

TERCER ZOOM A LA CONFIANZA EN LAS EMPRESAS: ¿CÓMO HA EVOLUCIONADO LA CONFIANZA HACIA LAS EMPRESAS ENTRE LOS DISTINTOS SEGMENTOS DE LA SOCIEDAD? UNA MIRADA A LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS

Por: Rafael Sousa ¹
Director General
Icc Crisis - Consultores de Comunicación
rsousa@icc-crisis.com
www.icc-crisis.com

El grado de confianza de los chilenos en las empresas ha vivido cambios importantes en los últimos años. Sin embargo, estos cambios no han tenido la misma evolución entre hombres y mujeres, distintos rangos de edad, personas de Regiones y la Región Metropolitana, o entre los distintos niveles socioeconómicos. A través del tercer Zoom a la Confianza en las Empresas, presentamos un análisis de este fenómeno en los últimos cinco años en que ha sido medido, a partir de la información disponible en la base de datos de la Encuesta Nacional Bicentenario, desarrollada por la Universidad Católica de Chile y Gfk Adimark.



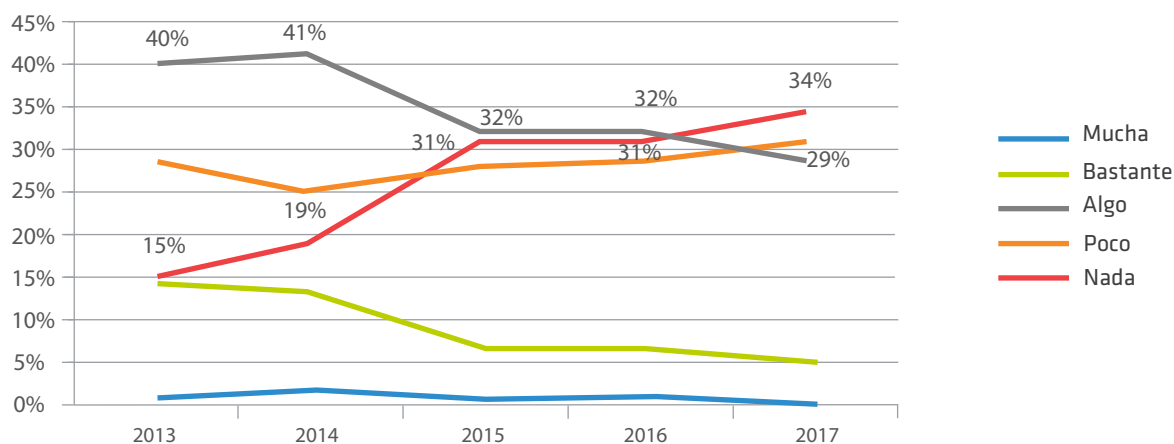
Foto original: thoroughlyreviewed.com - Diseño ICC Crisis

¹ Periodista y comunicador social de la Universidad Diego Portales, Magister en Comunicación y profesor de la Facultad de Comunicación y Letras de esta universidad. Actualmente realiza el trabajo de titulación para optar al grado de Magister en Ciencia Política de la Universidad Católica de Chile.

01. INFORME

Usualmente, las encuestas sobre confianza en las instituciones que son presentadas públicamente, agrupan alternativas afines para efectos de facilitar el análisis (ejemplo: mucho + bastante, algo, poco + nada). Sin embargo es revelador revisar la evolución que ha tenido cada una de estas alternativas, ya que las diferencias dan cuenta de cambios de actitud que merecen ser analizados.

GRÁFICO 01: EVOLUCIÓN DE LA CONFIANZA EN LAS EMPRESAS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS

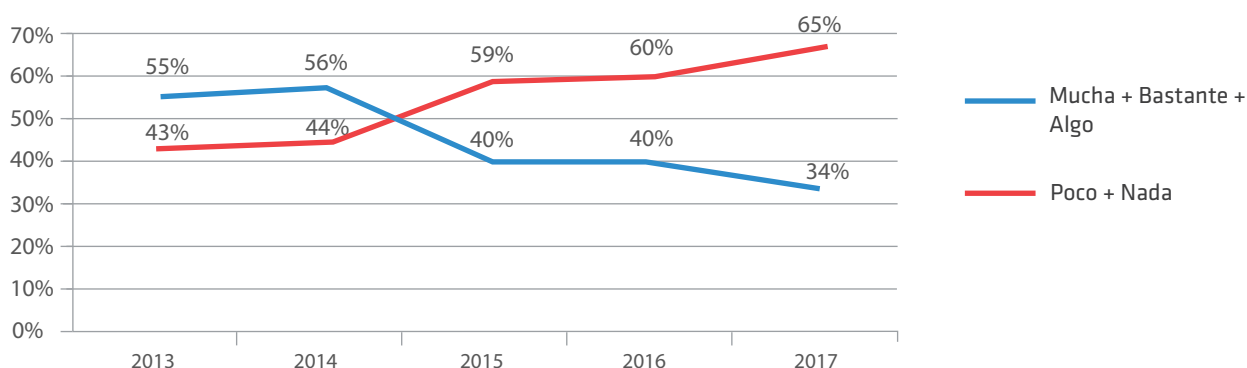


ICC CRISIS con datos de las Encuesta Nacional Bicentenario de los respectivos años, para la pregunta "En general, ¿cuánto confía en las instituciones que le nombraré? Las Empresas".

En este gráfico se ve que en 2013 la alternativa "algo" de confianza era la que tenía mayor preferencia (40%) y las alternativas "mucho" y "bastante" confianza sumaban un 15%. Podemos decir que ese año, un 55% de los encuestados estaba en la zona de quienes confían en alguna medida, es decir, más de la mitad de la población encuestada. A partir de 2015 esta situación cambia, produciéndose una fuerte alza entre quienes no confían "nada" y una baja significativa entre quienes confían "algo". En 2017 - último año de medición - la alternativa "nada" de confianza es la más elegida (34%) y la segunda es "poca" confianza (31%); quienes confían en alguna medida ("algo", "bastante" o "mucho") bajan a un 34% (21 puntos menos respecto de 2013).

En un contexto de alta desconfianza pública hacia las instituciones, tanto en Chile como en el mundo, consideramos que **quienes manifiestan "algo" de confianza representan un grupo especialmente relevante**, ya que probablemente entregan un mayor beneficio de la duda a las empresas, están dispuestos a manifestar confianza bajo ciertas condiciones o bien distinguen que hay empresas confiables y otras que en su opinión no lo son, evitando el efecto de categoría ("todas al mismo saco"). Por este motivo, en los siguientes gráficos, se agruparán las alternativas "mucho", "bastante" y "algo" de confianza, entendiendo que éstas pueden interpretarse como parte del capital de confianza pública de las empresas, a diferencia de los casos en que se manifiesta "poca" o "nada".

GRÁFICO 02: EVOLUCIÓN DE LA CONFIANZA EN LAS EMPRESAS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS

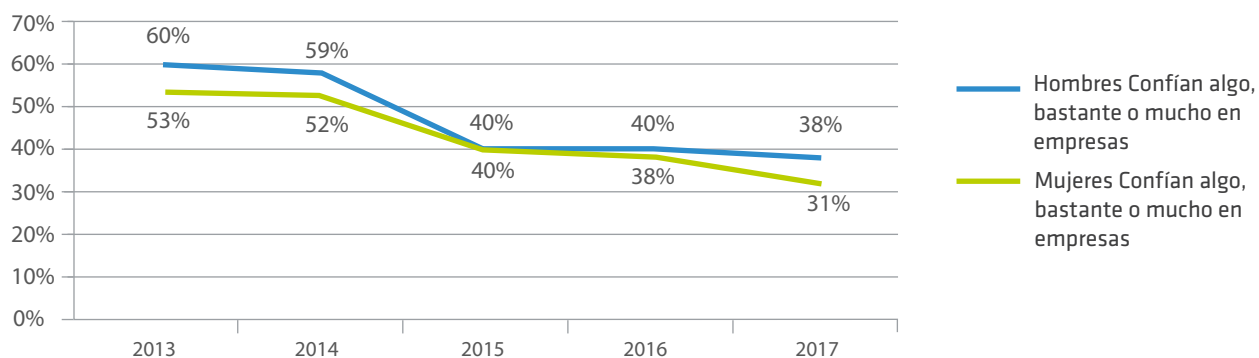


ICC CRISIS con datos de las Encuesta Nacional Bicentenario de los respectivos años, para la pregunta "En general, ¿cuánto confía en las instituciones que le nombraré? Las Empresas".

Como se mencionó, en 2015 existe un quiebre y la proporción de encuestados que declaran un grado significativo de confianza en las empresas prácticamente se invierte respecto de quienes declaran poca o nada. Si en 2013 y 2014 la brecha a favor de quienes confían era de aproximadamente 12 puntos, en 2017 existe un 31% más de encuestados que no confían comparado con quienes confían en las empresas.

Pero la evolución de esta medición no ha sido uniforme en los distintos segmentos de la sociedad. En el siguiente gráfico se puede ver la diferencia entre hombres y mujeres en cuanto a su nivel de confianza en las empresas. En todos los años analizados, la proporción de hombres que manifiesta confianza en las empresas es mayor a la de las mujeres, salvo en 2015 en que es igual.

GRÁFICO 03: EVOLUCIÓN DE LA CONFIANZA EN LAS EMPRESAS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS, SEGÚN SEXO

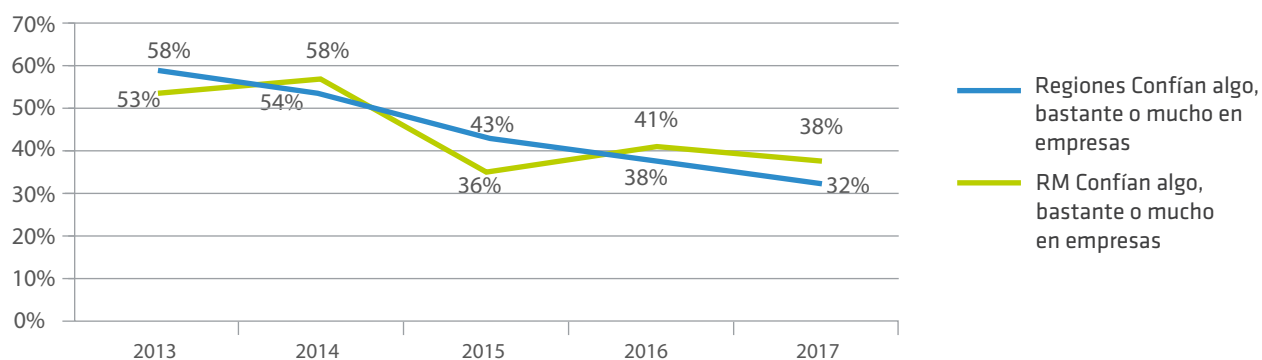


ICC CRISIS con datos de las Encuesta Nacional Bicentenario de los respectivos años, para la pregunta "En general, ¿cuánto confía en las instituciones que le nombraré? Las Empresas".

En promedio, existe una brecha de 5 puntos entre ambos géneros para cada año analizado y ambos segmentos evolucionan de manera similar. Los factores que podrían explicar que con una alta consistencia haya menos mujeres que hombre que confían en las empresas pueden ser la menor proporción de mujeres en la fuerza laboral respecto de los hombres, desigualdad de ingresos a iguales trabajos y una mayor persistencia de juicios negativos entre las mujeres hacia las empresas involucradas en situaciones de crisis con componentes éticos.

Así como hay diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a su nivel confianza en las empresas, también existen entre los encuestados de la Región Metropolitana y las demás Regiones de Chile, como se ve en el siguiente gráfico.

GRÁFICO 04: : EVOLUCIÓN DE LA CONFIANZA EN LAS EMPRESAS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS, COMPARACIÓN ENTRE REGIÓN METROPOLITANA Y OTRAS REGIONES

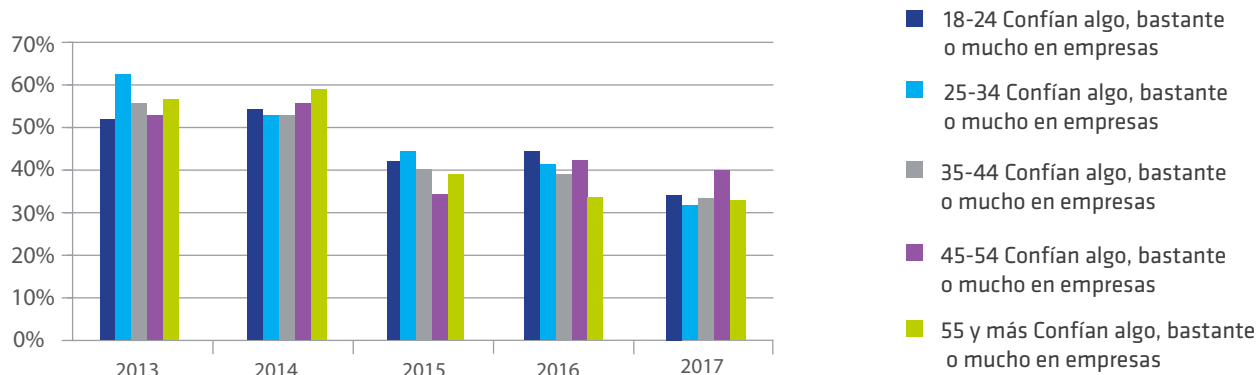


ICC CRISIS con datos de las Encuesta Nacional Bicentenario de los respectivos años, para la pregunta "En general, ¿cuánto confía en las instituciones que le nombraré? Las Empresas".

En el caso de las Regiones, desde 2013 existe una baja permanente en cuanto a la proporción de encuestados que declara un cierto grado de confianza hacia las empresas (desde 58% a 32%, una diferencia de 26 puntos). Por su parte, en la Región Metropolitana se ven alzas y bajas. Pese a que la tendencia es también a la baja (desde 53% a 38%, una diferencia de 15 puntos), la cifra no ha bajado del 36% de 2015. En 2013 y 2015, las Regiones muestran una mayor confianza hacia las empresas, mientras en 2014, 2016 y 2017 es la Región Metropolitana la que presenta una mayor proporción de encuestados que dicen confiar en las empresas. Las diferencias en todos los casos van entre 3 y 7 puntos, lo que es estadísticamente significativo.

Cuando se segmentan estos resultados por rango de edad, nuevamente se notan diferencias importantes. Como se ve en el gráfico a continuación, los encuestados entre 25 y 34 años eran quienes en mayor proporción declaraban confiar en las empresas en 2013 (62%), pero son el grupo que declara menos confianza en 2017 (32%).

GRÁFICO 05: : EVOLUCIÓN DE LA CONFIANZA EN LAS EMPRESAS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS, SEGÚN RANGO DE EDAD

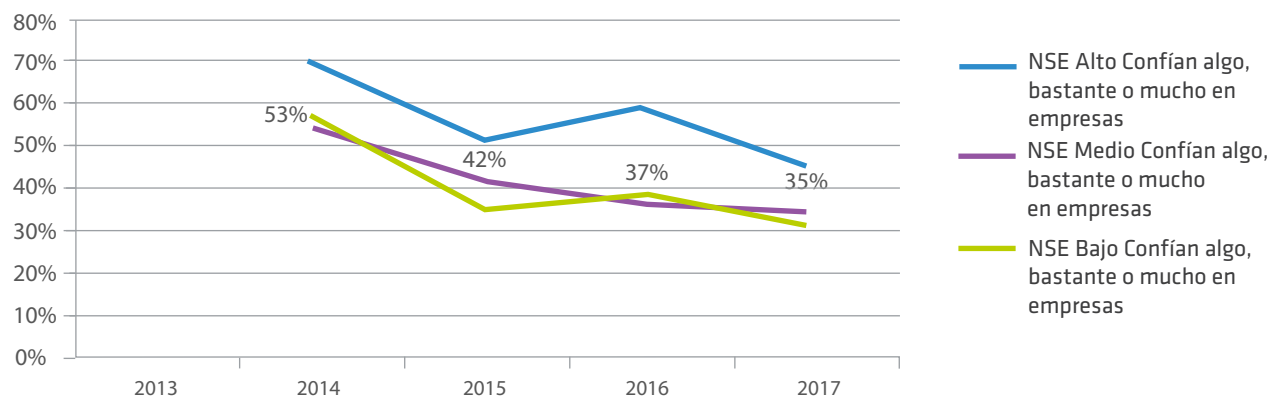


ICC CRISIS con datos de las Encuesta Nacional Bicentenario de los respectivos años, para la pregunta “En general, ¿cuánto confía en las instituciones que le nombraré? Las Empresas”.

Por el contrario los encuestados en el rango 45 – 54 años, que en 2013 eran de los que menos confiaban en las empresas, en 2017 son quienes lo hacen en mayor proporción (40%) y con una diferencia importante respecto de los otros rangos etarios. Mientras en el segmento entre 45 – 54 años las empresas pierden 13 puntos de confianza entre 2013 y 2017, en los encuestados entre 25 y 54 años pierden 30 puntos. La caída entre los mayores de 55 años (24 puntos) en ese mismo periodo también es notoria.

En cuanto a la diferencia en la confianza hacia las empresas que presentan los distintos niveles socioeconómicos (alto, medio y bajo), hemos optado por tomar sólo las cifras a partir de 2014 por las distintas denominaciones que se hacen al segmento en las encuestas revisadas. Dentro de los años analizados, se ve que en los encuestados de nivel alto siempre existe una mayor proporción de personas que declaran confiar, existiendo alzas y bajas en este indicador pero con tendencia a la baja. Lo mismo pasa con los encuestados de nivel socioeconómico bajo.

GRÁFICO 06: : EVOLUCIÓN DE LA CONFIANZA EN LAS EMPRESAS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS, SEGÚN NIVEL SOCIOECONÓMICO



ICC CRISIS con datos de las Encuesta Nacional Bicentenario de los respectivos años, para la pregunta “En general, ¿cuánto confía en las instituciones que le nombraré? Las Empresas”.

El caso más interesante es el de las personas de nivel socioeconómico medio, quienes muestran una baja sostenida en su confianza hacia las empresas entre 2014 y 2017 (18 puntos) pero más paulatina a la de los niveles altos y bajos (24 puntos en ambos casos).

02. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES

1. En todos los segmentos analizados, la confianza en las empresas es menor en 2017 de lo que era en 2013. Esto significa que hay factores comunes que afectan transversalmente a la opinión pública, probablemente vinculados a las crisis empresariales que se han registrado en el periodo analizado. Pese a esto, no todos los segmentos se comportan de la misma forma.
2. Existen segmentos que muestran bajas sostenidas año tras año. Es el caso de las mujeres, los encuestados de Regiones, las personas entre 25 y 44 años y los niveles socioeconómicos medios. Esto puede estar explicado por variables objetivas como acceso al mercado laboral y centralización (entre otras posibilidades) y otros subjetivos basados en la experiencia directa con proyectos conflictivos, expectativas, mayor sensibilidad hacia situaciones que comprometen la ética, entre otros. Todo esto debe ser estudiado en mayor profundidad.
3. Existen segmentos que, pese a mostrar una tendencia a la baja, muestran alzas en los años 2014 y 2016. Estos son los encuestados de la Región Metropolitana, las personas de los segmentos entre 18 - 24 y 45 - 54 años, y aquellos pertenecientes a niveles socioeconómicos altos y bajos.
4. Los datos disponibles indican que los casos de relación entre políticos y empresas (platas políticas de Penta en septiembre de 2014; platas políticas de SQM en enero de 2015; y el caso Caval en febrero de 2015) que se vieron reflejados en la encuesta de 2015, son los que provocaron un mayor impacto en términos de confianza pública hacia las empresas en el periodo estudiado, incluso por sobre casos que afectaron directamente a consumidores como sucede con la colusión del papel tissue (cuyo impacto se refleja en la encuesta de 2016).
5. Como lo plantea el investigador Robert Bies², la confianza y la desconfianza no son necesariamente extremos de un mismo continuo, sino que responden a lógicas distintas. Probablemente en muchas personas existen ambivalencias respecto de las empresa (por ejemplo confían como consumidores o trabajadores pero desconfían como ciudadanos). Las acciones conducentes a construir confianza no son las mismas que permiten evitar la desconfianza. La confianza es violada cuando las expectativas en un contexto específico son decepcionadas, mientras la desconfianza aparece cuando se percibe que una persona u organización no actúa de acuerdo a valores socialmente compartidos³. Esta ambivalencia no se ve reflejada en las encuestas revisadas para efectos de este informe, pero es relevante en la formulación de estrategias para la construcción de confianza y la contención de su caída.

² Bies, R. (2014). At the crossroads of trust and distrust: Scepticism and ambivalence toward business. Public trust in business, 86-115.

³ En base a ideas de Sitkin, S. B., & Roth, N. L. (1993). Explaining the limited effectiveness of legalistic "remedies" for trust/distrust. Organization science, 4(3), 367-392.

6. Seguimos sosteniendo que, fundamentalmente, cuando las personas son consultadas por su confianza en las empresas, responden haciendo un juicio moral sobre el comportamiento de lo que consideran la generalidad de las grandes empresas.
7. Es de gran importancia que las grandes empresas y asociaciones gremiales sigan buscando caminos para que su retórica sea más efectiva en cuanto a captar la atención y generar una mayor comprensión de la actividad empresarial y sus beneficios para la sociedad. Sin embargo, lo es aún más la construcción de una agenda robusta de acercamiento, cooperación e integración con pequeñas empresas, grandes grupos y asociaciones de consumidores, mujeres y regiones, entre otros.

ICC CRISIS

Consultores de Comunicación

Benjamín 2944 Of. 61 Las Condes, Santiago - Chile

www.icc-crisis.com

 ICC Crisis