

Fecha: 04-06-2023
 Medio: La Tercera
 Supl.: La Tercera - Edición Especial
 Tipo: Noticia general
 Título: Las sorpresas que reveló el estudio Marcas Ciudadanas de Cadem

Pág.: 12
 Cm2: 876,1
 VPE: \$ 8.716.774

Tiraje: 78.224
 Lectoría: 253.149
 Favorabilidad:  Positiva

Dos mineras se pegaron el salto

Las sorpresas que reveló el estudio Marcas Ciudadanas de Cadem

Colun, Red Compra, Dr Simi, Metro, Samsung, Lider, Clorox, Mercado Libre, Cuenta Rut y Netflix son las empresas que encabezan el ranking de 37 marcas que están presentes en la vida de las personas, son relevantes y hacen un aporte a la sociedad desde su negocio. **Por: Fabiola Romo Pino**

En los últimos cinco años, siete de cada diez chilenos piensan que el país va por un mal camino. Con esa premisa por delante, el gerente general de Cadem, Roberto Izikson, presentó los resultados de la duodécima versión del estudio Marcas Ciudadanas, en el ESE Business School de la Universidad de Los Andes.

De esta manera, el ejecutivo quiso mostrarle a la audiencia el contexto desafiante que están enfrentando las marcas en Chile. "Algo que cambió de manera drástica después del estallido social y no ha disminuido con la pandemia ni con la inflación ni con la crisis de seguridad", explicó Izikson.

En este escenario, Colun sigue siendo la marca ciudadana por excelencia, pues una vez más quedó en el primer lugar del ranking que en esta oportunidad integran 37 marcas. Le siguen Red Compra, Dr Simi, Metro, Samsung, Lider, Clorox, Mercado Libre, Cuenta Rut y Netflix.

Ahora, por primera vez, Cadem incorporó un ranking de empatía en el estudio, un concepto que vino a distinguir, especialmente, a las marcas que escuchan. "Una marca empática escucha a los clientes, entiende sus preocupaciones y necesidades, es honesta ya que comunica de manera clara y transparente, personaliza la experiencia para cada cliente, ofreciendo soluciones adaptadas para cada uno, genera emociones positivas en momentos complejos, ofrece apoyo emocional y es un aporte, ya que es consciente del impacto de sus acciones en la comunidad y en el medioambiente", afirmó Roberto Izikson, gerente general de Cadem.

Según el ejecutivo, sólo uno de cada tres chilenos considera que las marcas son relevantes para su vida y sólo un 24% considera que aportan, lo que representa un tremendo desafío. "Desde el 2016 hemos visto la evolución de las marcas. Hay 37 marcas que destacan y logran ser las marcas ciudadanas. En todo el tiempo que llevamos estudiando las marcas, hemos visto cómo unas suben, otras salen del ranking y muchas han logrado adaptarse, sorteando de buena manera el estallido social, la pandemia, entre otros sucesos", afirmó el gerente de Cadem.

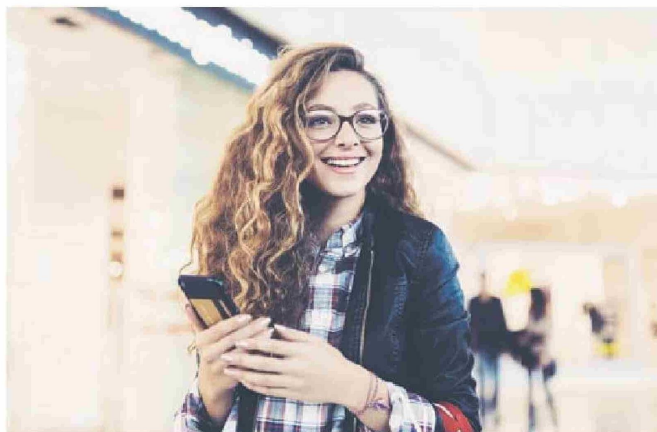
En esta oportunidad, ingresaron Samsung, Cuenta Rut, Cruz Verde, Visa, Microsoft, Dove, Carozzi, Latam y Natura.

Al dar a conocer los resultados del estudio, Izikson destacó que hay industrias que están mucho más desafiadas que otras, pero que aún así "logran hacerlo mejor que otras", como es el caso de AFP Hábitat, marca ganadora en su categoría. Asimismo, valoró a PedidosYa, en la industria de Apps de pedidos; a Uber en Transportes; a BancoEstado en la categoría Bancos; Cachantún en Bebidas; Kunstmann en Bebidas Alcohólicas; Caja Los Andes en cajas y cooperativas; Servipag en Cajas de Pago; en centros comerciales, Mall Plaza que volvió a ganar; Buin Zoo, que también lideró en su categoría; WOM en Telecomunicaciones, Metro en Transportes; entre otras.

Una sorpresa de esta versión fue Canal 13 que, por primera vez, resultó ganador de su categoría. El estudio lo ubicó en el puesto 62 de las marcas nacionales estudiadas en el primer semestre de 2023 con la más alta ubicación de entre todos los canales de televisión.

Las que más suben

Entre las marcas que más subieron se ubican la cuprífera estatal Codelco que



subió 112 puestos hasta llegar al lugar 46; la minera Antofagasta Minerals, que subió 73 puestos hasta el 152; y Buin Zoo que avanzó 70 espacios, ubicándose en la posición 57.

Otra revelación del estudio de Cadem son las marcas que, sin ser ciudadanas en

el ranking general, sí se valoraron en segmentos específicos, como es el caso de Enel, Duracell, Red Salud y Codelco. "Si este fuera sólo un estudio de hombres, éstas serían Marcas Ciudadanas distintas de las otras. Si este fuera un estudio sólo de mujeres, por ejemplo, Correos de Chile,

MARCAS CIUDADANAS POR SEGMENTO HOMBRES	MARCAS CIUDADANAS POR SEGMENTO MUJERES	MARCAS CIUDADANAS POR SEGMENTO C1	MARCAS CIUDADANAS POR SEGMENTO C2	MARCAS CIUDADANAS POR SEGMENTO C3D
Ranking 2023-I	Ranking 2023-I	Ranking 2023-I	Ranking 2023-I	Ranking 2023-I
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				

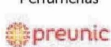
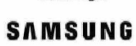
Entre las marcas nuevas que se incorporaron al ranking en esta versión, están Samsung, Cuenta Rut, Cruz Verde, Visa, Microsoft, Dove, Carozzi, Latam y Natura.

Fecha: 04-06-2023
 Medio: La Tercera
 Supl.: La Tercera - Edición Especial
 Tipo: Noticia general
 Título: Las sorpresas que reveló el estudio Marcas Ciudadanas de Cadem

Pág.: 13
 Cm2: 411,0
 VPE: \$ 4.089.249

Tiraje: 78.224
 Lectoría: 253.149
 Favorabilidad: ☒ Positiva

GANADORES POR CATEGORÍA

AFP's 	App de pedidos 	Apps de transportes 	Bancos 	Bebidas 	Bebidas alcohólicas 	Cajas y Cooperativas 	Canales de pago 
Canales de televisión 	Carnes y cecinas 	Centros comerciales 	Clínicas y salud 	Comida rápida 	Compañía de seguros 	Concesionarias y autos 	Consumo masivo 
Correos 	Cuentas 	Cuidado e higiene personal 	Entretención infantil/ familiar 	Estaciones de servicio 	Farmacias 	Higiene del hogar 	Industria 
Isapre 	Lineas aéreas 	Marcas corporativas 	Medios de pago 	Multicategoría 	Pago electrónico 	Perfumerías 	Plataformas venta online 
Retail 	Servicios básicos 	Supermercados 	Tecnología 	Telecomunicaciones 	Televisión pagas y streaming 	Tiendas de conveniencia 	Transporte 
Vestuario 							

Uber Starken, Receta del Abuelo, Falabella.com y Cencosud serían Marcas Ciudadanas. En el segmento joven, de 18 a 34 años, apareció, por ejemplo, Disney Plus, CCU, Correos de Chile, Uber Eats, HBO Max, Integramédica, Red Salud y Banco de Chile", afirmó el gerente general de Cadem.

En el segmento de 35 años a 54 años destacan Buin Zoo, Cencosud, Falabella.com, Receta del Abuelo, Servipag y Canal 13; mientras que para los mayores de 55 años las que serían consideradas Marcas Ciudadanas son Luchetti, Correos de Chile, Duracell, la Asociación Chilena de

Seguridad, Receta del Abuelo, Red Salud y Chilexpress.

En tanto, en el segmento ABC1, las marcas valoradas como "ciudadanas" son Red Salud UC Christus, Uber, Codelco, Correos de Chile, Apple, Enel, Santander y Sky. Mientras que en el C2 destacan Nivea y

Apple. Luego, en el segmento del C3-D aparecen marcas como Santa Isabel, CajaVecina e Integramédica "Esto es interesante porque muestra cómo en cada uno de los perfiles aparecen marcas que tienen una relación especial con cada segmento", dijo Izikson.