



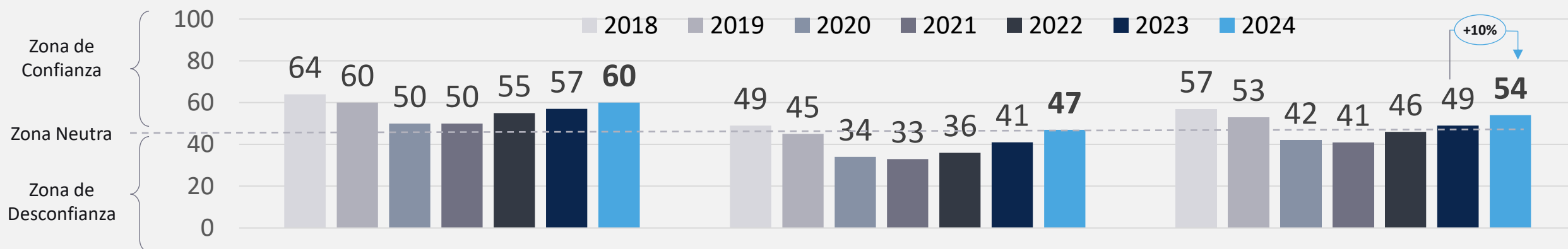
Barómetro de Confianza en las Empresas

2024

Barómetro de la Confianza en la Empresa 2024 (BCE)

- El BCE 2024 alcanza los 54 puntos, aumentando 5 puntos en relación al 2023, pero manteniéndose en **zonas neutras de confianza**.
- El BCE es el resultado de la ponderación de dos estudios: una encuesta de opinión realizada por CADEM y un análisis de redes sociales a través de bigdata realizada por Artool, registrándose un aumento de la confianza en ambas, siendo mayor el aumento en la encuesta de opinión a pesar de que ésta sigue en zona de desconfianza.

Evolución BCE



Analisis BigData RRSS



- 525 cuentas de interés trackeadas
- 513.100 comentarios relacionados con confianza empresarial (69% Twitter, 25% Meta, 6% LinkedIn)*
- Periodo análisis: Septiembre 23 a agosto 24

Encuesta Opinión Ciudadana



- En base a encuesta autoadministrada aplicada a través de entrevistas web a la Comunidad Cadem. Margen de error de +- 3,1 pts con un 95% de confianza.
- Distribución en proporción de las 16 regiones
- Trabajo Campo: 1-21 agosto 2024

BCE

En un contexto donde la confianza general a nivel nacional ha ido mejorando, la confianza en las empresas logra alcanzar su mejor nivel desde el 2018, año en que se empezó a medir el BCE.

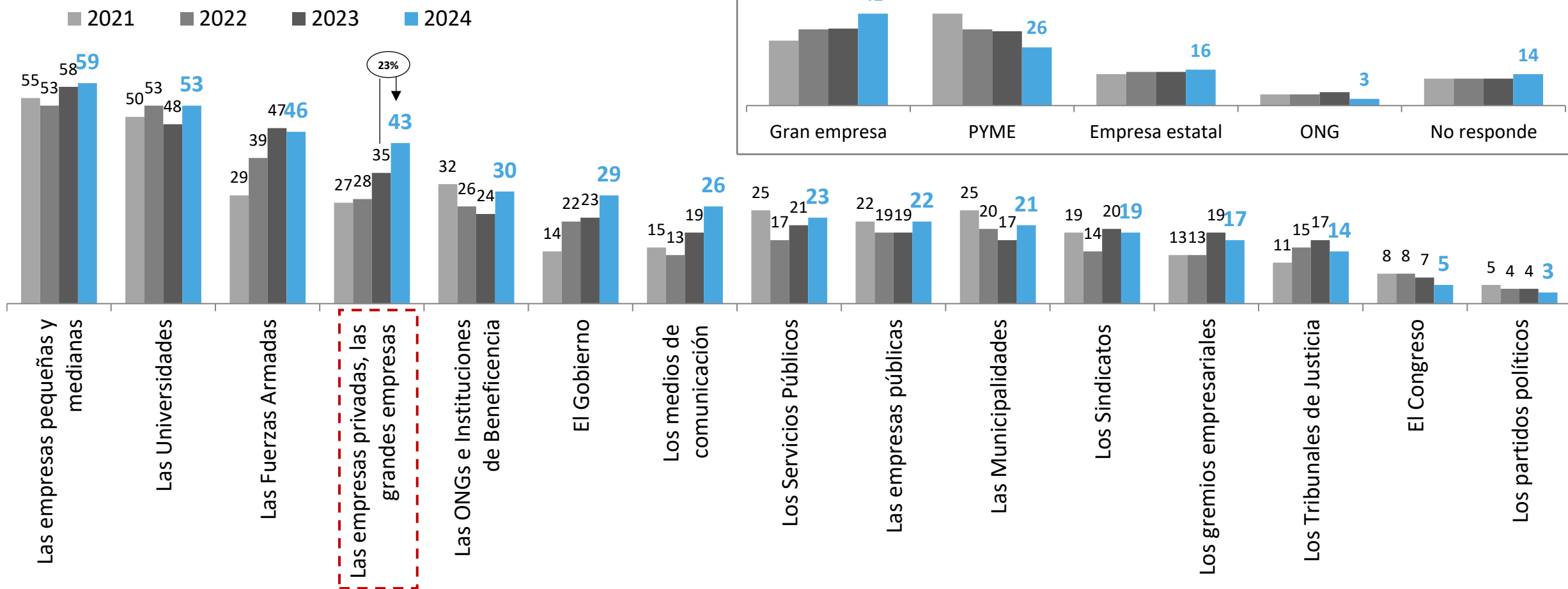
- 1 La confianza en las instituciones en general mejora, destacando el aumento de la confianza en grandes empresas
- 2 El índice de confianza interpersonal aumenta, pero se mantiene en estados críticos de desconfianza
- 3 El índice de confianza laboral experimenta un alza, mejorando la confianza en la mayoría de las relaciones de trabajo
- 4 La confianza en las empresas aumenta, a pesar de no tener cambios significativos en la evaluación de éstas
- 5 La ciudadanía sugiere poner énfasis en las relaciones laborales y potenciar atributos de estabilidad y crecimiento
- 6 Se mantiene una brecha importante entre la evaluación y confianza en su empresa versus las empresas
- 7 La confianza manifestada en RRSS continua en alza por 4 periodos consecutivos, con peak negativo en agosto
- 8 En RRSS la gente sigue confiando más en empresas B2B que B2C, siendo clave la relación empresa-consumidor
- 9 El impacto de hechos de alta connotación es considerablemente mayor en RRSS que en encuestas ciudadanas

La confianza en las instituciones en general mejora, destacando el aumento de la confianza en grandes empresas

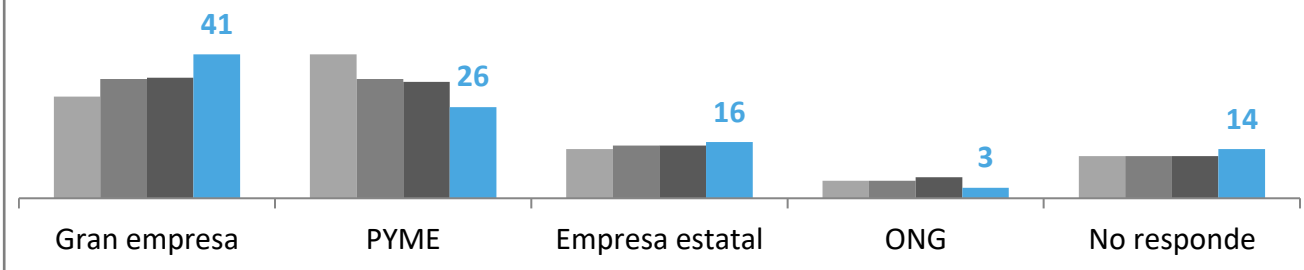
En general la **confianza en las instituciones aumentó** en comparación al 2023 (+2 pts), **destacando el aumento en las grandes empresas (+8 pts)**, manteniendo la trayectoria ascendente del año anterior (aumento de 15 pts en 2 años).

Si bien la confianza ciudadana en las PYMES sigue estando significativamente por sobre las grandes (16 pts de diferencia), la brecha ha ido disminuyendo y la recomendación a trabajar en la gran empresa continúa aumentando.

¿Cuánto confía usted en...? (% mucho o bastante)



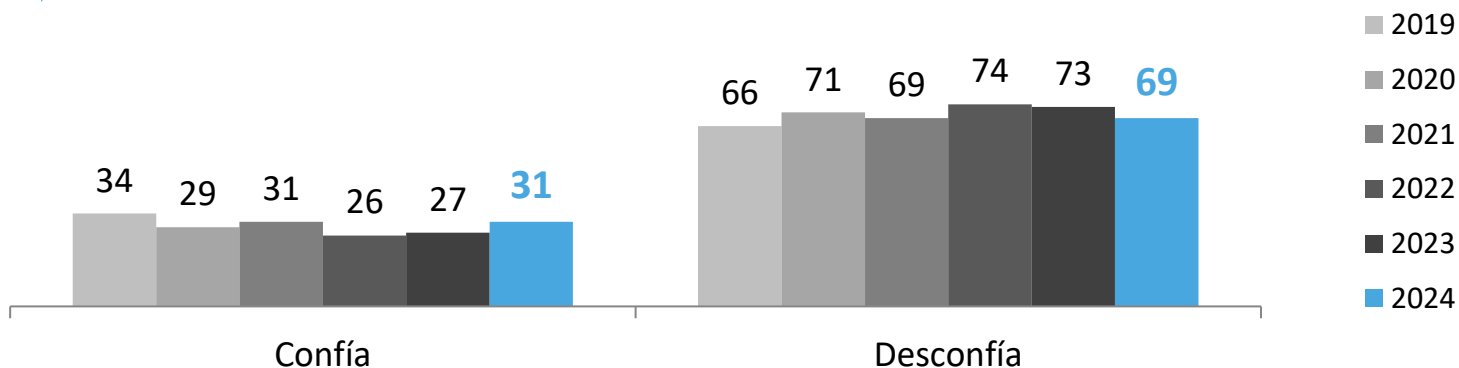
¿Usted recomendaría trabajar en...? (% de respuestas)



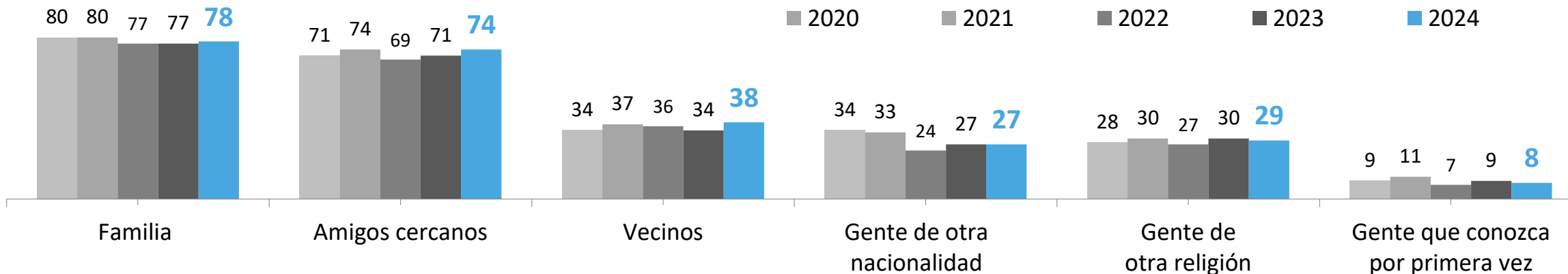
El índice de confianza interpersonal aumenta, pero se mantiene en estados críticos de desconfianza

A pesar de leves aumentos en los últimos años, **la confianza interpersonal**, entendida como una evaluación global del grado de confianza que tienen las personas en Chile respecto a otras con las que se relacionan, **sigue en estado crítico**. Hay una marcada diferencia entre la confianza en familiares (78 pts) y amigos (74 pts), que sigue en aumento (+1 y +3 pts respectivamente), versus personas desconocidas, el cual sigue disminuyendo.

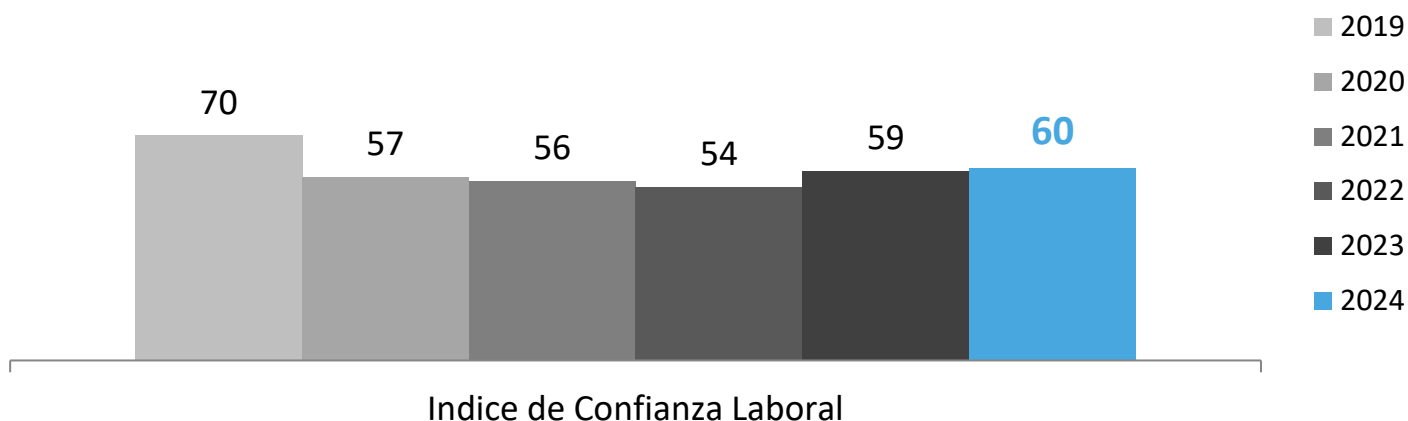
Índice de Confianza interpersonal



Confianza interpersonal por ámbitos (% notas 5 a 7)



► Índice de Confianza interpersonal

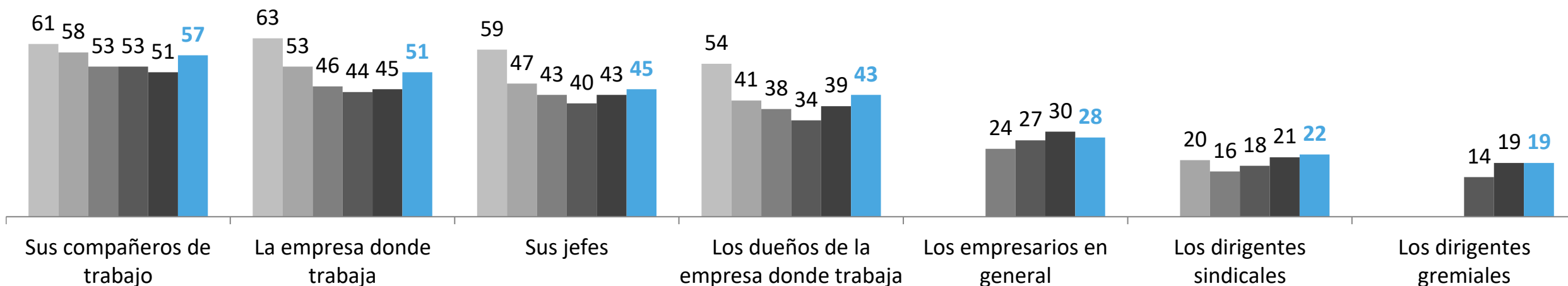


Al interior de las empresas, en general **las personas aumentan la confianza en sus relaciones laborales**, destacando el aumento de confianza en sus compañeros de trabajo y en la empresa donde trabaja (ambos aumentan 6pts).

La **confianza en los jefes y dueños de las empresas donde trabaja aumenta** (2 pts y 4 pts, respectivamente), aunque la confianza en los empresarios en general disminuye levemente (-2 pts).

A nivel de dirigentes, los niveles de confianza en líderes sindicales y gremiales se mantienen sin modificaciones significativas.

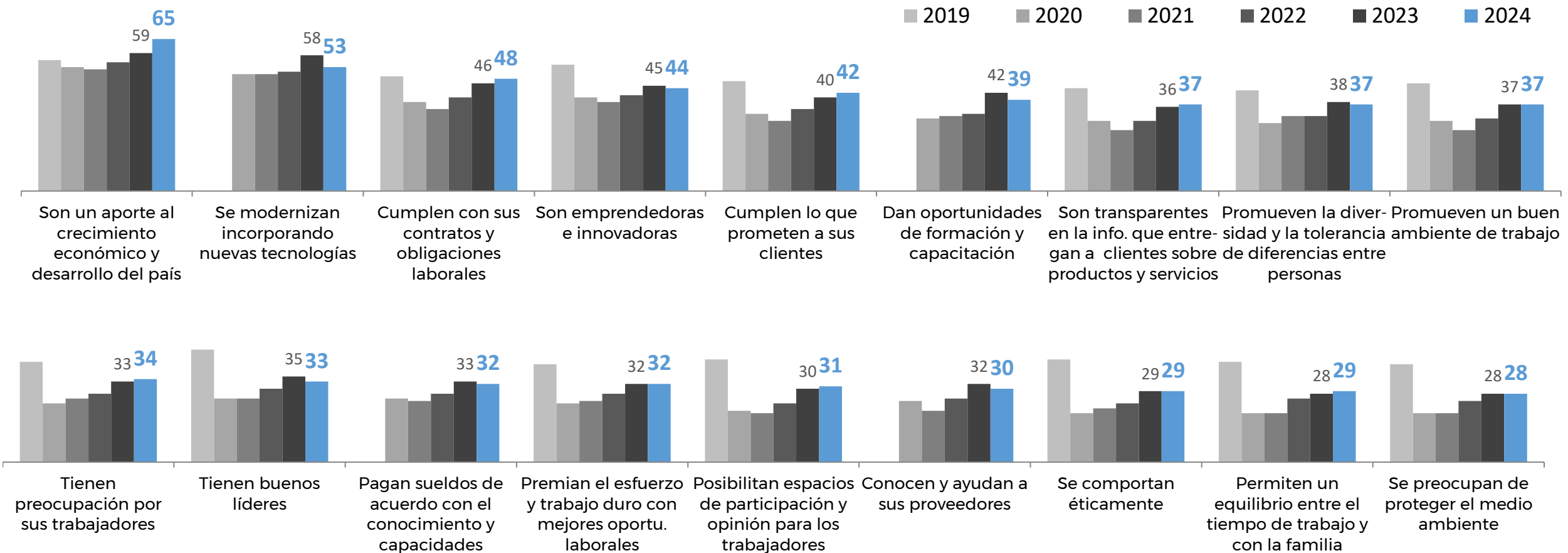
► ¿Cuánto confía usted en...? (% mucho o bastante)



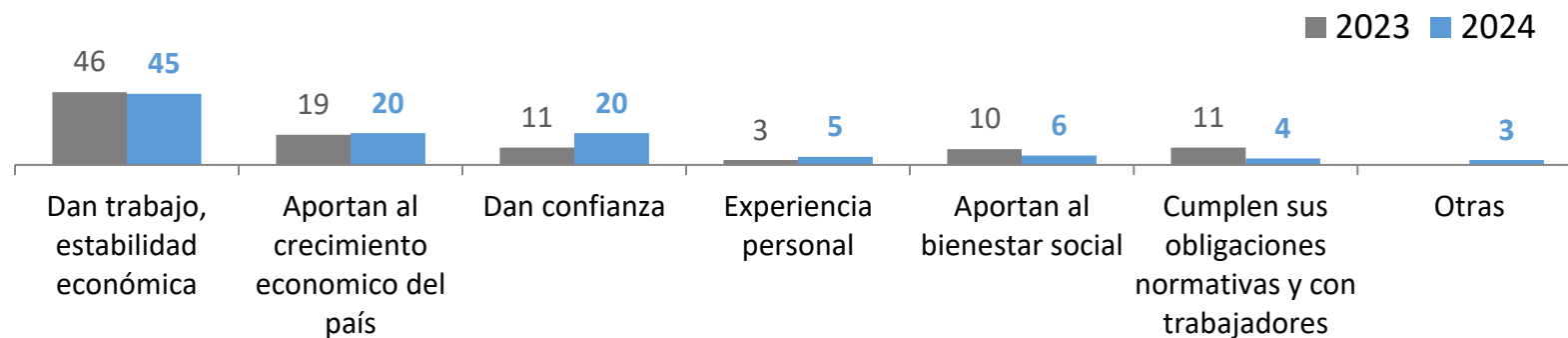
La confianza en las empresas aumenta, a pesar de no tener cambios significativos en la evaluación de éstas

El **aumento en la confianza en las empresas**, ya sea a nivel general del barómetro (+5 pts) o el aumento particular de confianza en las grandes empresas (+8 pts) **no viene acompañado con un aumento en la evaluación ciudadana frente a ellas**. El promedio de calificación de 18 atributos evaluados no cambió entre el 2023 y el 2024 (ambos con promedio de 28 pts), aunque si tuvo un **significativo aumento la calificación de las empresas como un aporte al crecimiento y desarrollo del país** (+6 pts).

¿Cómo calificarías a las empresas privadas en los siguientes aspectos? (% Notas 5 – 7)



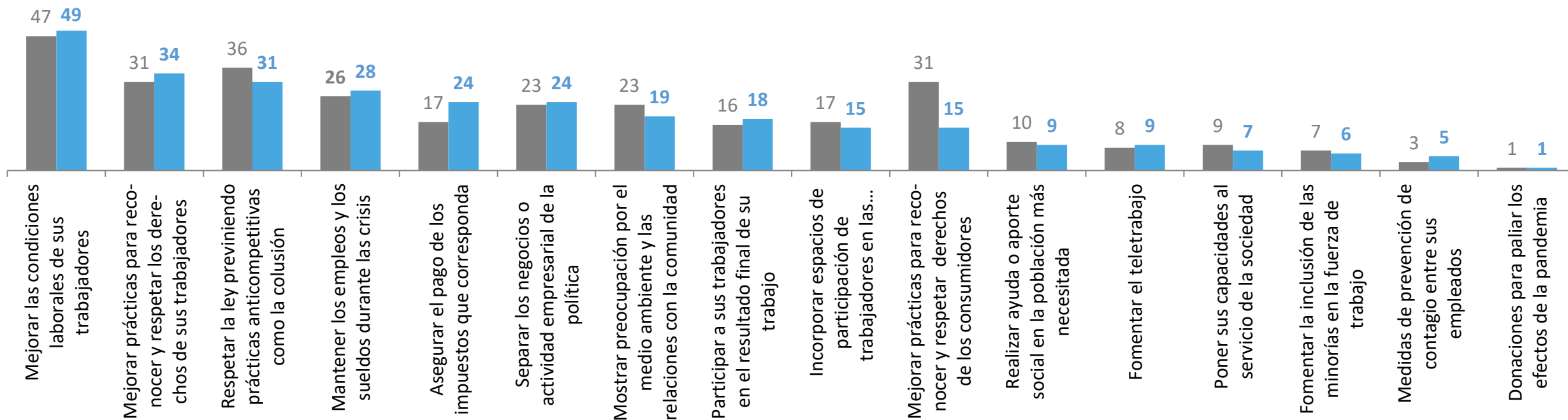
Antes ha puesto una nota positiva a las grandes empresas en relación a la confianza que le generan, ¿Cuál es la principal razón? (%)



Aquellos que confían en las empresas lo hacen, en primer lugar, **porque dan trabajo y estabilidad** (45% de las menciones).

Al momento de realizar **recomendaciones para mejorar la confianza en las empresas, destacan dimensiones asociadas a la relación empresa – trabajador**, como mejorar condiciones laborales (49 pts) y reconocer derechos de los trabajadores (34 pts). La dimensión asociada a la mejora de prácticas con los consumidores, que en años anteriores destacaba por ser la con mayor aumento, disminuye significativamente (de 31 a 15 pts).

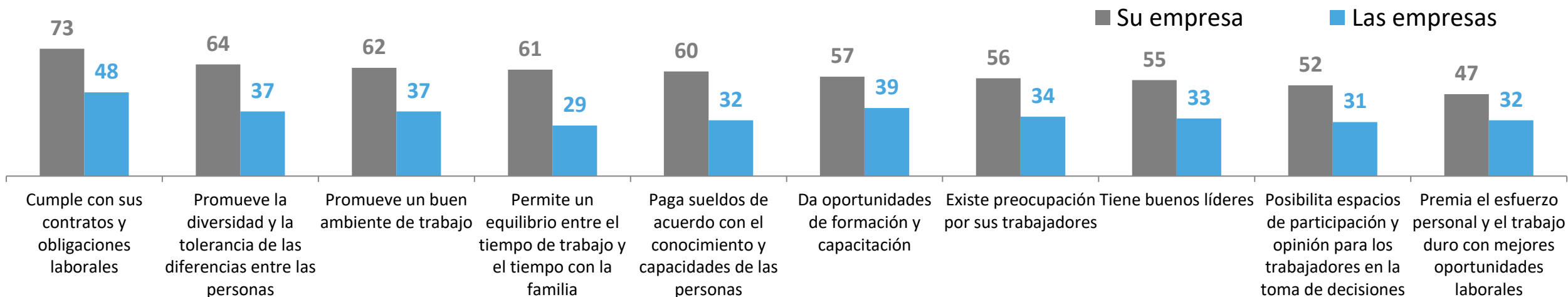
Cuáles serían las 3 principales medidas que debiera realizar la empresa privada para mejorar su imagen (total menciones)



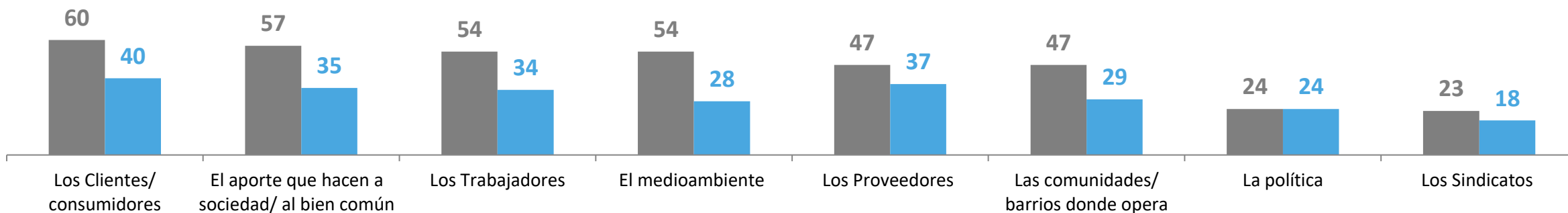
Se mantiene una brecha importante entre la evaluación y confianza en su empresa versus las empresas

La **percepción de la ciudadanía en torno a las empresas en general tiene considerables brechas en contraste a la percepción de la empresa en la cual trabaja**, evaluando en promedio con 24 pts. menos a “las empresas” (35% promedio) en contraste a “su empresa” (59% promedio, 4 pts más que el año pasado). Cabe destacar que **esta diferencia el año 2023 fue de 20 pts, aumentando la brecha el 2024**. A su vez, la evaluación de la ciudadanía sobre la relación de la empresa frente a diversos stakeholders también muestra una significativa brecha de 15 pts promedio.

¿Cómo calificaría a su empresa/las empresas privadas en los siguientes aspectos? (% nota 5-7)



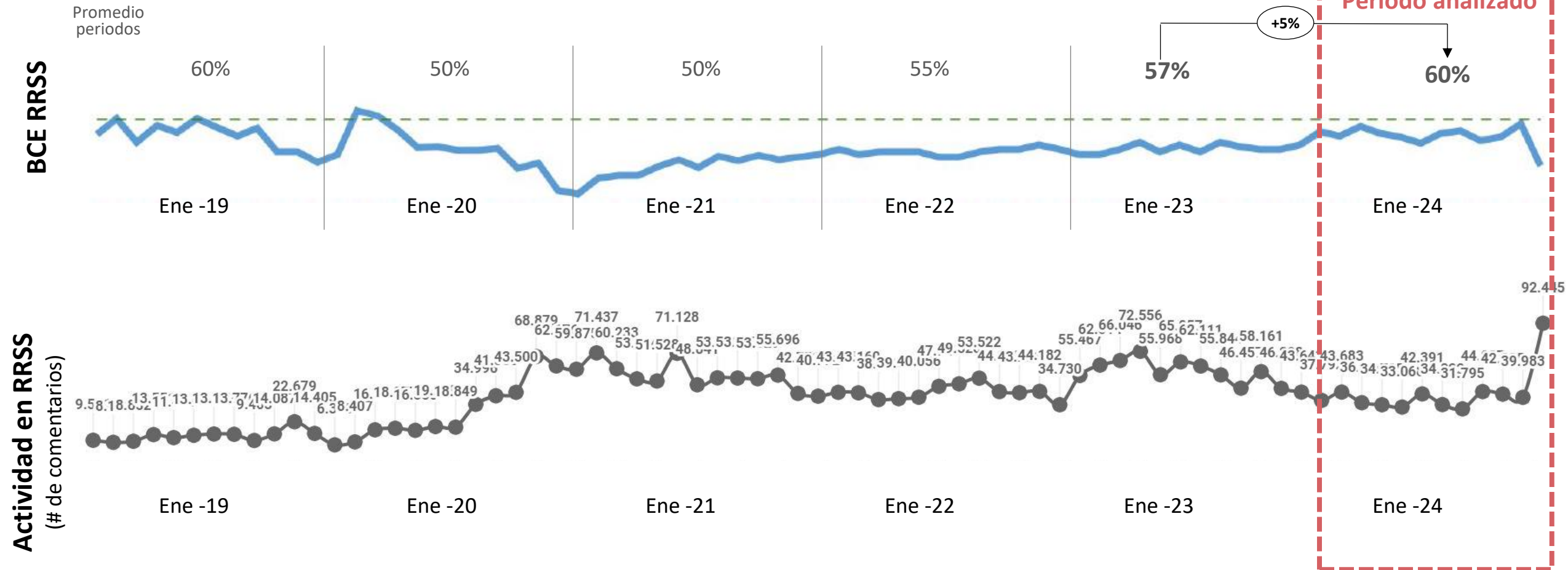
¿Cómo evalúa Ud. la relación de su empresa/las empresas en Chile con...? (% nota 5-7)



La confianza manifestada en RRSS continua en alza por 4 periodos consecutivos, con peak negativo en agosto

En RRSS, el BCE del periodo se ha mantenido dentro del **rango de confianza intermedia**, manteniendo una tendencia positiva por cuarto periodo consecutivo. Ahora bien, a partir del **corte de suministro eléctrico** a partir de los primeros días de agosto generó un **descenso significativo en el barómetro de confianza**, además de un peak de comentarios en redes sociales sin precedente, congregando en un mes el 18% de los datos del periodo analizado (septiembre 2023 a agosto 2024).

Timeline de menciones y confianza en las Empresas manifestada en Redes Sociales

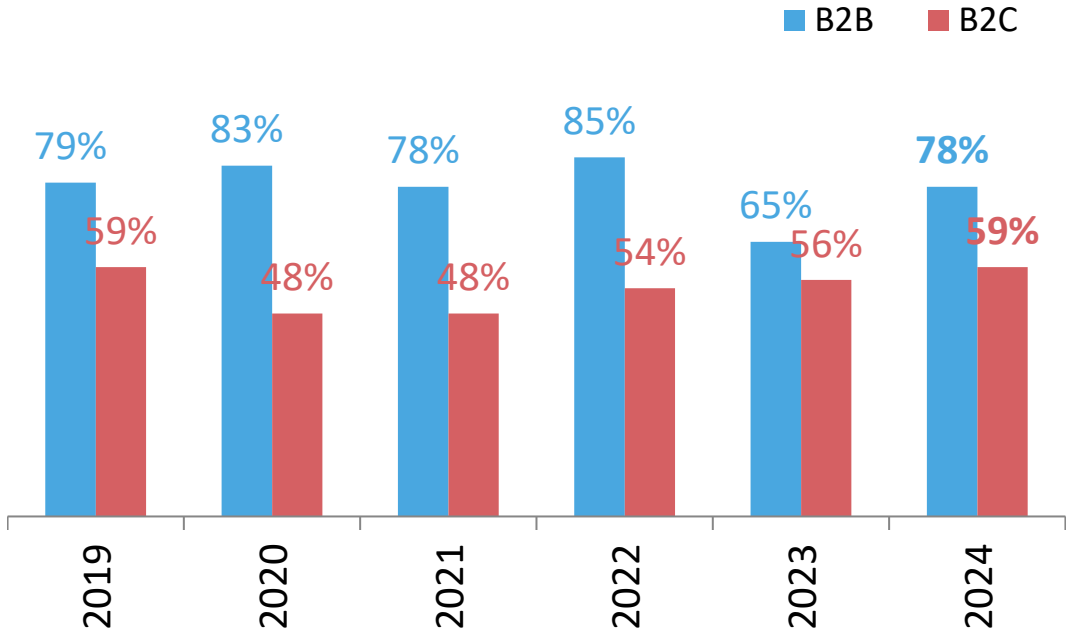


El BCE en todas las dimensiones en RRSS aumenta, destacando principalmente el aumento de la “Relación Empresa y Trabajador” en 49 puntos, explicado principalmente por la incorporación de LinkedIn a la medición. **En RRSS, la dimensión más relevante para explicar la confianza empresarial es la “Relación Empresa y Consumidor”,** que concentra el 73% de la actividad de los usuarios, aunque ha ido disminuyendo en contraste al alza que han tenido las otras dimensiones. Por otro lado, la **evaluación de las empresas B2B sigue siendo mejor que las B2C**, aumentando considerablemente la brecha.

Evolutivo de dimensiones

Dimensión	Año	Distribución	BCE	% (importancia)
Relación Empresa y Consumidor	2024	50% 43%	50%	73%
	2023	53% 39%	47%	83%
	2022	51% 45%	49%	87%
Relación Mediatizada	2024	27% 55%	73%	14%
	2023	40% 53%	60%	12%
	2022	42% 54%	58%	9%
Relación Empresa y Trabajador	2024	11% 18%	89%	9%
	2023	50% 43%	40%	4%
	2022	53% 45%	66%	3%
Empresario	2024	52% 41%	48%	4%
	2023	60% 36%	50%	1%
	2022	34% 63%	47%	1%

Contraste BCE empresas B2B y B2C



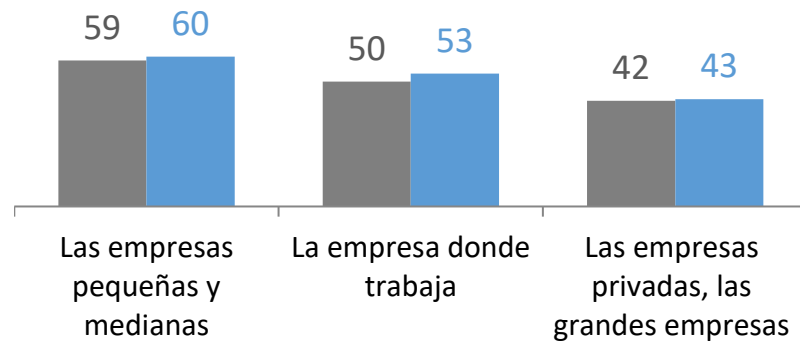
Las empresas B2B obtienen un BCE más alto que las empresas B2C en todos los años observados, dando cuenta de una mayor confianza en redes sociales frente a aquellas empresas cuyos productos y servicios no llegan directamente al consumidor. Si bien la brecha de había reducido en el periodo 2023, este año vuelve a aumentar, estando en niveles prácticamente iguales a los del 2019.

El impacto de hechos de alta connotación es considerablemente mayor en RRSS que en encuestas ciudadanas

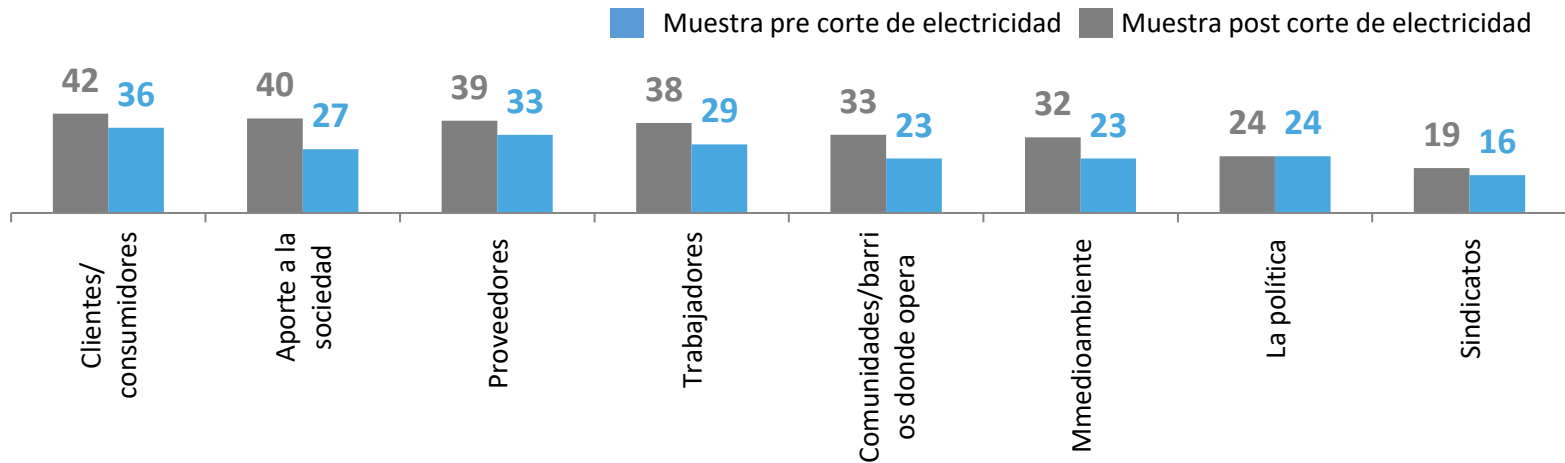
A partir de la encuesta de **opinión ciudadana**, la **confianza ciudadana en las empresas no tuvo considerables modificaciones a raíz de la crisis por el corte de suministro de energía**, a pesar de que la evaluación en las empresas disminuye en relación a todas las relaciones (7 pts promedio). En cuanto a la interacción ciudadana con las empresas en redes sociales, la **crisis generó un significativo impacto en la medición de confianza**, bajando 17 pts la medición que llevaba previo a los cortes de electricidad y teniendo en Agosto 50 pts, 10 pts por debajo del promedio del periodo.

Encuesta Opinión Ciudadana:

¿Cuánto confía en...? (% Notas 5-7)



¿Cómo evalúa Ud. la relación de las empresas en Chile con...? (% Notas 5-7)



BigData RRSS

Barómetro de Confianza en las Empresas (RRSS)



