

MARZO DE 2020

5° ZOOM A LA CONFIANZA HACIA LAS EMPRESAS EN CHILE:

CONFIANZA EN LAS EMPRESAS POST 18-O: ¿CÓMO IMPACTÓ EL ESTALLIDO SOCIAL?

Rafael Sousa¹

Director General

ICC CRISIS | Comunicación y Asuntos Públicos

rsousa@icc-crisis.com

www.icc-crisis.com

El estallido social que comenzó en octubre de 2019, ha significado un fuerte impacto en la confianza de los chilenos hacia casi todas las instituciones, una dimensión que ya se había debilitado durante la última década y hoy se encuentra en un punto crítico. Usando los datos de la Encuesta CEP de diciembre de 2019², y comparándolos con los de la Encuesta CEP de diciembre de 2016, analizaremos en qué segmentos de la sociedad y en qué aspectos se ha deteriorado la confianza hacia las empresas.

Entre los hallazgos más importantes se **destaca un crecimiento relevante de quienes declaran no tener ninguna confianza en las empresas privadas, una confianza especialmente baja por parte de las mujeres y los menores de 35 años, y una fuerte caída entre quienes viven en la Región Metropolitana.** Todo esto, en un contexto de desconfianza generalizada hacia las empresas privadas, que sólo muestra algo de fortaleza en el segmento de mayores ingresos.

Los datos de este informe, puestos en contexto, nos llevan a sostener que **la baja en la confianza hacia las empresas privadas post 18-O se explica en parte por la agudización de un juicio moral negativo de larga data hacia estas, pero también por el “efecto de categoría”, es decir, la desconfianza generalizada hacia todas las instituciones que representan poder, de las cuales las empresas forman parte.**



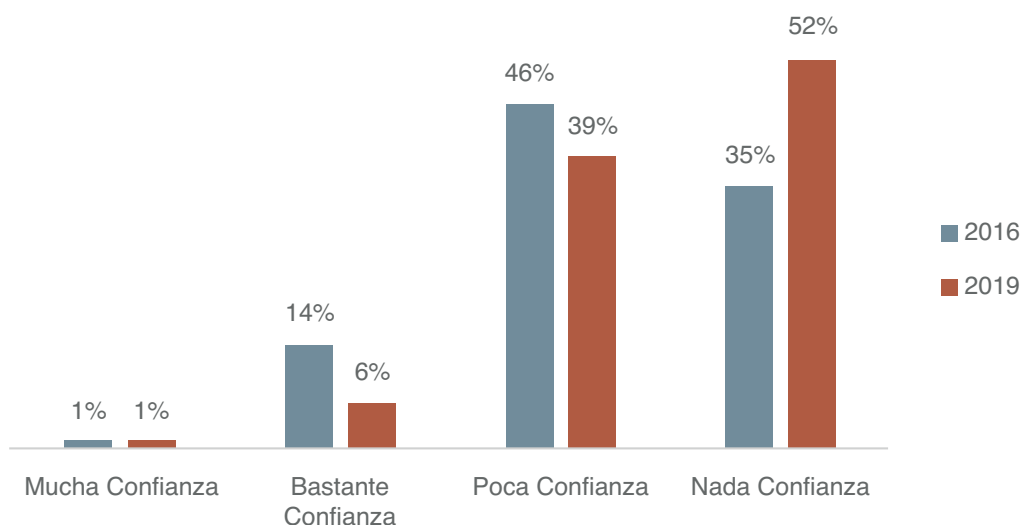
¹Máster en Ciencia Política de la Universidad Católica (premio Excelencia Académica), Máster en Comunicación, Periodista y Comunicador Social de la Universidad Diego Portales. Autor y co-editor del libro “Chile Corporativo: El Desafío de Conectar con el Chile Ciudadano” (2019).

²Centro de Estudios Públicos. Estudio Nacional de Opinión Pública N° 54 – Tercera Serie, Diciembre 2019.

01. ANÁLISIS DE DATOS

El fenómeno de la desconfianza hacia las empresas no sólo tiene que ver con el volumen de personas que se encuentran en lo que podríamos llamar “zona de desconfianza” (quienes confían poco o nada), sino en la intensidad con que declaran desconfiar³. Para estos efectos, es de gran utilidad observar los datos que entrega cada una de las alternativas.

Gráfico 01: Confianza en las Empresas Privadas, 2016 vs 2019 (post 18-O)



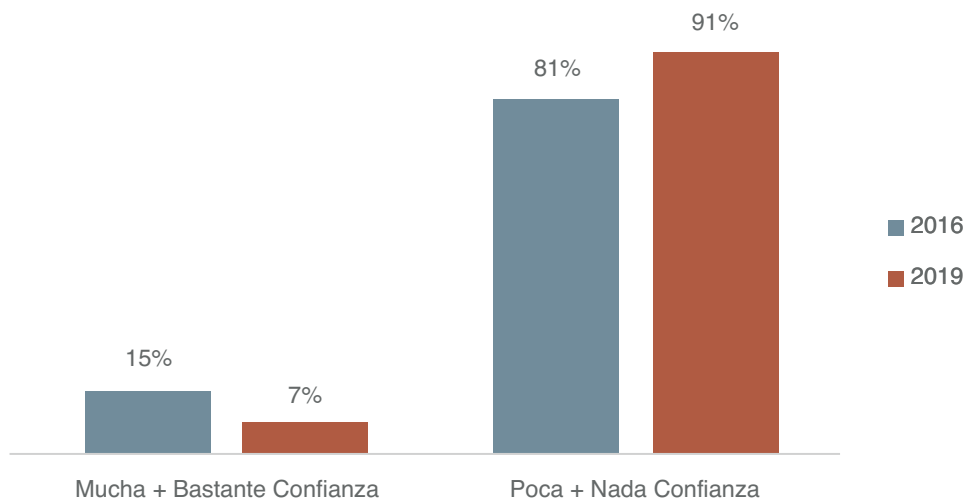
ICC CRISIS con datos del Centro de Estudios Públicos, Estudio Nacional de Opinión Pública de diciembre de 2016 y diciembre de 2019. No se grafican alternativas “no sabe” o “no contesta”

Vemos que el volumen de encuestados que declara “muchísima confianza” es marginal tanto en 2016 como en 2019 (1%). Sin embargo, quienes manifiestan “bastante confianza” bajan a menos de la mitad entre estos años. El movimiento más importante, y el que tiene mayores consecuencias, es el crecimiento de quienes no tienen ninguna (“nada”) confianza en las empresas privadas, que crece 17 puntos y supera el 50% luego del estallido social.

A continuación se presentan agrupadas las alternativas “muchísima + bastante” y “poca + nada” de confianza.

³Rafael Sousa y Juan Cristóbal Portales, Lo que está en juego: Consecuencias de la Desconfianza Pública hacia las Empresas, en Chile Corporativo: El desafío de conectar con el Chile Ciudadano, Editorial Trayecto, 2019.

**Gráfico 02: Confianza en las Empresas Privadas, 2016 vs 2019 (post 18-O)
Alternativas Agregadas**

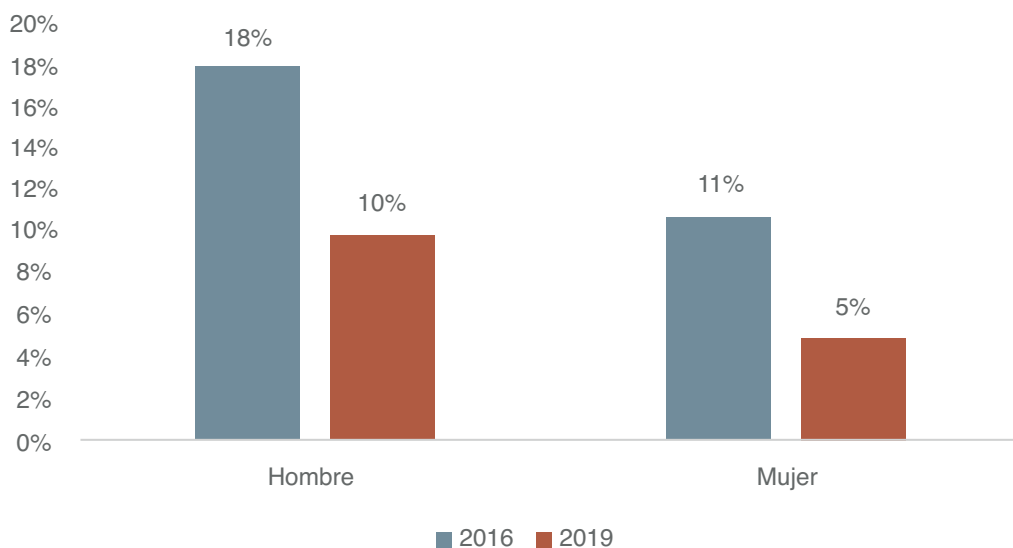


ICC CRISIS con datos del Centro de Estudios Públicos, Estudio Nacional de Opinión Pública de diciembre de 2016 y diciembre de 2019. No se grafican alternativas “no sabe” o “no contesta”

Respecto de 2016, en 2019 quienes declaran “muchísima” o “bastante” confianza en las empresas privadas caen a menos de la mitad (menos 8 puntos). La suma de las alternativas “poca” y “nada” de confianza crece 10 puntos.

En los siguientes gráficos, se verán los cambios en la confianza hacia las empresas privadas según sexo, grupo socioeconómico, rango de edad y regiones.

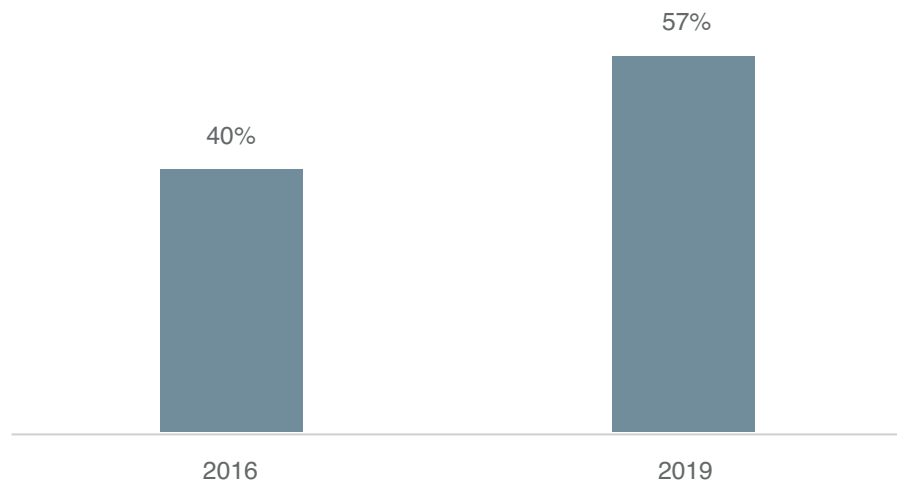
**Gráfico 03: Confianza en las Empresas Privadas, 2016 vs 2019 (post 18-O)
Según Sexo (muchísima + bastante confianza)**



ICC CRISIS con datos del Centro de Estudios Públicos, Estudio Nacional de Opinión Pública de diciembre de 2016 y diciembre de 2019. No se grafican alternativas “no sabe” o “no contesta”

Pese a que la confianza hacia las empresas privadas cae fuertemente en ambos sexos, las mujeres que declaran confiar “mucho” o “bastante” (5%) representan la mitad de los hombres que adhieren a esas alternativas (10%). Como se muestra a continuación, es particularmente relevante el crecimiento de las mujeres que manifiesta no tener ninguna confianza en esta institución, número que llega al 57% después del estallido social (17 puntos más que en 2016).

Gráfico 04: Mujeres que declaran “nada” de Confianza en las Empresas Privadas, 2016 vs 2019 (post 18-O)

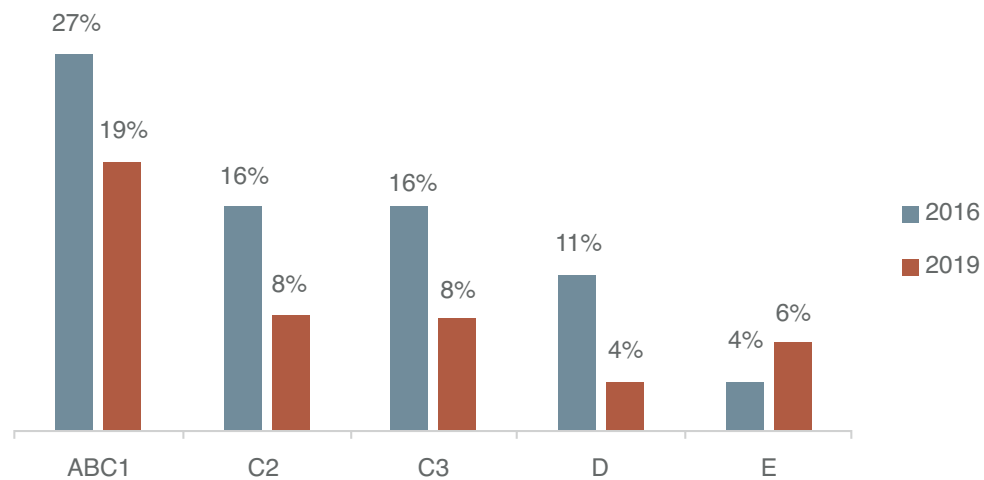


ICC CRISIS con datos del Centro de Estudios Públicos, Estudio Nacional de Opinión Pública de diciembre de 2016 y diciembre de 2019.
No se grafican alternativas “no sabe” o “no contesta”

Existen diferentes variables que inciden en este fenómeno, pero es probable que, entre un grupo importante de mujeres, el discurso feminista y la interpretación de las empresas como un espacio supuestamente discriminatorio (diferencias salariales, baja participación de mujeres en altos cargos), incida en la prevalencia de desconfianza que muestra este segmento.

El siguiente gráfico muestra cómo ha caído la confianza hacia las empresas privadas en los distintos grupos socioeconómicos.

**Gráfico 05: Confianza en las Empresas Privadas, 2016 vs 2019 (post 18-O)
Según Grupo Socioeconómico (mucho + bastante confianza)**

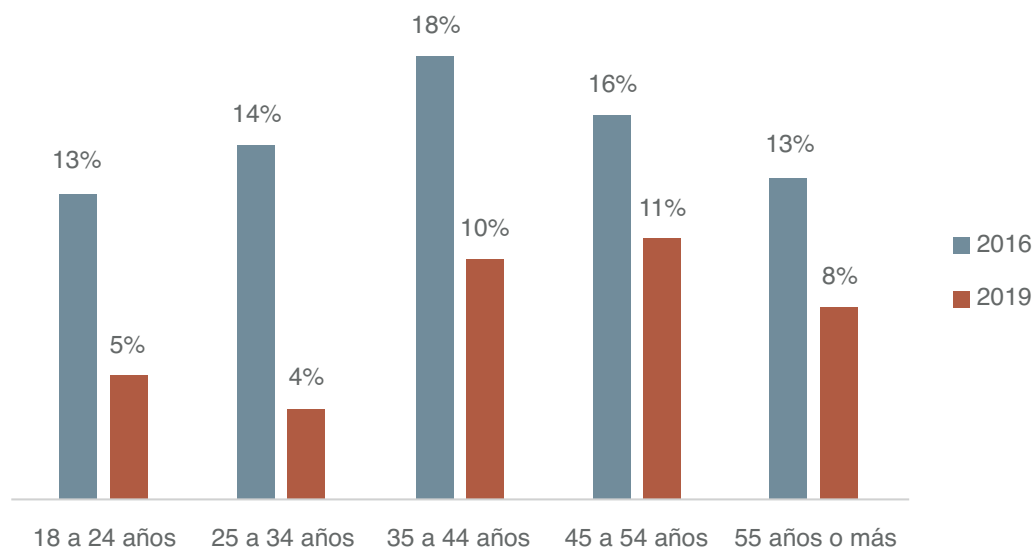


ICC CRISIS con datos del Centro de Estudios Públicos, Estudio Nacional de Opinión Pública de diciembre de 2016 y diciembre de 2019. No se grafican alternativas “no sabe” o “no contesta”

El grupo ABC1 es, entre todos los segmentos analizados en este informe, por lejos aquel que muestra una mayor confianza en las empresas privadas (19%), pese a una caída de 8 puntos respecto de 2016. En los segmentos C2 y C3, la proporción de encuestados que declara confiar en las empresas privadas es menos de la mitad que en el segmento de mayores ingresos. Este fenómeno se repite en el segmento D respecto del C2 y C3. Es importante destacar que en el segmento E, la proporción de encuestados que responde “no sabe” o “no contesta” baja de 22% en 2016 a 6% en 2019. Este es el único grupo en que la confianza hacia las empresas crece.

A continuación se muestra el comportamiento de la confianza hacia las empresas privadas según rangos de edad.

**Gráfico 06: Confianza en las Empresas Privadas, 2016 vs 2019 (post 18-O)
Según Rango de Edad (mucho + bastante confianza)**

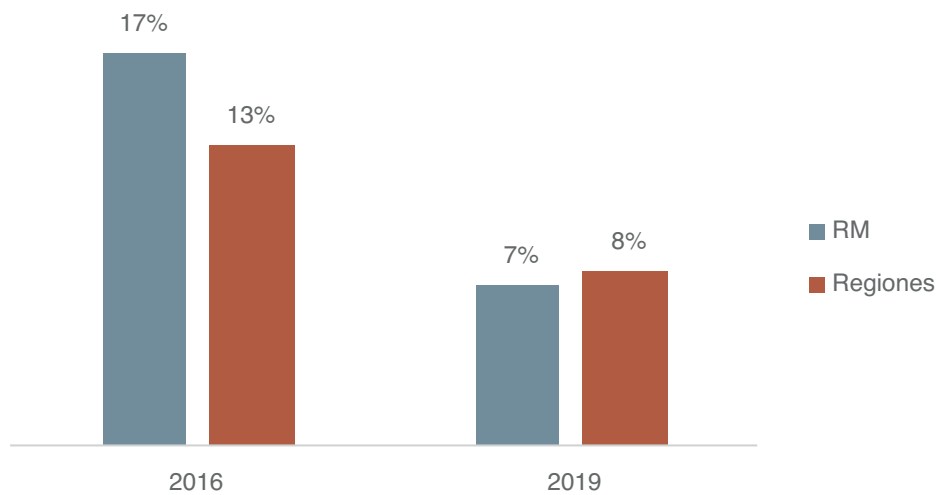


ICC CRISIS con datos del Centro de Estudios Públicos, Estudio Nacional de Opinión Pública de diciembre de 2016 y diciembre de 2019. No se grafican alternativas “no sabe” o “no contesta”

El gráfico muestra una notoria diferencia entre los rangos menores de 35 años y quienes tienen entre 35 y 54 años. También es en los segmentos más jóvenes donde más cae la confianza hacia las empresas privadas respecto de 2016, posiblemente en el marco de una crítica hacia las instituciones de poder en general -agudizada por el estallido social- a la que los jóvenes son más sensibles. A partir de los 55 años, quienes manifiestan confianza hacia las empresas privadas vuelven a bajar respecto de los rangos etarios que le anteceden, posiblemente influidos por el debate en torno al sistema de pensiones.

A continuación se compara la confianza hacia las empresas privadas en Regiones y la Región Metropolitana (RM).

**Gráfico 07: Confianza en las Empresas Privadas, 2016 vs 2019 (post 18-O)
Según Región (mucho + bastante confianza)**

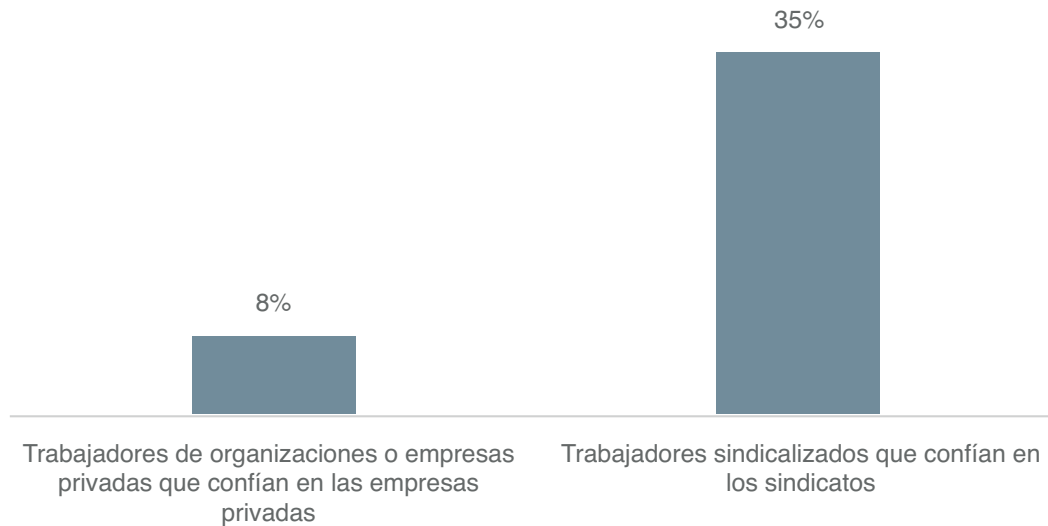


ICC CRISIS con datos del Centro de Estudios Públicos, Estudio Nacional de Opinión Pública de diciembre de 2016 y diciembre de 2019. No se grafican alternativas “no sabe” o “no contesta”

En 2016, la confianza hacia las empresas privadas en la RM (17%) era 4 puntos mayor que en Regiones, cifra que muestra una fuerte caída de 10 puntos luego del estallido social. En las regiones, la baja es menor (5 puntos) aunque significativa.

En el gráfico que se presenta a continuación, buscamos entender qué incidencia tiene el hecho de trabajar en una organización u empresa privada, en términos de la confianza que se declara hacia éstas. Para tener una referencia, también analizamos la confianza que tienen los trabajadores sindicalizados respecto de los sindicatos.

Gráfico 08: Confianza en las Empresas Privadas y los Sindicatos entre quienes pertenecen a esas Instituciones (mucho + bastante confianza)



ICC CRISIS con datos del Centro de Estudios Públicos, Estudio Nacional de Opinión Pública de diciembre de 2016 y diciembre de 2019.
No se grafican alternativas “no sabe” o “no contesta”

En el caso de quienes trabajan en organizaciones o empresas privadas, la confianza hacia las empresas (8%) es sólo un punto mayor respecto del total de la muestra (7%). Por otra parte, entre los trabajadores que pertenecen a algún sindicato, la confianza hacia los sindicatos (35%) es 17 puntos mayor que el total de la muestra (18%). Esto permite concluir que la pertenencia a un sindicato incide con más fuerza en la confianza hacia esta institución, de lo que incide la pertenencia a una organización u empresa privada en la confianza hacia estas.

02. CONCLUSIONES Y REFLEXIONES

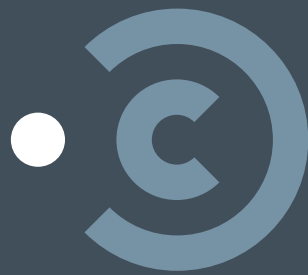
- **El “Efecto Categoría”:** Pese a que una parte importante de la baja confianza hacia las empresas privadas se explica por un juicio moral negativo -de larga data- hacia estas, también debe considerarse el “efecto categoría” que produce la baja generalizada en la confianza hacia todas las instituciones. En 2016, las 16 instituciones medidas por el CEP dieron un promedio de 23% de encuestados que declaraba confiar mucho o bastante en ellas. En 2019, luego del estallido social, este promedio baja a 16%. De hecho, otras encuestas⁴ realizadas antes del 18-O, muestran que la confianza hacia las empresas había crecido en 2018 y 2019.
- **Estallido Social y segmentos más desconfiados:** El hecho que los segmentos que muestran caídas más pronunciadas o menores niveles de confianza hacia las empresas privadas sean las mujeres, los menores de 35 años y quienes viven en la Región Metropolitana, es coherente con el desarrollo que ha tenido el estallido social: difusión del discurso feminista, protagonismo de jóvenes y concentración en las grandes ciudades.
- **La desconfianza intensa:** Damos especial relevancia al hecho que más de la mitad de los encuestados, declaran no tener ninguna confianza en las empresas privadas, fenómeno que es especialmente crítico entre las mujeres (57%). En otros análisis⁵ hemos detectado correlaciones relevantes entre la desconfianza intensa y consecuencias concretas como la detención de inversión y el aumento del número de trabajadores en huelga.
- **La dimensión de los números:** Los porcentajes muchas veces distorsionan las magnitudes. El 52% de encuestados que no confía nada en las empresas privadas, representan más de 7,6 millones de personas. Entre 2016 y 2019, esta cifra creció en casi 2,5 millones⁶.
- **Un camino para disminuir la desconfianza:** Las estructuras sociales más estables son aquellas en que conviven dosis saludables de confianza y desconfianza⁷, lo que lleva a crear mecanismos para monitorear y verificar, pero permite también el desarrollo de espacios colaborativos. Las empresas, individualmente y a través de sus asociaciones, se verán beneficiadas al promover el balance de poder, sentido de un destino compartido y salvaguardias que hagan más simétrica la relación de estas con la sociedad.
- **Un camino para aumentar la confianza:** Resulta revelador que los trabajadores sindicalizados confíen notoriamente más en los sindicatos, respecto del resto de las personas encuestadas. Esto no sucede entre quienes trabajan en empresas privadas respecto de las empresas. Es hora de fortalecer la comunicación interna y compartir buenas prácticas en este ámbito, fomentando la participación en la construcción de la identidad corporativa.

⁴Encuesta Bicentenario, Pontificia Universidad Católica, 2019.

⁵Rafael Sousa y Juan Cristóbal Portales, Lo que está en juego: Consecuencias de la Desconfianza Pública hacia las Empresas, en Chile Corporativo: El desafío de conectar con el Chile Ciudadano, Editorial Trayecto, 2019.

⁶Referencia: Manual del Usuario, Encuesta CEP N° 84, Estudio Nacional de Opinión Pública N° 54 – Tercera Serie, Diciembre 2019.

⁷BIES, Robert. At the crossroads of trust and distrust: Scepticism and ambivalence toward business. Public trust in business, 2014, p. 86-115.



ICC CRISIS | 30

COMUNICACIÓN Y ASUNTOS PÚBLICOS | A Ñ O S

