

# CORONAVIRUS EN CHILE

## MEDICIÓN 4

---

Ipsos

07 abril 2020

GAME CHANGERS



# OBJETIVO DEL ESTUDIO

## OBJETIVO GENERAL

Describir las opiniones y los comportamientos de las y los ciudadanos respecto del Coronavirus en Chile, tanto sobre su llegada como su evolución en el tiempo.

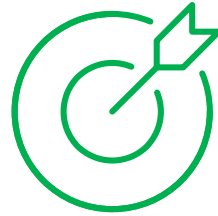


# FICHA METODOLÓGICA



## METODOLOGÍA

- Metodología Cuantitativa.
- Diseño no probabilístico de muestreo por cuotas.



## TÉCNICA

- Encuesta web aplicada mediante contactación a teléfono móvil.
- Fecha de aplicación: 2 al 5 de abril del 2020.



## UNIVERSO

- Hombres y mujeres de 18 años o más de todas las regiones



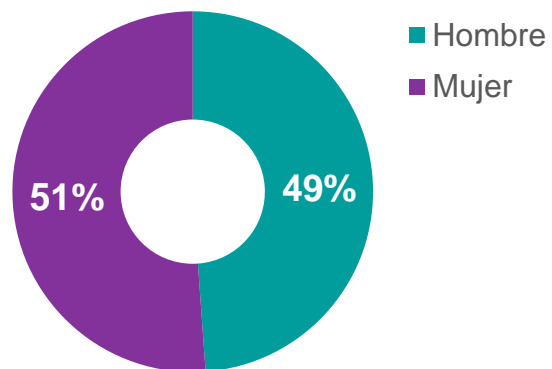
## MUESTRA

- Muestra de 601 casos a nivel nacional

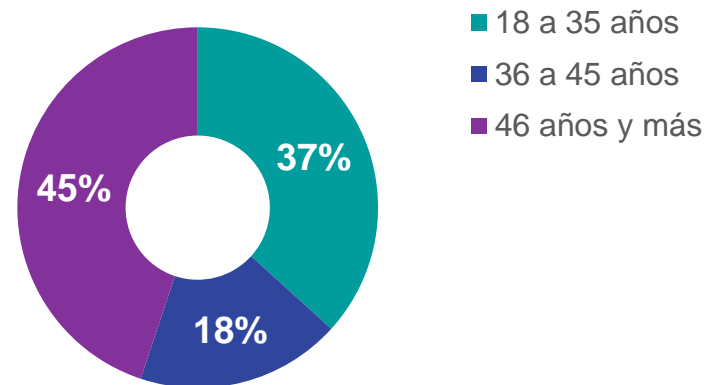
# ACONTECIMIENTOS RELEVANTES EN PERÍODO DE MEDICIÓN

02-abr	Inicio del trabajo de campo
02-abr	Mujer positivo en COVID-19 se fuga del centro de salud Las Higueras de Concepción
02-abr	Se reportan en Chile 3404 contagios y 18 muertes
02-abr	Hay 150 bolivianos atrapados en Chile por el cierre de fronteras
03-abr	Presidente Piñera visitó Plaza Italia y posó para fotografías en monumento al general Baquedano
04-abr	Presidente Piñera defiende la ley de indultos para militares condenados por DDHH
04-abr	Chile supera los 4000 casos y alcanza los 27 fallecidos por Covid-19
04-abr	BBC destaca las medidas que ha tomado Chile para combatir brote por Coronavirus
04-abr	En medio de pandemia, Teletón 2020 logró superar meta del año pasado
05-abr	Fallecidos por coronavirus en Chile llegan a 34 y Ministro Mañalich recomienda usar mascarillas
05-abr	Fin del trabajo de campo

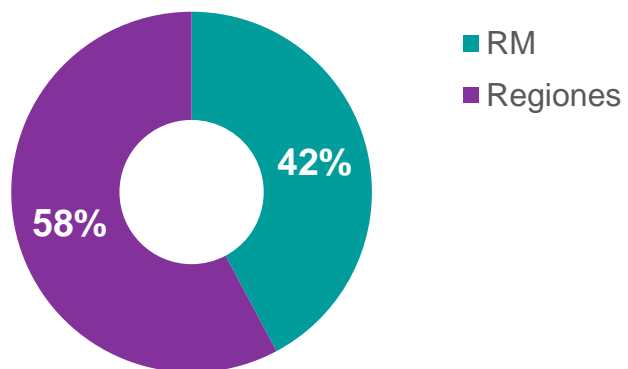
# PERFIL DE LA MUESTRA



**DISTRIBUCIÓN POR SEXO**



**DISTRIBUCIÓN POR EDAD**



**DISTRIBUCIÓN POR ZONA DE RESIDENCIA**

**Muestra ponderada por Sexo, Edad y Zona de Residencia**

# RESULTADOS

# PRINCIPALES HALLAZGOS

- **Hay una alta percepción de gravedad de la epidemia en el país:** 92% considera que la propagación del Coronavirus en Chile como de “alta gravedad” (-4% respecto al 25 de marzo).
- **Se mantiene el consenso respecto de la alta gravedad de contagiarse de coronavirus:** 81% de los hombres y mujeres consultados indica que sería de alta gravedad contraer el virus.
- **Se mantiene una alta percepción que los medios de comunicación han generado un nivel de alarma apropiado:** 48% cree que ha sido apropiada la alarma generada en la opinión pública y los medios de comunicación y un 37% considera que ha sido insuficiente. El segmento joven (18 a 35 años) es el más exigente dado que en su mayoría considera que ha sido insuficiente (46%).
- **La mayoría dedica una hora o menos para informarse sobre noticias asociadas al Coronavirus,** 29% declara ocupar 30 minutos o menos, 33% entre 30 minutos y una hora, 20% entre una y dos horas y un 18% más de dos horas. No se observan diferencias significativas por sexo, edad o región.
- **La radio es el medio de comunicación más confiable, mientras que Whatsapp el menos.** 26% considera a las radios como un medio “muy confiable” respecto a la información publicada sobre el Coronavirus, siguiéndole de cerca los Diarios (impresos o digitales) con un 24% de alta confiabilidad. Por el contrario, sólo un 3% considera a Whatsapp como un medio “muy confiable” para obtener información.

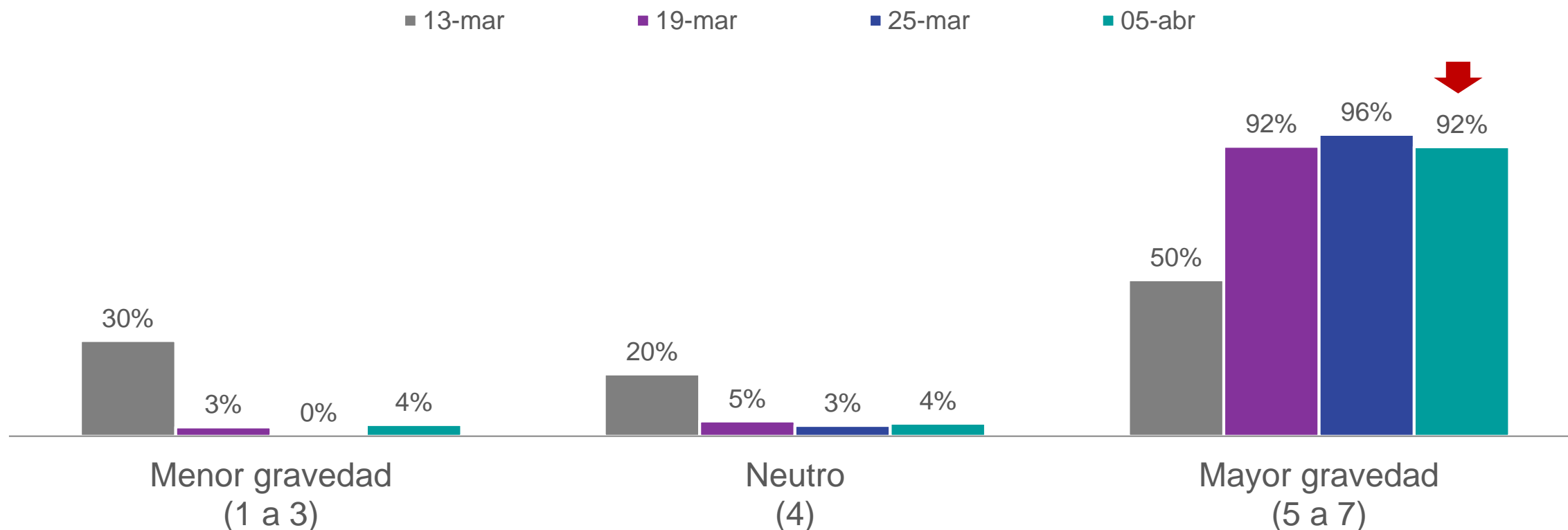
# PRINCIPALES HALLAZGOS

- **El tiempo de cobertura de la televisión abierta al Coronavirus causa división entre los entrevistados.** Un 39% considera que es excesiva, mientras que un 38% que es adecuada. No ocurre la misma división con otros medios como Radios o Diarios, donde la mayoría está de acuerdo en señalar que tienen un tiempo de cobertura “adecuado”. Desde las regiones existe una percepción significativamente más alta que el tiempo de cobertura de la TV al Coronavirus es excesiva.
- **Se sostiene que el principal rol de los medios es “Entregar información de calidad sobre el Coronavirus”.** En los diarios, este rol alcanza un 82%, en TV abierta un 72%, en Radio un 57% y Redes sociales 35%. En el caso de las redes sociales, un 29% señala su principal rol es mantener conectado con otros.
- **La mayoría de los clientes no estaría dispuesto a perdonar a una marca o empresa si cometiera un error en tiempo de crisis.** Un 64% no estaría dispuesto a perdonar una marca o empresa si cometiera un error en tiempo de crisis.
- **26% de los entrevistados evalúa con notas 6 o 7 la forma en que el gobierno ha enfrentado la crisis sanitaria.** Sube 7% respecto a la medición del 25 de marzo y se observa que en los jóvenes existe una calificación más severa, dado que sólo un 10% de ellos califica al gobierno con nota 6 o 7.



# GRAVEDAD DEL CORONAVIRUS EN CHILE

Al día de hoy, ¿cuán grave considera usted que es la propagación del Coronavirus en Chile? Conteste por favor en una escala de 1 a 7, donde 1 es nada grave y 7 es muy grave



 Valor significativamente mayor a nivel de confianza del 95%.


Cuando los resultados no suman 100, esto puede deberse al redondeo de la computadora, a respuestas múltiples o a la exclusión de respuestas no conocidas o no declaradas.

# GRAVEDAD DEL CORONAVIRUS EN CHILE

Al día de hoy, ¿cuán grave considera usted que es la propagación del Coronavirus en Chile? Conteste por favor en una escala de 1 a 7, donde 1 es nada grave y 7 es muy grave

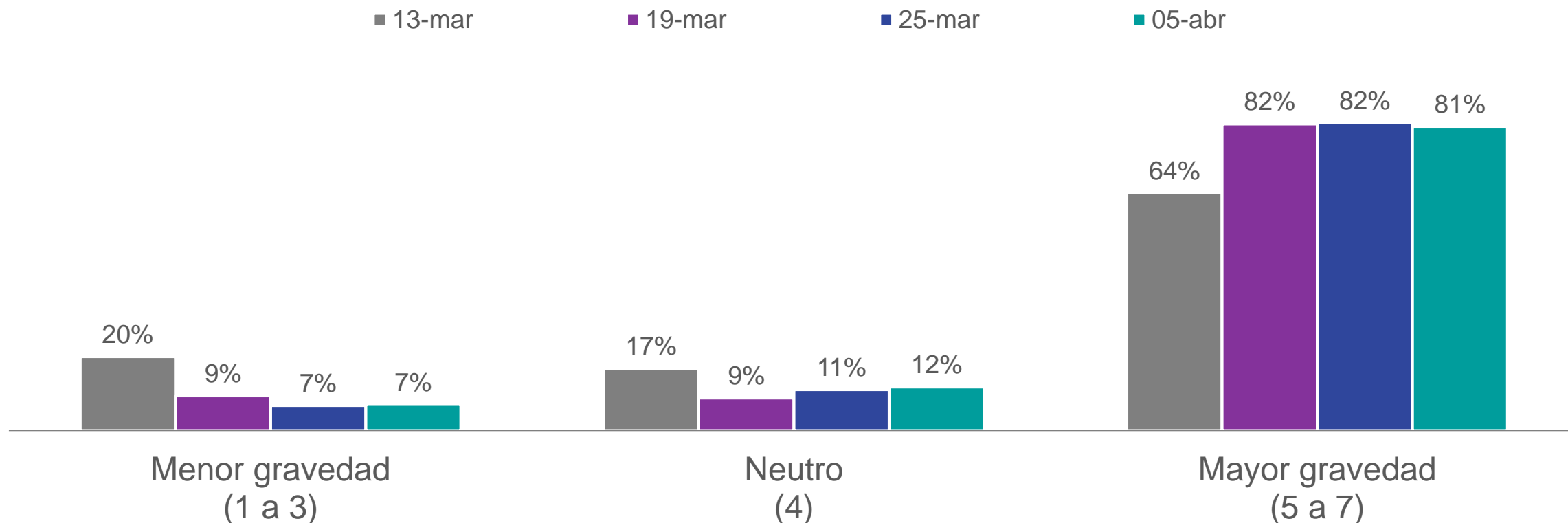
Base: 601

%	Total	Sexo		Edad			Zona	
		Hombre	Mujer	18 a 35 años	36 a 45 años	46 años y más	Regiones	RM
Mayor gravedad (5 a 7)	92%	90%	94%	94%	91%	91%	93%	90%
Neutro (4)	4%	3%	5%	3%	8%	4%	5%	3%
Menor gravedad (1 a 3)	4%	6%	1%	4%	2%	5%	2%	6%

 Valor significativamente mayor o menor, a nivel de confianza del 95%.

# GRAVEDAD DE CONTRAER EL CORONAVIRUS

Según su percepción, ¿Qué tan grave sería para usted contraer el Coronavirus? Conteste en una escala de 1 a 7, donde 1 es nada grave y 7 es muy grave.



(\*) No hay diferencias estadísticamente significativas entre el 25 de marzo y 5 de abril

Cuando los resultados no suman 100, esto puede deberse al redondeo de la computadora, a respuestas múltiples o a la exclusión de respuestas no conocidas o no declaradas.

# GRAVEDAD DE CONTRAER EL CORONAVIRUS

Según su percepción, ¿Qué tan grave sería para usted contraer el Coronavirus? Conteste en una escala de 1 a 7, donde 1 es nada grave y 7 es muy grave.

Base: 601

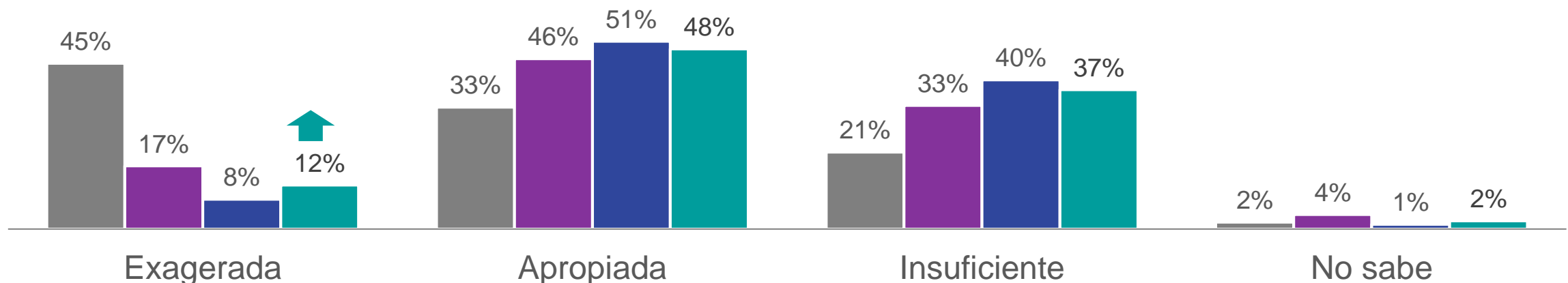
%	Total	Sexo		Edad			Zona	
		Hombre	Mujer	18 a 35 años	36 a 45 años	46 años y más	Regiones	RM
Mayor gravedad	81%	76%	86%	78%	85%	83%	87%	74%
Neutro	12%	16%	7%	12%	10%	12%	9%	15%
Menor gravedad	7%	8%	6%	9%	6%	6%	4%	11%

 Valor significativamente mayor o menor, a nivel de confianza del 95%.

# LA ALARMA EN LA OPINIÓN PÚBLICA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

De acuerdo con lo que usted piensa, la alarma que se ha generado en la opinión pública y los medios de comunicación es...?

■ 13-mar ■ 19-mar ■ 25-mar ■ 05-abr



 Valor significativamente mayor a nivel de confianza del 95%.

Cuando los resultados no suman 100, esto puede deberse al redondeo de la computadora, a respuestas múltiples o a la exclusión de respuestas no conocidas o no declaradas.

# LA ALARMA EN LA OPINIÓN PÚBLICA Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

De acuerdo con lo que usted piensa, la alarma que se ha generado en la opinión pública y los medios de comunicación es...?

Base: 601

%	Total	Sexo		Edad			Zona	
		Hombre	Mujer	18 a 35 años	36 a 45 años	46 años y más	Regiones	RM
Exagerada	12%	13%	11%	11%	10%	13%	14%	9%
Apropiada	48%	52%	45%	40%	51%	55%	50%	46%
Insuficiente	37%	34%	41%	46%	37%	30%	34%	43%
No sabe	2%	1%	3%	2%	3%	2%	2%	3%

Valor significativamente mayor o menor, a nivel de confianza del 95%.

# TIEMPO DE INFORMACIÓN SOBRE CORONAVIRUS

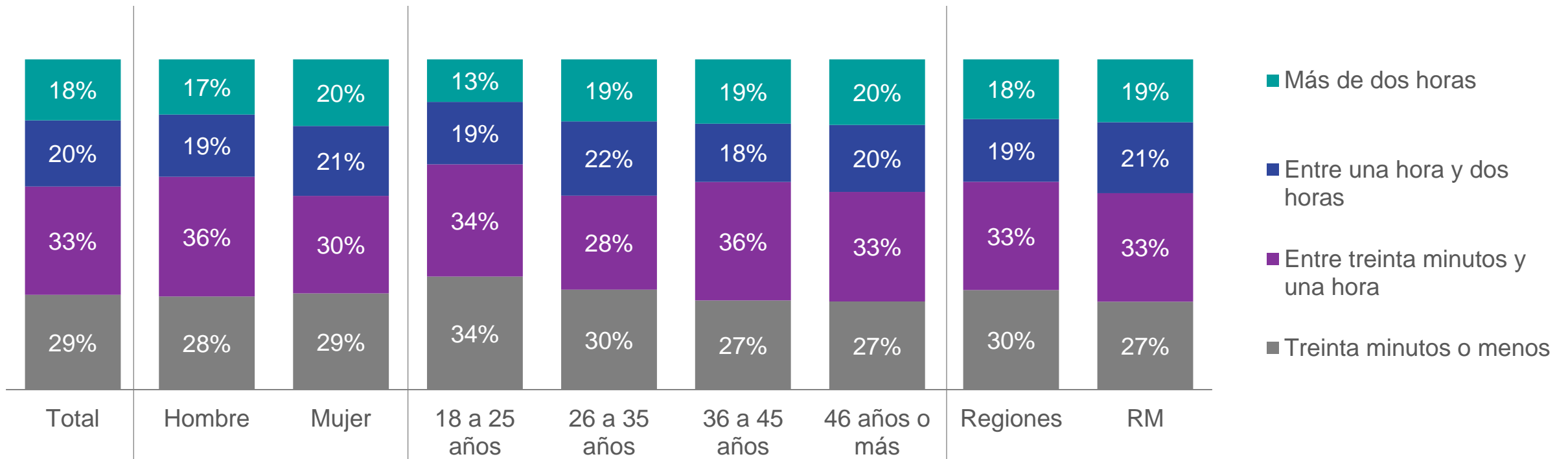
¿Cuánto tiempo al día dedica a informarse sobre noticias asociadas a la propagación del Coronavirus?

Base: 601 casos



**62%**

Dedica una hora o menos para informarse sobre noticias asociadas al Coronavirus

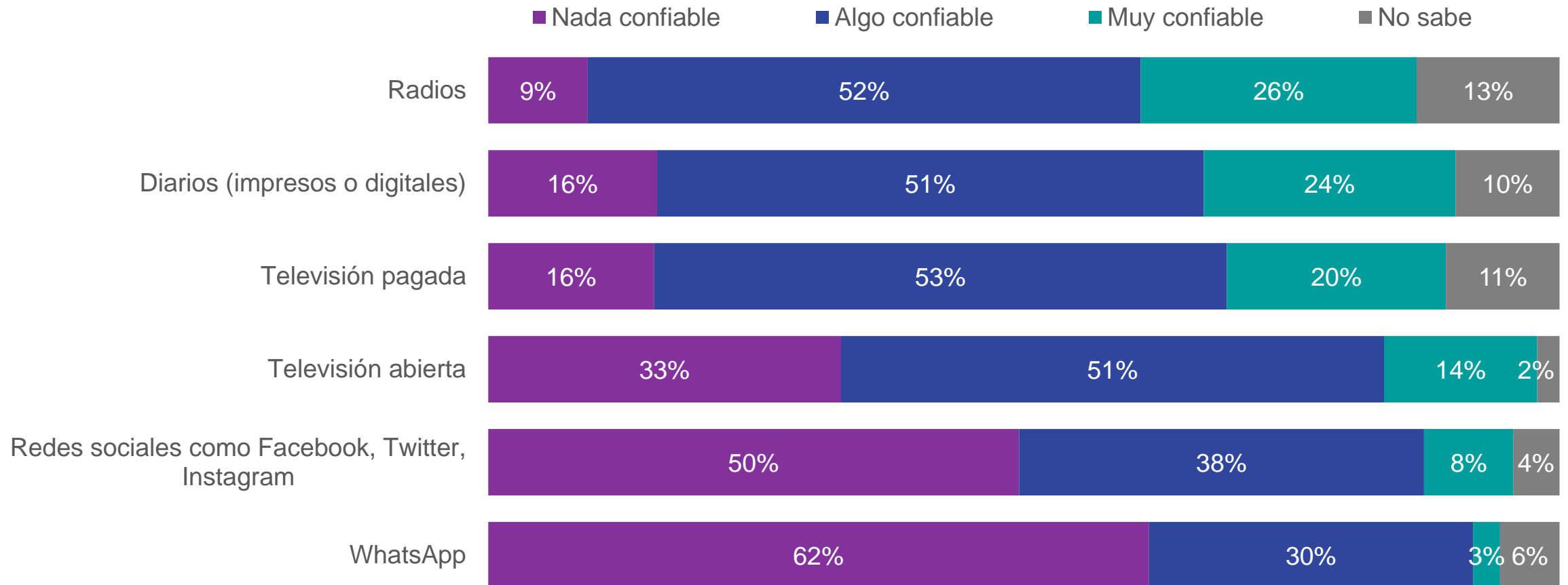


(\*) No hay diferencias estadísticamente significativas por sexo, edad o región.

# CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN SEGÚN MEDIOS

En su opinión, ¿qué tan confiable es la información sobre el Coronavirus que se publica o circula en los siguientes medios...?

Base: 601 casos





# CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN SEGÚN MEDIOS

En su opinión, ¿qué tan confiable es la información sobre el Coronavirus que se publica o circula en los siguientes medios...?

Base: 601 casos

% Muy confiable

% MUY CONFIABLE	Total	Sexo		Edad			Zona	
		Hombre	Mujer	18 a 35 años	36 a 45 años	46 años y más	Regiones	RM
Radios	26%	29%	23%	22%	35%	25%	29%	22%
Diarios (impresos o digitales)	24%	23%	24%	19%	29%	25%	23%	24%
Televisión pagada	20%	21%	20%	22%	22%	19%	20%	21%
Televisión abierta	14%	18%	10%	15%	14%	13%	15%	14%
Redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram	8%	7%	10%	14%	4%	6%	7%	10%
WhatsApp	3%	4%	1%	3%	2%	2%	3%	2%

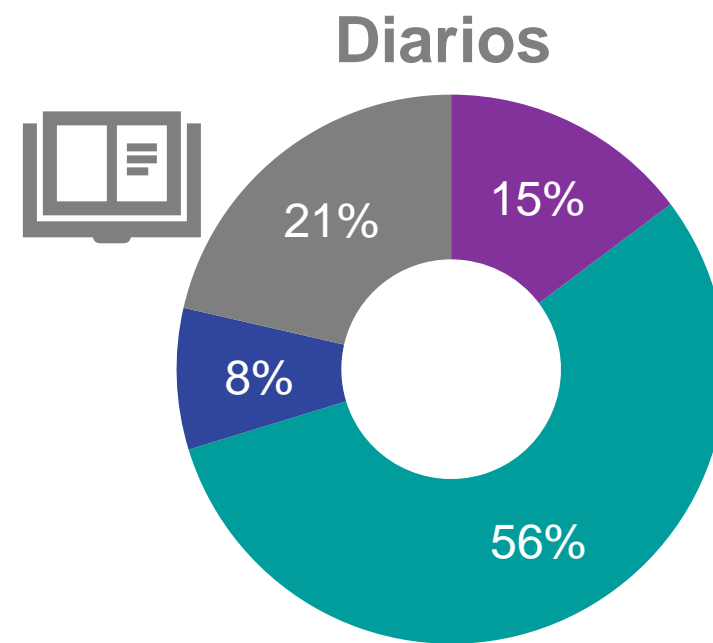
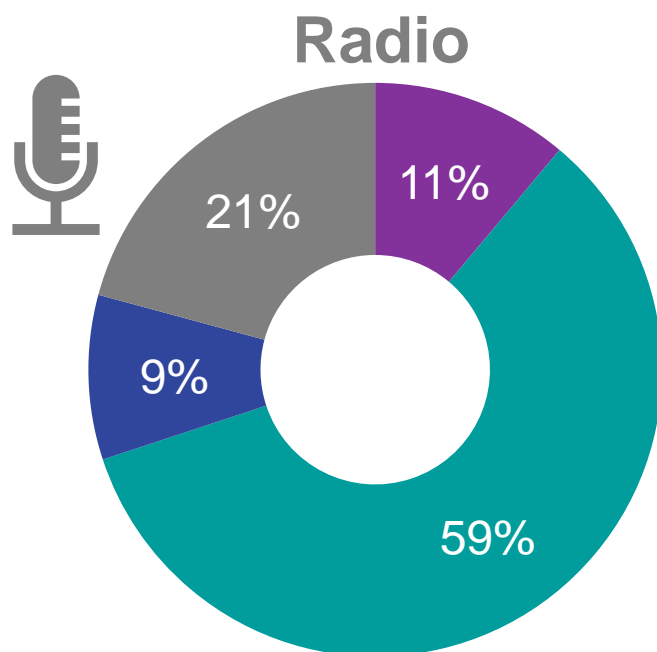
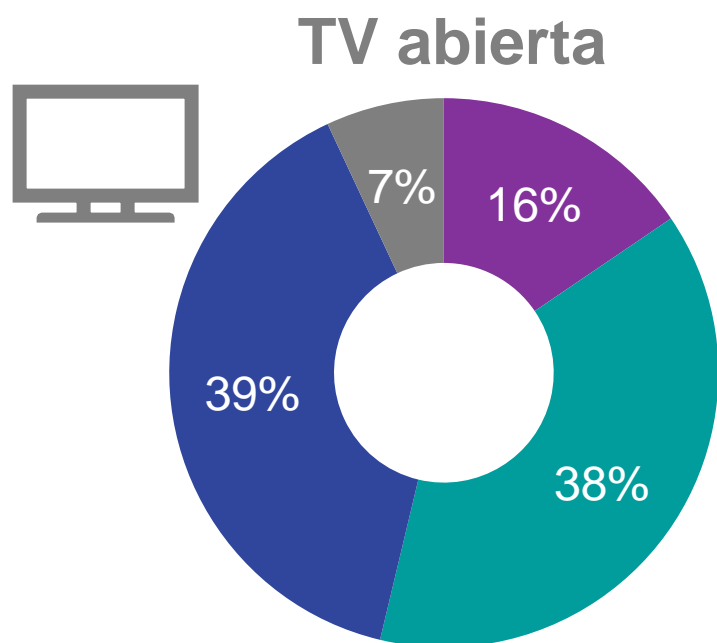
 Valor significativamente mayor o menor, a nivel de confianza del 95%.

# COBERTURA DE LOS MEDIOS SOBRE CORONAVIRUS

¿Cómo calificaría el tiempo de cobertura que han dedicado los siguientes medios a la crisis del Coronavirus?

Base: 601 casos

**39%** Considera que el tiempo de cobertura de la Televisión a la crisis del Coronavirus ha sido excesivo



■ Escaso

■ Adecuado

■ Excesivo

■ No sabe


# TIEMPO DE COBERTURA DE LOS MEDIOS

¿Cómo calificaría el tiempo de cobertura que han dedicado los siguientes medios a la crisis del Coronavirus?

Base: 601 casos

% Excesivo

% EXCESIVO	Total	Sexo		Edad			Zona	
		Hombre	Mujer	18 a 35 años	36 a 45 años	46 años y más	Regiones	RM
Televisión abierta	39%	40%	39%	37%	37%	42%	44%	32%
Radios	9%	11%	7%	7%	4%	13%	12%	5%
Diarios (impresos o digitales)	8%	10%	7%	9%	9%	7%	8%	9%

 Valor significativamente mayor o menor, a nivel de confianza del 95%.

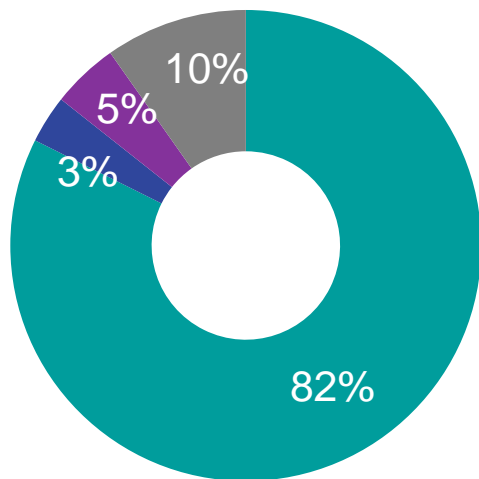
# LAS EXPECTATIVAS SOBRE EL ROL DE LOS MEDIOS EN CONTEXTO DE CRISIS DE SALUD

¿Cuál cree usted que es el principal rol que debería cumplir cada uno de estos medios en esta crisis del Coronavirus?

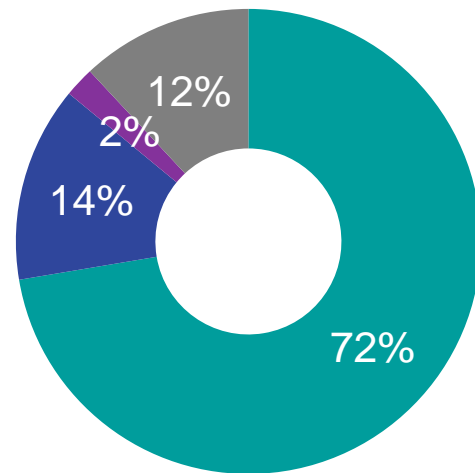
Base: 601 casos



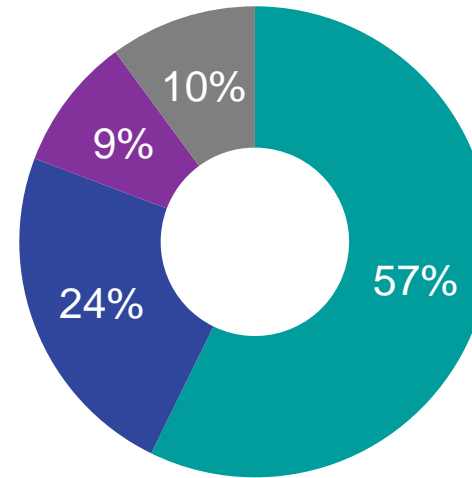
## Diarios



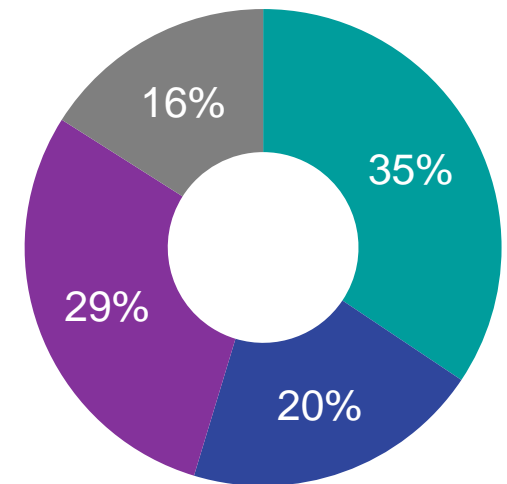
## Televisión abierta



## Radio



## Redes sociales



Entregar información de calidad y utilidad sobre Coronavirus

Entretener y acompañar

Mantener conectados con otros

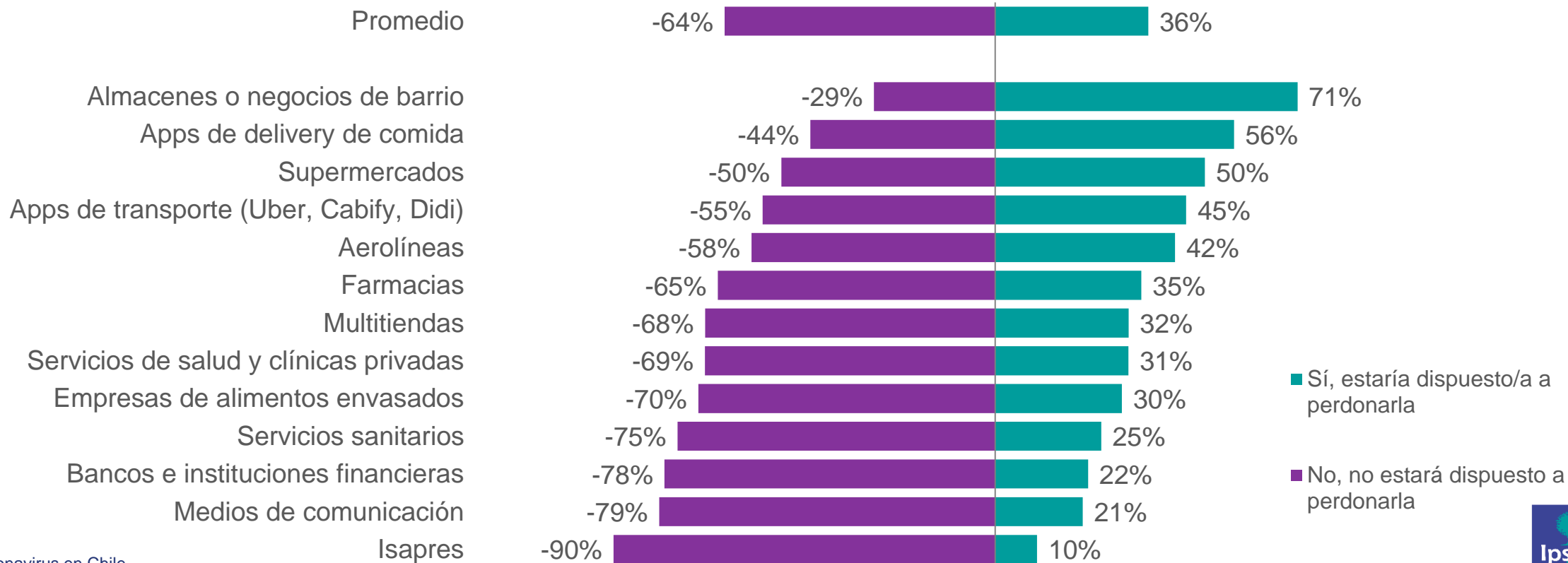
Generar unidad en el país

# ¿ESTAMOS DISPUESTOS A PERDONAR UN ERROR DE UNA MARCA EN CRISIS DE SALUD?

En este tiempo de crisis de salud por el Coronavirus en Chile, si su marca o empresa de la cual es cliente cometiera un error, ¿usted estaría dispuesto/a a perdonar a esa marca o empresa?

Base: Entrevistados que declaran ser clientes de marcas o empresas asociadas a la categorías

**64%** No estaría dispuesto a perdonar a una marca o empresa si cometiera un error en tiempo de crisis



# ¿ESTAMOS DISPUESTOS A PERDONAR UN ERROR DE UNA MARCA EN CRISIS DE SALUD?

En este tiempo de crisis de salud por el Coronavirus en Chile, si su marca o empresa de la cual es cliente cometiera un error, ¿usted estaría dispuesto/a a perdonar a esa marca o empresa?

Base: Entrevistados que declaran ser clientes de marcas o empresas asociadas a la categorías

% Sí estaría dispuesto a perdonarla	Total	Sexo		Edad			Zona	
		Hombre	Mujer	18 a 35 años	36 a 45 años	46 años y más	Regiones	RM
Almacenes o negocios de barrio	71%	71%	72%	71%	77%	69%	72%	70%
Apps delivery comida	56%	57%	56%	58%	57%	54%	58%	55%
Supermercados	50%	47%	52%	48%	46%	52%	48%	52%
Apps de transporte (Uber, Cabify, Didi)	45%	46%	44%	46%	53%	40%	47%	43%
Aerolíneas	42%	41%	44%	41%	39%	45%	38%	48%
Farmacias	35%	34%	35%	36%	28%	36%	31%	39%
Multitiendas	32%	33%	30%	33%	27%	32%	29%	35%
Servicios de salud y clínicas privadas	31%	34%	29%	28%	34%	34%	33%	29%
Empresas de alimentos envasados	30%	31%	29%	31%	33%	28%	29%	31%
Servicios sanitarios	25%	23%	27%	27%	21%	25%	25%	25%
Bancos e instituciones financieras	22%	23%	21%	22%	23%	21%	22%	22%
Medios de comunicación	21%	17%	24%	23%	22%	19%	21%	20%
Isapres	10%	10%	10%	10%	7%	11%	10%	9%

Valor significativamente mayor o menor, a nivel de confianza del 95%.

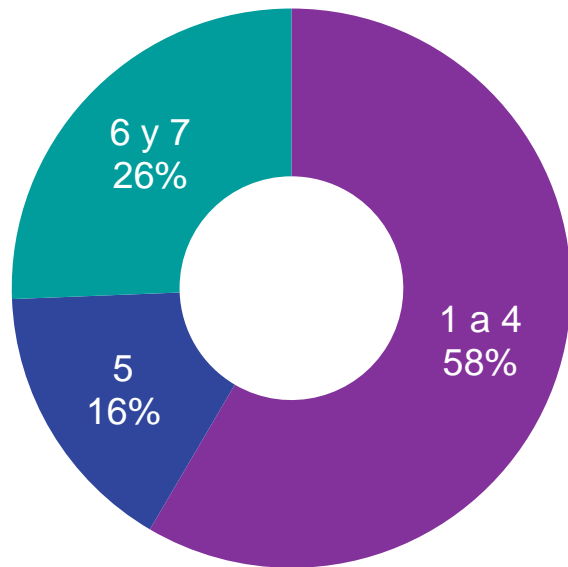
# EVALUACIÓN DEL GOBIERNO FRENTE A LA CRISIS

De 1 a 7, ¿cómo evalúa usted la forma en el Gobierno de Chile está enfrentando al día de hoy la crisis del Coronavirus?

Base: 601 casos

## 26%

Evalúa al Gobierno con una nota 6 y 7 respecto a la forma de enfrentar la crisis sanitaria



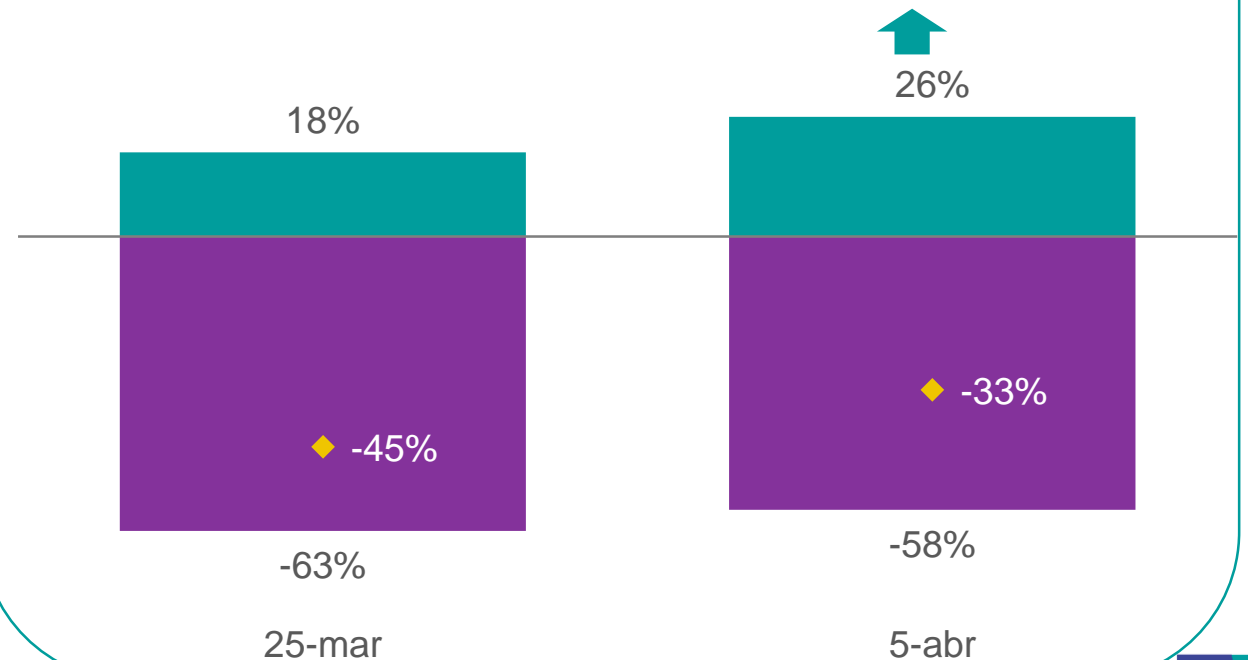
Promedio: 3,9



Valor significativamente mayor a nivel de confianza del 95%.

## Evolutivo semanal

■ Evaluación positiva (6 y 7) ■ Evaluación negativa (1 a 4) ◆ Neto



# EVALUACIÓN DEL GOBIERNO FRENTE A LA CRISIS

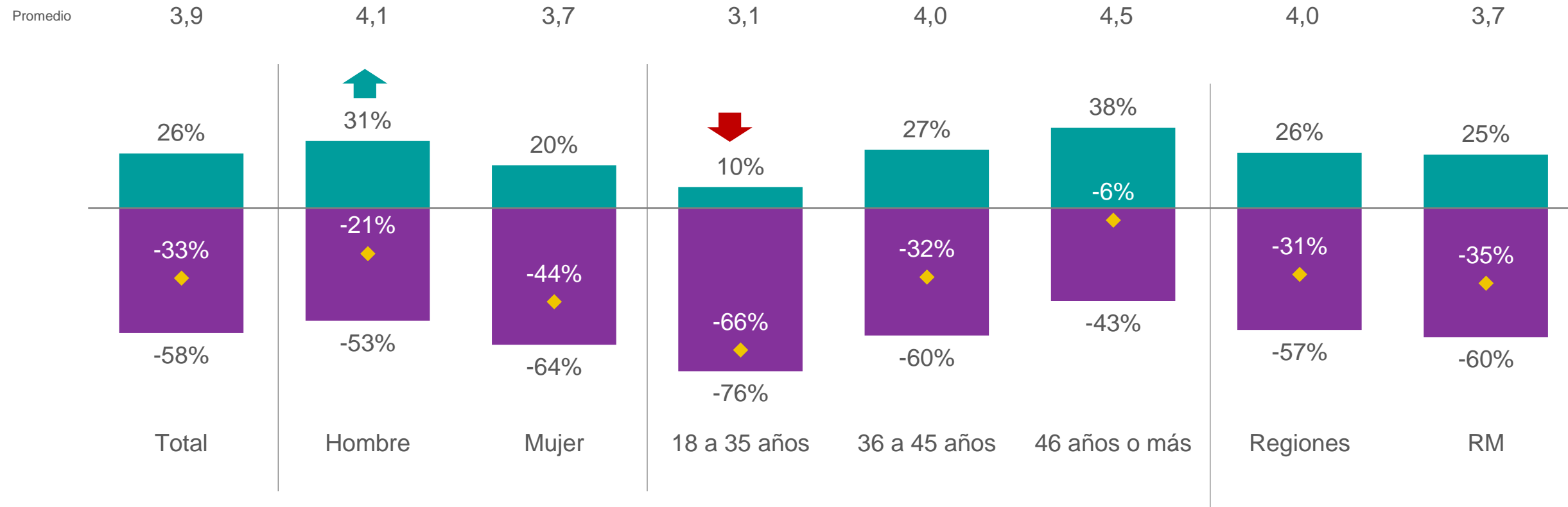
De 1 a 7, ¿cómo evalúa usted la forma en el Gobierno de Chile está enfrentando al día de hoy la crisis del Coronavirus?

Base: 601 casos

■ Evaluación positiva (6 y 7)

■ Evaluación negativa (1 a 4)

◆ Neto



↑ ↓ Valor significativamente mayor a nivel de confianza del 95%.



# CORONAVIRUS EN CHILE

¿Más información? [Info.ipsos@ipsos.com](mailto:Info.ipsos@ipsos.com)

---

Ipsos

07 abril 2020

GAME CHANGERS

