

hi.

hi.

Karin Usach Franck, Phd

Directora Master Sc. in Marketing



UAI
UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ



CAUSAS SOCIALES

KARIN USACH FRANCK
AGOSTO 2021



Las marcas y los marketers siempre hemos tratado de **atraer la atención** de los consumidores.

Hemos usado el humor, las celebridades y hoy usamos el **propósito**.

Hay muchas **causas sociales**
con las que todos estamos
de acuerdo que **merecen**
ser apoyadas.

KARIN USACH FRANCK
AGOSTO 2021





somos

todos





CÁNCER DE MAMA



Recuerda hacerte el autoexamen cada mes, previene el Cáncer de Mam...

Like Comment Share

75 · 135 Comments · 5K Views



Movistar Chile

October 13, 2020

Follow

Encendimos las luces del **Movistar Arena** solo para recordarte el evento que no puedes olvidar: la pre...

See More

Most Relevant



Daniela Kandia

Oooooootra vez tengo problemas con el servicio de internet, lo peor es que cada vez que va el técnico es insólito que él me diga que me tengo que conformar con el mal servicio que ustedes dan, porque lamentablemente aún no tengo fibra óptica, si usted...

See More

Like · Reply · 41w

1 Reply



Luis Mella

compañía movistar hasta cuando tanta siberwensura llevamos mas de tres semanas sin telefono ni internet tengo hijos que no pueden desarrollar sus clases ni teletrabajo en mas de una oportunidad hemos tenido el mismk problema y nisiquiera nos hacen caso...



Write a comment...



PERO, HAY CAUSAS CONTROVERSIALES

QUE NOS DIVIDEN

KARIN USACH FRANCK
AGOSTO 2021

HECHA EN CHILE,
PARA TODAS Y TODOS




“Una mayor **conciencia sobre las marcas** y su lenguaje visual respecto del uso de estereotipos o representaciones culturales”



¿Funcionan las **causas sociales**
para generar **engagement**
en redes sociales con los
consumidores?

¿Y para **generar ventas**?



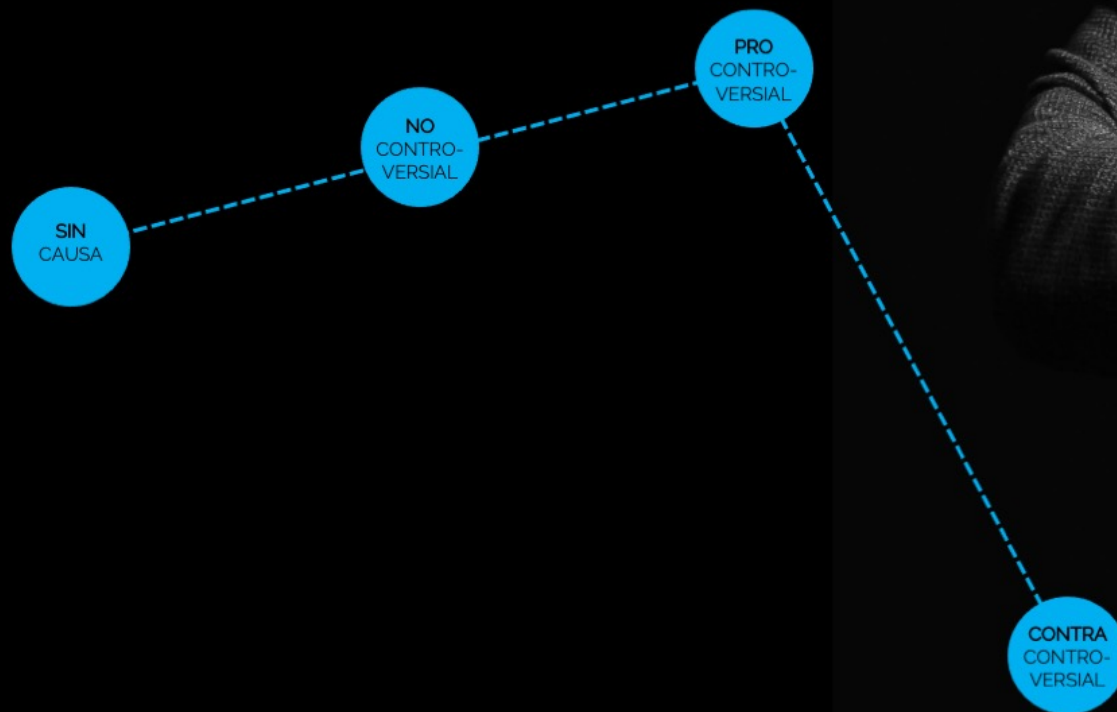
Hice un **experimento**
en el que participaron
más de **1.000 personas**.

Comparé **causas sociales
controversiales** y
no controversiales
contra avisos de branding
como control.

A person is sitting on a brown, tufted sofa, working on a black laptop. They are wearing a white, textured cardigan over a white top and dark, distressed jeans. A light-colored, patterned pillow is on the sofa to the right. In front of the sofa is a wooden coffee table with a patterned rug underneath. The scene is lit with warm, indoor lighting.

ESTO FUE LO QUE DESCUBRÍ

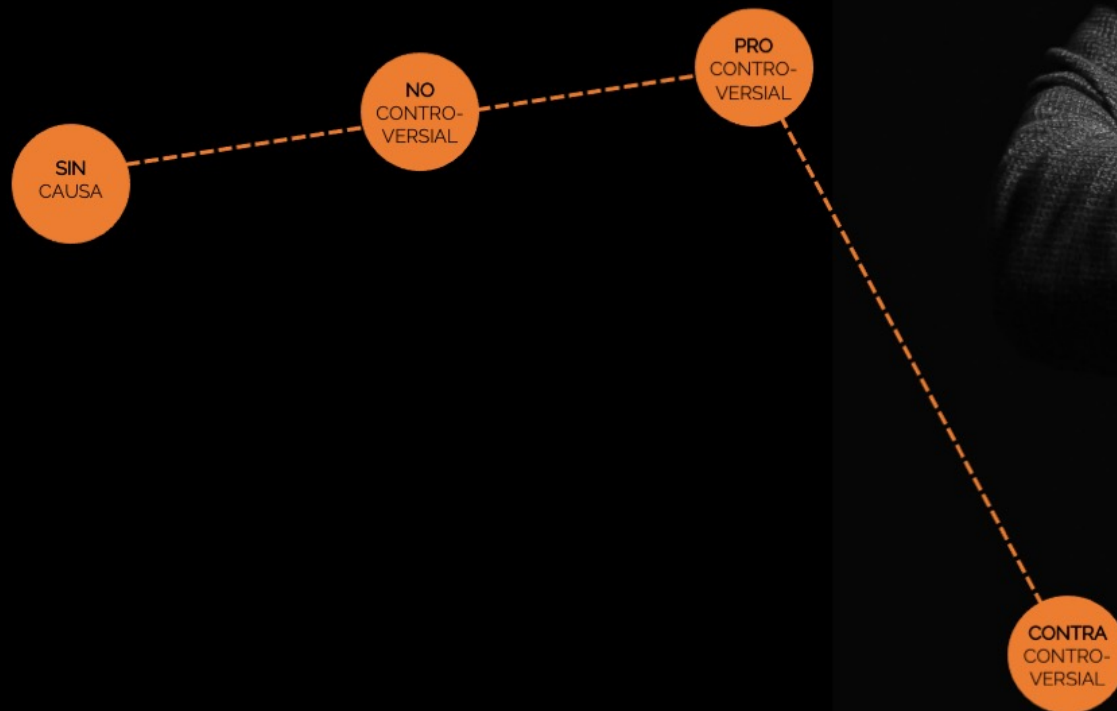
ACTITUD HACIA EL AVISO



El apoyo a causas sociales mejora significativamente la actitud hacia el aviso.

Si es apoyo a una causa controversial, más todavía.

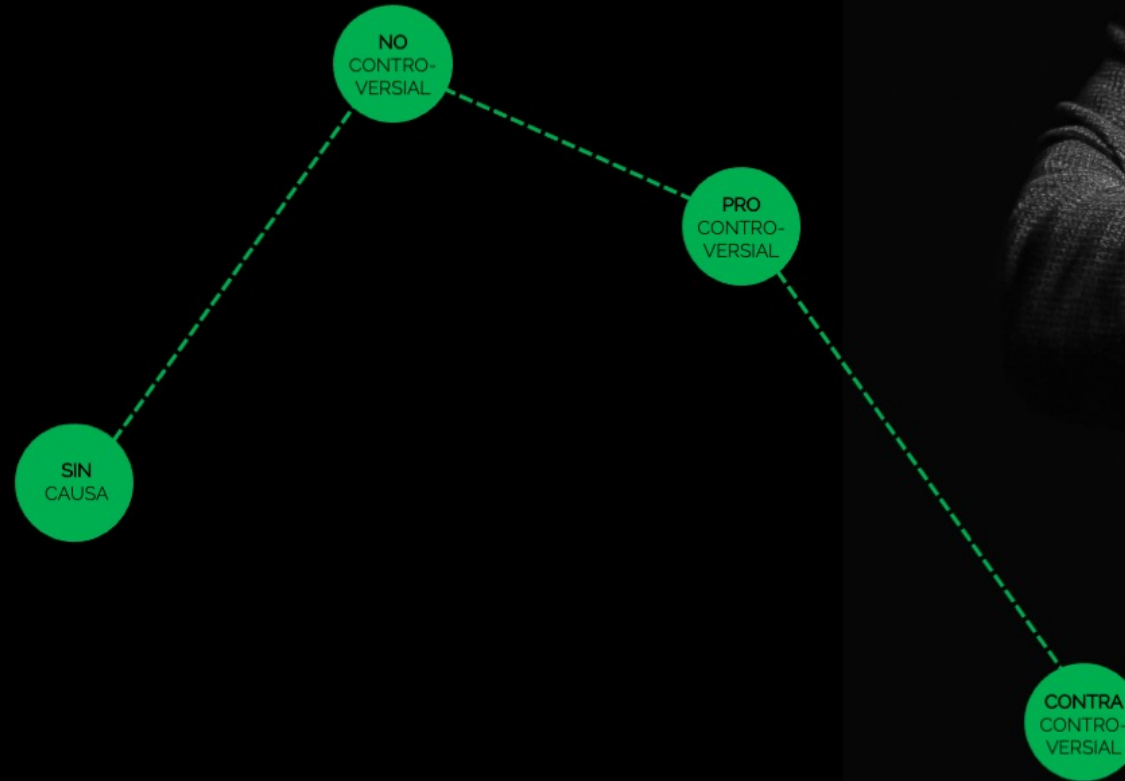
ACTITUD HACIA LA MARCA



Sigue el mismo patrón que los avisos.

Solo las causas controversiales logran cambiar la actitud hacia la marca.

SOCIAL MEDIA ENGAGEMENT



El apoyo a causas sociales aumenta significativamente la intención de engagement y más para las no-controversiales.

Los que están en contra no tienen muchas intenciones de participar en redes sociales

Pero,
¿Qué pasa en realidad
en **redes sociales**?





34MM
DE SEGUIDORES



En USA **Starbucks** y **Walmart** hicieron las mismas campañas de causas **controversiales** y **no controversiales**.

Las comparé contra el promedio de los 10 mejores post de **branding**.



Walmart

14 de junio · 🌐



3 mil comentarios 113 veces compartido



Me gusta



Comentar



Compartir



Más relevantes ▾



Mary Baker Meier

Remember when Walmart required their employees to dress decently?

👍 🤔 41

Me gusta · Responder · Ver traducción · 8 sem

↳ 34 respuestas



Charlie Jones

When is 'Cashier Pride' month? Or are there not enough cashiers at Walmart to necessitate a month.

👍 🤔 20

Me gusta · Responder · Ver traducción · 8 sem

↳ 6 respuestas



Starbucks

June 12, 2020 · ⚙️



Black Lives Matter. We continue to listen to our partners and communities and their desire to stand for justice together. In response to this historic time, our store partners can show support with their own t-shirts, pins and name tags. To learn more, visit: sbux.co/together

The Starbucks Black Partner Network has also co-designed t-shirts with this graphic that will soon be sent to 250,000+ store partners.

👍👍👍 24K

25K Comments 10K Shares

👍 Like 💬 Comment ➦ Share 👤

Most Relevant ▾



Dina Newman

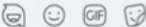
And will you be cutting ties with Signature Packing Solutions who actively use prison labor to package your coffees? Our prison system is corrupt and many of the men doing your labor shouldn't even be in there. By employing and therefore encouraging pr... See More

Like · Reply · 1y

👍👍👍 7



Write a comment...





Starbucks ✓

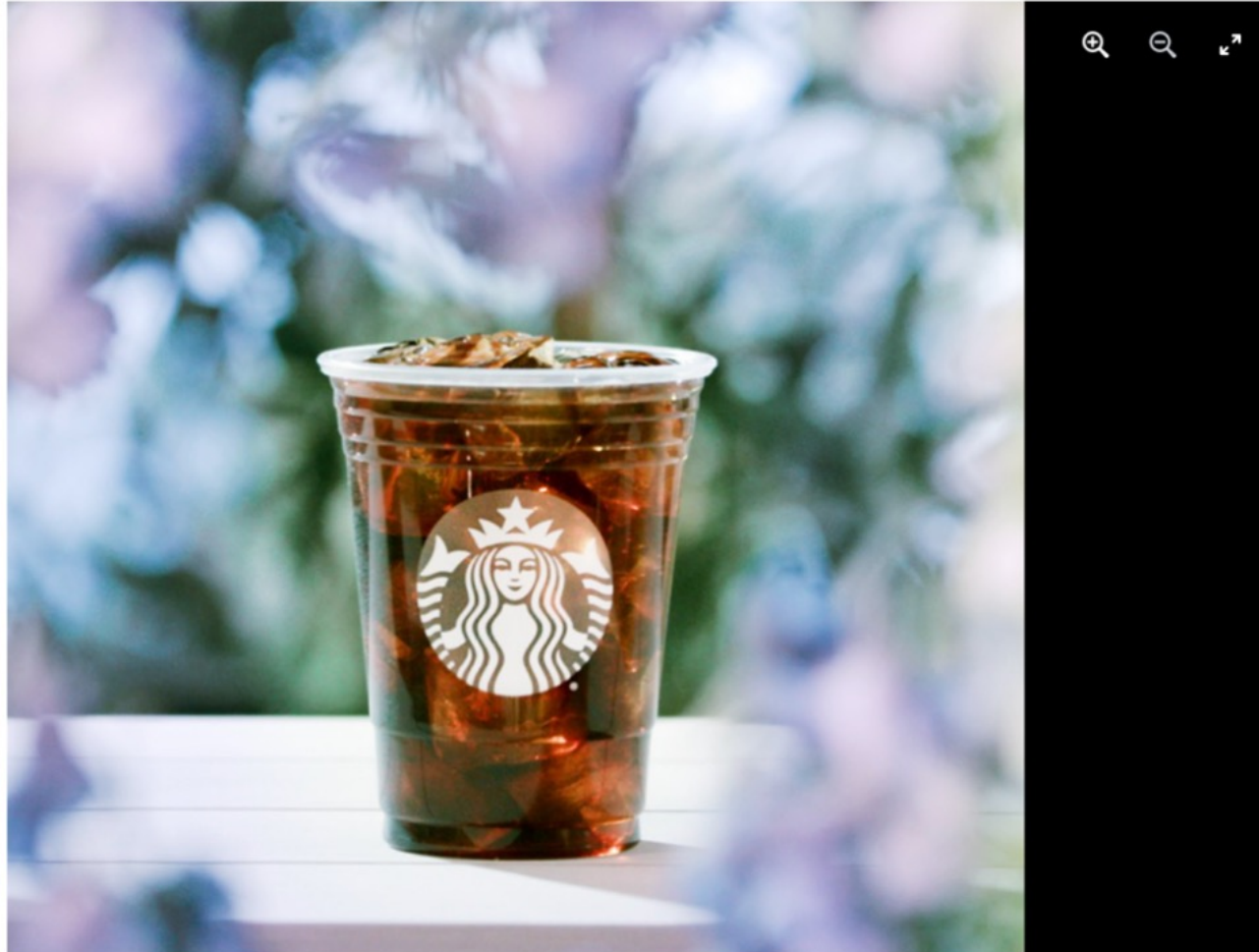
April 16, 2020 · 🌟



Millions more Americans could face hunger due to the impacts of COVID-19. Please join us in bringing relief to our neighbors in need.

The Starbucks Foundation is donating \$1 million and we're proud to partner with [Feeding America](#) to provide 700,000 meals. ❤️ If you're in a position to donate, please visit: feedingamerica.org/starbucksfacebook





Starbucks

June 29, 2020 · 🌐

Start your day off right with Cold Brew. ☀️

👍❤️ 2.6K

1K Comments 125 Shares

👍 Like 💬 Comment ➦ Share 👤

Most Relevant ▾



Donna Branch-Cottrell

Not good when you go into a Starbucks and a dozen people, all in different groups, are hanging out talking without masks or social distancing . Myself and my husband were the only ones with masks on. Those poor Baristas having to work with people spewi...

See More

Like · Reply · 1y



Most Relevant is selected, so some replies may have been filtered out.



Author

Starbucks ✓

Hi, Donna. We respectfully ask customers follow social distancing and safety protocols recommended by public health officials, including wearing a facial covering when visiting our stores in areas where



Walmart
June 21, 2020 · 🌐

When you're the favorite kid, you know exactly what your dad needs for Father's Day. To our associate dads and all the #1 dads being celebrated today—happy Father's Day!

👍👍👍 7.5K 388 Comments 475 Shares

👍 Like 💬 Comment ➦ Share 🌐

Most Relevant ▾

Carol Ehinger
Happy Father's day to Carl Ehinger. The best Father in the world!!!
Like · Reply · 1y 👍👍 2

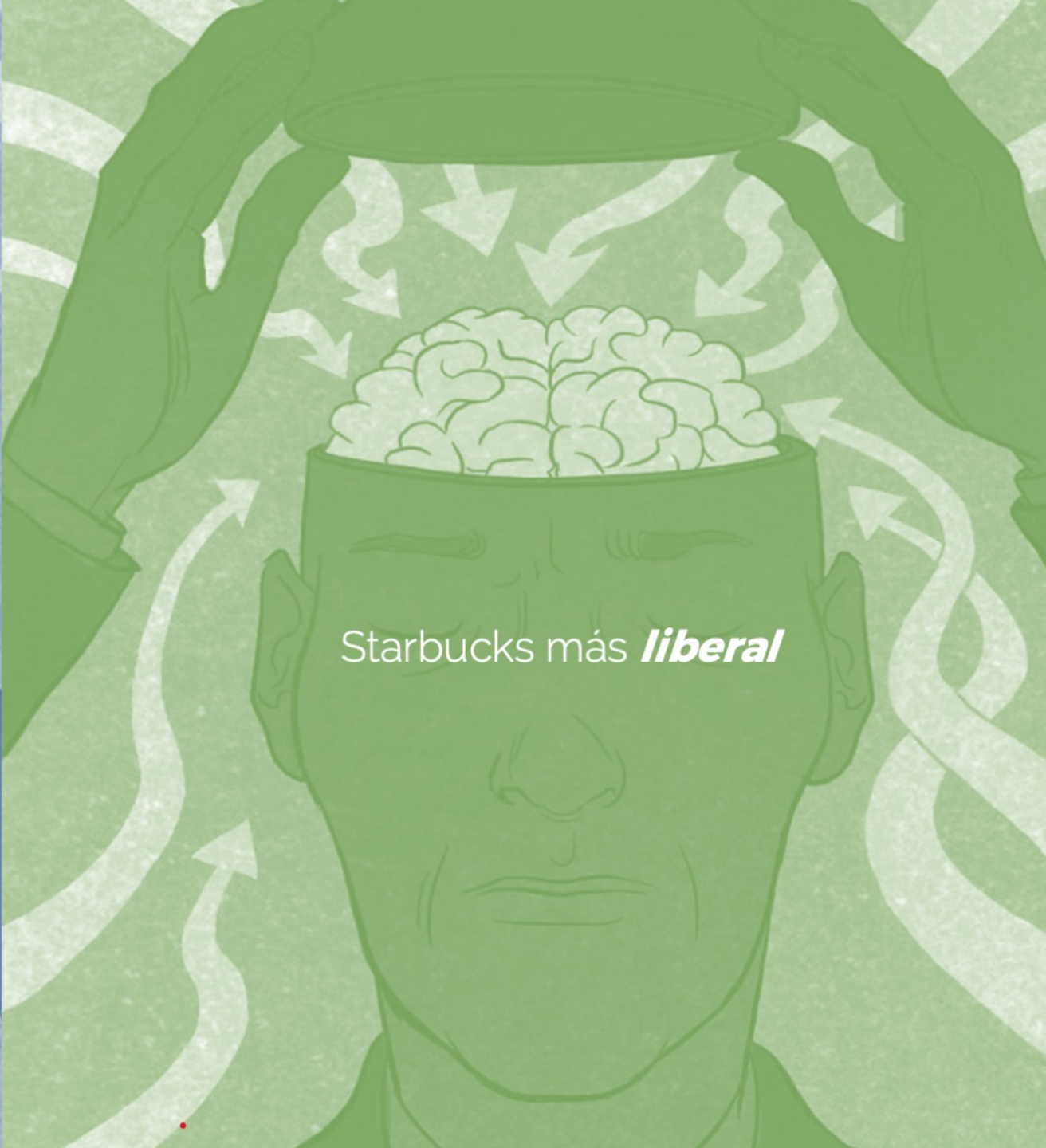
Kimberly Perez
Happy fathers day to you all
Like · Reply · 1y 👍👍 5
↳ 3 Replies

Sarah Parsons
My daughter got the right one for her dad!
Like · Reply · 1y 👍👍 4

Walmart ✓
Hey, Sarah. Which one did your daughter get?
Like · Reply · 1y



Walmart más *conservador*



Starbucks más *liberal*

The background of the slide is a light blue surface covered with numerous yellow emojis of various expressions, including smiling faces, hearts, and neutral faces. The emojis are scattered across the frame, with some in sharp focus and others blurred in the background.

EMOJIS

Los post de causas ***controversiales*** consiguen el doble de ***emojis*** que los post de ***branding*** y en su mayoría son positivos.

Los post de causas ***no controversiales*** consiguen menos de la mitad.

A woman with long brown hair, wearing a grey t-shirt and a watch, is sitting at a wooden table in a cafe. She is holding a white Starbucks cup in her right hand and looking at her smartphone in her left hand. The background is slightly blurred, showing other people and the interior of the cafe.


SHARES

Los post de causas **controversiales** se comparten de 2 y 10 veces más que los post de **branding** y la mayoría es por gente que apoya la causa.

Los post de causas **no controversiales** se comparten mucho menos: En Walmart logró lo mismo que los post de **branding** y en Starbucks sólo un tercio.

La excepción a todo esto es Starbucks

P R I D E



La mayoría de los comentarios son negativos para todos los post, pero hay tantos más en las causas **controversiales**:

Walmart Pride x 05
Starbucks Black Lives Matter x 10
Walmart Black Lives Matter x 21

A hand is shown holding a glowing white ring against a dark background. The text is overlaid on the ring and the hand.

**PERO NO TODOS
LOS COMENTARIOS
NEGATIVOS *SON IGUALES***



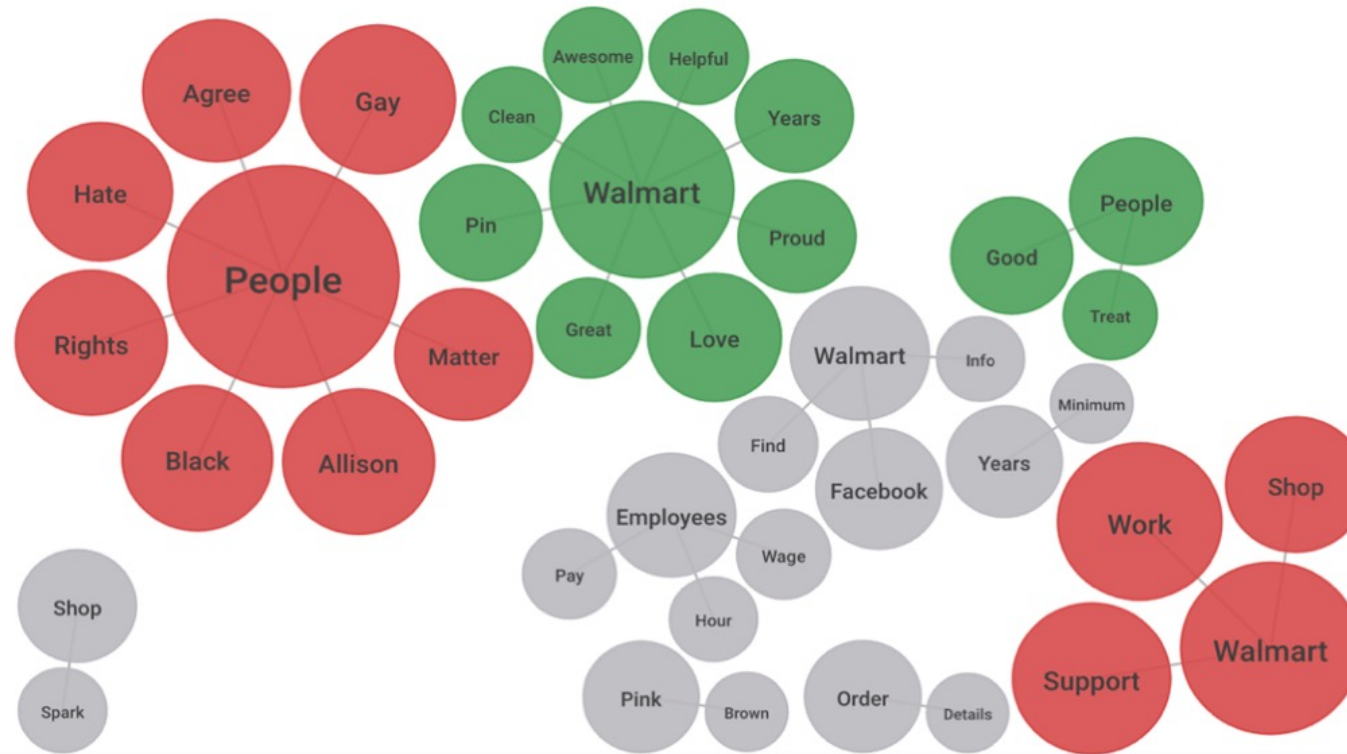
ON TOPIC / OFF TOPIC

En los post de las causas **controversiales** más del 70% de los comentarios negativos son sobre el tema en cuestión, mientras que en otro tipo de post los comentarios negativos son sobre cualquier cosa.



Walmart Pride Topics Cluster

Brandwatch



● Negative ● Neutral ● Positive

A young man with glasses, wearing a white and blue striped t-shirt, is sitting on a concrete bench. He is looking down at a smartphone held in his hands. The background is a blurred outdoor setting with a concrete ledge and a paved ground.

**PERO HAY OTRA
DISTINCIÓN MÁS DEL
*TIPO DE NEGATIVIDAD***




Para las causas controversiales hay dos grupos de comentarios:

1. "***No estoy de acuerdo en que como marca apoyes esta causa***"

70% de los comentarios negativos:

- Walmart Pride
- Walmart Black Lives Matter



2. ***“Estoy de acuerdo con la causa pero como marca no estás haciendo lo suficiente”***

70% de los comentarios negativos:
- Starbucks Black Lives Matter

A hand holding a magnifying glass over a road at night. The magnifying glass shows a close-up of a road with cars, while the background is a blurred night scene with bokeh lights.

ENTONCES QUE TIPO DE NEGATIVIDAD RECIBAS

DEPENDE DE TU POSICIONAMIENTO



EN CHILE, WALMART Y STARBUCKS TAMBIÉN HICIERON

CAMPAÑAS PARA EL PRIDE EN JUNIO

KÁRIN USACH FRANCK
AGOSTO 2021



"Este año decidimos ser más visibles con nuestro compromiso de dar igualdad de oportunidades para todos. Siendo el mes del orgullo, nos centramos en esta igualdad dejando de lado los sesgos que se producen por la orientación sexual o identidad de género de las personas. A mi personalmente me gusta que esta campaña ejemplifica lo que es ser una empresa "purpose driven". No tenemos algoritmos que nos indiquen si este tipo de acciones benefician o perjudican a las ventas, pero no por ello dejaremos de hacerlas cuando creemos que es lo correcto por el rol social que tiene una marca tan poderosa como lo es Lider en Chile."

Matías Puente-Solari
Gerente de Marketing, Walmart Chile






ACCIONES DEL MES

- Conversatorios a través de IG Live
- Historias de partners a través de IG TV
- Interacción: pridelist, prideshot, stickers pride, trivias etc.



Métricas:

- + 450.000 alcance total
- + 40.000 reproducciones totales
- + 500 compartidos
- + 400.000 impresiones

A photograph of two women sitting on a rocky cliff overlooking a body of water. The woman on the left is wearing a dark jacket and has her hair in a bun. The woman on the right is wearing a light blue jacket and has a white headband. They are both looking out over the water. The background is a dark, rocky landscape with some greenery.

Si la gente percibe que tus "**motivos**" para apoyar la causa son **altruistas** te premian con boca a boca positivo.

Si piensan que lo haces por **conveniencia** prepárate para el boca a boca negativo.

Estudio de Kim et al. (2020)



En el estudio de Hydock et al. (2020) encontraron que es importante que la causa esté ***alineada*** con la marca.



BOYCOTT V/S BUYCOTT

KARIN USACH FRANCK
AGOSTO 2021



Neureiter & Bhattacharya (2021) encontraron que el grado de **activismo** de los consumidores depende de qué tan polarizada esté la sociedad.

En sociedades muy polarizadas, cuando un lado te hace "**boycott**" el otro lado aumenta sus compras "**buycott**".

50% de los que apoyan una causa dice que te apoyarán comprando más (buycott) y el 30% que está en contra dice que te boycoteará.



¿QUE PASA CUANDO LE DAS LA OPCIÓN A LAS PERSONAS

DE CONCRETAR SU BOYCOTT O BUYCOTT?

El 70% del que manifestó intención, la ejecuta incluso cuando le significa un **pequeño costo**.

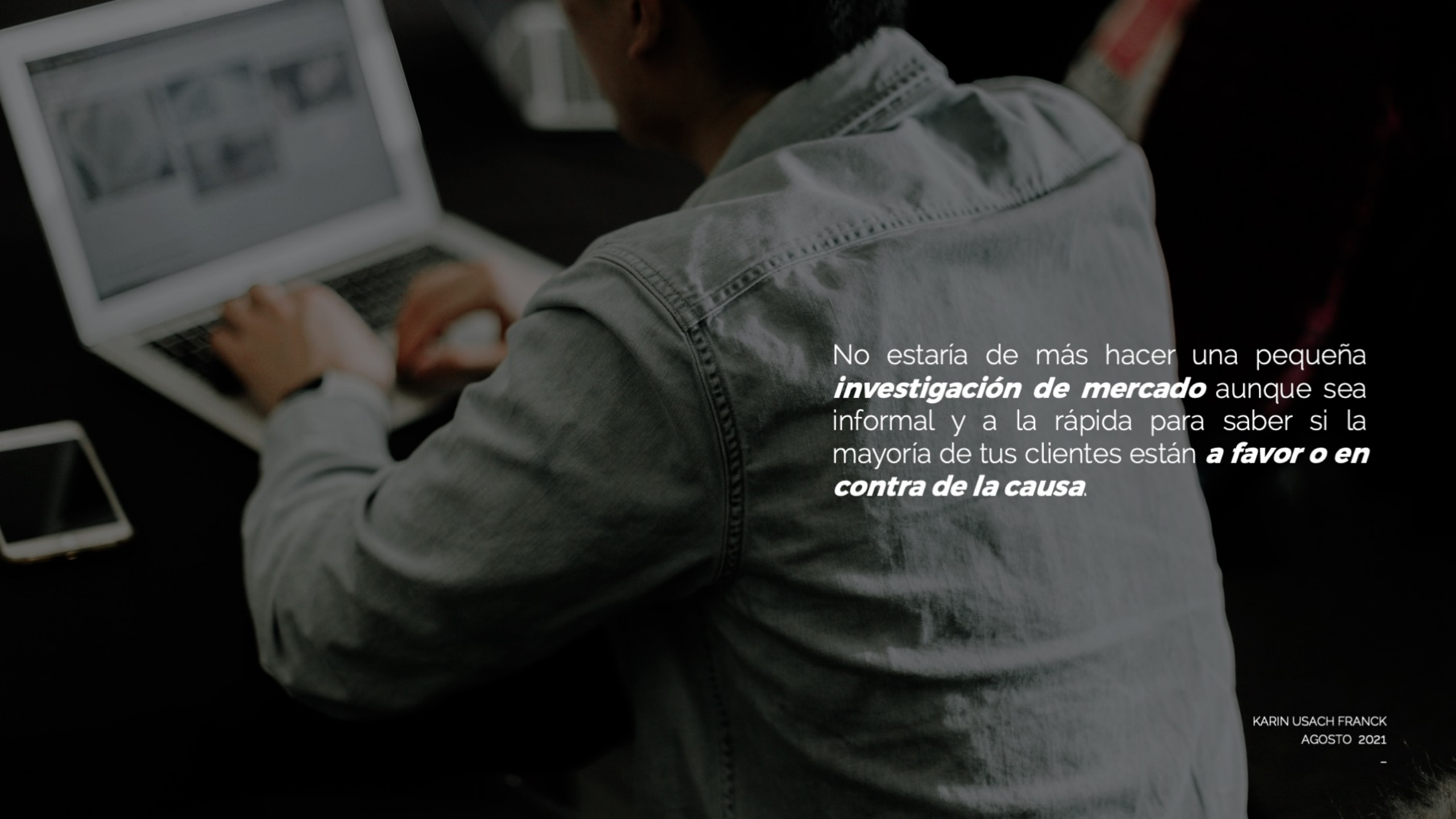
¿Y cuando no hay costo?

El **98%** ejecuta el **buycott** en apoyo a una causa **controversial**, un **92%** en apoyo a una causa **no controversial**, y el **79%** el **boycott** para castigarte por una causa que no apoya.





EL BUYCOTT LE GANA AL BOYCOTT

A person wearing a denim jacket is seen from behind, sitting at a desk and working on a laptop. The scene is dimly lit, with the primary light source coming from the laptop screen. The person's hands are on the keyboard and mouse. To the left of the laptop, a smartphone is lying on the desk. The overall atmosphere is professional and focused.

No estaría de más hacer una pequeña ***investigación de mercado*** aunque sea informal y a la rápida para saber si la mayoría de tus clientes están ***a favor o en contra de la causa.***



MARCAS
GRANDES

V/S MARCAS CHICAS

Hydock et al. (2020) en su estudio encontraron que es más probable **espantar** a consumidores **opuestos** a la causa, que **atraer** consumidores **nuevos**.



← **Comentarios**

- echeverriajoshua** Niños? Niñas? Niños? Niñas? tanto cuesta decir feliz día del niño? 🙄

2 h 125 Me gusta Responder

— Ver 14 respuestas
- ariellaquioga** Que es niños? Sería Niño/ Niña

2 h 100 Me gusta Responder

— Ver 1 respuesta
- aguerra74** Que manera de destruir nuestro castellano 😂

2 h 89 Me gusta Responder

— Ver 4 respuestas
- karenpataki** Se me cayeron! Aprendan a escribir...

2 h 103 Me gusta Responder

— Ver 9 respuestas
- annitawuanxufiero** Niños?? Donde calienta el sol creo...

2 h 59 Me gusta Responder

— Ver 1 respuesta
- jose_luquer** Me encanta Starbucks pero, Niños, Niños, si es solo Niños y Niñas Con razon esta generacion es de cristal.



cooperativa ...

- micheliiii.40** Y los todes y los niños... 🙄🙄🙄

2d 29 likes Reply

— View replis (5)
- mondacadarling** Feliz día a todos los niños del mundo

2d 29 likes Reply
- suhily_** Niño + niña = NIÑOS

1d 71 likes Reply

— View replis (3)
- edson_26** No va a faltar el que diga niños

Liked by mzhmaidan and 19,845 others

2 DAYS AGO

Add a comment... Post



Entonces, si tu objetivo es el ENGAGEMENT y no le tienes miedo a una lluvia de comentarios negativos que igual ***se quedan en el post*** porque los que comparten son los que están de acuerdo con la causa... y

....si crees en una causa, **atrévete** aunque sea controversial. No parece ser tan peligroso y poquito a poco podremos **cambiar el mundo**.



FOR THE
WORLD

thks.

Karin Usach Franck, Phd

Directora Master Sc. in Marketing



UAI
UNIVERSIDAD ADOLFO IBÁÑEZ