

CONFIANZA EN LAS EMPRESAS: ¿QUIÉNES CONFÍAN? ¿QUIÉNES DESCONFÍAN?

POR: RAFAEL SOUSA AMUNATEGUI
DIRECTOR GENERAL DE ICC CRISIS
rsousa@icc-crisis.com
www.icc-crisis.com

El presente documento es un zoom a la confianza que distintos segmentos de la sociedad tienen en las empresas privadas, a partir de un análisis a la base de datos de la encuesta CEP publicada en enero de 2017. El propósito es profundizar en la comprensión del fenómeno de la confianza hacia las empresas, entendiendo el rol central que juegan en el desarrollo del país y la complejidad de su relación con la sociedad tanto en Chile como en el mundo.



Foto: La Tercera

01. INTRODUCCIÓN

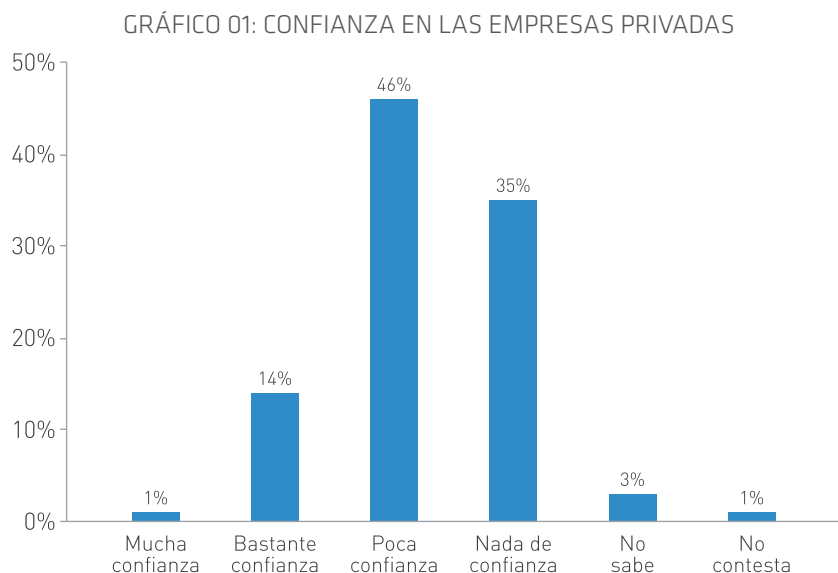
Es innegable que en Chile, como en el resto del mundo, se vive una severa crisis de confianza hacia las instituciones. Una sociedad con mayor acceso a bienes materiales, una clase media en expansión, la fuerte penetración de los medios de comunicación y tecnologías de la información, y mayores niveles de educación, han derivado en un nuevo y más simétrico equilibrio de poder entre la ciudadanía y las instituciones. En este ajuste de placas, los roles de los actores institucionales que participan en el juego de construcción de confianza no son los mismos que antes. La misión de la prensa ya no es sólo informar sino también cuestionar la oficialidad. Los actores políticos se esfuerzan por ser portavoces de los más diversos descontentos pero encuentran enormes dificultades para conducirlos. El resultado más relevante de este juego para la dinámica entre instituciones y sociedad es un aumento radical de la transparencia que, contrario a lo que muchos piensan, en el corto y mediano plazo es un destructor más que un constructor de confianza, una estrategia de sobrevivencia en un mundo donde, en línea con las ideas del francés Pierre Rosanvallon, las instituciones deben sostenerse cada vez menos en la fortaleza de sus estatutos y cada vez más en sus cualidades.

En la actualidad el sector privado está en el centro de este juego, por lo que es esencial multiplicar los esfuerzos para aumentar el conocimiento sobre la relación entre empresas y sociedad. Con este propósito, a continuación se presenta un análisis sobre la confianza de la ciudadanía en las empresas privadas en Chile, a partir de la base de datos de la Encuesta CEP publicada en enero de 2017¹.

¹ Centro de Estudios Públicos, Estudio Nacional de Opinión Pública Noviembre-Diciembre 2016. Base de datos disponible en <https://www.cepchile.cl/estudio-nacional-de-opinion-publica-noviembre-diciembre-2016/cep/2017-01-05/083311.html>

02. RESULTADOS

Para la pregunta ¿Cuánta confianza tiene usted en las empresas privadas?, los resultados son los siguientes:

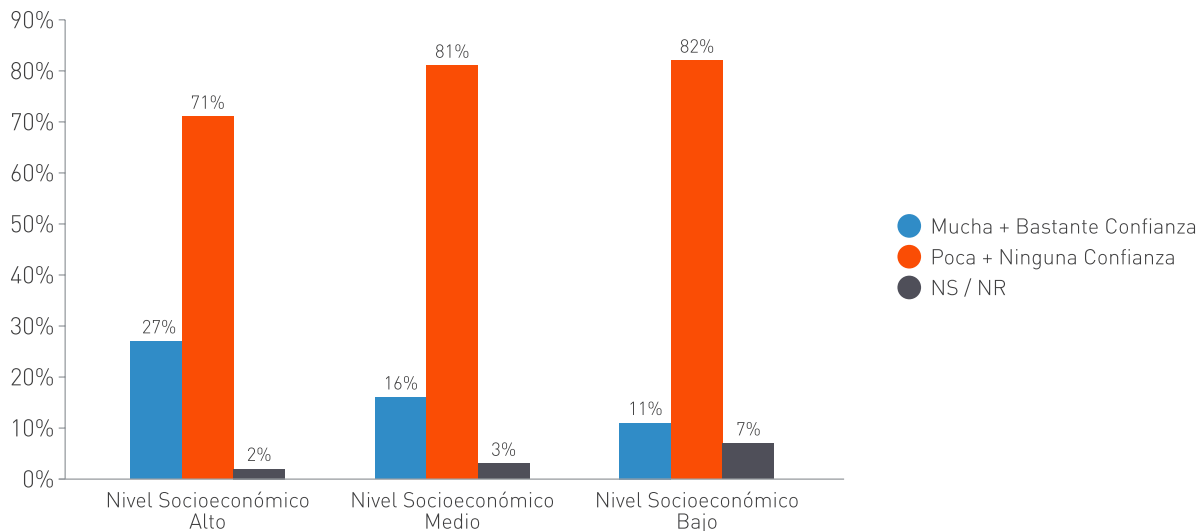


Elaboración propia en base a datos CEP, disponibles en <https://www.cepchile.cl/estudio-nacional-de-opinion-publica-noviembre-diciembre-2016/cep/2017-01-05/083311.html>

La suma de quienes declaran mucha o bastante confianza es de 15%, mientras quienes declaran poca o ninguna confianza hacia las empresas privadas suman 81%. Es importante notar que sólo el 1% manifiesta mucha confianza, comparado con el 35% que manifiesta nada de confianza. Para facilitar la lectura de los gráficos, la información que se presentará en adelante considerará estas categorías en conjunto (mucha + bastante confianza y poca + ninguna confianza).

El gráfico a continuación muestra los niveles de confianza hacia las empresas privadas según nivel socioeconómico:

GRÁFICO 02: CONFIANZA EN LAS EMPRESAS PRIVADAS POR NIVEL SOCIOECONÓMICO

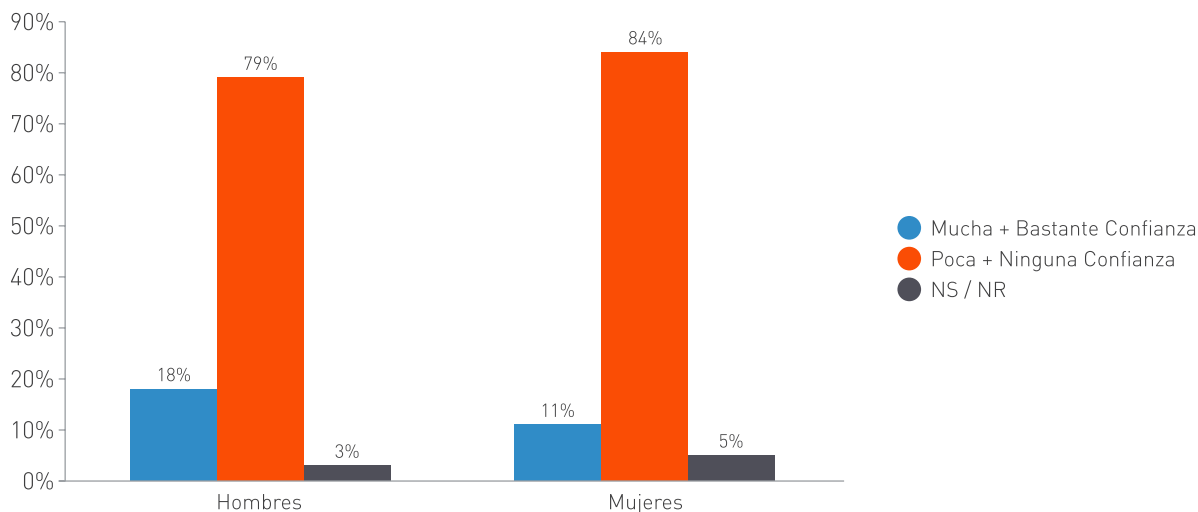


Elaboración propia en base a datos CEP, disponibles en <https://www.cepchile.cl/estudio-nacional-de-opinion-publica-noviembre-diciembre-2016/cep/2017-01-05/083311.html>

Existen diferencias relevantes entre los distintos niveles socioeconómicos: en el nivel alto, quienes declaran mucha o bastante confianza en las empresas alcanzan un 27%, cerca de 11 puntos más que en nivel medio y 16 más que en el nivel bajo.

Segmentados por sexo, los niveles de confianza en las empresas privadas son los siguientes:

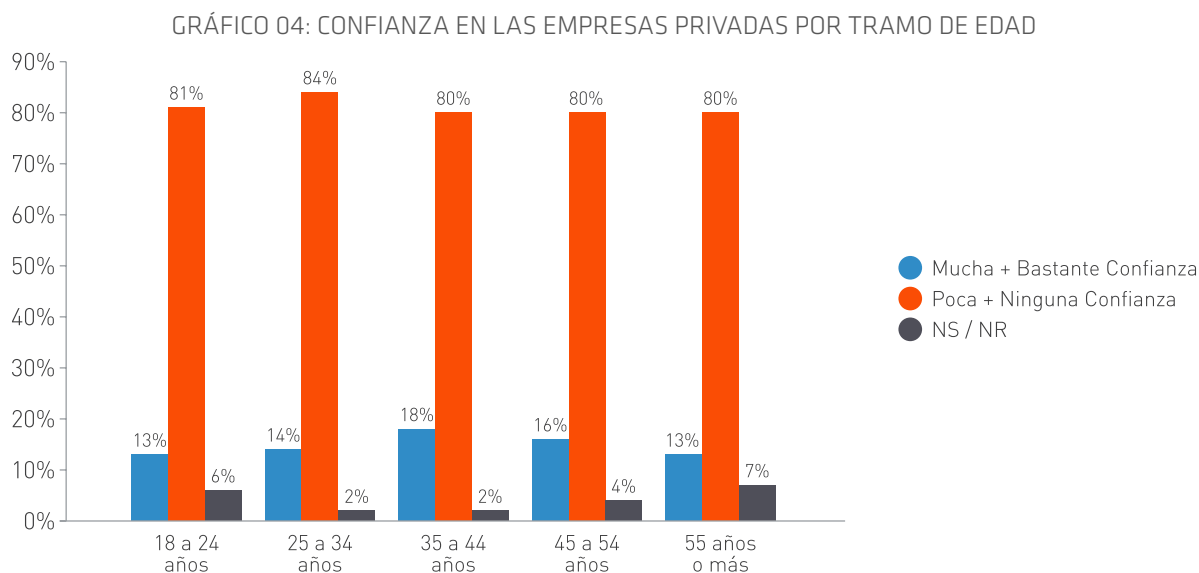
GRÁFICO 03: CONFIANZA EN LAS EMPRESAS PRIVADAS SEGÚN SEXO



Elaboración propia en base a datos CEP, disponibles en <https://www.cepchile.cl/estudio-nacional-de-opinion-publica-noviembre-diciembre-2016/cep/2017-01-05/083311.html>

La segmentación según sexo permite ver una diferencia relevante de 7 puntos entre el porcentaje de hombres y mujeres que afirman confiar mucho o bastante en las empresas privadas.

También se detectan diferencias importantes en los niveles de confianza hacia las empresas privadas que muestran los distintos tramos de edad, como se ve en el gráfico a continuación:

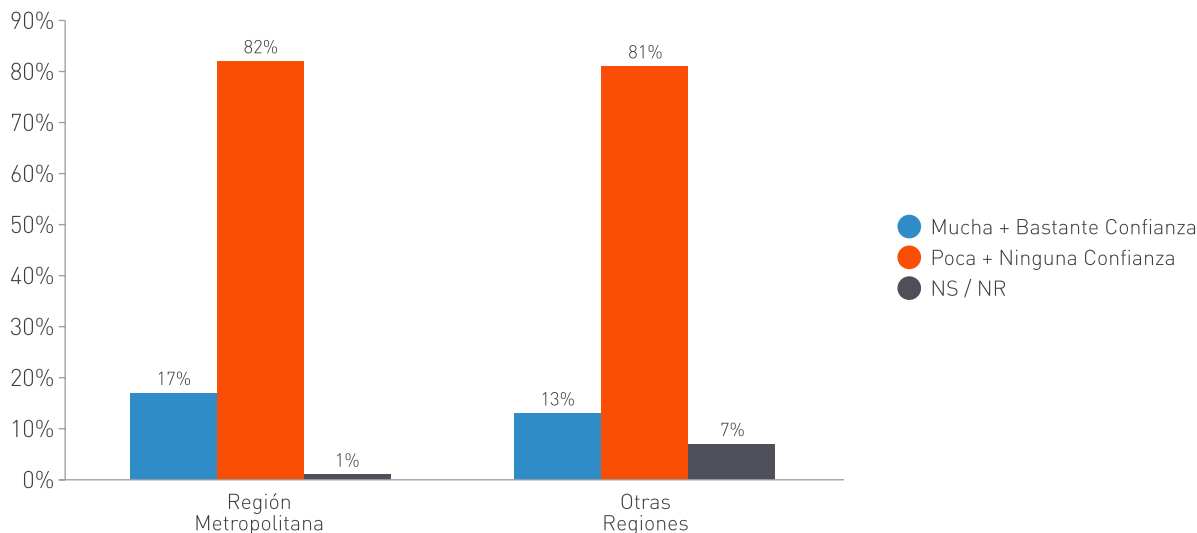


Elaboración propia en base a datos CEP, disponibles en <https://www.cepchile.cl/estudio-nacional-de-opinion-publica-noviembre-diciembre-2016/cep/2017-01-05/083311.html>

Una primera lectura de estos datos, hace pensar que las empresas privadas gozan de mayor confianza en los tramos etarios donde se concentra la fuerza laboral. En el tramo que va entre los 18 y 24 años (en muchos casos personas que están en el final de su etapa de estudiante o comienzo de la vida laboral), las empresas privadas tienen su desempeño más bajo en cuanto al número de encuestados que declaran mucha o bastante confianza, con un 13%. Sin embargo, el tramo en que una mayor proporción de encuestados afirma confiar poco o nada en las empresas privadas, es el que va entre los 25 y 34 años, con un 84%.

El gráfico que se presenta a continuación, compara los niveles de confianza que existen en la Región Metropolitana y en el resto de las Regiones. Se puede ver una diferencia de 4% entre el porcentaje de encuestados de la Región Metropolitana que afirman confiar en las empresas privadas, en comparación con las demás Regiones de Chile.

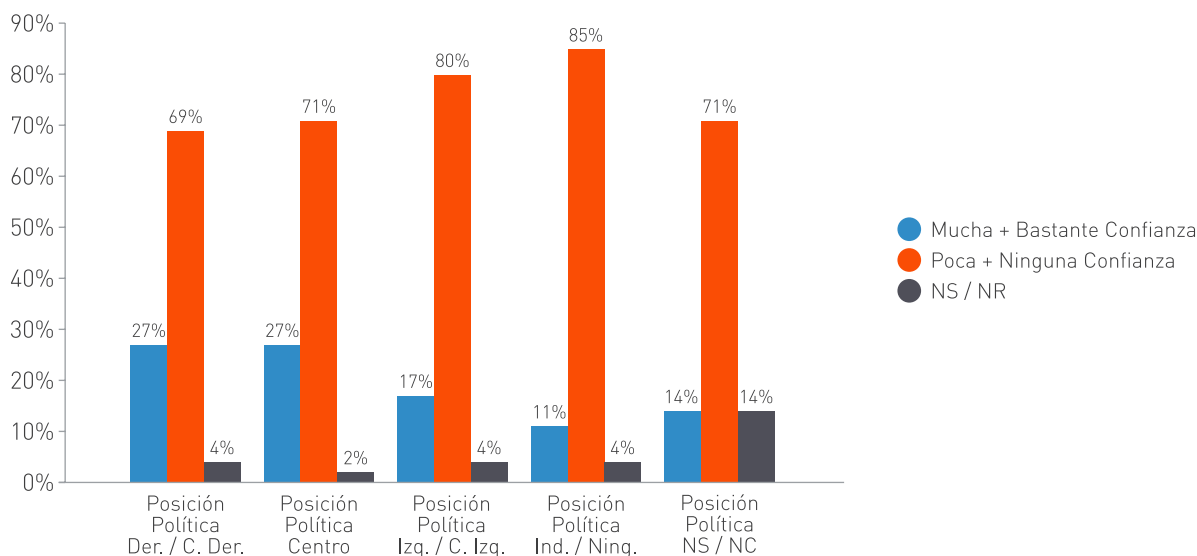
GRÁFICO 05: CONFIANZA EN LAS EMPRESAS PRIVADAS SEGÚN REGIÓN



Elaboración propia en base a datos CEP, disponibles en <https://www.cepchile.cl/estudio-nacional-de-opinion-publica-noviembre-diciembre-2016/cep/2017-01-05/083311.html>

A continuación, la muestra es segmentada según posición política declarada por los encuestados:

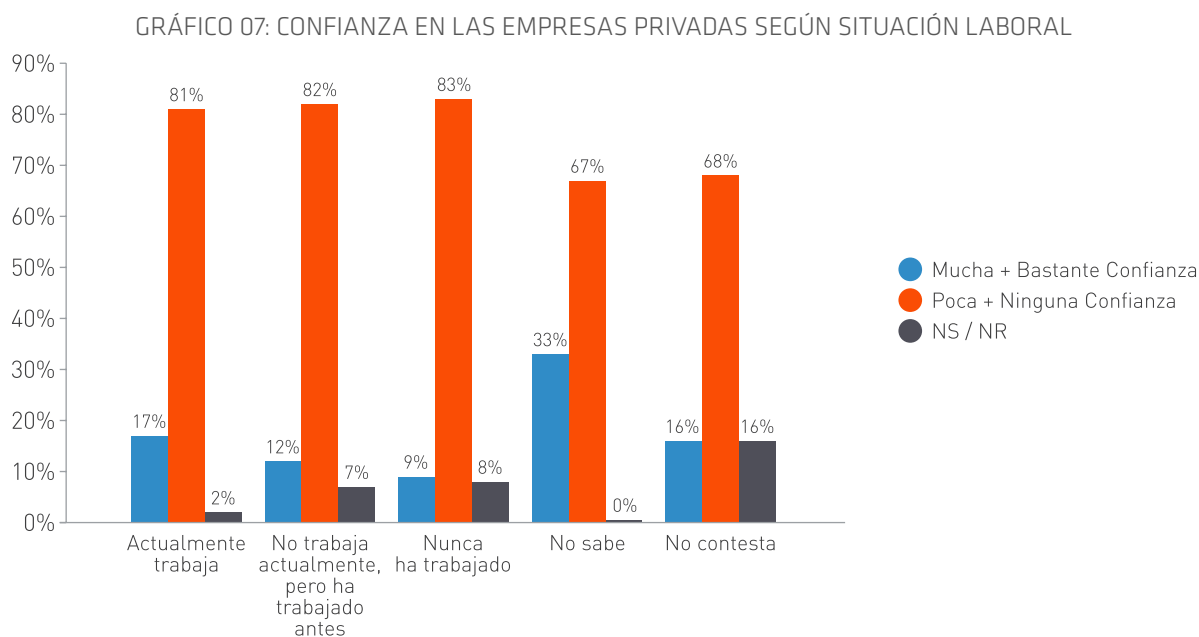
GRÁFICO 06: CONFIANZA EN LAS EMPRESAS PRIVADAS SEGÚN POSICIÓN POLÍTICA



Elaboración propia en base a datos CEP, disponibles en <https://www.cepchile.cl/estudio-nacional-de-opinion-publica-noviembre-diciembre-2016/cep/2017-01-05/083311.html>

Una conclusión general sobre la relación entre posición política de los encuestados y confianza en las empresas privadas, es que en general quienes manifiestan alguna posición –ya sea de derecha, centro o izquierda- tienden a confiar más en las empresas que quienes se definen como independientes o declaran no tener ninguna. Dentro del grupo que afirma tener alguna posición política, quienes se declaran de derecha/centro derecha o de centro tienden a confiar mucho o bastante en una proporción del 27%, 11 puntos más que quienes se declaran de izquierda/centro izquierda y 16 puntos más que los independientes o quienes no se identifican con ninguna posición.

Un factor que hipotéticamente podría influir en la confianza hacia las empresas, es el hecho de estar o no trabajando. El gráfico a continuación, muestra cómo se comporta esta variable según la situación laboral declarada por los encuestados:



Elaboración propia en base a datos CEP, disponibles en <https://www.cepchile.cl/estudio-nacional-de-opinion-publica-noviembre-diciembre-2016/cep/2017-01-05/083311.html>

Entre quienes actualmente trabajan, un 17% confía mucho o bastante en las empresas privadas, cerca de 2 puntos más que el total de la muestra (15%), 5 puntos más que quienes han trabajado pero no lo hacen actualmente y 8 puntos más que quienes nunca han trabajado.

03. CONCLUSIONES

La confianza de la ciudadanía en las empresas privadas es transversalmente baja, pero muestra diferencias importantes en la medida que es analizada de acuerdo a diferentes variables. Dentro de los segmentos revisados, quienes confían mucho o bastante en ellas sólo supera el 25% entre los encuestados de nivel socioeconómico alto (confianza de 27%) y quienes definen su posición política como de derecha/centro derecha o centro (confianza de 27% en ambos casos). Incluso en estos segmentos, que podríamos suponer como ideológicamente más cercanos a la actividad empresarial, las cifras son menores de lo que se podría esperar.

Algunas de las diferencias más relevantes dentro de los segmentos analizados son las siguientes:

- ▶ El hecho que más hombres (confianza de 18%) que mujeres (confianza de 11%) confíen en las empresas privadas, puede estar influido por la menor tasa de participación laboral de las mujeres, considerando que entre quienes actualmente trabajan (confianza de 17%) la confianza hacia las empresas es entre 5 y 6 puntos mayor que entre quienes se encuentran en otras situaciones laborales. Sin embargo, también es posible que esta brecha entre hombres y mujeres sea en parte explicada por una mayor afinidad de las mujeres con valores que se han visto cuestionados en el marco de las crisis corporativas de mayor perfil público en Chile.
- ▶ Es notoria la proporción de encuestados de la Región Metropolitana que confían en las empresas (confianza de 17%) en comparación con el conjunto de las demás Regiones (confianza de 13%), algo que posiblemente se explique en parte por la percepción de centralismo sobre las decisiones económicas en Chile. También puede incidir el que muchos proyectos empresariales de alto perfil público que han sido conflictivos desde el punto de vista social o ambiental, se han desarrollado en Regiones.
- ▶ El hecho que la mayor confianza hacia las empresas se concentre en el tramo que va entre los 35 y 54 años de edad, puede tener su explicación en factores como la mayor participación laboral y una etapa de mayores ingresos económicos. La baja confianza en el segmento entre 18 y 24 años (confianza del 13%) puede tener una explicación generacional, dado que este rango de edad es en general más crítico de la mayoría de las instituciones y no sienten la atracción de generaciones anteriores por las grandes empresas en términos de consumo y expectativa laboral. La baja confianza del segmento mayor de 55 años (13% de confianza) puede estar explicada por una relación más intensa con empresas que viven un alto nivel de cuestionamiento, como las Isapres y AFP.

04. REFLEXIONES

El sector privado, en Chile y el mundo, se encuentra en la compleja situación de tener que evolucionar en su manera de relacionarse con la sociedad sin desnaturalizar su propósito esencial, que es generar riqueza. Por otra parte, la autoridad política tiene la no menos compleja responsabilidad de avanzar hacia una institucionalidad que facilite un mayor beneficio real y percibido de la sociedad en relación a la actividad empresarial, en un marco de certezas para el sector privado. En esta relación se juega buena parte del desarrollo de Chile y el bienestar de sus habitantes.

Con el propósito de abrir la puerta a futuros análisis sobre la relación entre empresas privadas y la sociedad, algunas reflexiones finales son las siguientes:

- ▶ Pese al bajo nivel de confianza que la sociedad muestra hacia las empresas privadas, antecedentes como los presentados en este documento deben ser evaluados con moderación y en su contexto. Por ejemplo, otros datos muestran que la confianza hacia las empresas donde los encuestados trabajan o de las que son clientes (Encuesta Bicentenario 2013), así como la satisfacción con diferentes servicios que proveen las empresas privadas (CEP 2016) es notoriamente mayor que la confianza y satisfacción que declaran hacia las empresas en general. Esto hace suponer que cuando a las personas se les pregunta por la confianza en las empresas, en general no responden pensando en la empresa en que trabajan ni de las que son clientes, sino que hacen un juicio moral sobre el comportamiento de las empresas en relación con lo que interpretan como valores e intereses de la sociedad. En este marco, la medida con que la opinión pública define su confianza en las empresas está dada por el juicio que hacen sobre aquellas que han sido más cuestionadas. Como vimos, el hecho de pertenecer a un segmento con mayor participación laboral y mayor capacidad de consumo, puede generar mayores grados de confianza en las empresas, pero siempre dentro de un nivel bajo.
- ▶ Las exigencias y expectativas de transparencia son en sí un acto de desconfianza -legítima en muchos casos- cuyo cumplimiento debe tomarse como una forma de adaptación a los estándares de la sociedad actual, más que como un camino para construir confianza en el corto plazo.
- ▶ La confianza es un fenómeno relacional, por lo que dos de los principales caminos para lograr que más personas declaren confiar en el sector privado son fortalecer la identidad colectiva de los empresarios en torno a valores propios de la actividad empresarial, como trabajo, esfuerzo, superación de la adversidad, entre otros, y hacer la actividad empresarial (y a los propios empresarios) más accesibles a distintas instancias de la sociedad. Generar redes profundas con nuevos actores.
- ▶ En el diagnóstico sobre el estado de la relación entre empresas y sociedad, es fundamental la distinción entre crisis de confianza y de legitimidad. La primera es de raíz emocional y se traduce en un estado de sospecha y cuestionamiento que pone dificultades al desarrollo de la actividad empresarial, aunque sin cambiar radicalmente las reglas del juego. Las crisis de legitimidad son más racionales. Nacen de una crisis de confianza pero implican una reflexión sobre alternativas posibles a las reglas actuales. Las crisis de confianza son una alerta temprana a las crisis de legitimidad.

ICC CRISIS

Consultores de Comunicación

Benjamín 2944 Of. 61 Las Condes, Santiago - Chile

www.icc-crisis.com

 ICC Crisis