



PULSO CIUDADANO

Julio 2023/ 11 al 19 de julio de 2023

Percepción Contexto Económico /Evaluación de Gobierno /
Problemas país / Ingresos económicos personales y
comportamientos de ahorro e inversión / Cambios en el
comportamiento de consumo por coyuntura / Medios de
consumo de noticias / Experiencia con chatbots

Norma ISO 20.252



- Este estudio se ha realizado en cumplimiento de la **Norma ISO 20.252**, norma internacional que establece los términos y definiciones así como los requisitos de servicio para organizaciones y profesionales que llevan a cabo investigaciones de mercado, social y opinión.

Activa esta certificada en la Norma ISO 2252 hasta el año 2023, Certificación que es auditada por AENOR.



ANTECEDENTES

 PULSO CIUDADANO
DE ACTIVA

Antecedentes

- **Activa**, con el interés de hacer un aporte a la discusión en temas de Opinión Pública, ha decidido lanzar Pulso Ciudadano, un estudio de opinión. Utiliza una metodología de entrevistas online por medio de un **Panel Online** representativo a nivel nacional.
- La muestra **del 11 al 19 de julio de 2023** es de **809** casos con cobertura nacional.
- Los temas estudiados son:
 - Percepción de la situación económica del país.
 - Evaluación presidente y del Gobierno.
 - Principales problemas del país.
 - Ingresos económicos personales y comportamientos de ahorro e inversión
 - Cambios en el comportamiento de consumo por coyuntura
 - Medios de consumo de noticias
 - Experiencia con chatbots



METODOLOGÍA

 PULSO CIUDADANO
DE ACTIVA

Metodología

Diseño de Investigación	Estudio cuantitativo, sobre la base de entrevistas online a través de un panel representativo con cobertura nacional.
Población en estudio	Público en general, hombres y mujeres mayores de 18 años, pertenecientes a los grupos socioeconómicos , y residentes de todas las provincias del país
Diseño muestral	<p>Diseño No probabilístico. Se realizó un total de 809 entrevistas estratificadas proporcionalmente por las variables de Edad, GSE, Zona y Género.</p> <p>Con el objetivo de proyectar resultados poblacionales, la muestra fue ponderada de acuerdo al peso real de cada segmento: Edad, Zona, GSE, Género.</p> <p>El margen de Error Muestral para el total de la muestra es de un +/- 3.5%, bajo supuestos de aleatoriedad simple, un nivel de confianza del 95% y varianza máxima de los estimadores.</p>
Selección muestral	Selección en base a un panel online con una tasa de respuesta del 12%. El panel utilizado corresponde a la empresa OpinandoOnline www.opinandoonline.com . Panel en proceso de certificación Norma ISO 26.362
Instrumento de medición	Cuestionario de 9 minutos de duración promedio.
Fecha de campo	Realizado 11 al 19 de julio de 2023
Desarrollado por	Este estudio ha sido elaborado en su totalidad por Activa.
Financiamiento	Estudio financiado en un 100% por Activa.

Tamaño y segmentación muestral

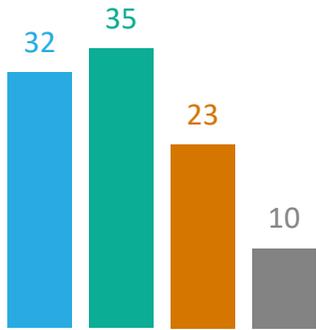
Variable	Segmentos	Tamaño Muestral	Error Muestral Máximo(*)
GSE	A	104	9.6%*
	B	331	5.4%*
	C	315	5.5%*
	D	59	12.8%*
EDAD	18 – 29	204	6.9%*
	31 – 44	326	5.4%*
	45 - 59	211	6.8%*
	60 y más	68	11.9%*
GÉNERO	Hombre	269	6%*
	Mujer	540	4.2%*
ZONA	Provincias	303	5.6%*
	Lima	506	4.4%*
Total		809	3.5%*

- Para proyectar resultados poblacionales, cada segmento fue ponderado por su peso real en la población.
- Las variables de ponderación son a nivel de: edad, género, zona y GSE.

(*) Error muestral calculado bajo supuesto de aleatoriedad simple, un nivel de confianza del 95% y varianza máxima del estimador proporcional.

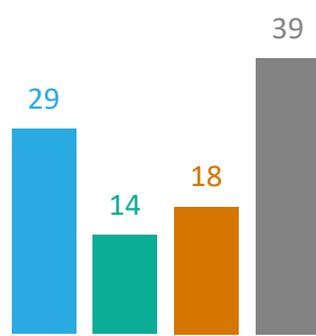
Perfil de ponderación

■ 18-29 ■ 30-44 ■ 45-59 ■ 60 y más



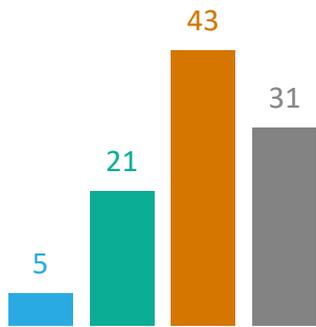
Edad

■ Provincias - Norte ■ Provincias - Centro
■ Provincias - Sur ■ Lima



Zona

■ A ■ B ■ C ■ D



GSE



50.5%

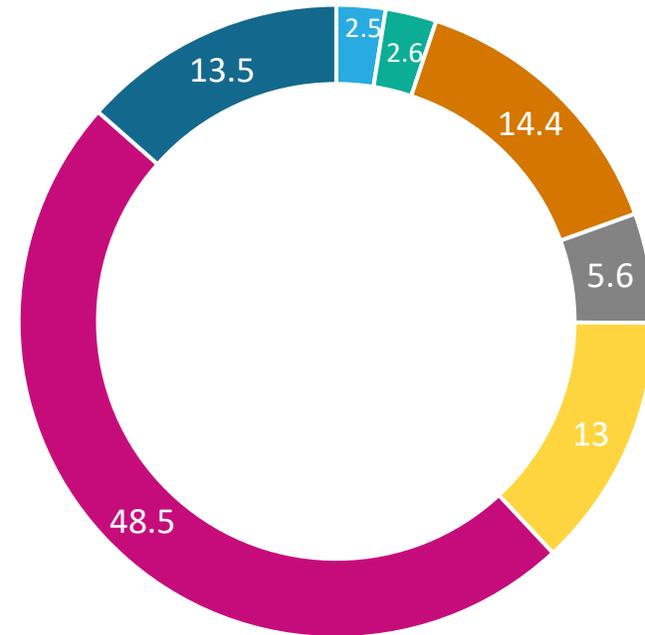


49.5%

Sexo

POSICIÓN POLÍTICA

¿Cuál es tu posición política, independiente que seas militante de algún partido político?



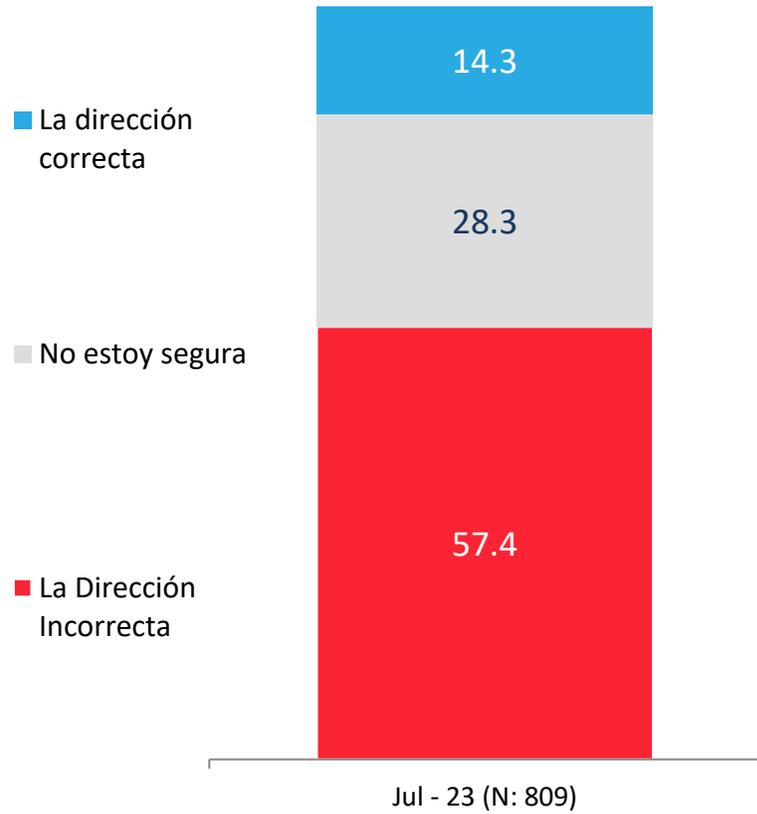
- Izquierda
- Centro izquierda
- Centro
- Centro Derecha
- Derecha
- Sin Posición Política
- No sé



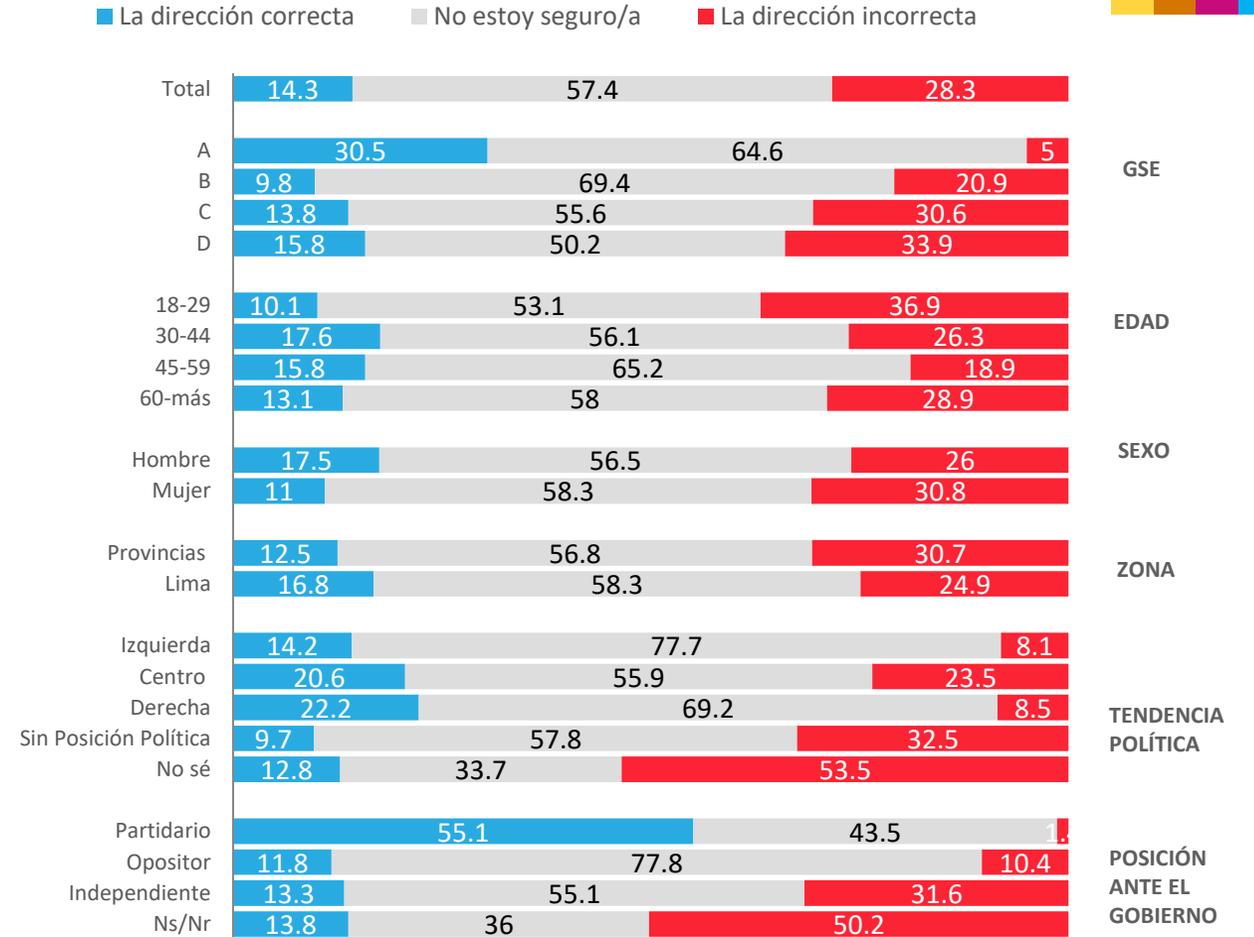
PERCEPCIÓN ECONOMÍA

Situación actual del país: Percepción del avance del Perú

- En general, considerando todos los aspectos, económicos, valóricos, políticos, sociales ... ¿Crees que Perú avanza en...?

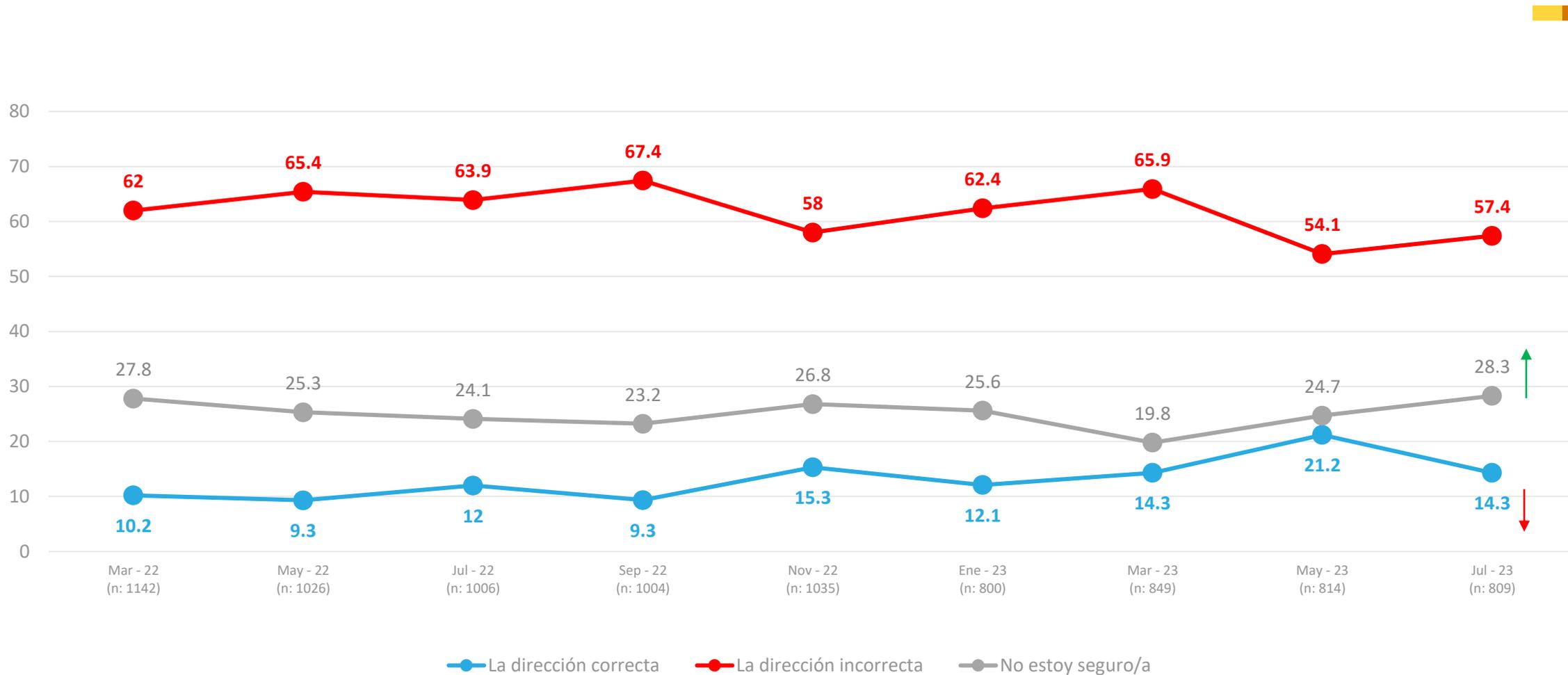


APERTURA POR SEGMENTOS



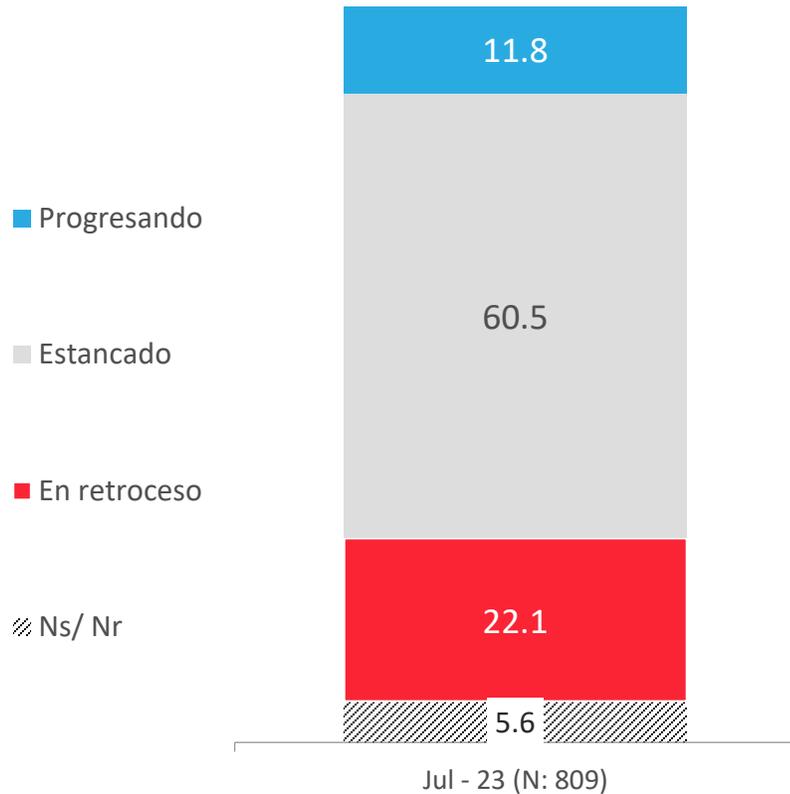
Evolutivo situación actual del país: Percepción del avance del Perú

- En general, ¿crees que Perú avanza en...?

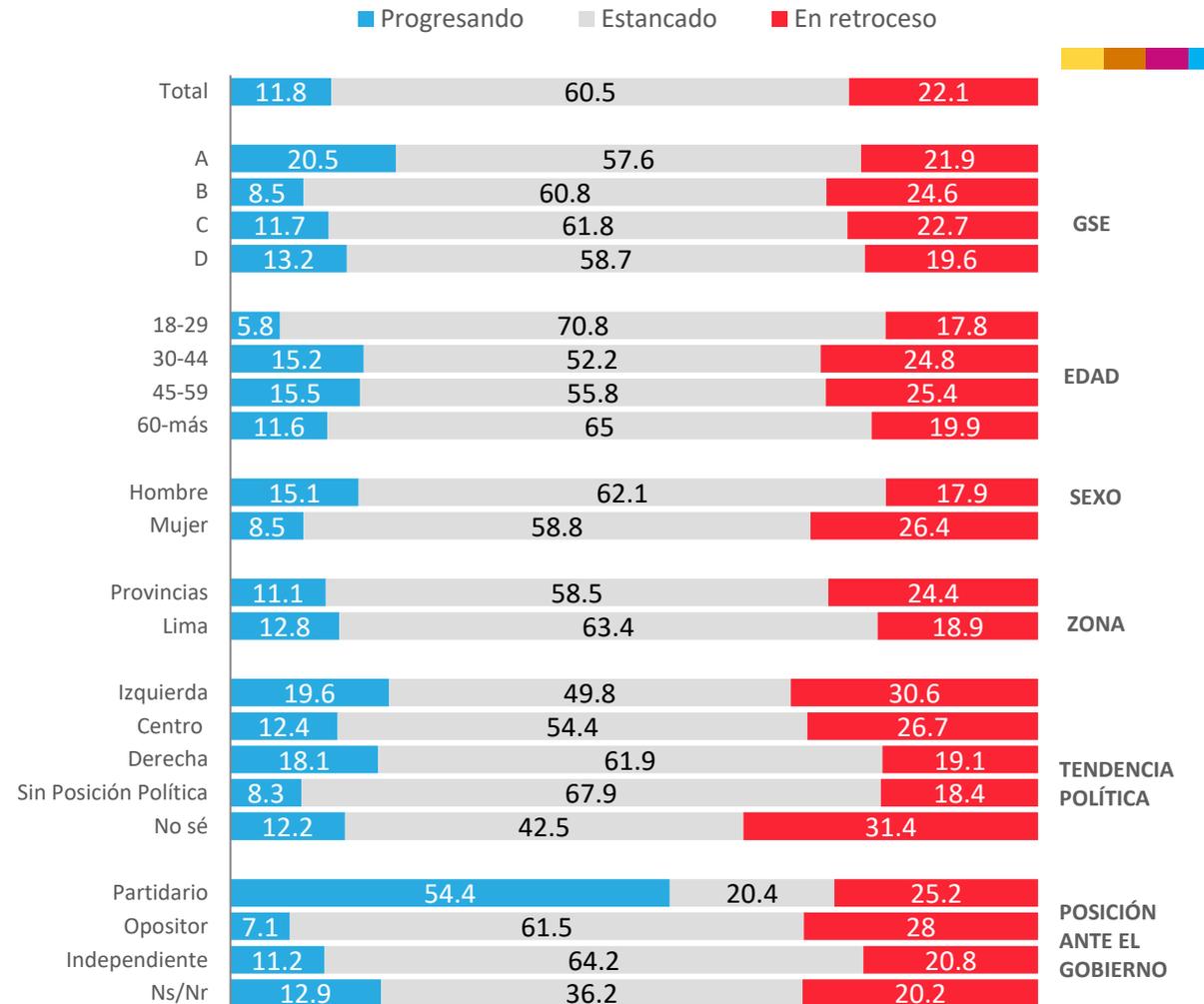


Situación actual del país: Percepción del progreso del Perú

- En general, y considerando todos los aspectos, ¿Consideras que actualmente Perú está progresando, estancado o en retroceso?

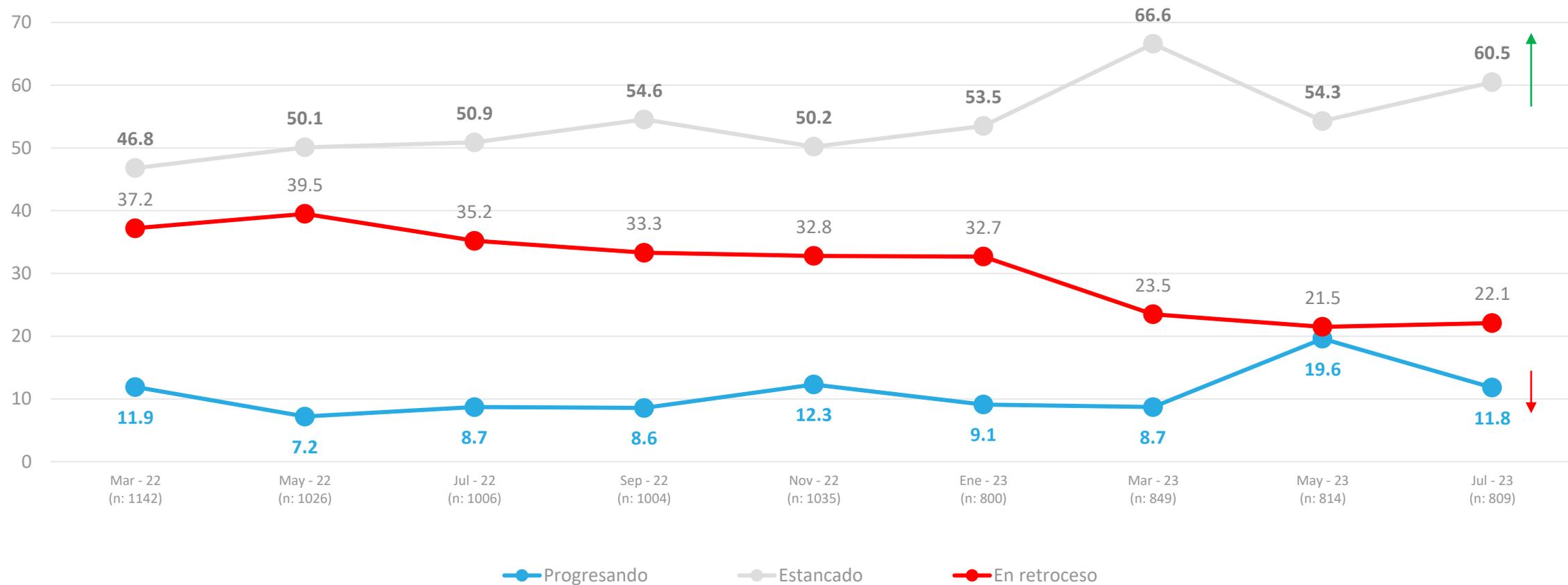


APERTURA POR SEGMENTOS



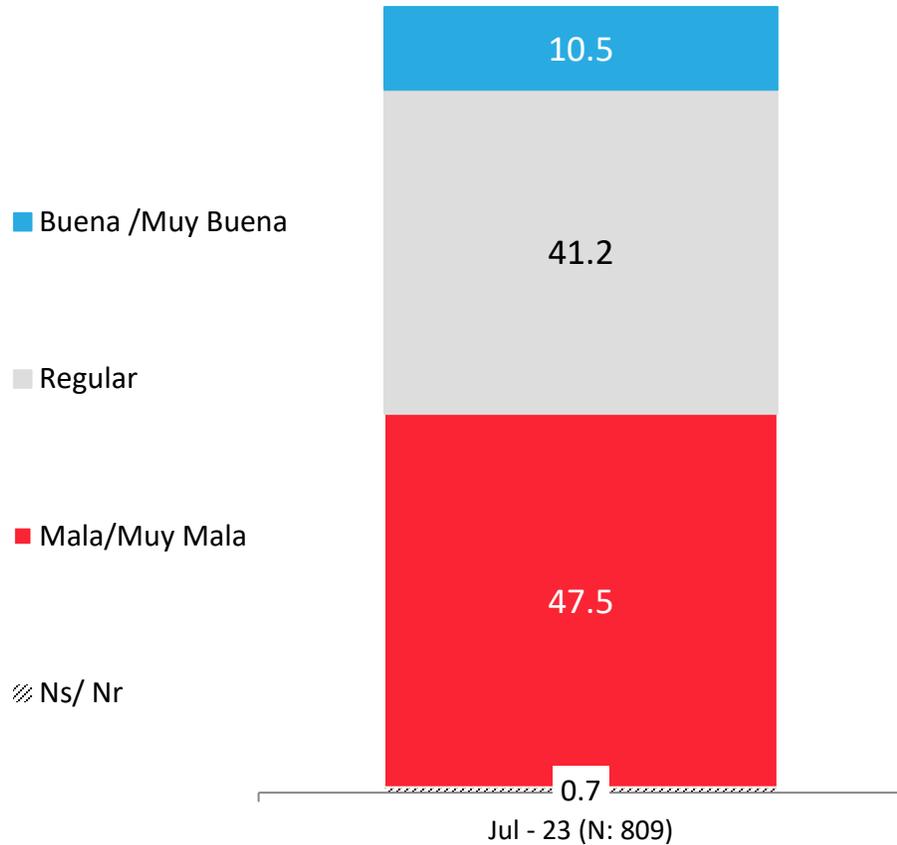
Evolución situación actual del país: Percepción del progreso del Perú

- En general, y considerando todos los aspectos, ¿Consideras que actualmente Perú está progresando, estancado o en retroceso?

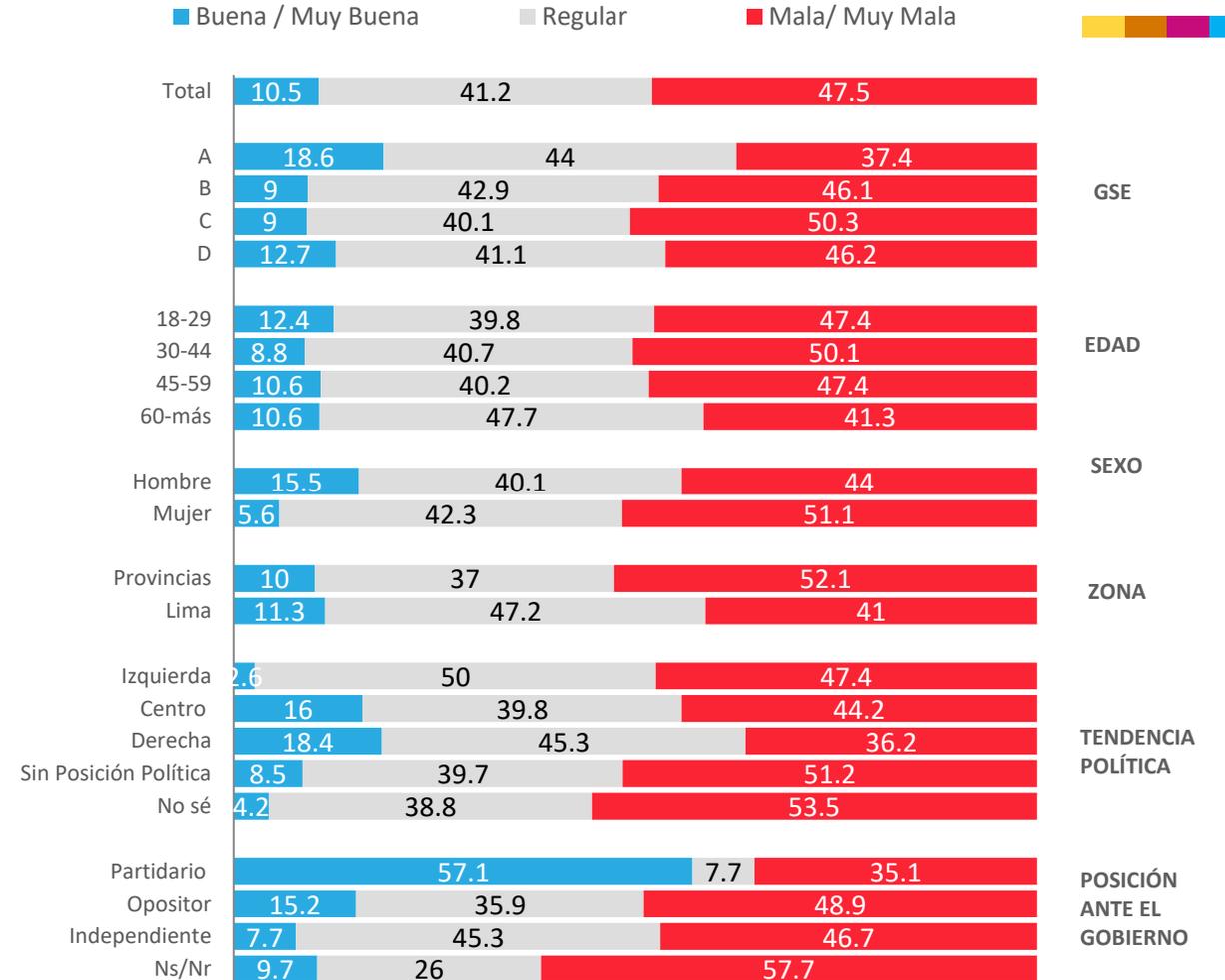


Situación económica país: Evaluación actual

- ¿Cómo calificarías la situación económica actual del país?

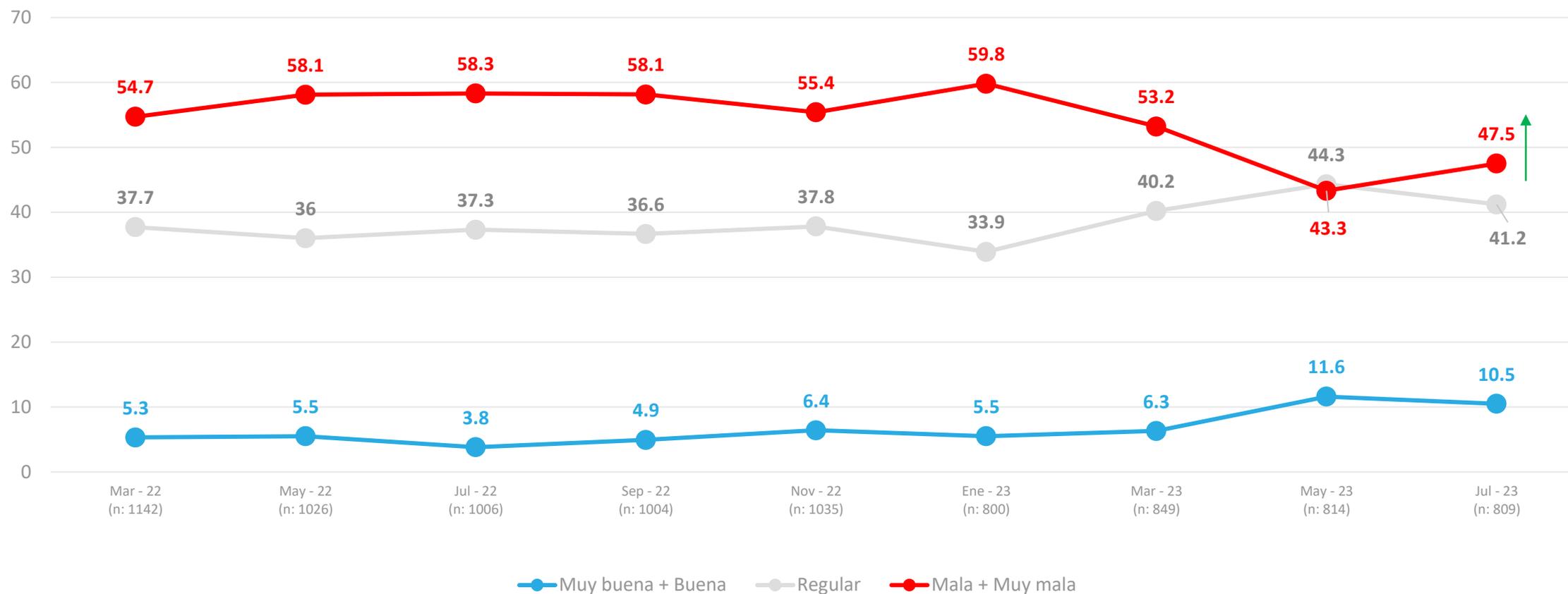


APERTURA POR SEGMENTOS



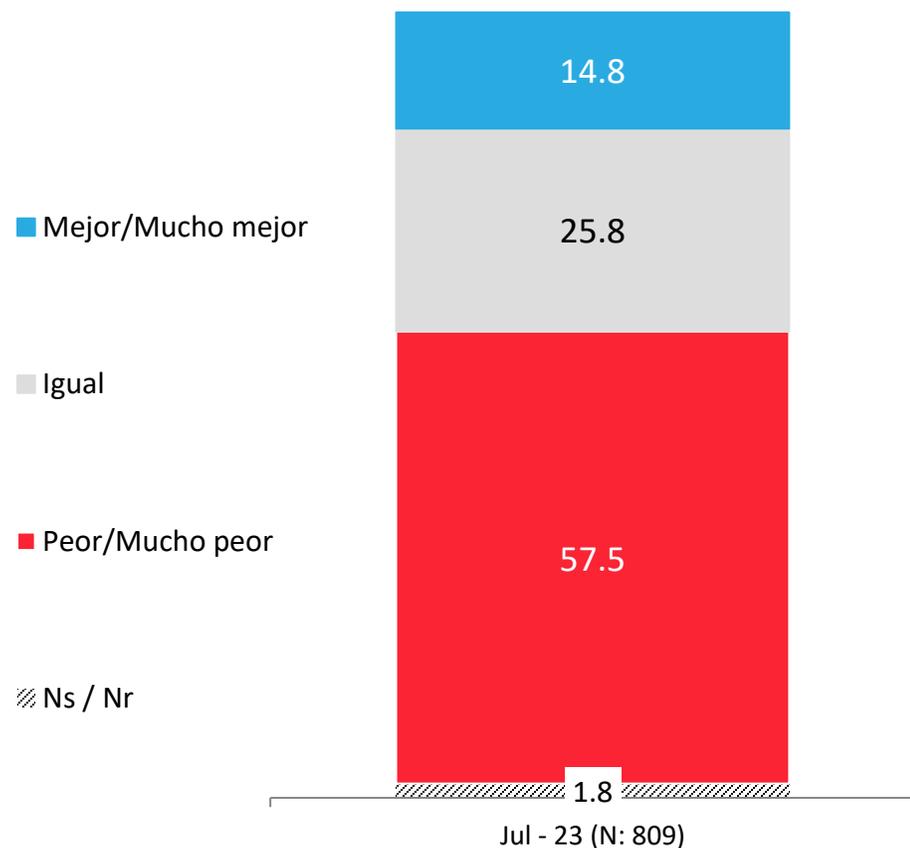
Evolutivo situación económica del país: Evaluación actual

- ¿Cómo calificarías la situación económica actual del país?

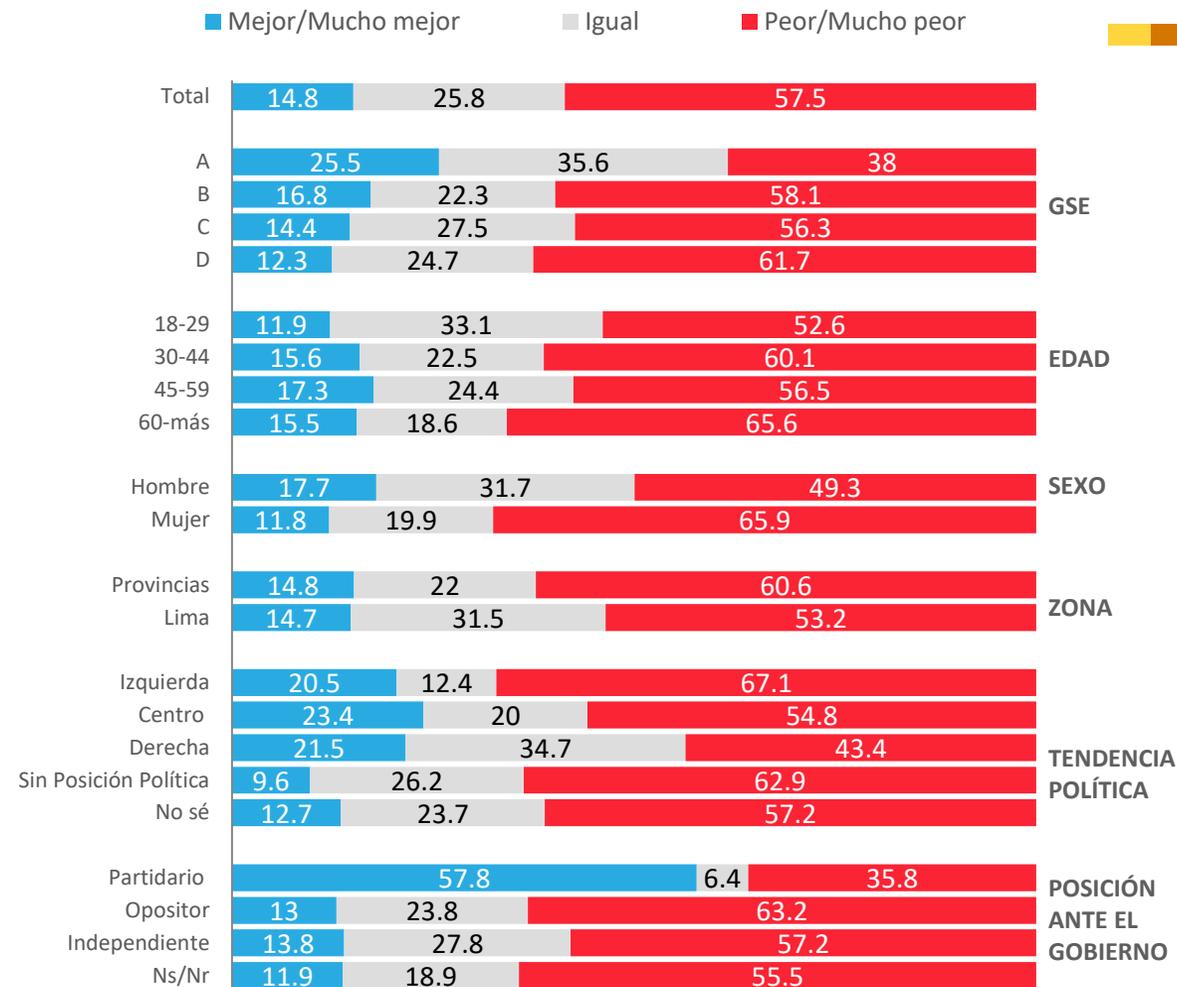


Situación económica país: Comparación con año anterior

- Comparando la situación económica actual del país con la de hace un año atrás, dirías que hoy está...

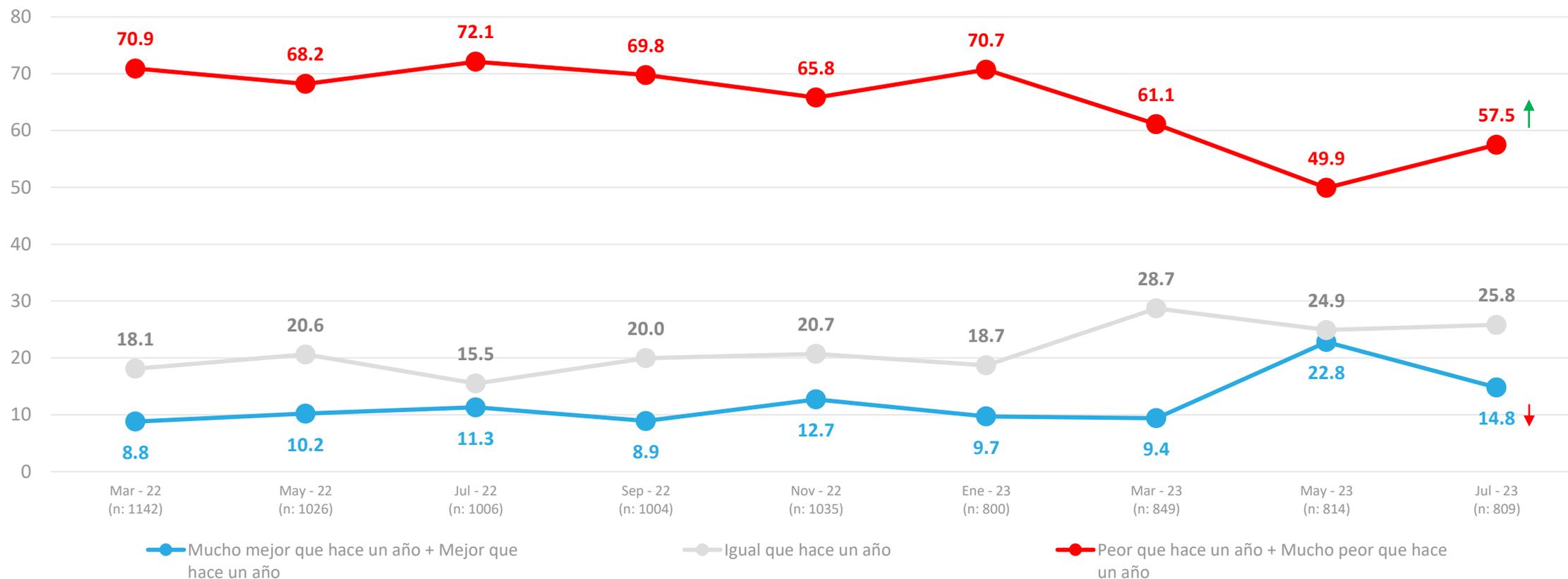


APERTURA POR SEGMENTOS



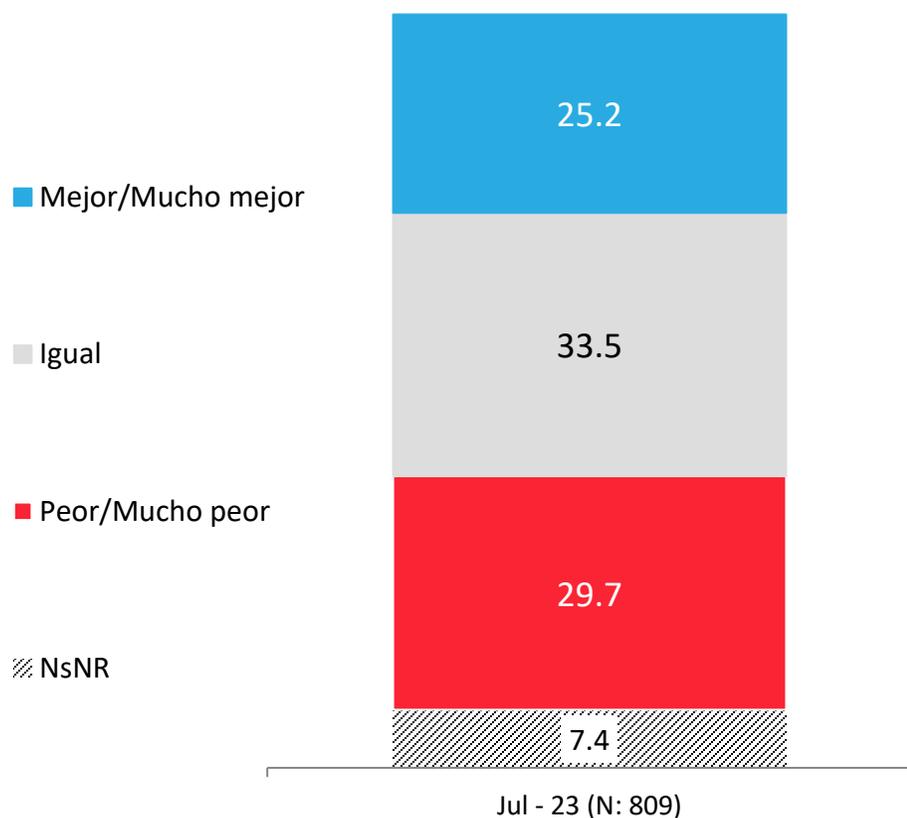
Evolutivo situación económica país: Comparación con año anterior

- Comparando la situación económica actual del país con la de hace un año atrás, dirías que hoy está...

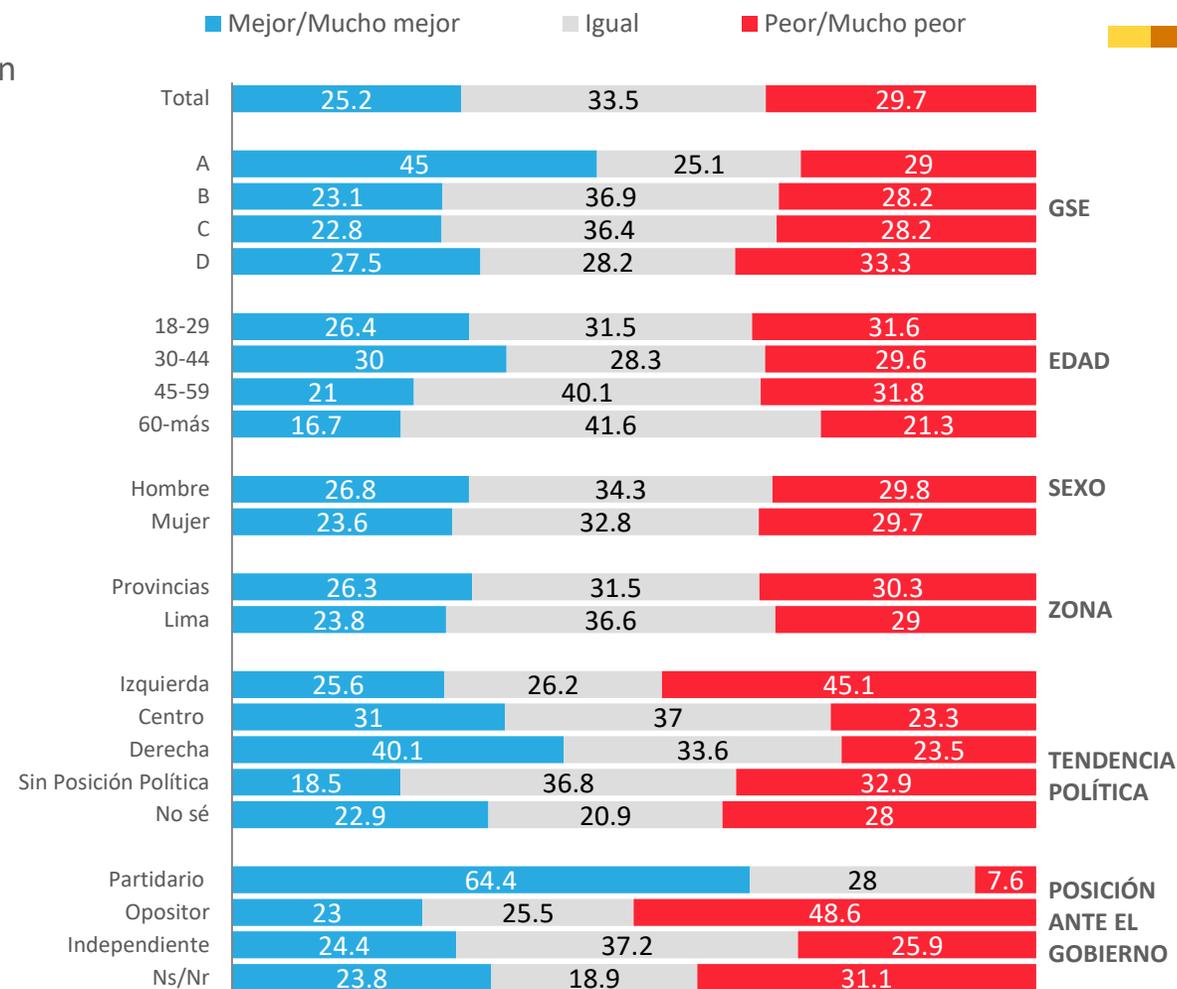


Situación económica país: Proyección a futuro

- Pensando en el futuro, crees que la situación económica del país en un año estará...

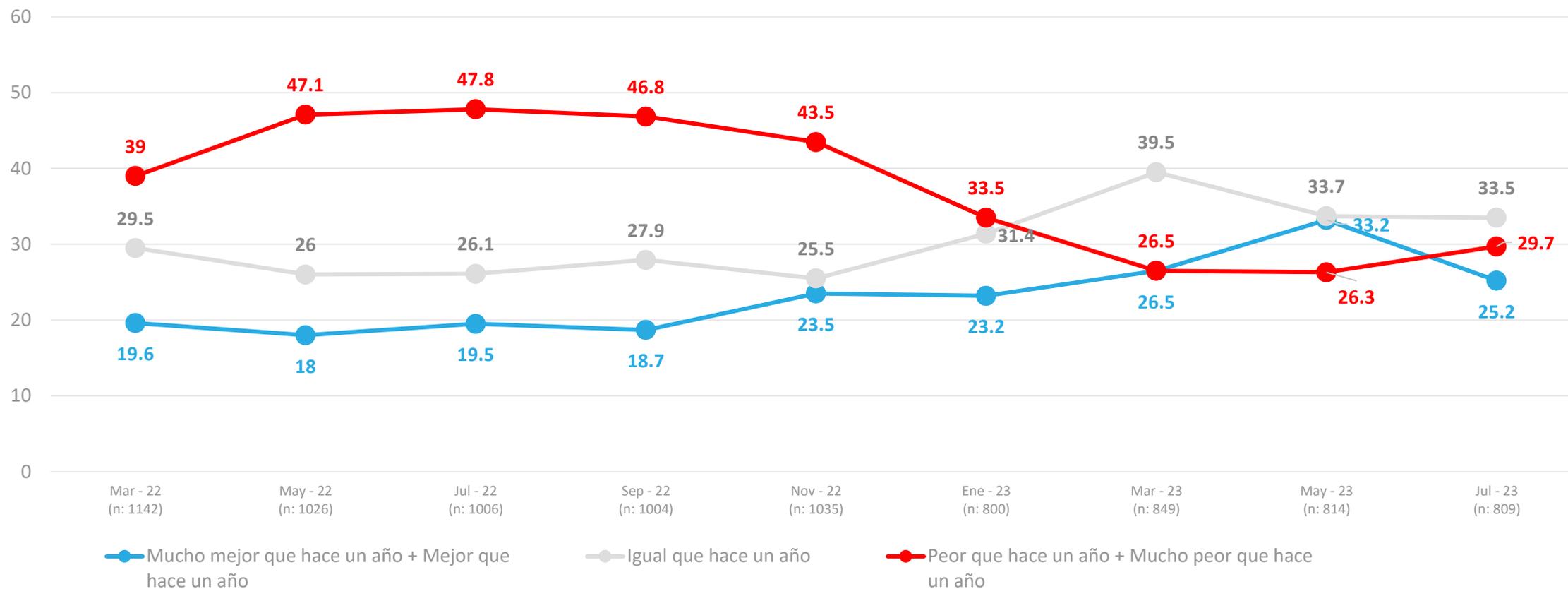


APERTURA POR SEGMENTOS



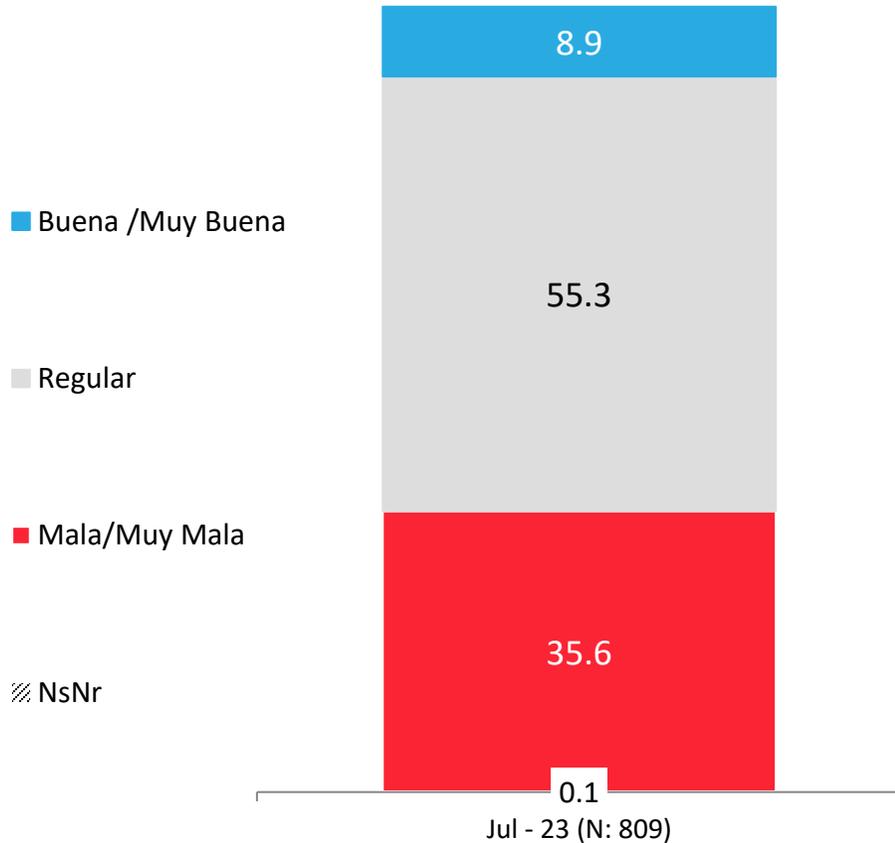
Situación económica país: Proyección a futuro

- Pensando en el futuro, crees que la situación económica del país en un año estará...

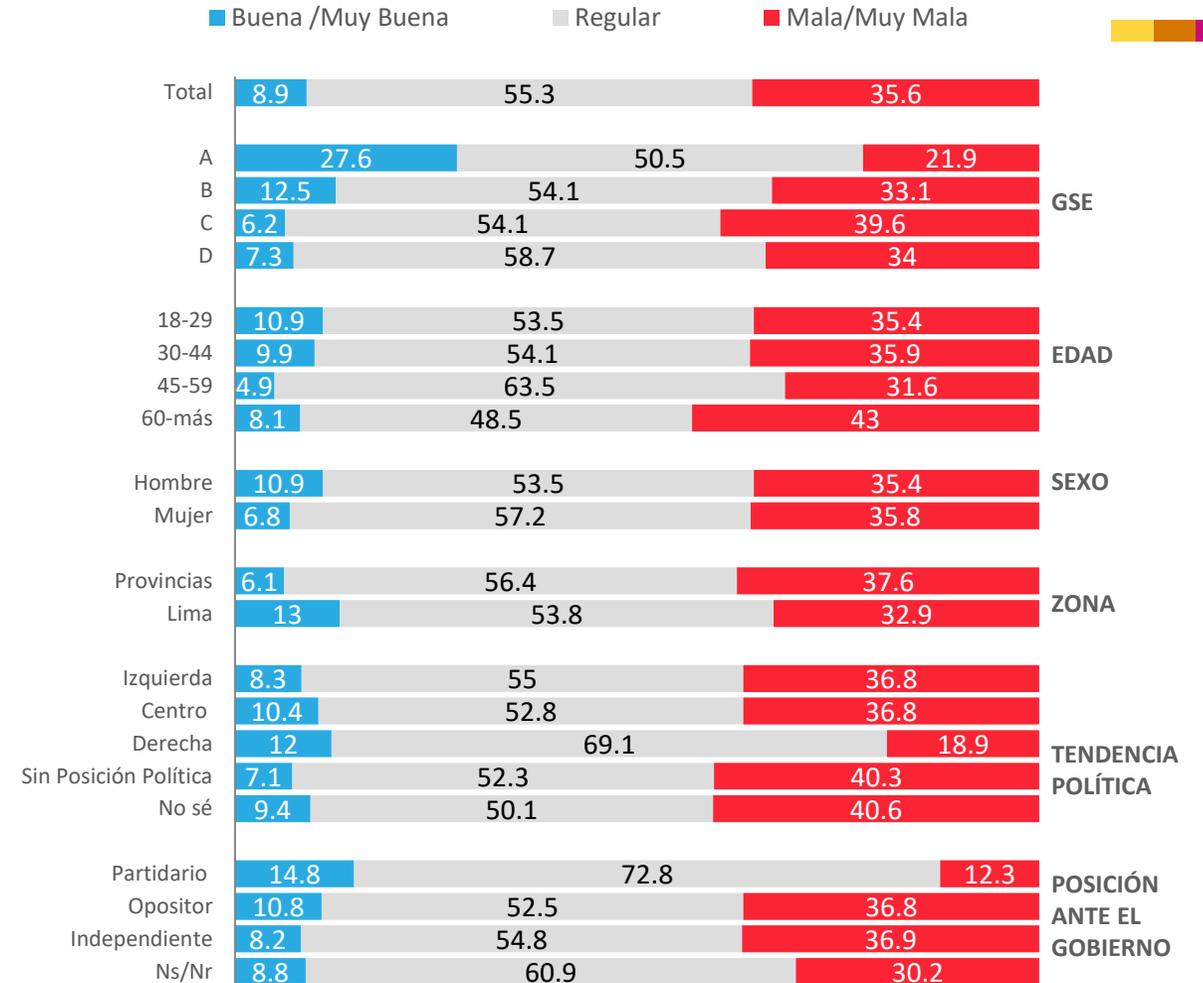


Situación económica personal: Evaluación actual

- ¿Cómo calificarías tu situación económica actual?

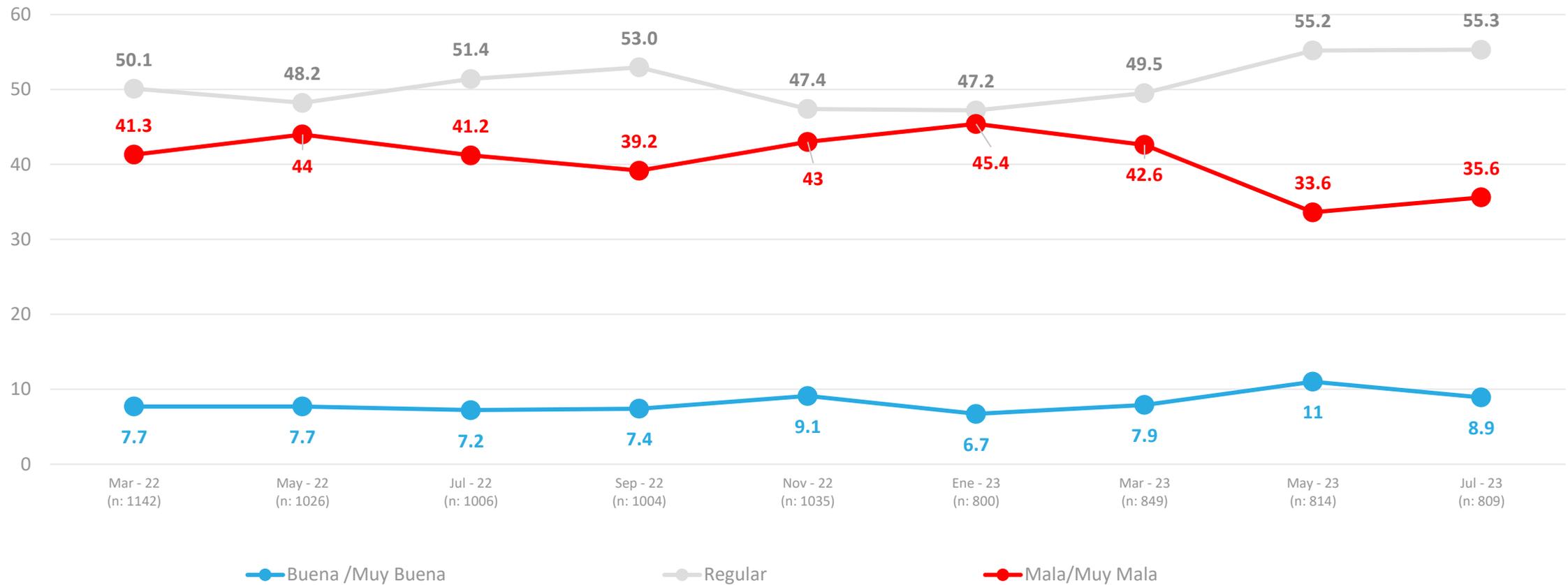


APERTURA POR SEGMENTOS



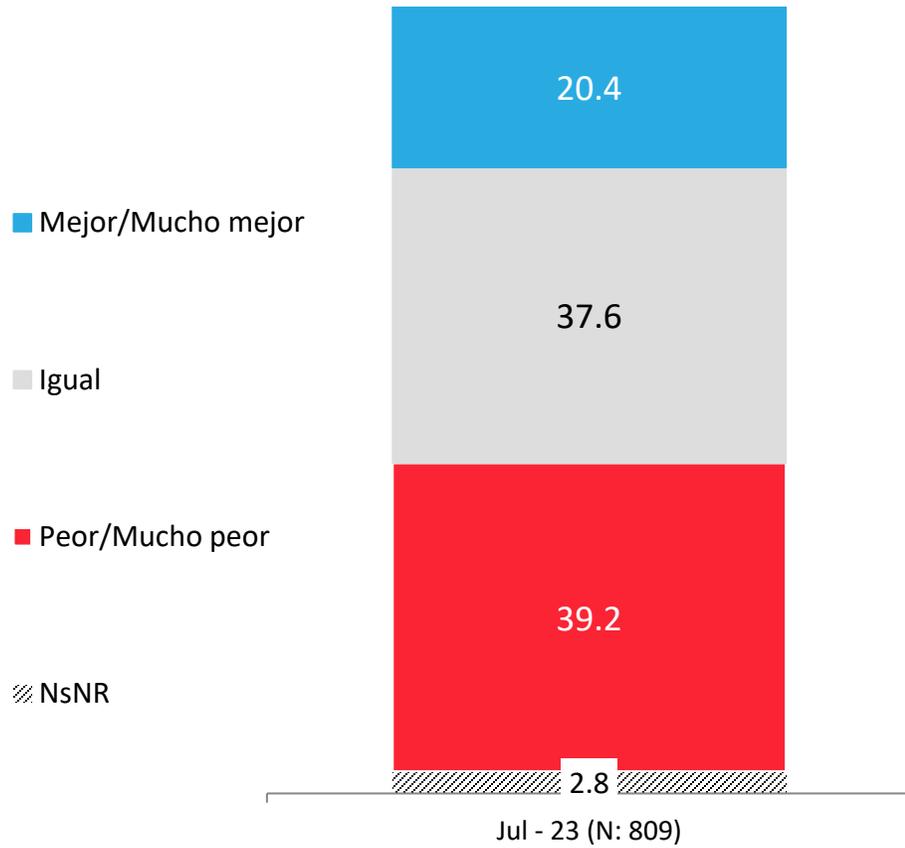
Situación económica personal: Evaluación actual

- ¿Cómo calificarías tu situación económica actual?

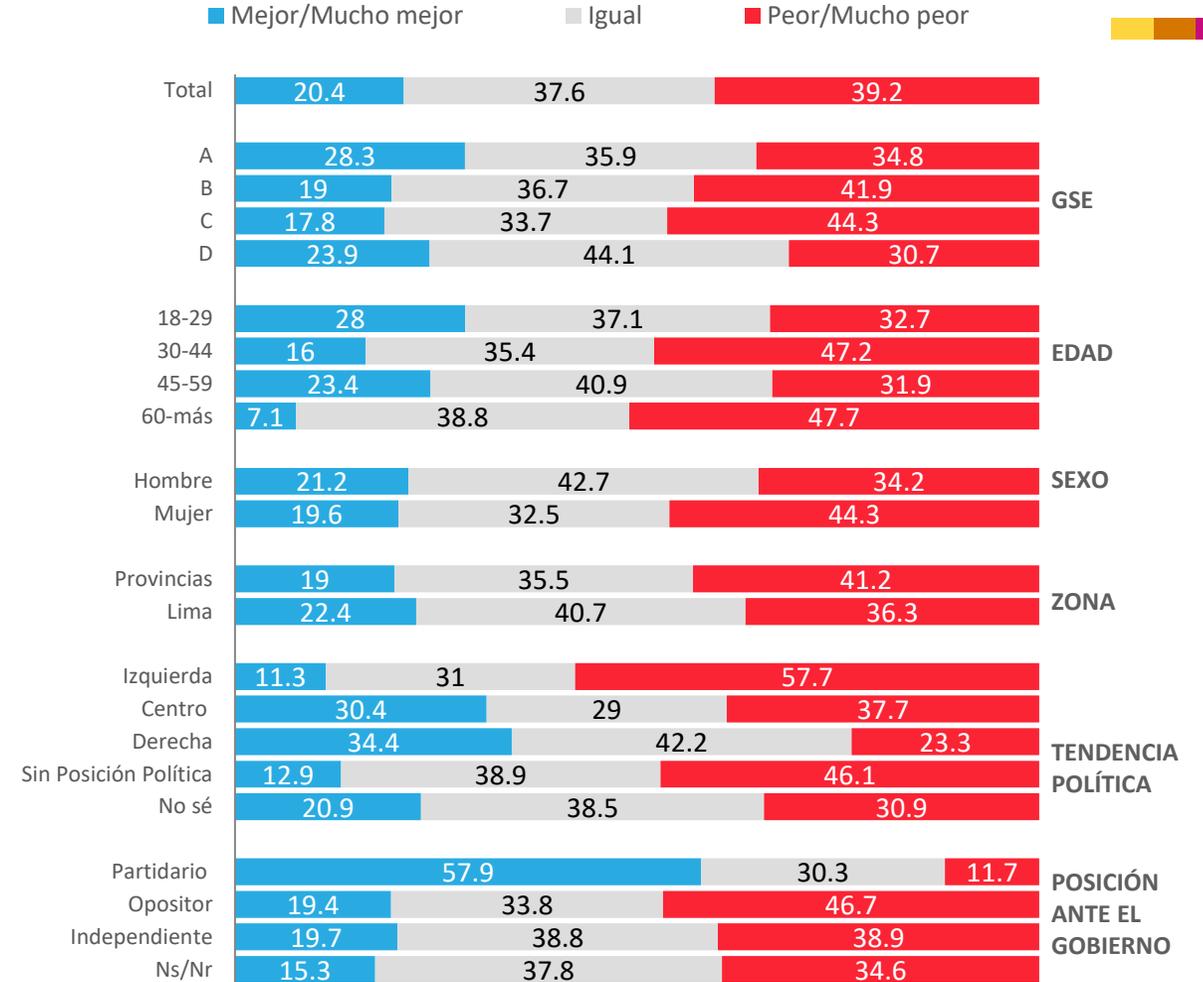


Situación económica personal: Comparación con año anterior

- Comparando tu situación económica actual con la de hace un año, dirías que hoy está

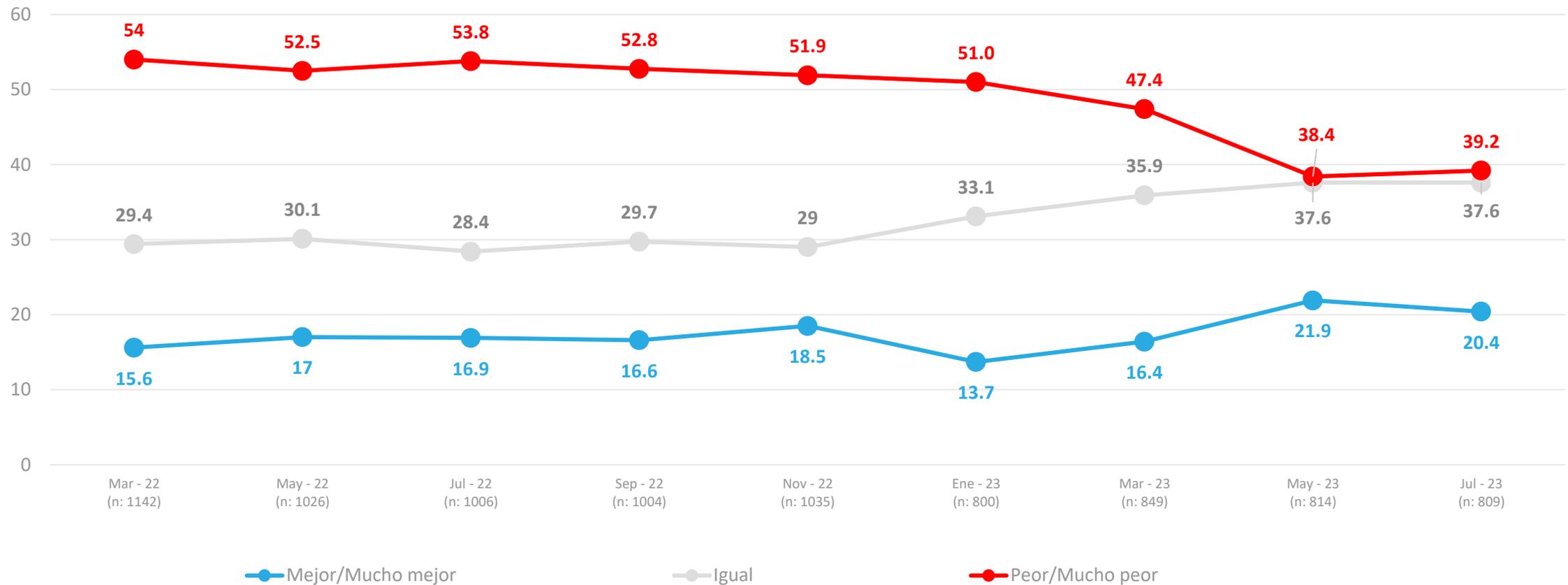


APERTURA POR SEGMENTOS



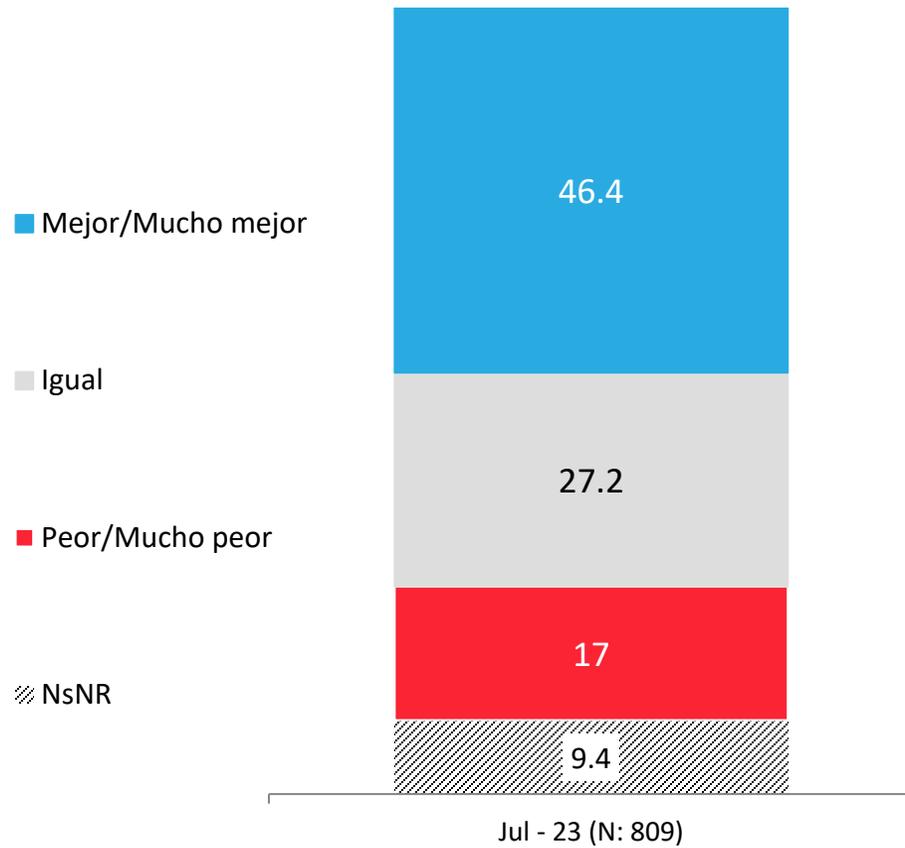
Evolución económica personal: Comparación con año anterior

- Comparando tu situación económica actual con la de hace un año, dirías que hoy está

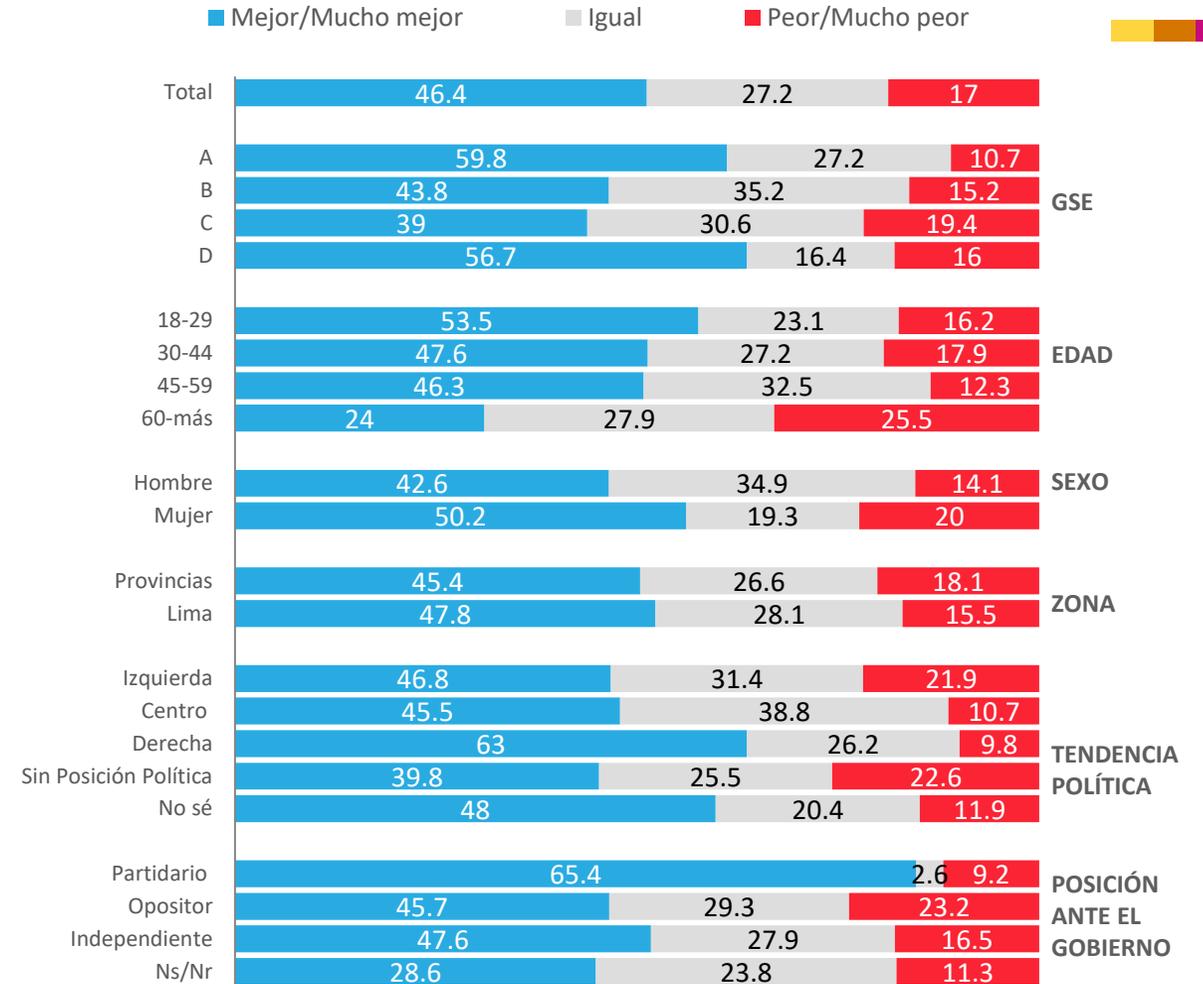


Situación económica personal: Proyección a futuro

- Pensando en el futuro, crees que tu situación económica en un año estará...

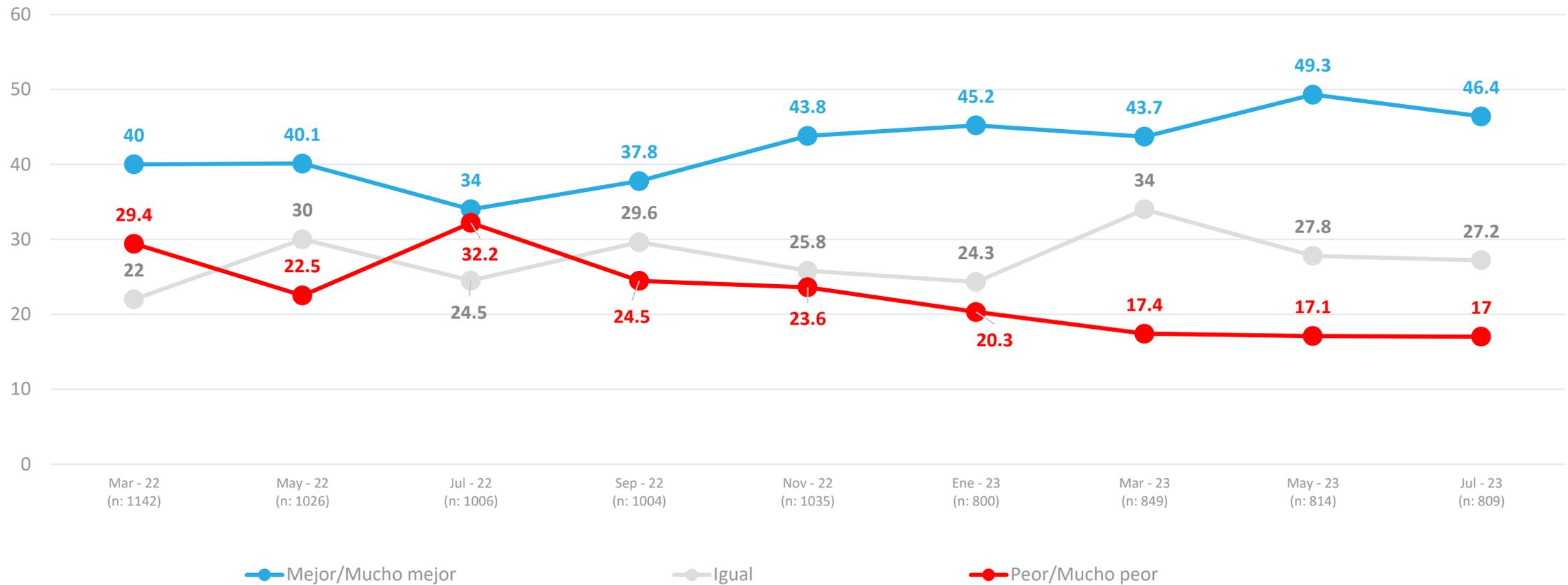


APERTURA POR SEGMENTOS



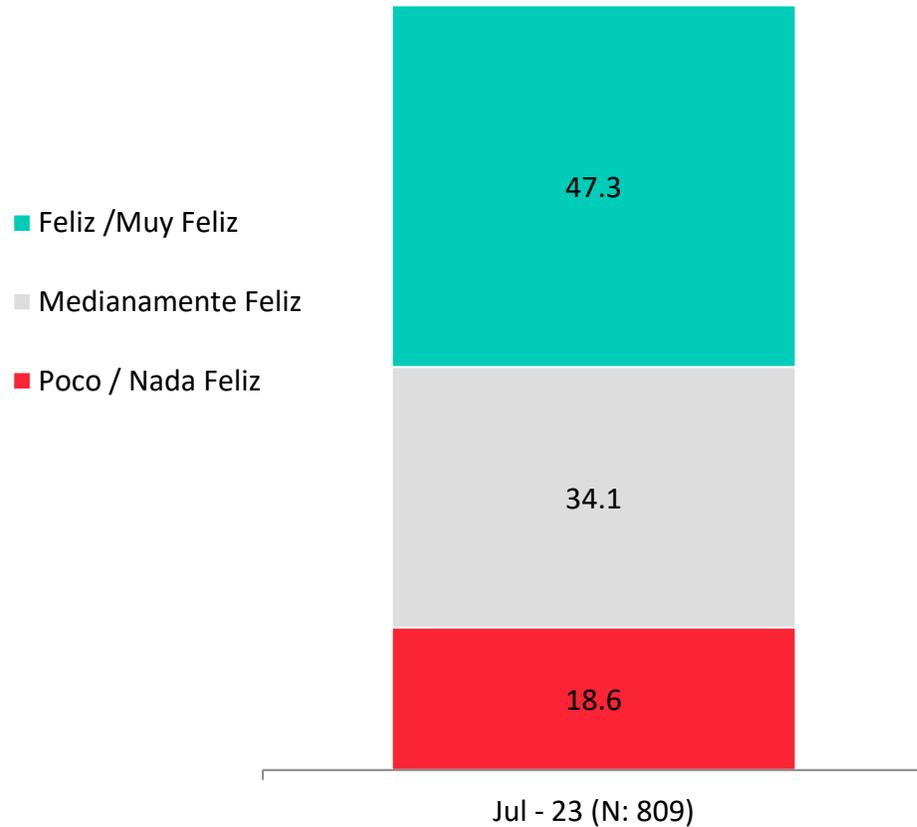
Evolutivo situación económica personal: Proyección a futuro

- Pensando en el futuro, crees que tu situación económica en un año estará...

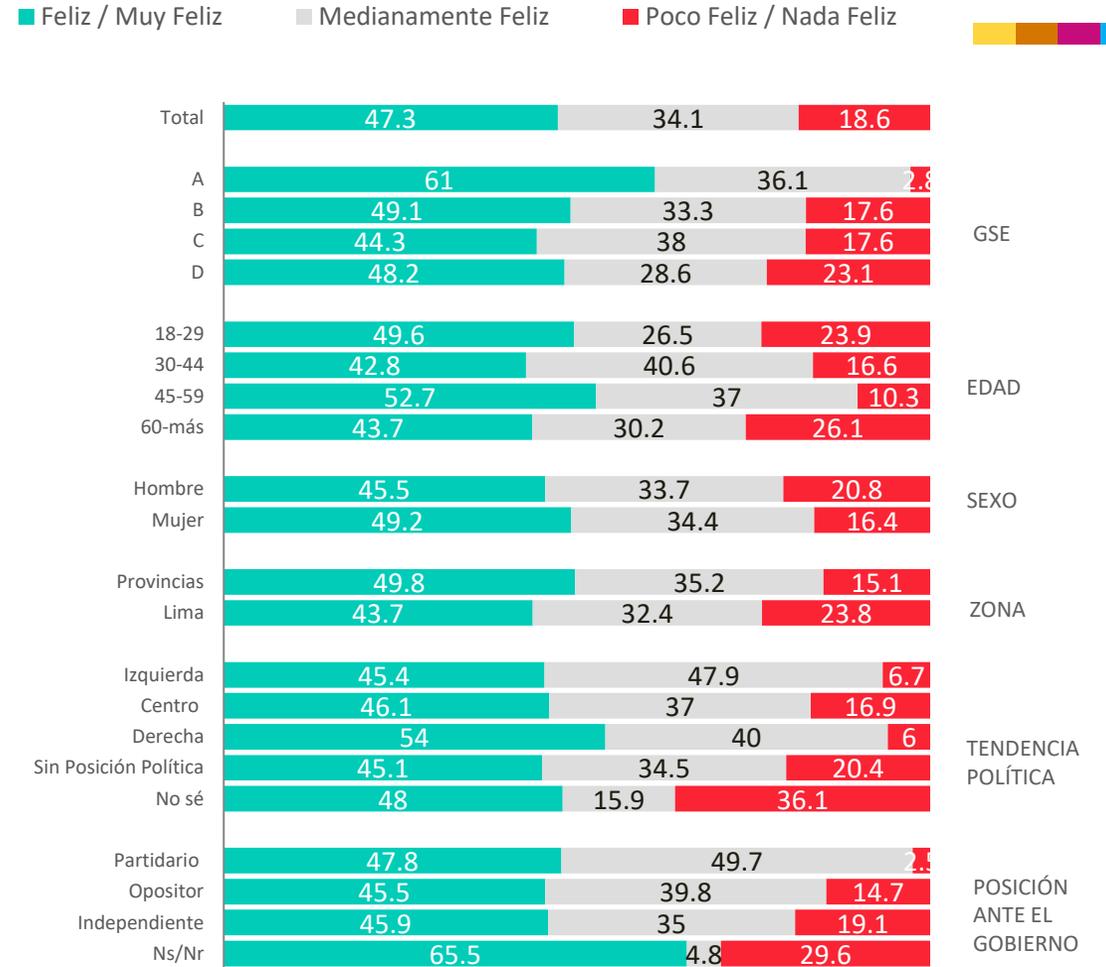


Percepción de felicidad

• ¿Qué tan feliz te sientes con tu vida en general?

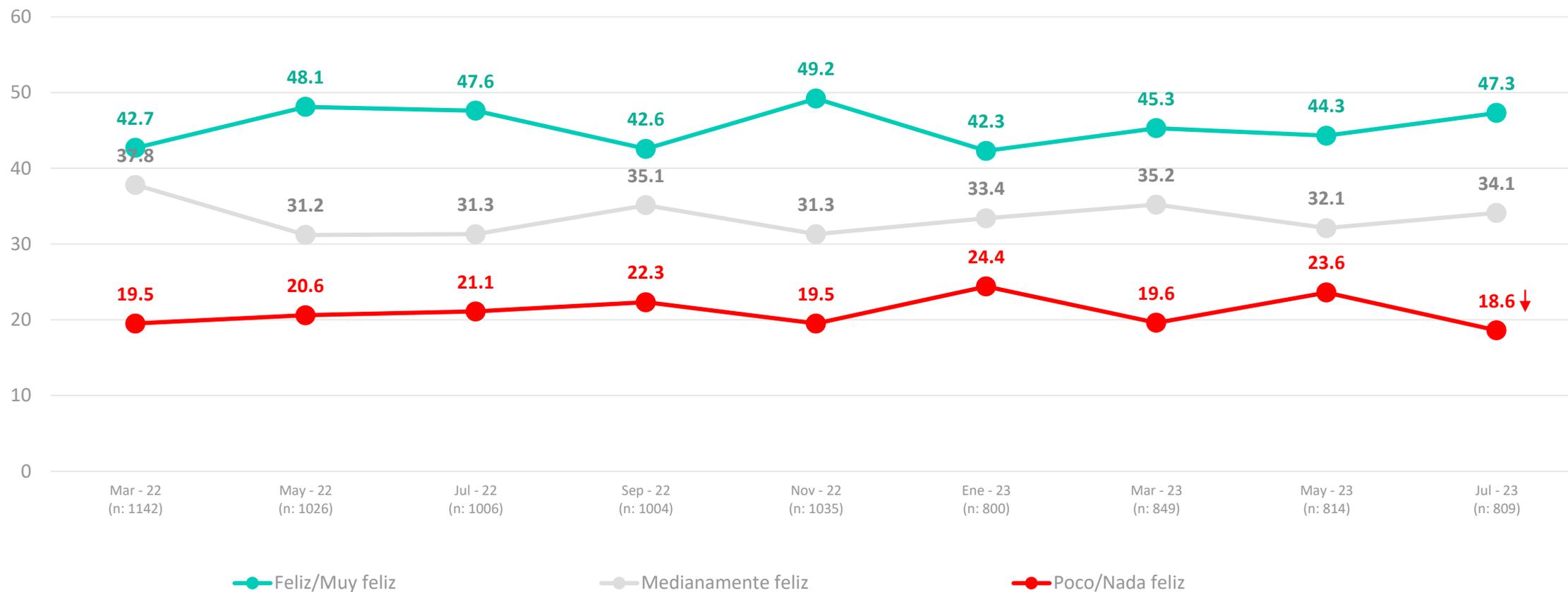


APERTURA POR SEGMENTOS



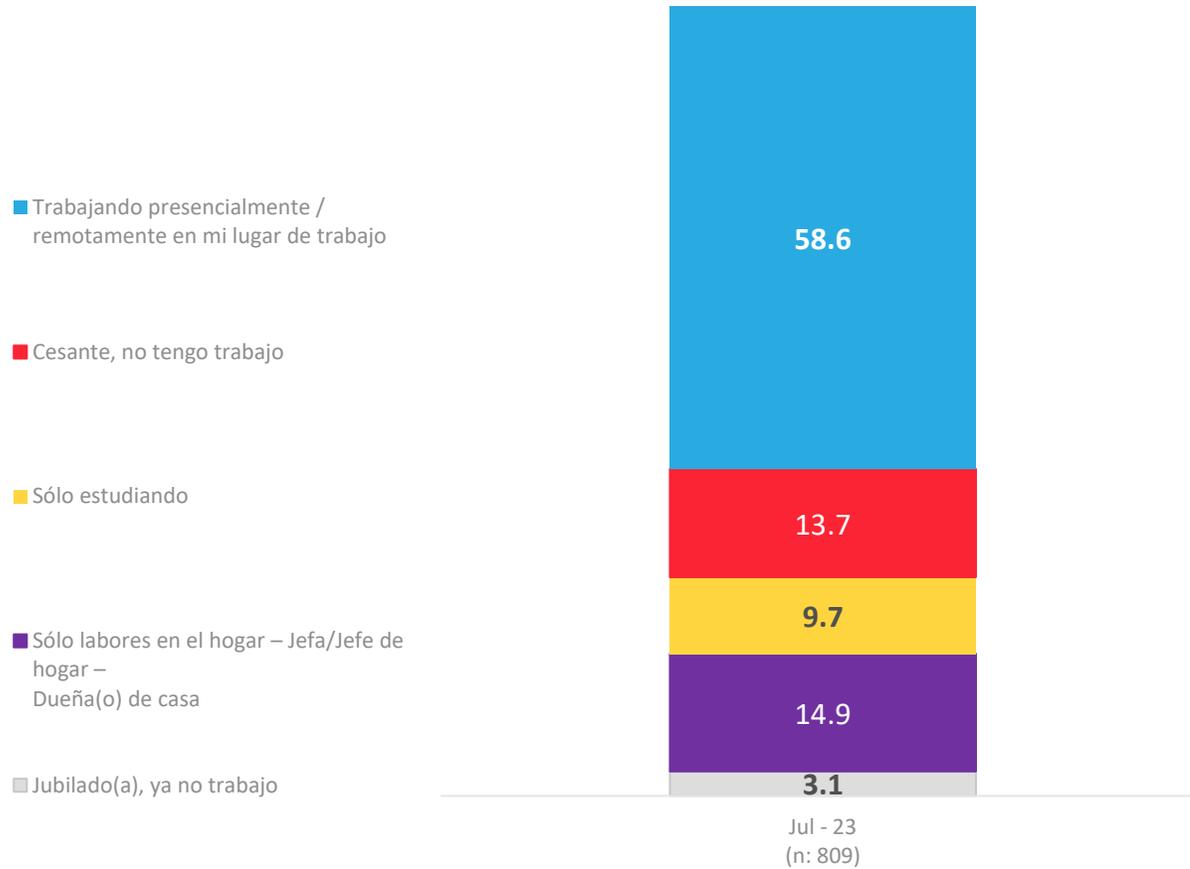
Evolutivo percepción de felicidad

- ¿Qué tan feliz te sientes con tu vida en general?

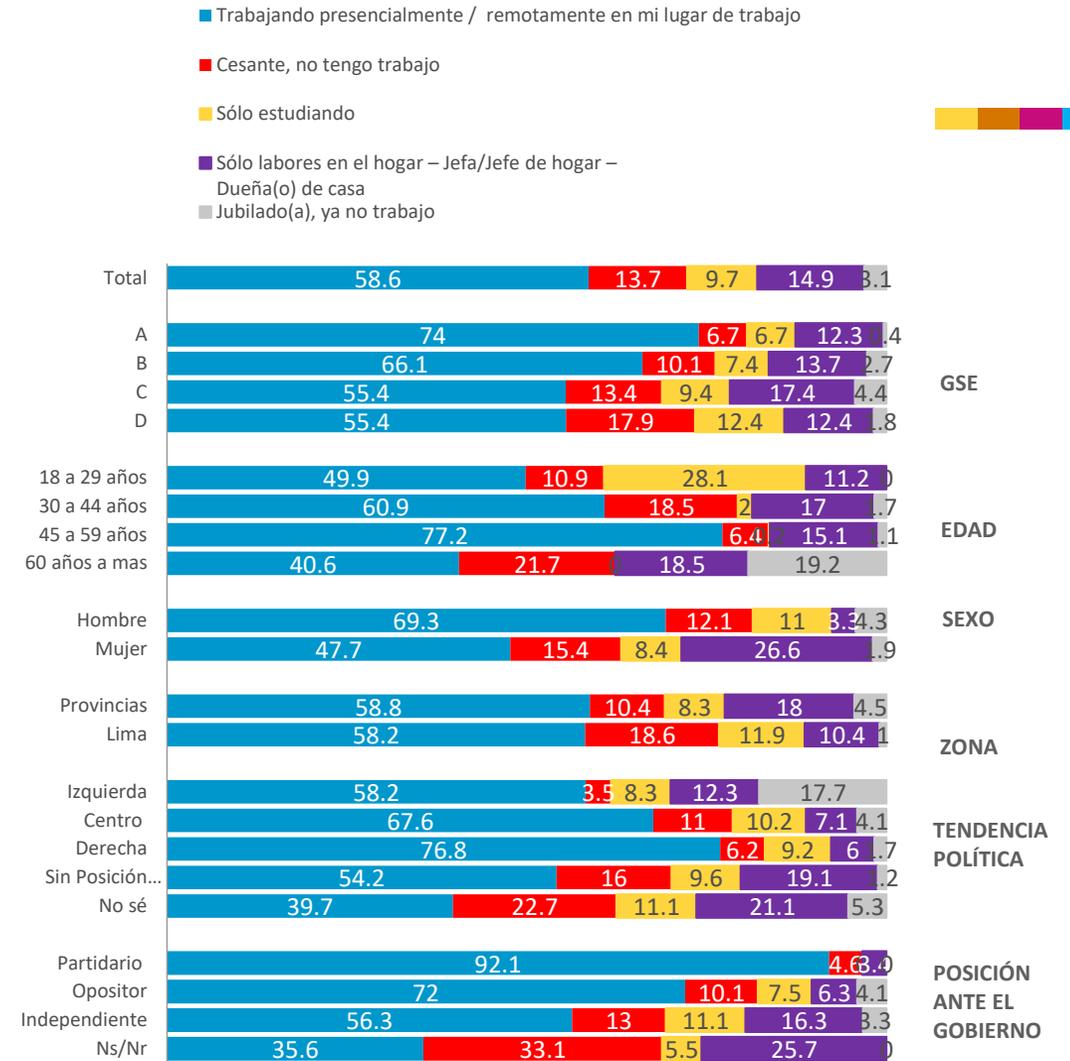


Situación Laboral Actual

- Actualmente, ¿cuál es tu situación laboral?

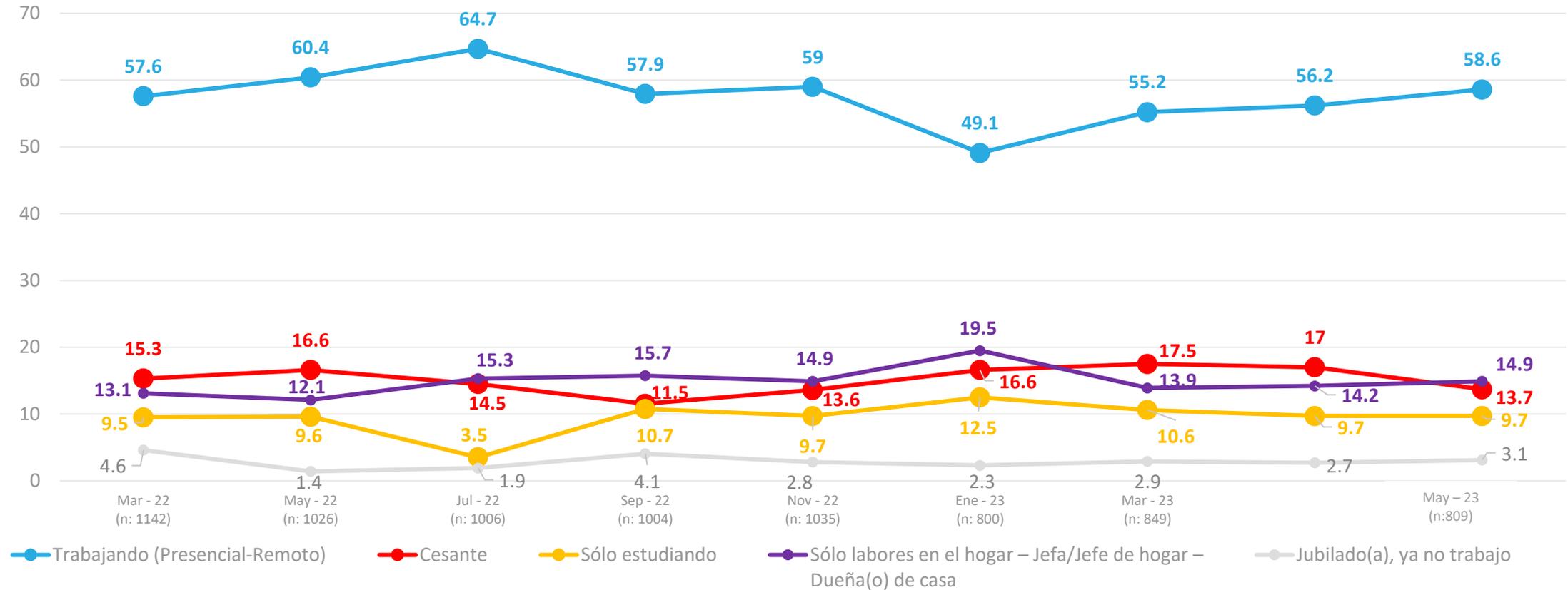


APERTURA POR SEGMENTOS



Situación Laboral Actual

- Actualmente, ¿cuál es tu situación laboral?



Relación con ingresos y gastos del hogar en el mes

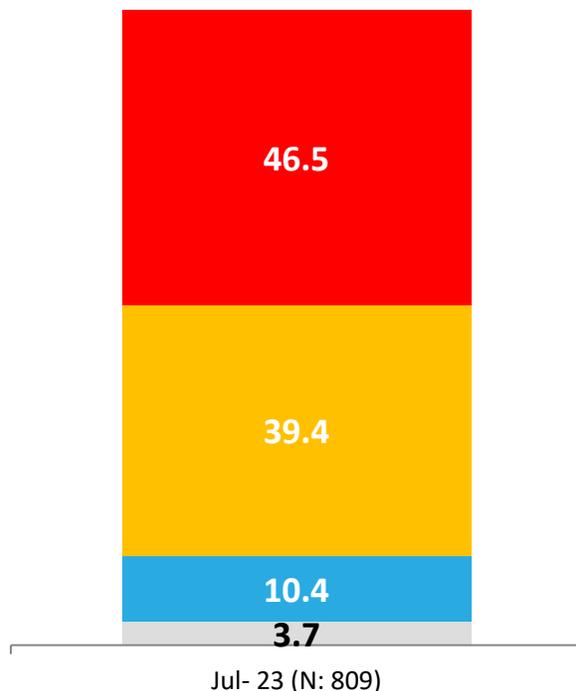
- Actualmente, considerando todos los ingresos de dinero que tiene tu hogar en el mes, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación de tu hogar, con relación a todos los gastos que se tienen en un hogar en el mes: alimentación, cuentas de servicios básicos, estudios, arriendo/dividendo, pago de créditos, pago de tarjetas de créditos, etc.?

No nos alcanza para todos los gastos del mes en el hogar

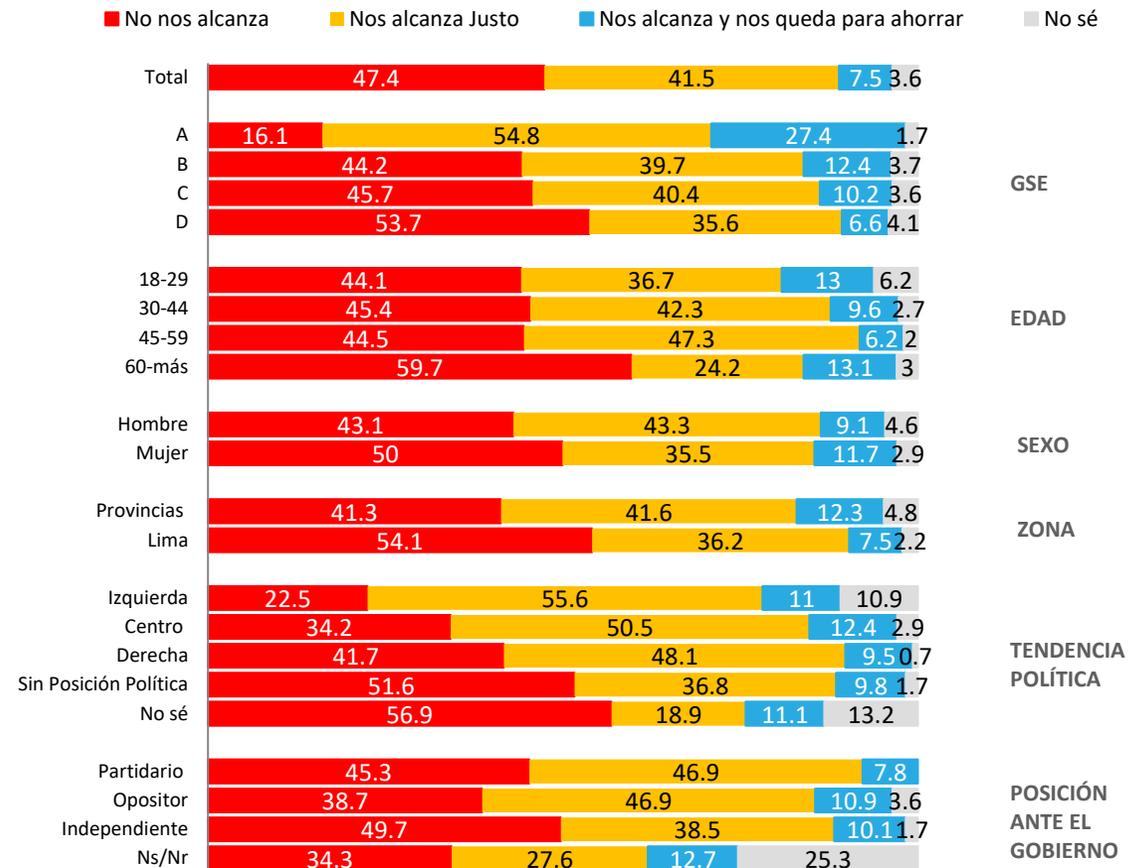
Nos alcanza justo para todos los gastos del mes en el hogar

Nos alcanza para todos los gastos del mes y nos queda algo para ahorrar

No sé



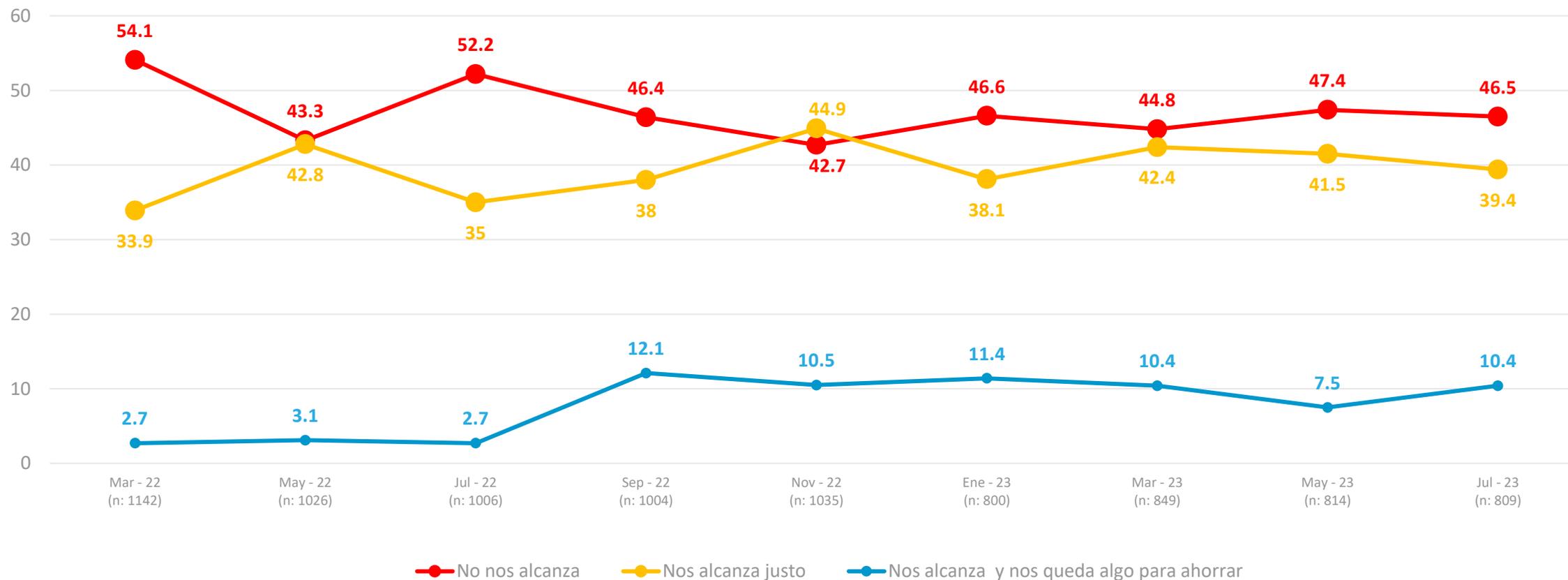
APERTURA POR SEGMENTOS



Evolutivo:

Relación con ingresos y gastos del hogar en el mes

- Actualmente, considerando todos los ingresos de dinero que tiene tu hogar en el mes, ¿cuál de las siguientes frases representa mejor la situación de tu hogar, con relación a todos los gastos que se tienen en un hogar en el mes: alimentación, cuentas de servicios básicos, estudios, arriendo/dividendo, pago de créditos, pago de tarjetas de créditos, etc.?



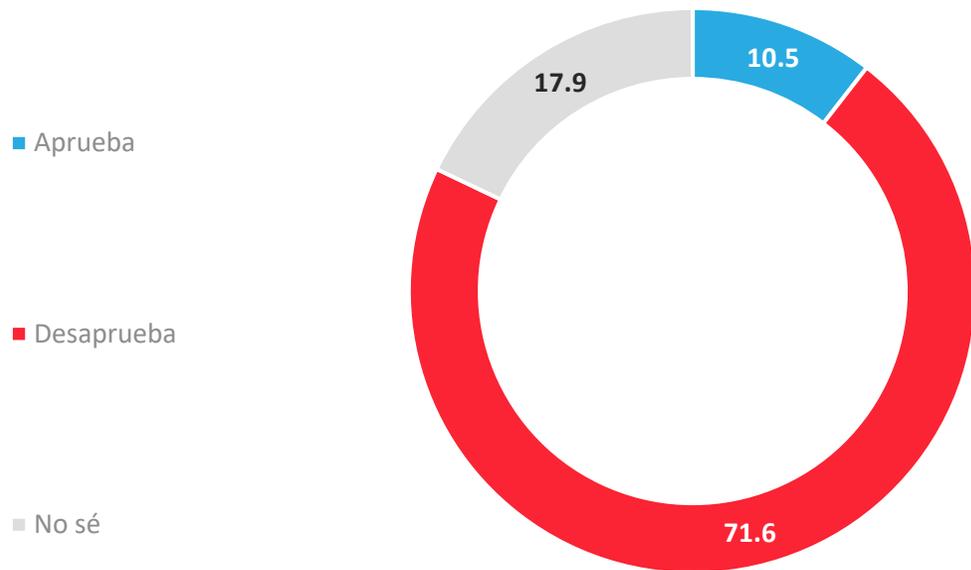


EVALUACIÓN PRESIDENTE

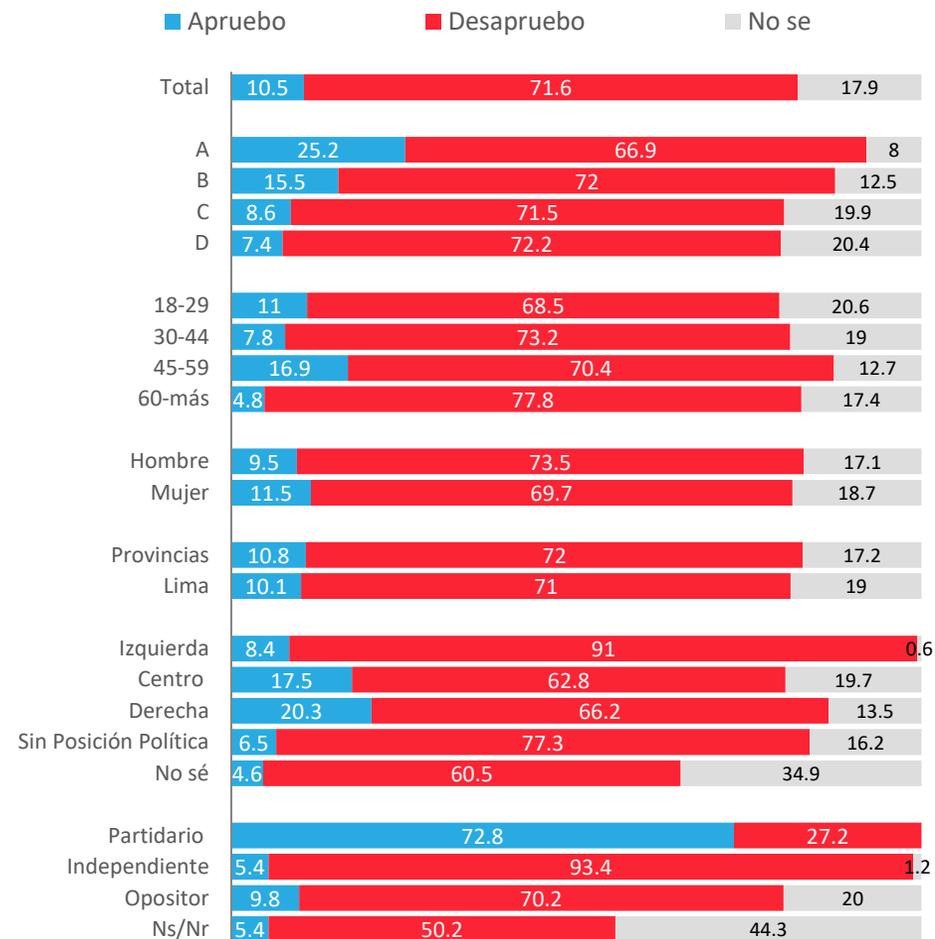
 PULSO CIUDADANO
DE ACTIVA

Aprobación de Dina Boluarte

- Actualmente, Independientemente de tu posición política, ¿apruebas o desapruebas la forma en que Dina Boluarte está conduciendo su gobierno?

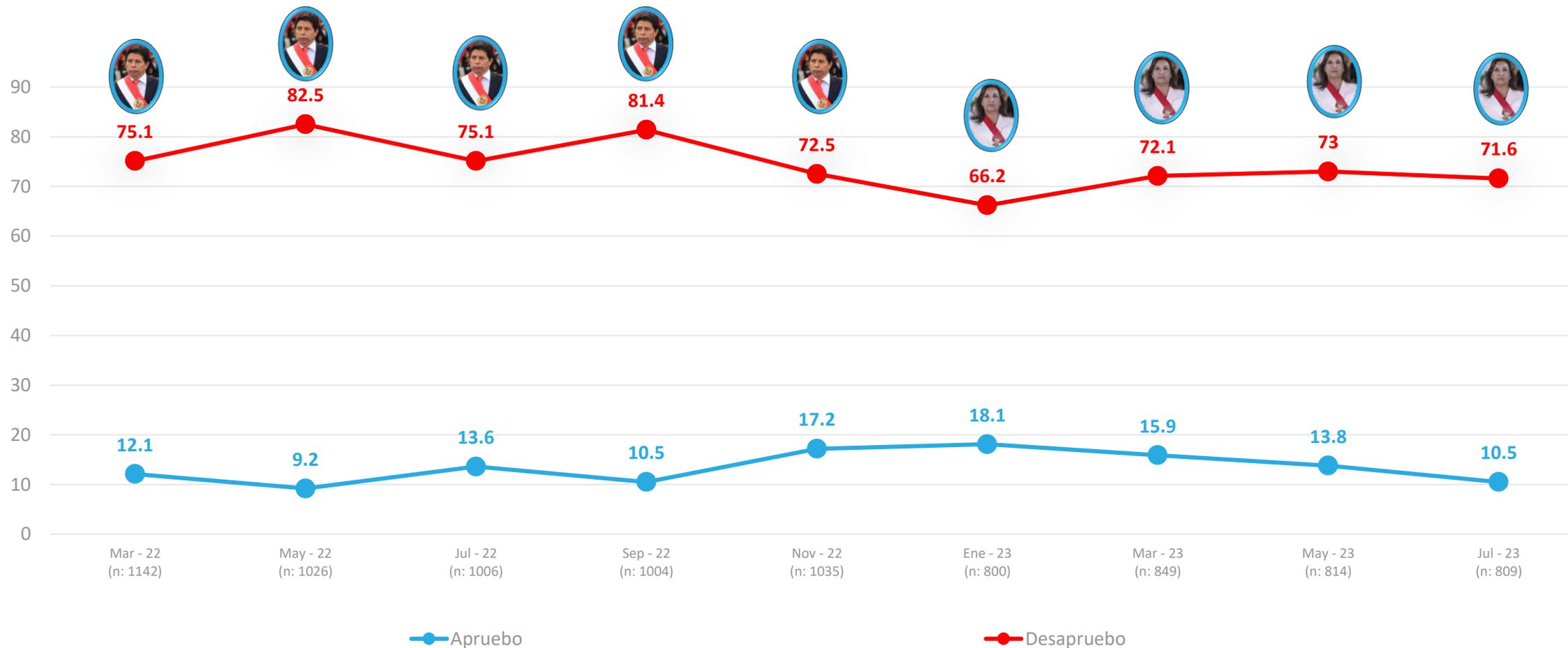


APERTURA POR SEGMENTOS



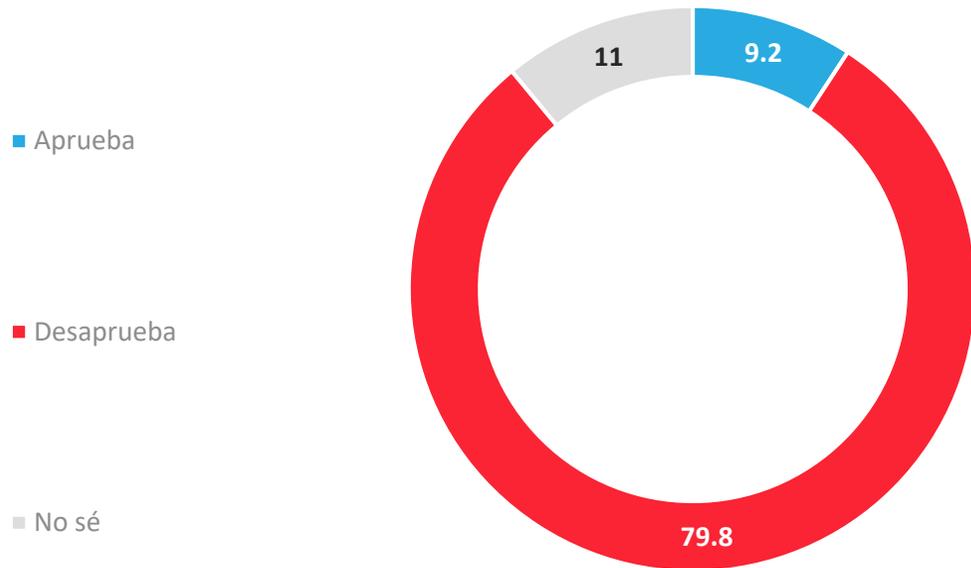
Evolutivo aprobación del presidente de la república

- Independientemente de tu posición política, ¿apruebas o desapruebas la forma en que Dina Boluarte está conduciendo su gobierno?

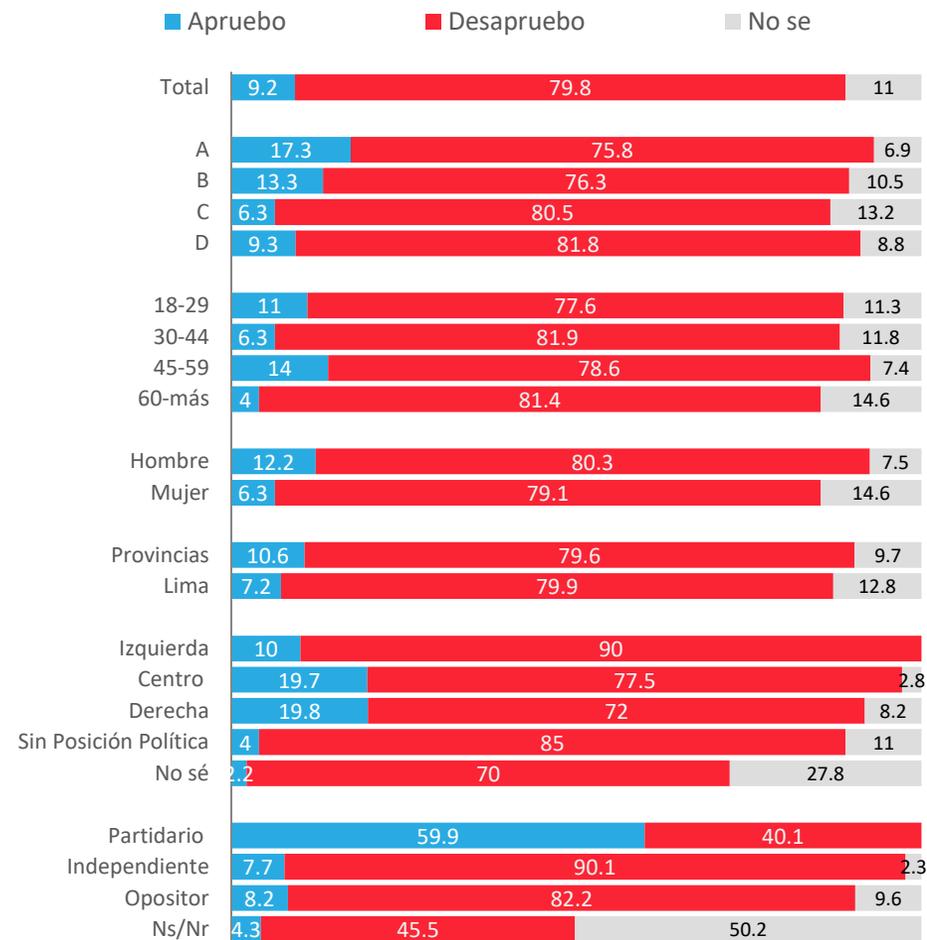


Aprobación de Gabinete

- Actualmente, Independientemente de tu posición política, ¿apruebas o desapruebas la forma en que los ministros y ministras están desarrollando su labor?

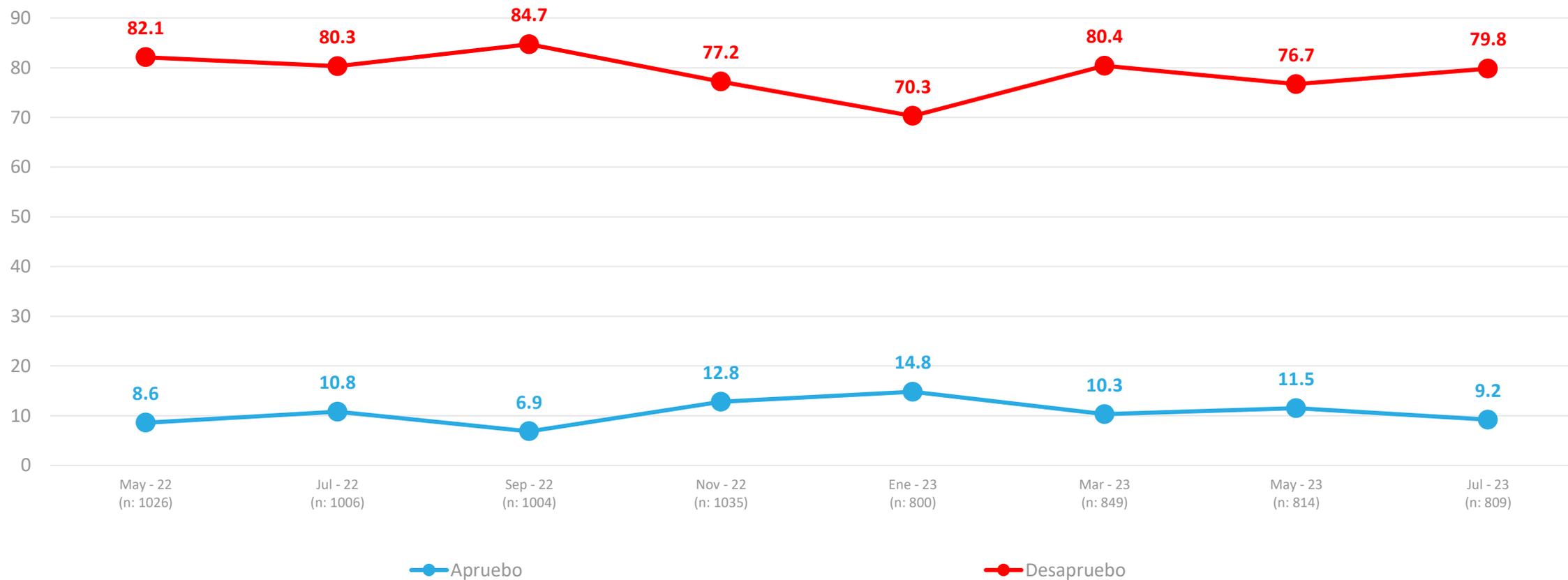


APERTURA POR SEGMENTOS



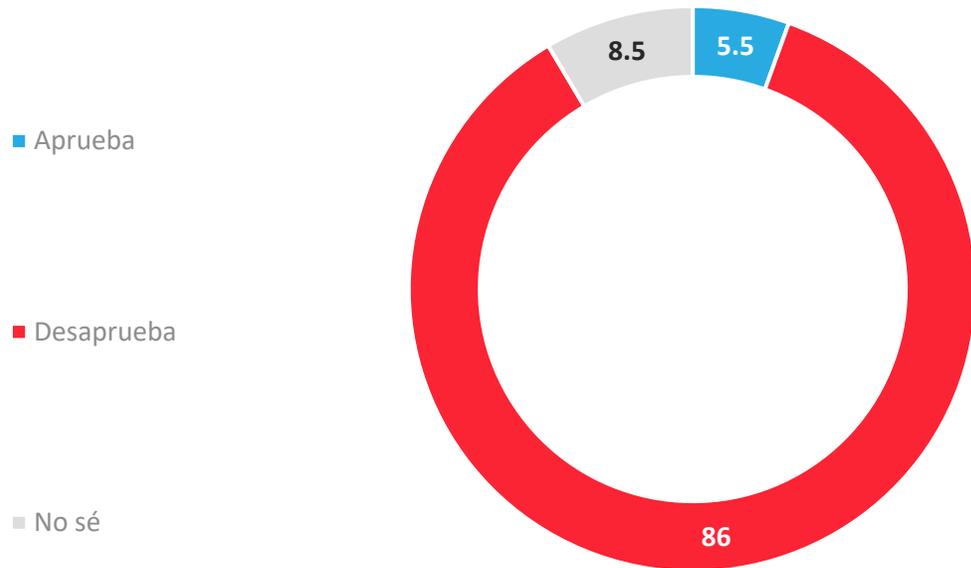
Evolutivo aprobación de Gabinete

- Independientemente de tu posición política, ¿apruebas o desapruebas la forma en que los ministros y ministras están desarrollando su labor?

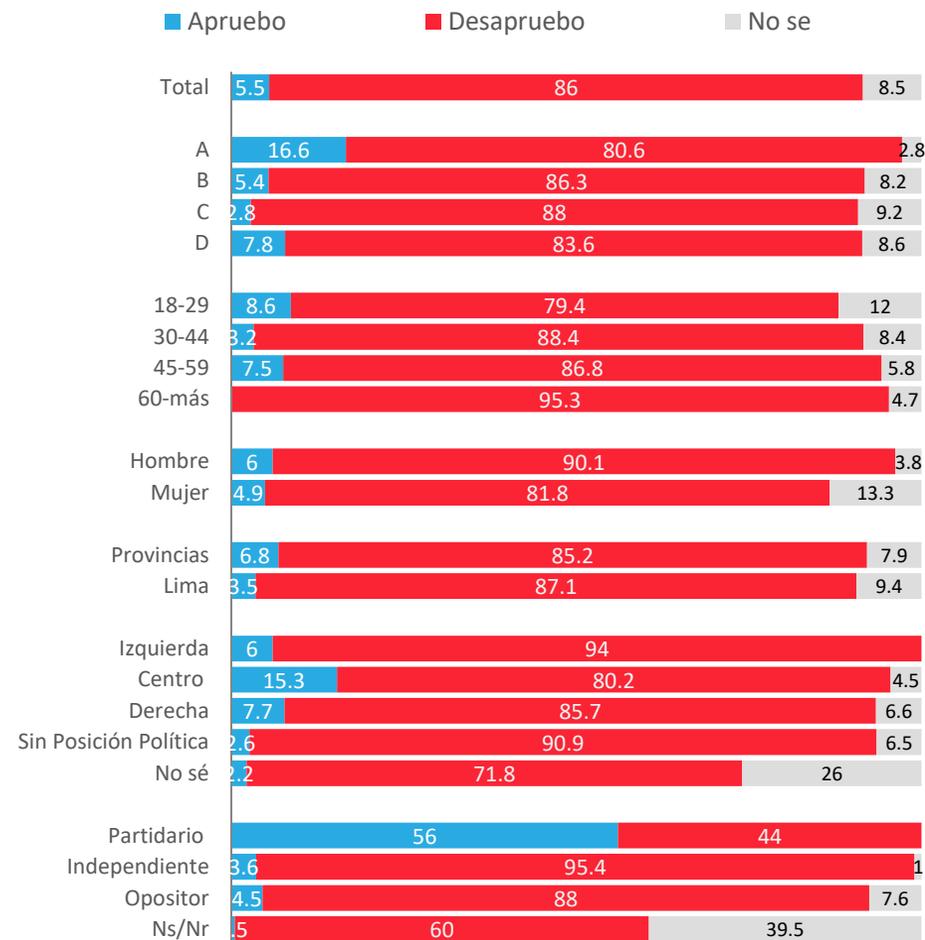


Aprobación de Congresistas

- Actualmente, Independientemente de tu posición política, ¿apruebas o desapruebas la forma en que los congresistas están desarrollando su labor?

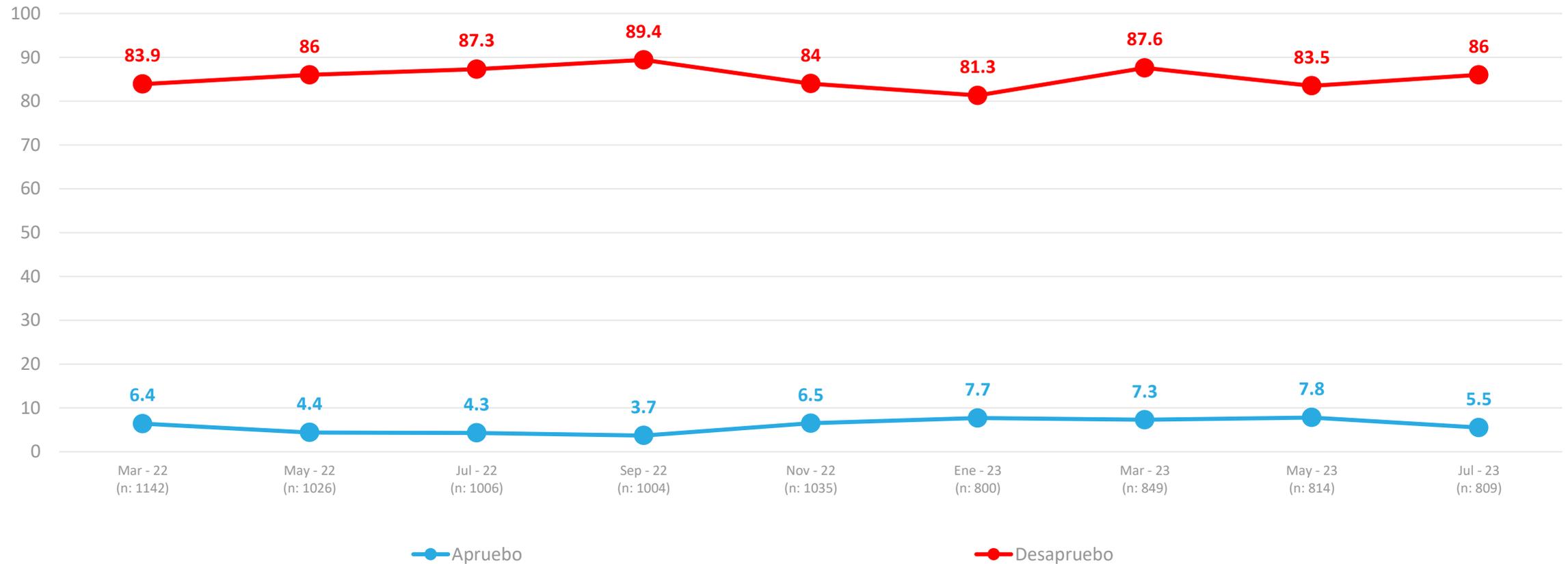


APERTURA POR SEGMENTOS



Aprobación de Congresistas

- Independientemente de tu posición política, ¿apruebas o desapruebas la forma en que los congresistas están desarrollando su labor?





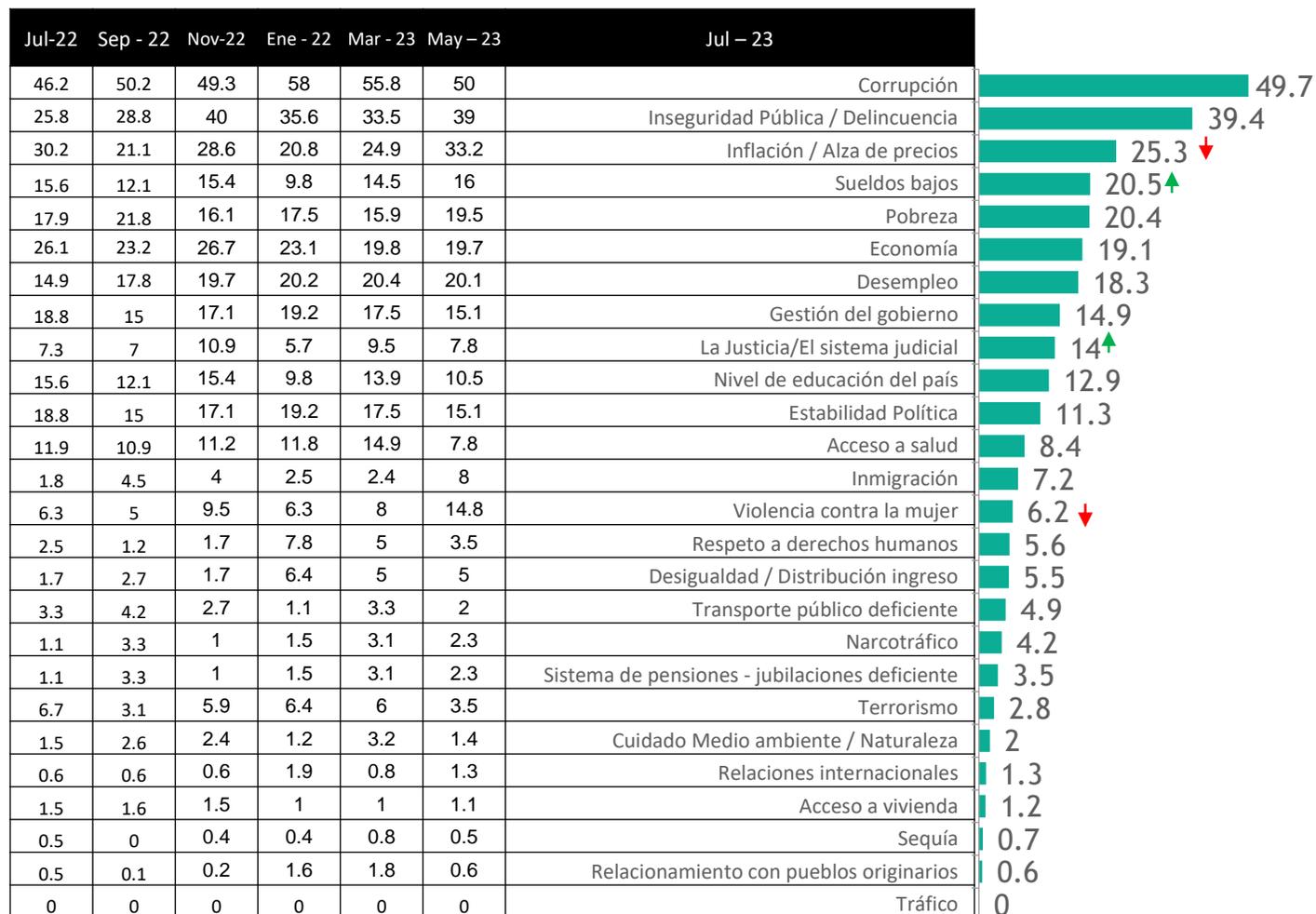
PRINCIPALES PROBLEMAS DEL PAÍS

 PULSO CIUDADANO
DE ACTIVA

Percepción de principales problemas del país

Respuesta Guiada

- ¿Cuáles son los 3 principales problemas de Perú en estos momentos?



Percepción de principales problemas del país - Apertura

Respuesta Guiada

- ¿Cuáles son los 3 principales problemas de Perú en estos momentos?

	Total	GSE				EDAD				SEXO		ZONA		Posición Política					Posición Frente al gobierno			
		A	B	C	E	18-29	30-44	45-59	60-80	Hombre	Mujer	Lima	Provincias	Izquierda	Centro	Derecha	Sin Posición Política	No sé	Partidario	Opositor	Indep.	NS/NR
Corrupción	49.7	62.9	59.1	47.7	44	55.9	50.5	45.8	38.1	58.9	40.4	44.2	53.5	59.6	60.6	46.2	49.4	40.1	21.5	59.1	49.6	38.9
Inseguridad Pública / Delincuencia	39.4	46.8	48.3	37.5	35	37	31.5	52.2	44.4	40.1	38.7	44.9	35.7	35.1	44.4	43.9	43.9	13.6	77.5	31.7	41.4	23.7
Inflación / Alza de precios	25.3	19.1	22.4	24.3	30	30.2	25.1	28.2	7.2	24.1	26.4	27.2	23.9	25	15.4	21.1	28	31.7	1.4	26.7	25.5	28.5
Sueldos bajos	20.5	8.8	14.2	20.3	27	19.5	19	24.9	19.2	17.5	23.5	26.5	16.4	5.4	14.5	20.8	24.8	16.8	31.5	13.6	22.3	14.7
Pobreza	20.4	19.5	14.1	19.1	27	21.1	22.2	12.5	28.3	16.6	24.2	16.9	22.8	25.6	13.5	13.7	21.7	30.3	6.6	12.3	21.8	32.1
Economía	19.1	13.8	15.1	20	22	26.8	20	13.7	6.2	15.1	23.2	16.4	21	35.6	8.4	16.2	19.8	25.9	2.8	19	18.7	29.7
Desempleo	18.3	17.1	17.7	18.2	19	16.5	20.4	20.9	12.4	15.1	21.7	18.6	18.1	17.5	13.6	27.4	15.3	22.4	3.2	19.1	17.6	30.1
Gestión del gobierno	14.9	12.7	15.7	17.8	11	10.8	15.6	13.5	26.8	15.3	14.5	15	14.9	13.5	12.3	9.7	15.7	22.5	29.9	19.2	13.3	14.7
La Justicia/El sistema judicial	14	16.6	12.5	10.4	20	11.5	14.6	16.5	14.3	17	10.9	13.3	14.5	22	26.1	11	10.6	14.5	42.1	18	11.2	20.5
Nivel de educación del país	12.9	27.2	11.2	17.1	6	10.9	15.2	10.6	16.1	12.7	13.1	12.6	13.1	7.7	13.1	13.5	11.4	19.3	7.1	8.1	14.6	9.4
Estabilidad Política	11.3	14.2	15.6	13.8	4.3	11.7	12.8	8.1	12.2	14	8.6	12.4	10.6	7.6	23	15.3	7.9	7.1		14.2	11.9	3
Acceso a salud	8.4	5.9	11.9	11.1	2.1	6.4	9.1	5.8	16.2	6.5	10.2	7.8	8.8	6.3	7.6	8.7	8.8	7.8	6.1	11.3	7.6	9.6
Inmigración	7.2	2.1	6.1	9.2	6.1	6.8	7.5	4.5	12.6	9.3	5.1	9.7	5.6	2.7	2.6	10.9	7.1	9.5	3.7	6.8	8	2.5
Violencia contra la mujer	6.2	9.5	5.6	7.7	4.1	6.2	6.7	4.6	8.3	2.2	10.3	9.5	4	1.7	4.2	5.3	7.5	6.8	4.2	5.1	6.7	5.1
Respeto a derechos humanos	5.6	3.7	5	2.9	10	10.1	4.5	0.8	5.5	5.6	5.6	3.9	6.7	3.2	8.4	5.1	4.1	9.5	2.1	10.3	3.6	15.6
Desigualdad / Distribución ingreso	5.5	4.7	7.4	5	5	5.4	8.6	2.7	2.2	5.4	5.6	3	7.2	1.2	14.3	4.5	3.9	4.9		2.7	6.1	8.8
Transporte público deficiente	4.9	4.9	3.8	3.9	7.3	2.2	3	9.6	9	6.3	3.6	6.8	3.7	0.3	0.4	0.3	7.7	8		0.1	6.5	3
Narcotráfico	4.2	2.3	2.4	3.6	6.5	1.7	2.1	6.7	12	5.5	2.9	2.2	5.5	7.9	8.4	3.5	3.8	0.5	44.6	5.5	2.7	
Sistema de pensiones - jubilaciones deficiente	3.5	3.5	5.7	1.6	4.6	0.3	3.5	6.4	6.4	3.3	3.6	2.8	3.9	19.6	3.5	5.9	1.7	0.6	1.8	6.3	3.2	
Terrorismo	2.8	0.4	3.2	3.6	1.6	4.6	1.1	3.1	1.8	4.3	1.2	1.4	3.7	0.9	2.3	3.3	3.5	0.7	1.7	3.8	2.8	0.6
Cuidado Medio ambiente / Naturaleza	2	2.6	2.1	2.5	1.1	2.1	1.9	2.7	0.8	1.7	2.2	2	2	0.9	1.4	1.9	2.9		8.5	3.1	1.6	0.5
Relaciones internacionales	1.3	0.3	0.2	0.2	4	0.4	0	5.3			2.7	0.1	2.1	0.3	0.3	6.8				0.1	1.7	1
Acceso a vivienda	1.2	0.6	0.1	1.4	1.8		3.5	0.4		1.8	0.6	0.9	1.4		1.2	0.5	5.8	0.7		1.1	1.1	2.4
Sequía	0.7	0.7	0.5	0.9	0.5	1.6	0.3	0.5		0.7	0.7	0.5	0.8	0.6	1.9	1.2	0	1.1	2.3	0.1	0.4	4.8
Relacionamiento con pueblos originarios	0.6		0.1	0.3	1.5	0.2	1.5	0.1		0.9	0.3	1.5				2.9		0.5	0.7	2.6	0.1	0.6



ACTIVA

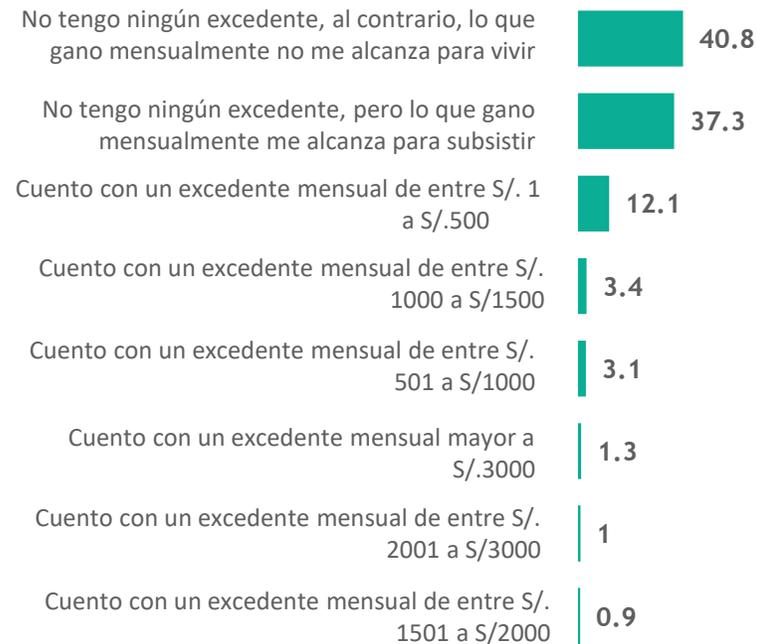
Ingresos económicos
personales y
comportamientos de
ahorro/inversión



PULSO
CIUDADANO

Excedentes mensuales de dinero

- ¿Cuenta usted con un excedente para ahorrar / invertir?
¿Aproximadamente, de cuánto sería ese excedente (mensualmente)?

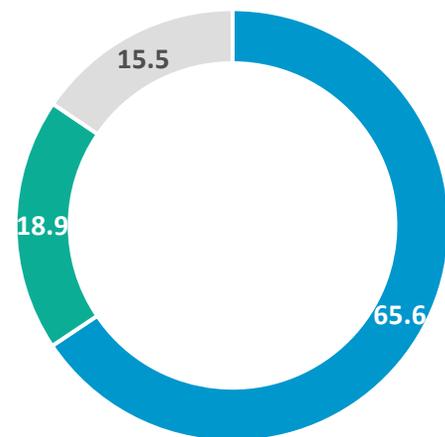


APERTURA POR SEGMENTOS

	NSE				EDAD				SEXO		ZONA	
	A	B	C	D	18-29	30-44	45-59	60 a más	Hombre	Mujer	Lima	Provincia
No tengo ningún excedente, al contrario, lo que gano mensualmente no me alcanza para vivir	17.3	34.2	40.2	50	33.7	40.2	45.8	52.7	35.2	46.6	42.6	39.7
No tengo ningún excedente, pero lo que gano mensualmente me alcanza para subsistir	17.9	36	43.1	33	38.9	36.5	43.2	24.3	39.6	35	34.2	39.4
Cuento con un excedente mensual de entre S/. 1 a S/.500	34.8	14.9	10.6	9	17.4	11.3	6.8	10.6	12.4	11.9	11	12.9
Cuento con un excedente mensual de entre S/. 1000 a S/1500	3.5	5.7	1.9	3.8	2.1	4.1	1.4	8.4	5.5	1.2	3.2	3.5
Cuento con un excedente mensual de entre S/. 501 a S/1000	8.7	3.6	2.1	3.3	4.3	4.4	1	0.4	3.5	2.8	5.4	1.5
Cuento con un excedente mensual mayor a S/.3000	11.2	2.9	0.3		0.8	0.7	1.8	3.3	1.4	1.1	2	0.8
Cuento con un excedente mensual de entre S/. 2001 a S/3000	4.2	1.3	1.3		1.1	1.8	0.1	0.4	1.5	0.5	1.2	0.9
Cuento con un excedente mensual de entre S/. 1501 a S/2000	2.4	1.4	0.4	1	1.7	1	0.1		0.9	0.9	0.4	1.3

Moneda preferida para los ahorros

- ¿En qué moneda prefieres tener tus ahorros?

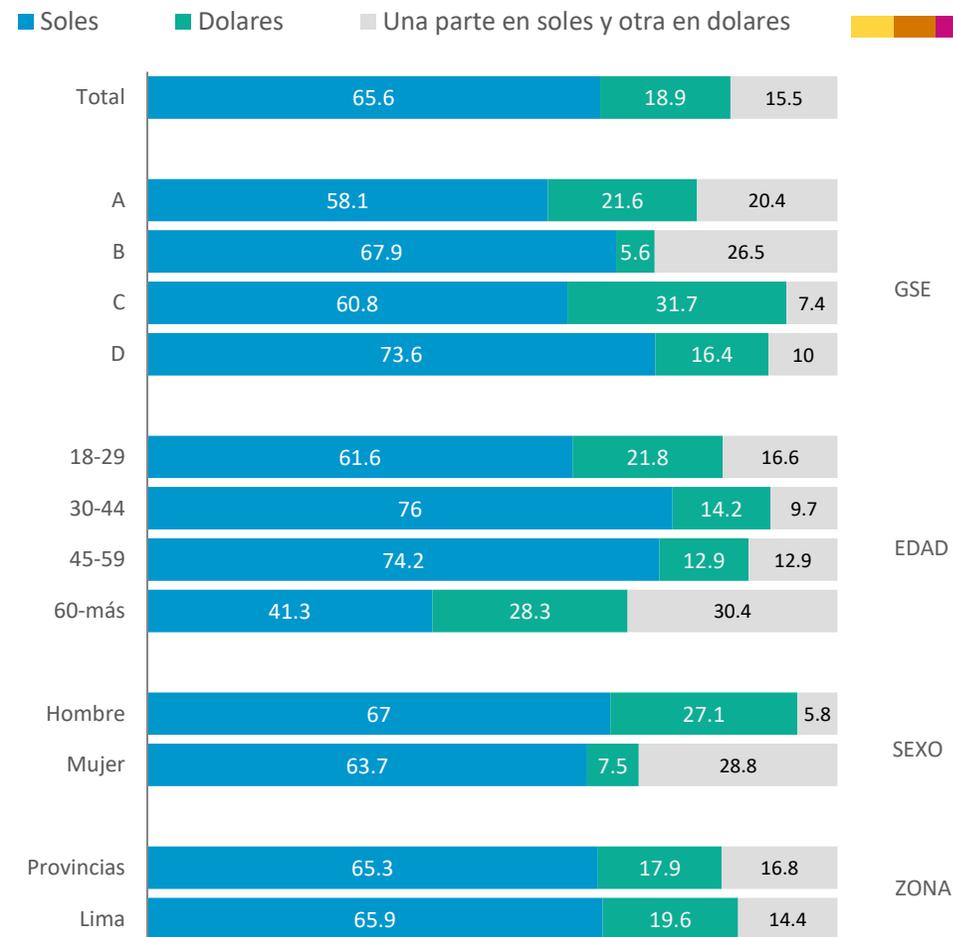


- Soles
- Dolares
- Una parte en soles y otra en dolares

Las personas que ahorran en ambas divisas tienen un 39% de su dinero en dólares y el resto en soles



APERTURA POR SEGMENTOS



Productos y formas de inversión

- Si tuvieras que elegir algún producto bancario de ahorro/inversión para tu dinero, ¿cuál sería el primero que escogerías?



APERTURA POR SEGMENTOS

	NSE				EDAD				SEXO		ZONA	
	A	B	C	D	18-29	30-44	45-59	60 a más	Hombre	Mujer	Lima	Provincia
Ninguno, prefiero utilizar mi excedente de dinero en invertir para mi negocio/emprendimiento	8.2	26.2	23.9	28	21.6	23.5	29.7	29	29.6	20.2	26	24.2
Depósito a plazo fijo	43.3	21.9	23.5	15	18.6	25.1	21.8	17.6	18	24.8	24	19.5
Ninguno, prefiero guardar mi dinero yo mismo	3.6	11.8	15.6	30	20.8	20.8	19.1	4.9	11.3	25.9	18.7	18.4
Ninguno, utilizo el excedente del dinero que tengo para pagar mis deudas	10.4	16.6	17.9	11	9.8	11.4	22.1	28	17.2	13.3	11.9	17.5
Fondos mutuos	16.6	6.5	5.5	6.9	11.3	6.7	2.3	1.9	7.9	5.3	9.2	4.9
Renta variable (ej. Acciones)	8.1	9.1	4.1	2.1	9.9	2.4	2.3	2.2	5.4	4.1	3.3	5.7
Renta fija (ej. Bonos, papeles comerciales)	6.1	3.9	0.8		3.1	0.2	1.8		1.4	1.6	0.5	2.1
Otros productos de inversión	3.7	4.1	8.8	7.2	4.8	10	0.8	16.5	9.2	4.9	6.3	7.6

Monto mínimo de dinero para vivir tranquilo/cómodo

- ¿Cuánto dinero cree que es lo MÍNIMO que necesitaría ganar (mensualmente) para vivir tranquilo / cómodo?

El ingreso mensual mínimo que se considera para vivir de manera cómoda es de S/.3846



APERTURA POR SEGMENTOS

NSE

A	B	C	D
S/ 5760	S/ 4086	S/ 3151	S/ 2583

EDAD

18-29	30-44	45-59	60 a más
S/ 3784	S/ 3655	S/ 3688	S/ 3915

SEXO

Hombre	Mujer
S/ 4158	S/ 3687

ZONA

LIMA	PROV
S/ 3955	S/ 3730





ACTIVA

Cambios en el comportamiento de consumo



PULSO
CIUDADANO

Cambios en el consumo habitual

- A partir de la coyuntura actual de los últimos 3 meses, ¿has cambiado tu consumo habitual de marcas de productos por el de otras marcas más económicas?

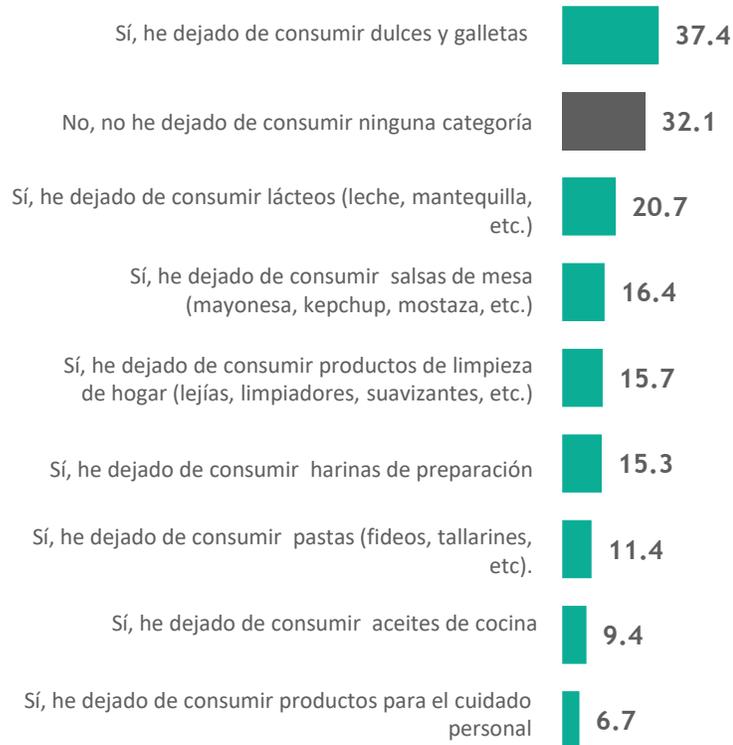


APERTURA POR SEGMENTOS



Cambios en el consumo habitual

- A partir de la coyuntura actual de los últimos 3 meses, ¿has dejado de consumir alguna de las siguientes categorías de productos?



APERTURA POR SEGMENTOS

	NSE				EDAD				SEXO		ZONA	
	A	B	C	D	18-29	30-44	45-59	60 a más	Hombre	Mujer	Lima	Provincia
Sí, he dejado de consumir dulces y galletas	27	39.8	39	27	33.1	39.5	42.7	32.9	30.9	43.9	37.6	37.2
No, no he dejado de consumir ninguna categoría	46.7	31.8	32.4	46.7	35.8	23.5	37.1	37.2	38	26.2	35	30.2
Sí, he dejado de consumir lácteos (leche, mantequilla, etc.)	12.8	16.2	24.4	12.8	16.9	26.4	17.8	20.6	18.5	23	16.4	23.7
Sí, he dejado de consumir salsas de mesa (mayonesa, kepchup, mostaza, etc.)	15.6	22.4	20.9	15.6	17.1	21.7	10	11.9	15.7	17.1	18.5	15
Sí, he dejado de consumir productos de limpieza de hogar (lejías, limpiadores, suavizantes, etc.)	11.3	10.8	10.6	11.3	11.6	15.7	23.8	11.9	11.8	19.7	15.4	15.9
Sí, he dejado de consumir harinas de preparación	16.3	24.6	12.6	16.3	13.3	17.2	16.5	13	9.3	21.4	14.7	15.7
Sí, he dejado de consumir pastas (fideos, tallarines, etc.)	7.3	13.5	11.6	7.3	10.7	15	8	9.9	10.8	12.1	8.6	13.5
Sí, he dejado de consumir aceites de cocina	9.5	8.2	10.4	9.5	10.6	10.8	6.6	7.1	7.7	11	10.7	8.4
Sí, he dejado de consumir productos para el cuidado personal	7.7	8	6.5	7.7	5	10.3	2.6	8.6	2.7	10.7	7.1	6.4



ACTIVA

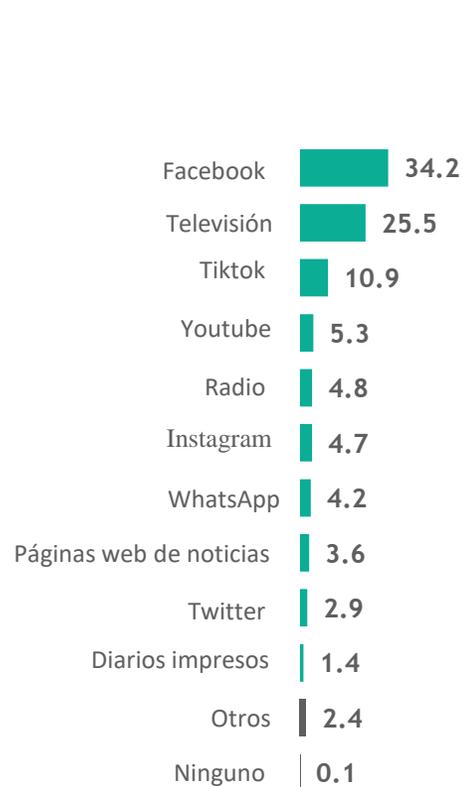
Medios de consumo de noticias



PULSO
CIUDADANO

Medios de consumo de noticias

- ¿Cuál es el medio que más utilizas para ver/consumir noticias?

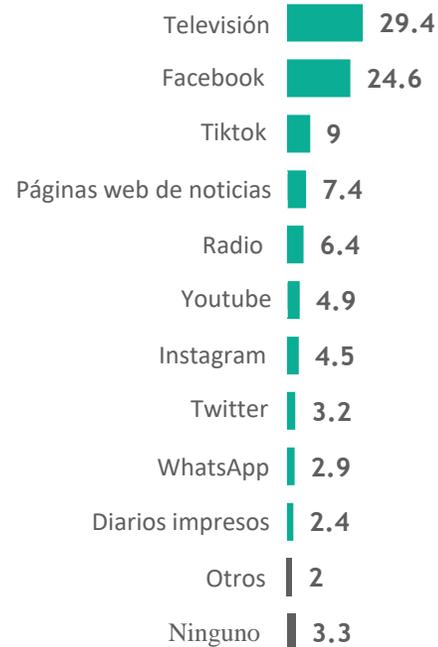


APERTURA POR SEGMENTOS

	NSE				EDAD				SEXO		ZONA	
	A	B	C	D	18-29	30-44	45-59	60 a Más	Hombre	Mujer	Lima	Provincia
Facebook	29.9	31.8	35	35.5	37.4	49.5	13.3	21.7	35.7	32.8	27.3	38.9
Televisión	33.1	23.6	24.6	27	19.8	19.6	46.4	18	19.1	32	30.3	22.1
Tiktok	3.6	8.2	11.3	13.5	18.5	8.3	4.6	9.5	7.9	13.9	8.8	12.3
Youtube	3.1	6.7	4.6	5.4	2.8	4	12.1	2.6	7.6	2.9	9	2.7
Radio	2.4	3.1	5.6	5	4.6	2.9	1.8	15.7	7.8	1.7	5.2	4.4
Instagram	10	8.5	2.8	3.9	7.8	3.1	4.9	0.8	4.1	5.4	6.2	3.7
WhatsApp	1.8	3.9	3.6	5.6	1.8	4.7	8.2	1.8	6	2.4	3.1	4.9
Páginas web de noticias	7.7	5.6	3.6	1.6	3.5	2.8	3.5	6.8	3.7	3.5	2.8	4.1
Twitter	5.4	3.9	3.5	1	3	2.3	4.5	1.1	4.9	0.8	3.8	2.3
Diarios impresos	-	1.8	2.4	-	0.4	0.6	-	9	0.6	2.2	0.3	2.2
Otros	3	2.7	2.9	1.5	0.3	2.1	0.6	12.7	2.4	2.4	3	2.1
Ninguno	-	0.2	0.2	-	0.2	-	-	0.4	0.1	0.1	0.1	0.1

Confianza en los medios

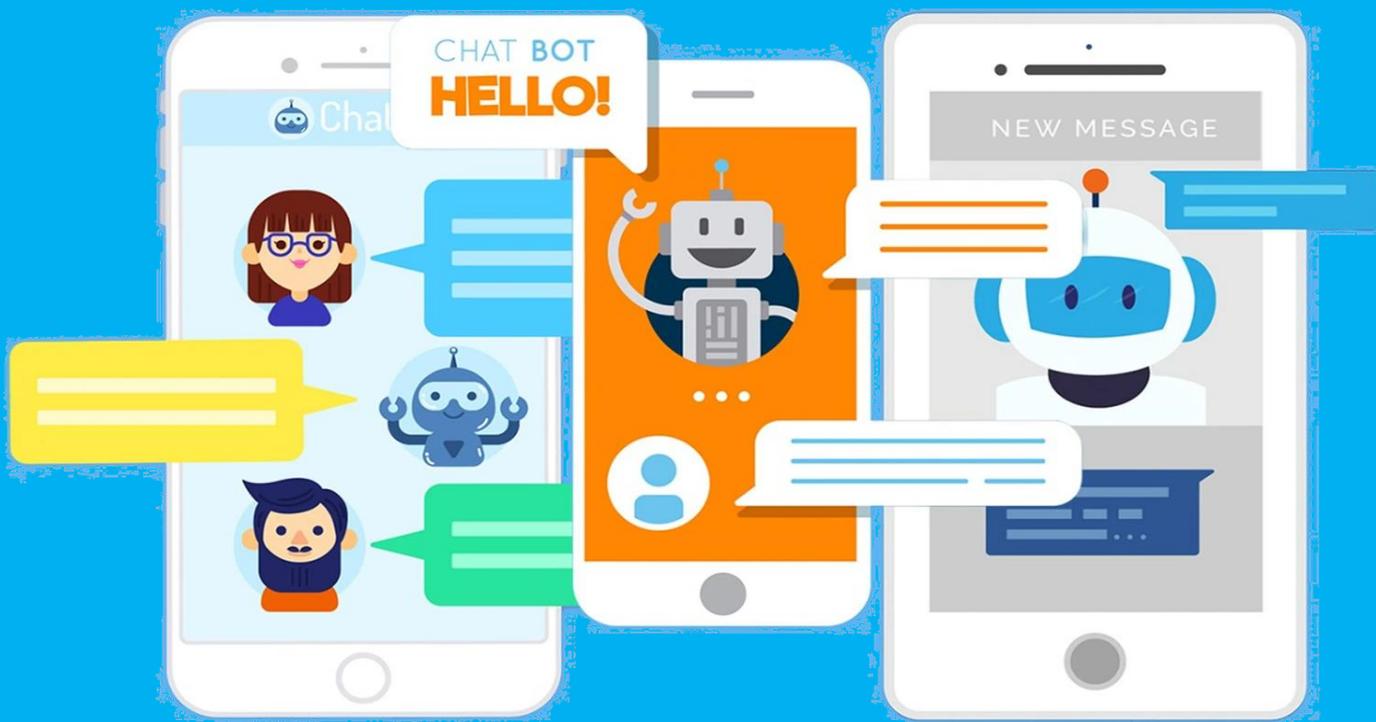
- ¿Cuál es el medio que más confías para ver/consumir noticias?



APERTURA POR SEGMENTOS

	NSE				EDAD				SEXO		ZONA	
	A	B	C	D	18-29	30-44	45-59	60 a más	Hombre	Mujer	Lima	Provincia
Televisión	39.8	29.5	30.3	26.6	27.7	26.6	40.6	21.1	23.3	35.6	29.3	29.5
Facebook	23.8	17.4	22.9	32.6	21.7	33.2	19.9	17.6	26	23.3	20	27.8
Tiktok	1.6	5.3	9.1	12.7	13.7	7.5	4.4	9.5	6.1	12	9.1	9
Páginas web de noticias	6.1	12.8	5.1	6.9	9.9	6.2	3.5	11.5	8.6	6.2	9.1	6.2
Radio	4.8	5.5	8.6	4	4.3	6.2	2.3	19.8	9.1	3.6	6.6	6.2
Youtube	4.3	7.7	5.2	2.6	4.3	6.5	5.5	1.2	6.9	2.9	5.7	4.4
Instagram	5.6	5.7	3.3	5	5.7	4	5.7		5	3.9	7	2.7
Twitter	5.1	4.5	3.8	1	3.2	4.1	3.2	0.7	4.6	1.7	3.8	2.8
WhatsApp	2.4	5.5	2.9	1	4.3	2.1	1.7	3.6	2.6	3.2	2.5	3.2
Diarios impresos		1.3	3.5	2.1	2.8	1.2	1.7	6	0.3	4.5	0.5	3.7
Otros	4.3	3.1	2.5		0.8	1.4	1.2	7.8	2.4	1.5	1.7	2.1
Ninguno	2.3	1.7	2.9	5.4	1.7	1	10.5	1.1	5.1	1.6	4.7	2.4

ACTIVA



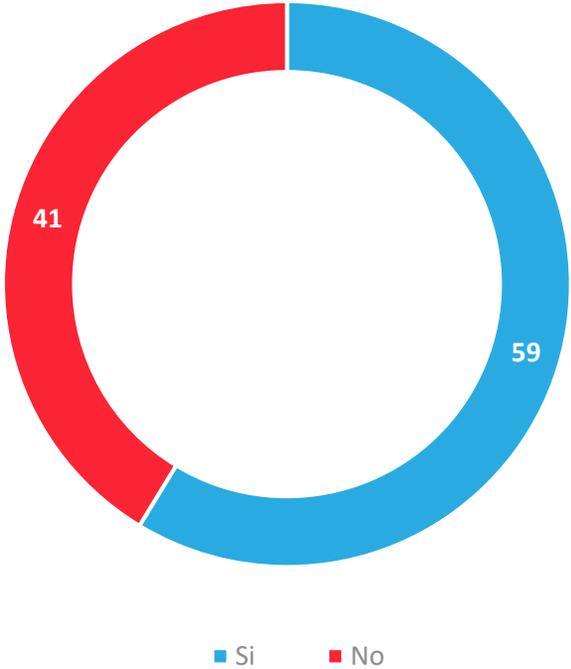
Experiencia con chatbots



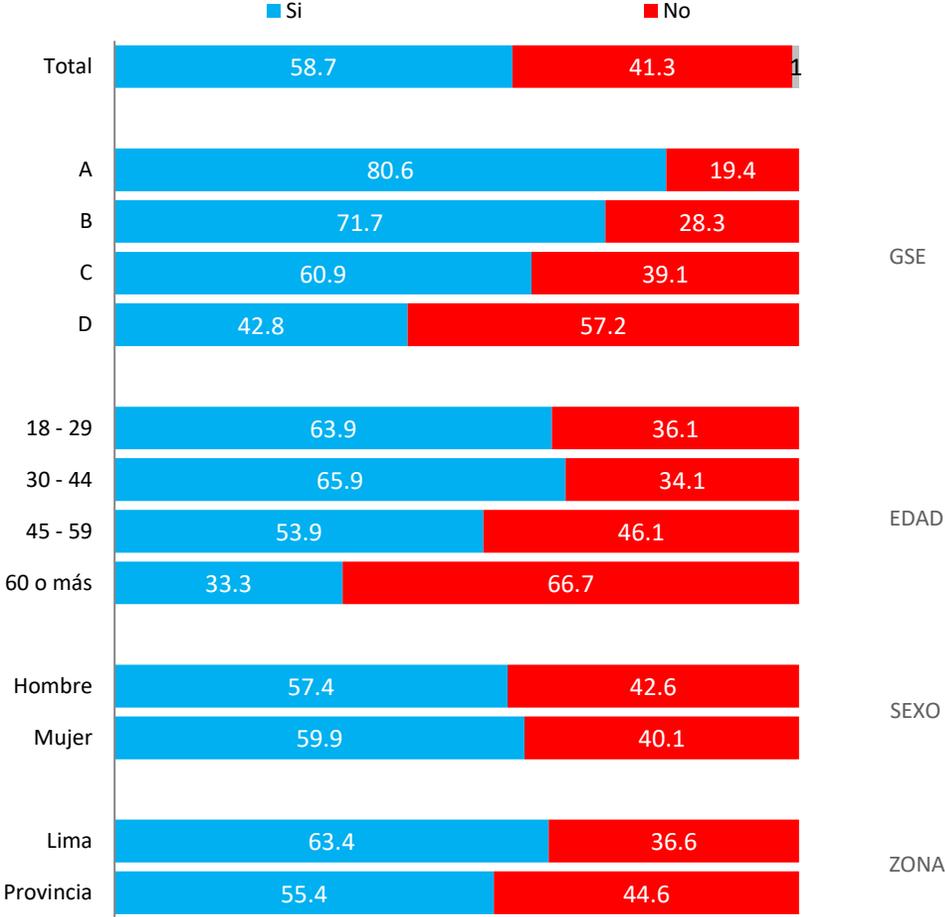
PULSO
CIUDADANO

Uso de chatbots

- Un chatbot es un software basado en Inteligencia Artificial capaz de mantener una conversación en tiempo real por texto o por voz, los cuales son utilizados por las empresas para comunicarse con sus clientes en la atención de diversas consultas y/o reclamos. ¿Alguna vez has sido atendido por un chatbot al comunicarte con alguna empresa/marca/institución?

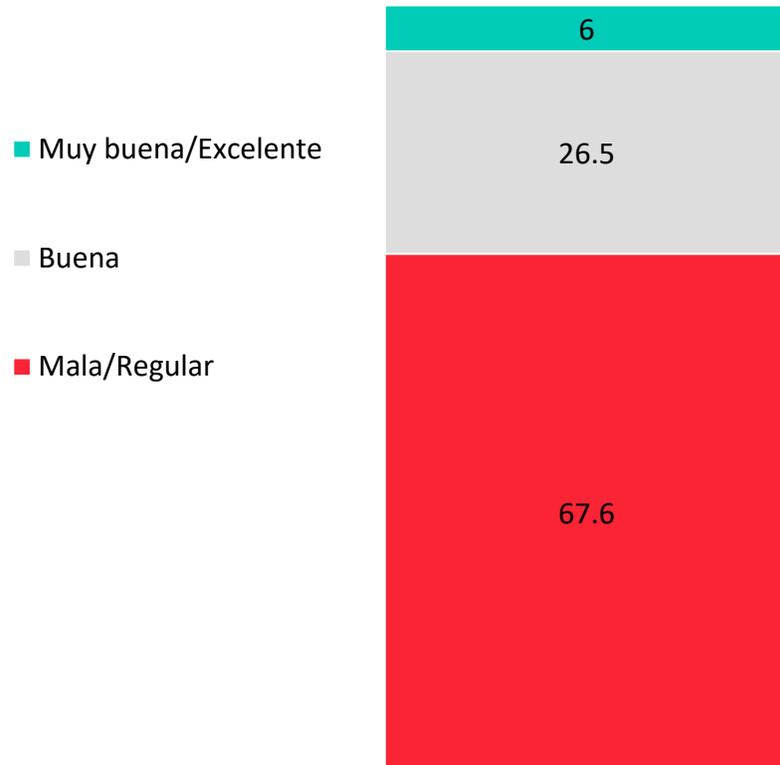


APERTURA POR SEGMENTOS

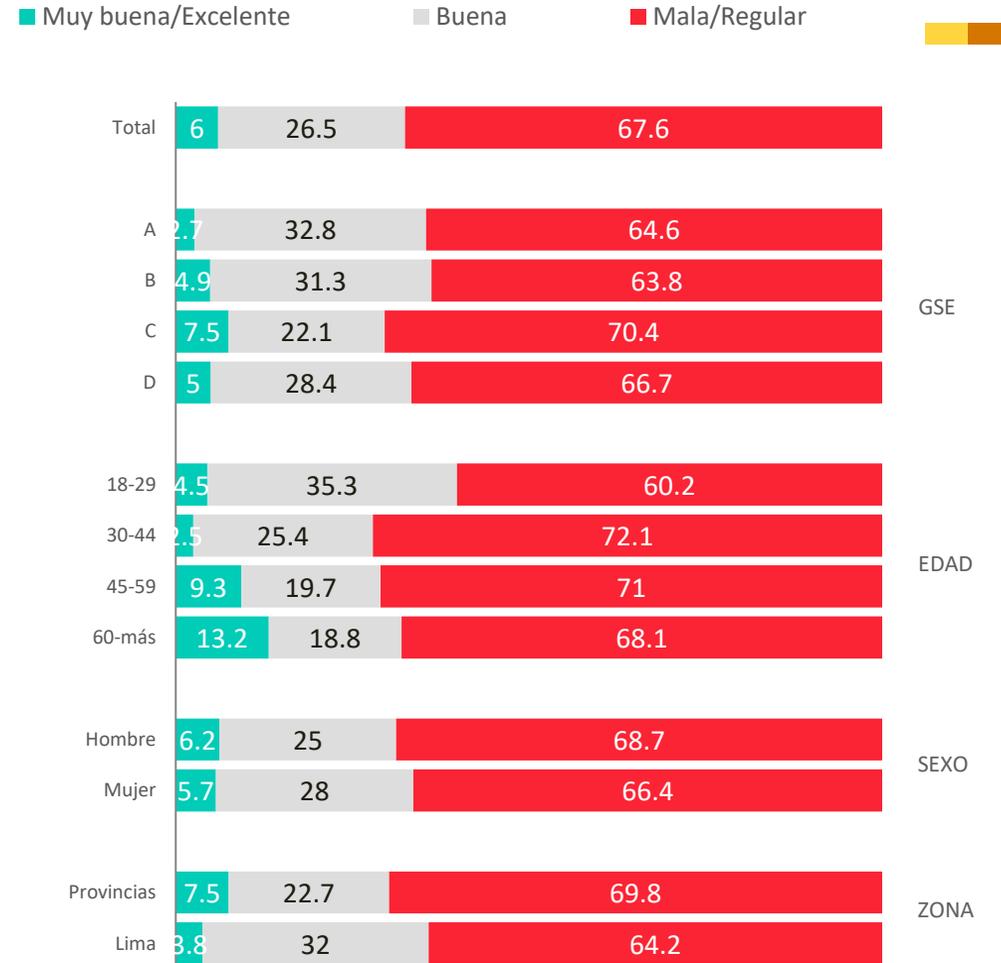


Evaluación de la experiencia con los Chatbots

- ¿Cómo evaluarías tu experiencia general con los chatbots?



APERTURA POR SEGMENTOS



Razones de evaluación

- ¿Por qué lo evalúan de esa manera? (Respuestas abiertas)



Mala/Regular (67.6%)

Limitaciones para la resolución de consultas y problemas 36.36%

El chatbot tiene problemas en la comprensión de mis consultas	22.73%
Demora del chatbot en la respuesta y/o en la resolución del problema	9.09%
Prefiero que me atienda una persona	9.09%
Experiencia limitada o poco conocimiento de los chatbots	4.55%
Dificultades técnicas con el chatbot	4.55%
No precisa	9.08%



Buena (26.5%)

Experiencia positiva en la resolución de mis consultas/problemas, pero no sobresaliente 37.37%

Precisión y calidad en las respuestas	16.16%
Rapidez en la respuesta a mis consultas	14.14%
Necesidad de mejoras en cuanto al funcionamiento (p.e. mejorar la forma como resuelven problemas, la rapidez, facilidad de uso)	14.14%
Facilidad de uso y comprensión	9.09%
Experiencia limitada o poco conocimiento de los chatbots	9.09%



Muy buena/Excelente (6%)

Buena calidad de atención y rapidez en la solución 52.63%

Facilidad y eficiencia en la interacción	26.32%
Experiencia positiva y satisfactoria	15.79%
Especificidad y precisión en las respuestas	10.53%
Beneficios y ventajas de usar chatbots	7.89%
Atención privada y personalizada de los chatbots	3.95%
No precisa	10.53%



PULSO CIUDADANO

Julio 2023/ 11 al 19 de julio de 2023

Percepción Contexto Económico /Evaluación de Gobierno /
Problemas país / Ingresos económicos personales y
comportamientos de ahorro e inversión / Cambios en el
comportamiento de consumo por coyuntura / Medios de
consumo de noticias / Experiencia con chatbots