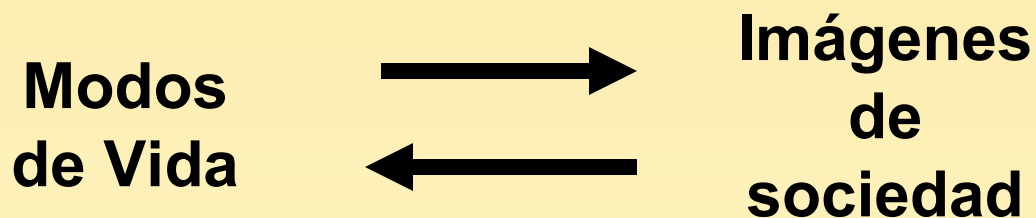
“La verdad es que yo ya no creo en nada. Las personas solo se preocupan de sí mismas y a la gente como uno no le dan oportunidades ni la ayudan a surgir. Por eso prefiero estar sólo y rascarme con mis propias uñas; es mejor no complicarse la vida”



Como se siente	Modos de vida de los Chilenos						
frente al							
desarrollo	Luchador	Aspirante	Satisfecho	Individuo	Prooveedor	Marginado	
economico?	Familista	Inseguro	Familiar	Estilizado	Conformista	Descreido	Total
Ganador	30	38	50	50	34	27	38
Perdedor	62	54	40	33	56	65	52
NS-NR	8	9	10	16	11	8	10
Total	100	100	100	100	100	100	100

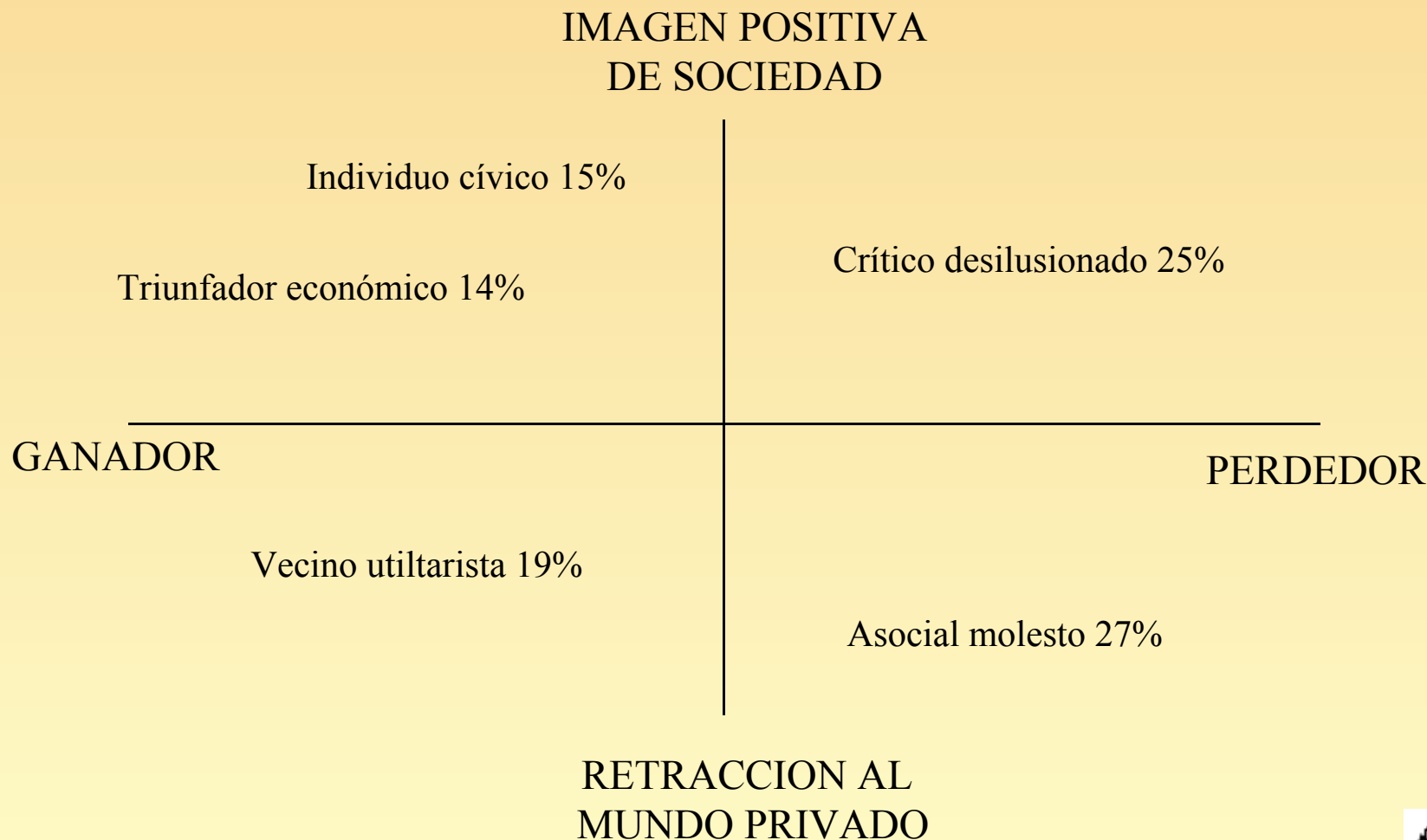


**La diversidad disociada se
manifiesta tanto en los *Modos de
vida* como en las *Imágenes de
sociedad* que tienen los chilenos,
los cuales se afectan
recíprocamente.**





Tipología de Imágenes de sociedad



Fuente: elaborado sobre la base de Encuesta Nacional PNUD, 2001.





El desafío cultural: hacer de la diversidad disociada una diversidad creativa.

Ello supone potenciar la imagen y las vivencias de **un “Nosotros los chilenos”** que sea el sujeto colectivo de un proyecto de futuro.



DESARROLLO HUMANO EN CHILE

Nosotros los chilenos: un desafío cultural

2002

