



CADEM
RESEARCH
& ESTRATEGIA

Confianza: ¿Hay una fórmula?

Octubre 2023



La confianza es la creencia o seguridad en la capacidad, carácter o verdad de alguien o algo.

Se espera cumplimiento o actuar de una manera consistente con las promesas, habilidades o conocimientos.

La confianza se construye a través de la experiencia y la percepción de la fiabilidad y la integridad.



**La confianza/reputación crece con
la lentitud de un árbol de palmera y
se cae a la velocidad de un coco.**



Entorno global es cada vez más complejo y desafiante



**Cambio
climático**



**Transformación
digital**



**Pandemia
Global**



**Cambios cultural
y estilos de vida**



**La crisis del modelo
económico y político**

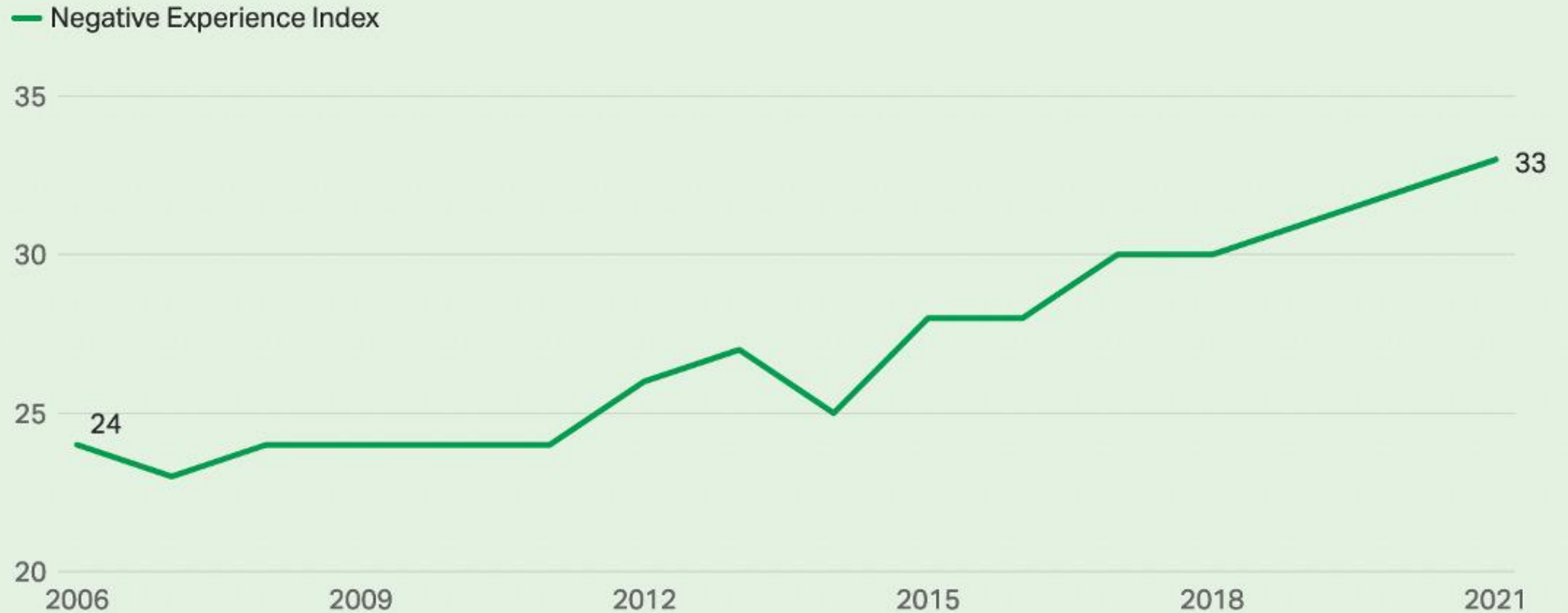


**Guerra Rusia –
Ucrania
Guerra Israel –
Hamás**

The Global Rise of Unhappiness

Anger, stress, sadness, physical pain and worry reach a new global high.

Index scores range from zero to 100.



CAPITALISM UNDER FIRE

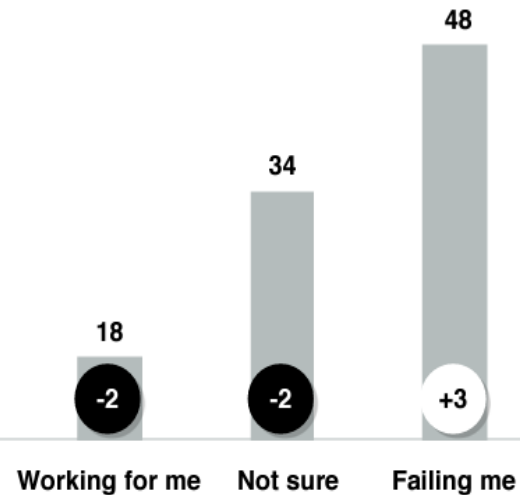
Percent who agree

● 0 ● Change, 2019 to 2020

How true is this for you?

Sense of injustice	74
Desire for change	73
Lack of confidence	66
Lack of hope	26

The system is...



Capitalism as it exists today
**does more harm than
good in the world**

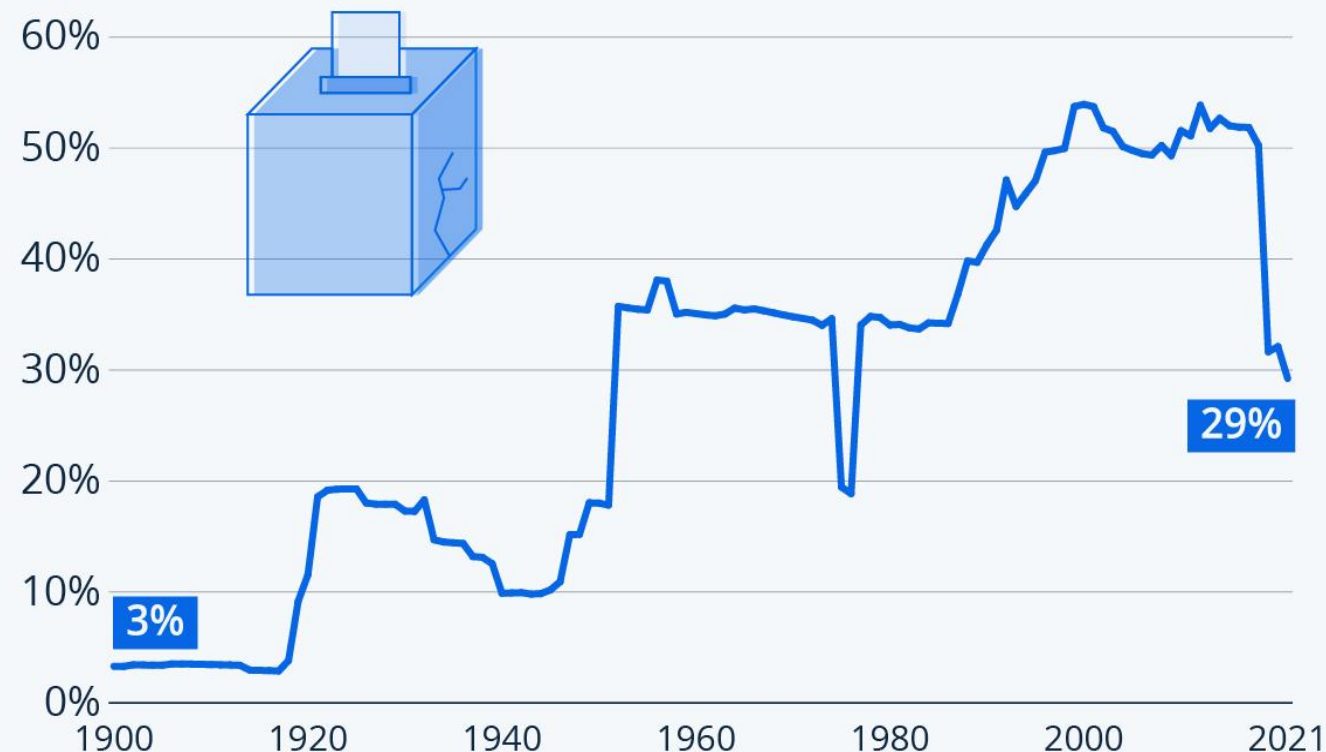
56%

2020 Edelman Trust Barometer. "System failing" measure. For full details on how the "system failing" measure was calculated, please refer to the Technical Appendix. POP_MDC. Below is a list of statements. For each one, please rate how true you believe that statement is. 9-point scale; top 4 box, true. General population, 26-mkt avg. Sense of injustice is an average of POP_MDC/1,2,3,8; Desire for change is POP_MDC/9; Lack of confidence is POP_MDC/10; Lack of hope is an average of POP_MDC/18,19,20 [reverse scored]. TMA_SIE_SHV. Please indicate how much you agree or disagree with the following statements. 9-point scale; top 4 box, agree. Question asked of half of the sample. General population, 28-mkt avg.



La fragilidad de la democracia

Porcentaje de la población mundial que vive en una democracia* (1900-2021)



* Democracias electorales o liberales.

Las clasificaciones de los regímenes políticos se basan en los criterios establecidos por Lührmann et al. (2018), evaluados por el Instituto V-Dem.

Fuente: Our World in Data



CHILE HOY ES PRESENTE

...y ese presente es hoy sinónimo de inseguridad, incertidumbre, restricciones, polarización y desconfianza....

EL **61%** PIENSA
QUE ESTAMOS **PEOR** QUE
HACE 10 AÑOS.

EL **31%** PIENSA
QUE ESTAREMOS **MEJOR**
EN LOS PRÓXIMOS 10 AÑOS.

EVALUACIÓN DEL PAÍS

2013

52

33

2023

27

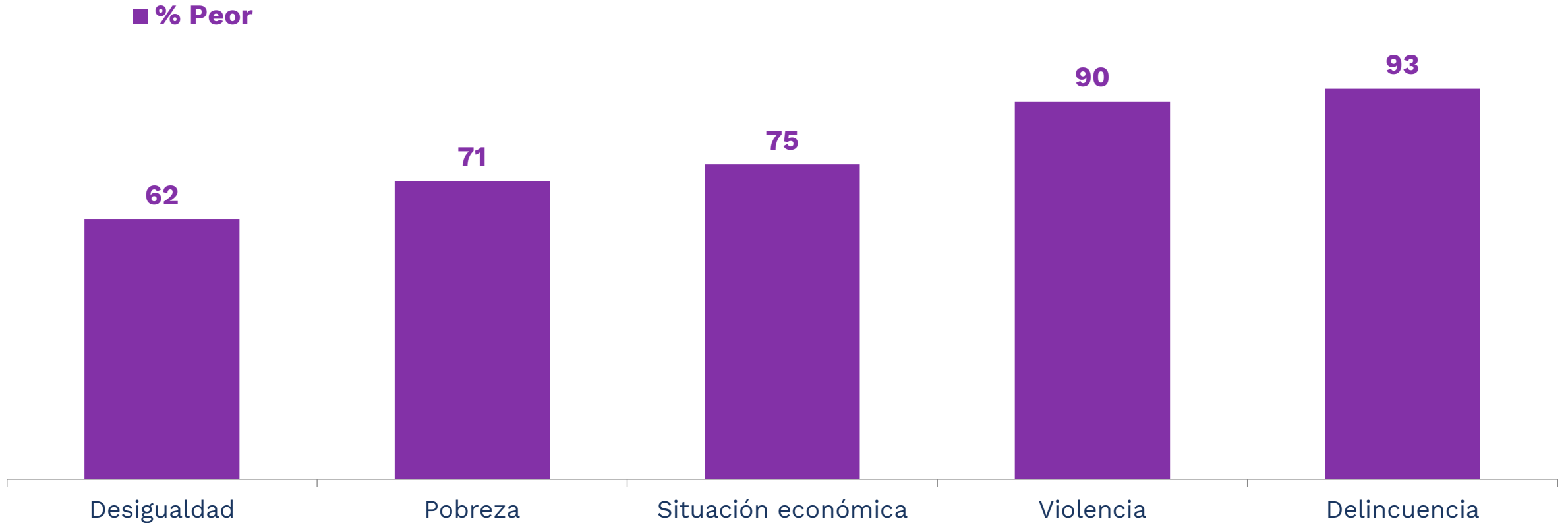
67

■ Buen Camino

■ Mal Camino

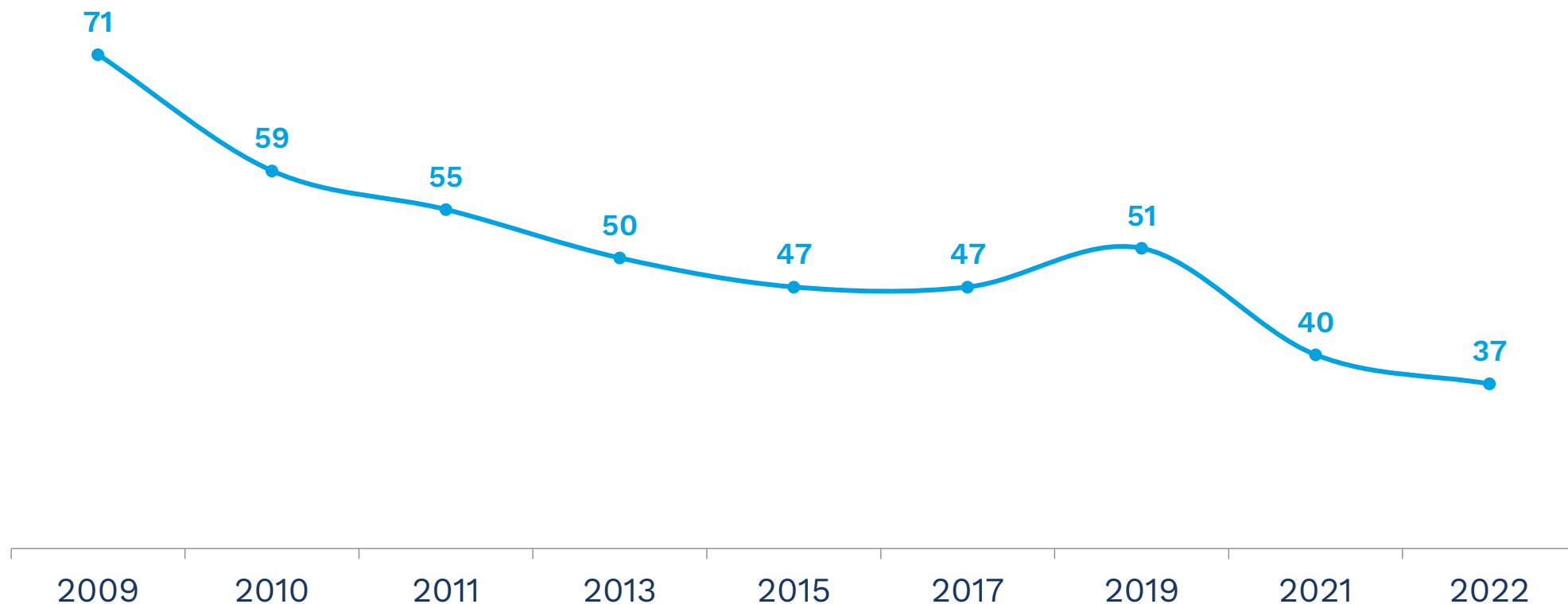
Un país golpeado

En comparación con la realidad de Chile 3 años atrás, antes del estallido social ¿Usted piensa que el país está mejor, igual o peor en...? %



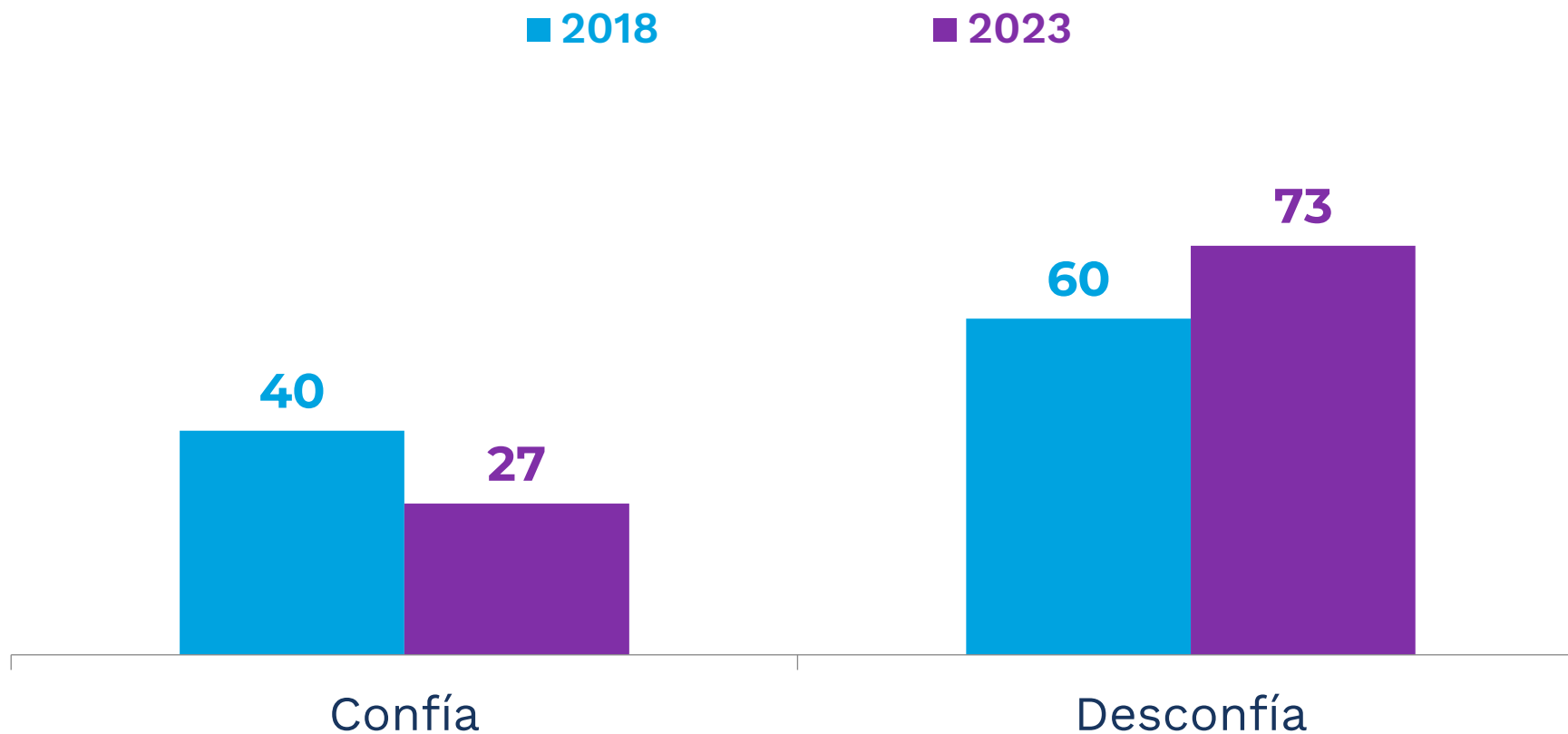
No hay futuro: precepción de lograr la meta de ser un país desarrollado

Pensando en un plazo de 10 años, ¿Ud. cree que se habrán alcanzado estas metas, se habrá avanzado, se seguirá igual que ahora o se habrá retrocedido?
%se habrá alcanzado o avanzado



Una sociedad más desconfiada, incluso de nuestro entorno

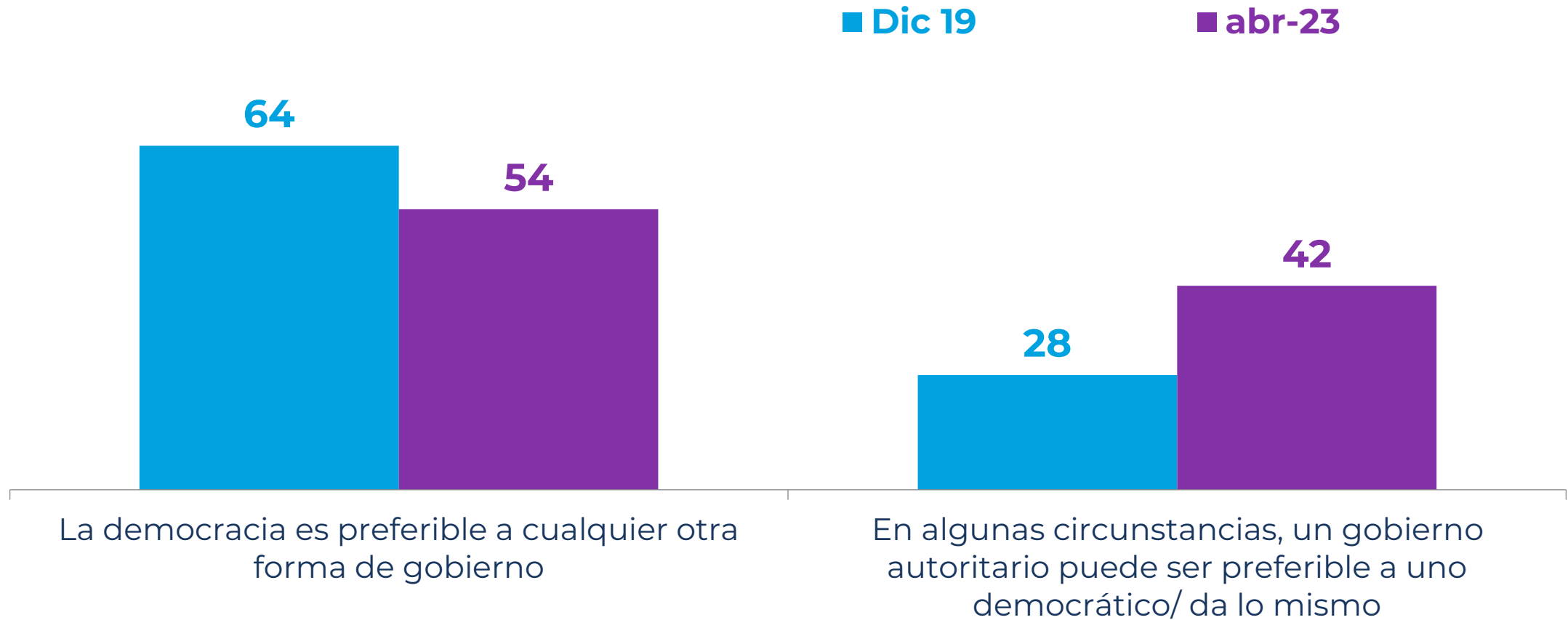
Índice de Confianza Interpersonal



Fuente: Barómetro de la Confianza Empresarial. SOFOFA

Caída significativa en la valoración de la democracia como sistema de gobierno

¿Con cuál de las siguientes frases está usted más de acuerdo? %



Polarizados

— Derecha

— Centro

— Izquierda

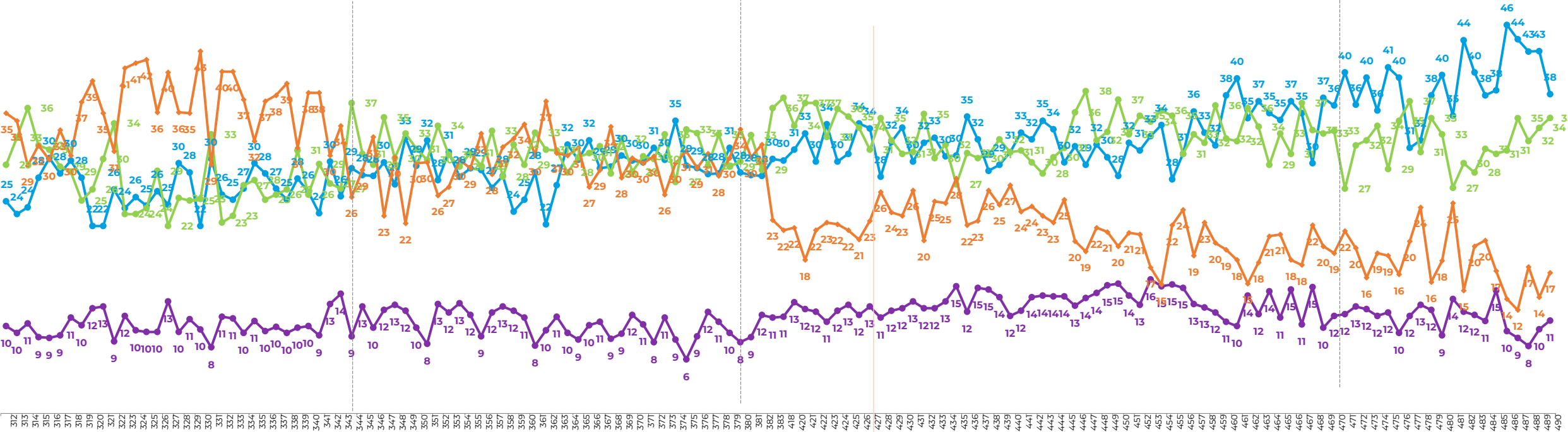
— Independiente

2020

2021

2022

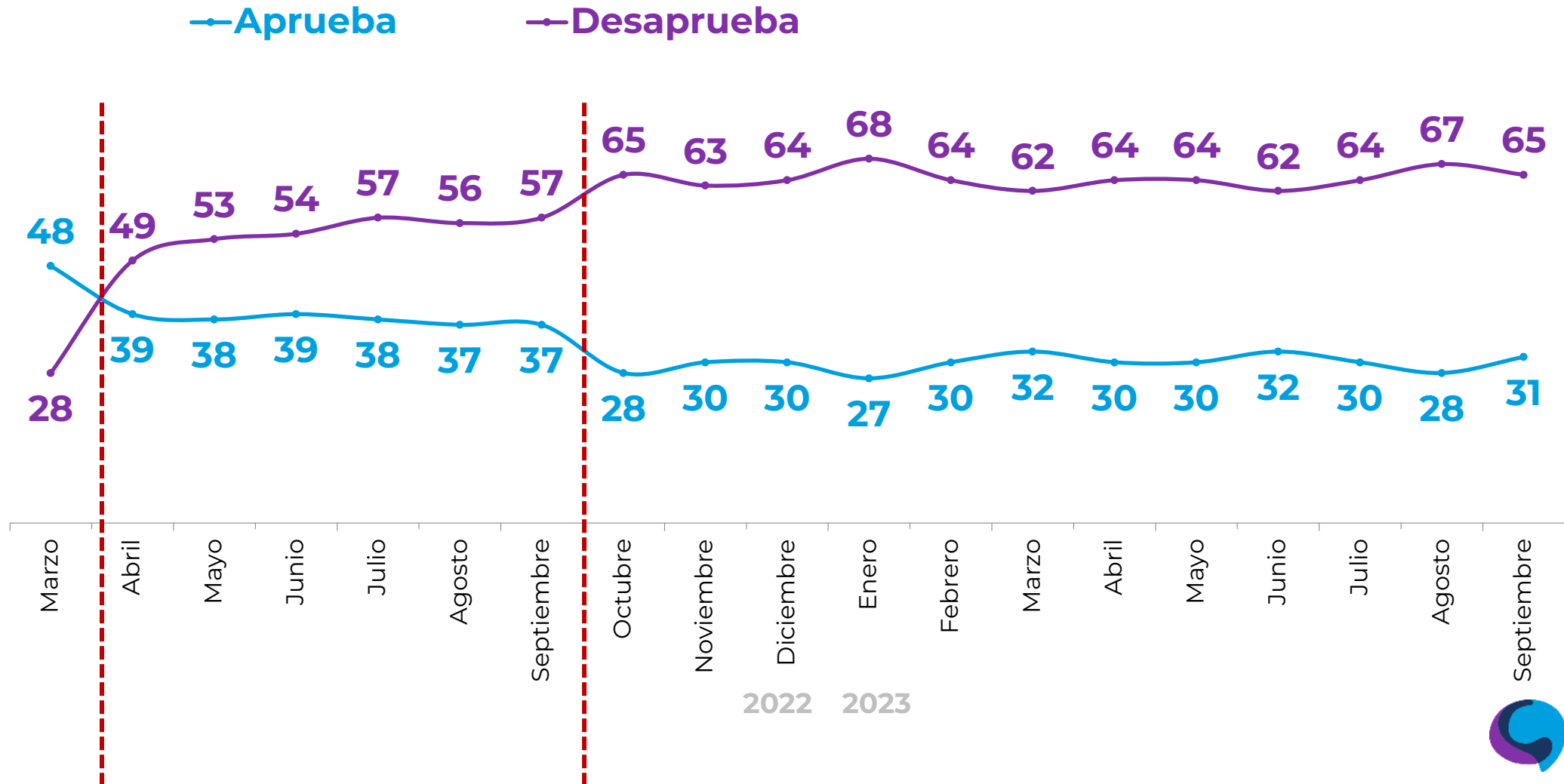
2023



Piñera Boric

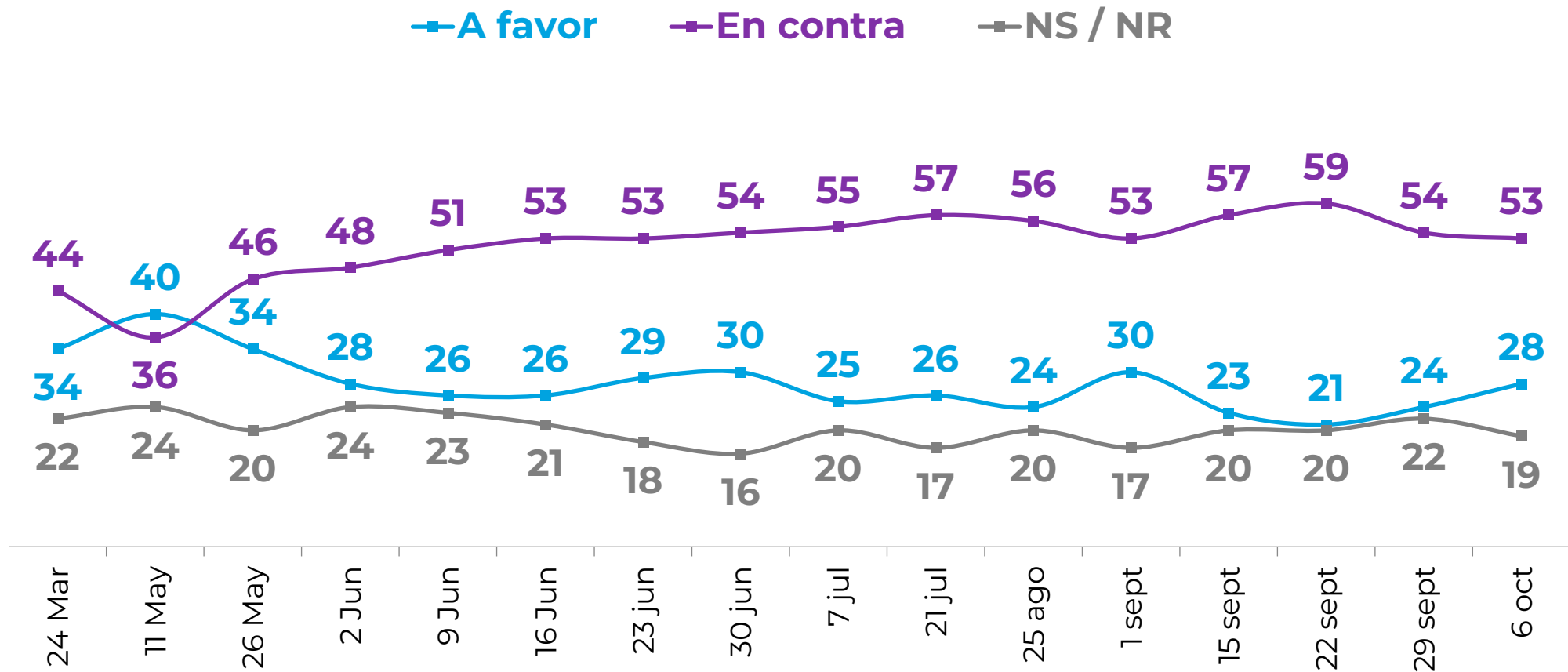
Aprobación del Presidente Boric no se mueve desde el 4S

Independiente de su posición política, ¿Usted aprueba o desaprueba la forma como **Gabriel Boric** está conduciendo su gobierno? %



25 puntos separan al “A favor” del “En contra”

Con la información que tiene disponible hasta ahora, ¿Usted votará a favor o en contra de la nueva constitución en las elecciones de diciembre de este año? %

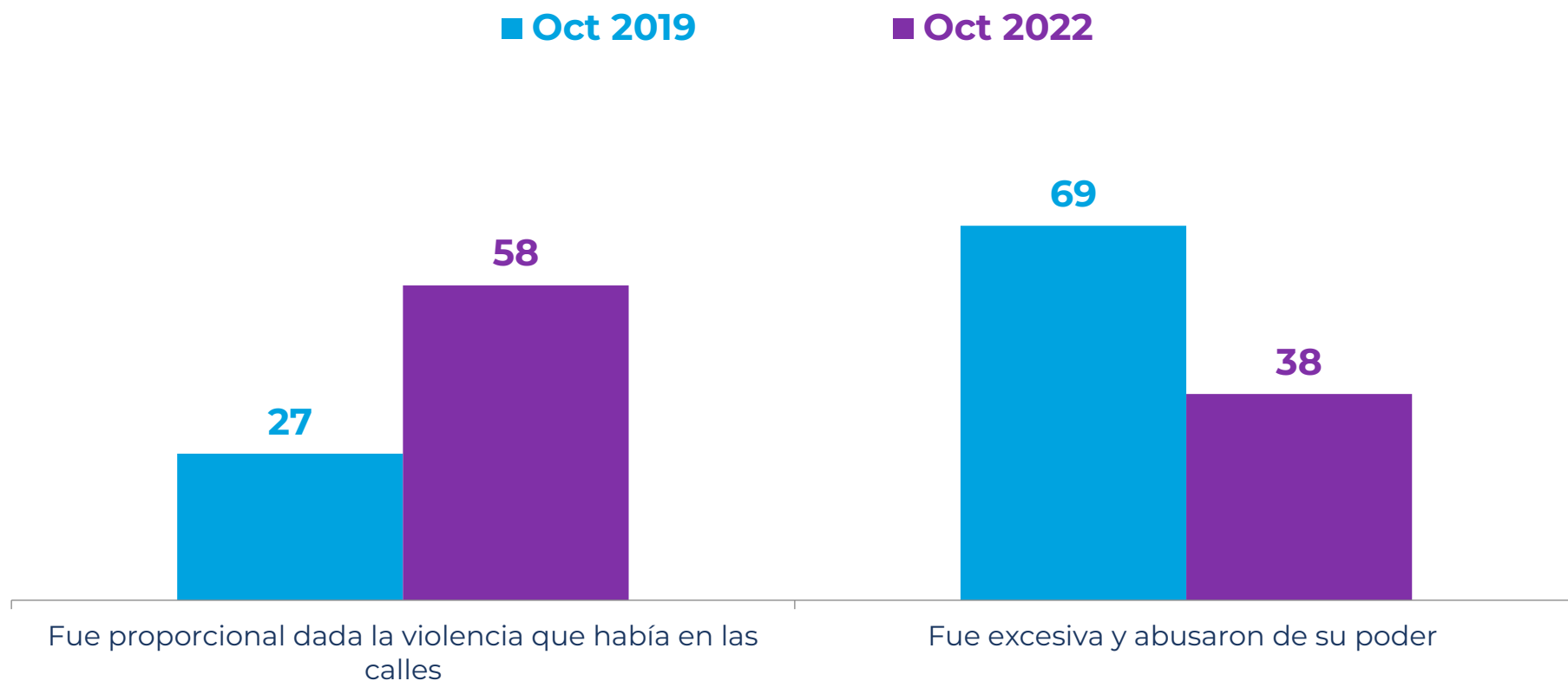


Pero no todas son malas
noticias.....

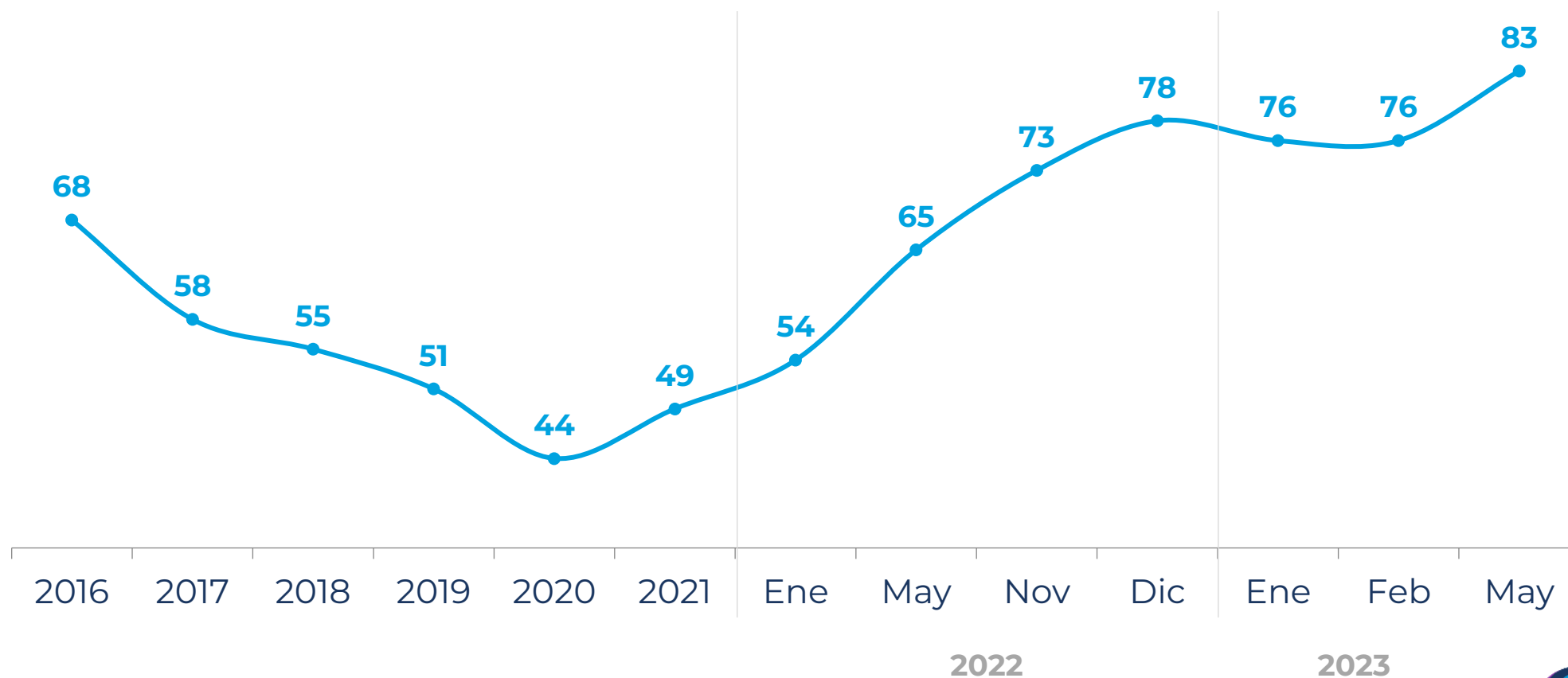


Fin de la legitimidad de la violencia para conseguir cambios políticos y sociales

Con relación al uso de la fuerza de Carabineros y el Ejército en el control del orden público y la violencia, ¿Usted cree que el uso de la fuerza?



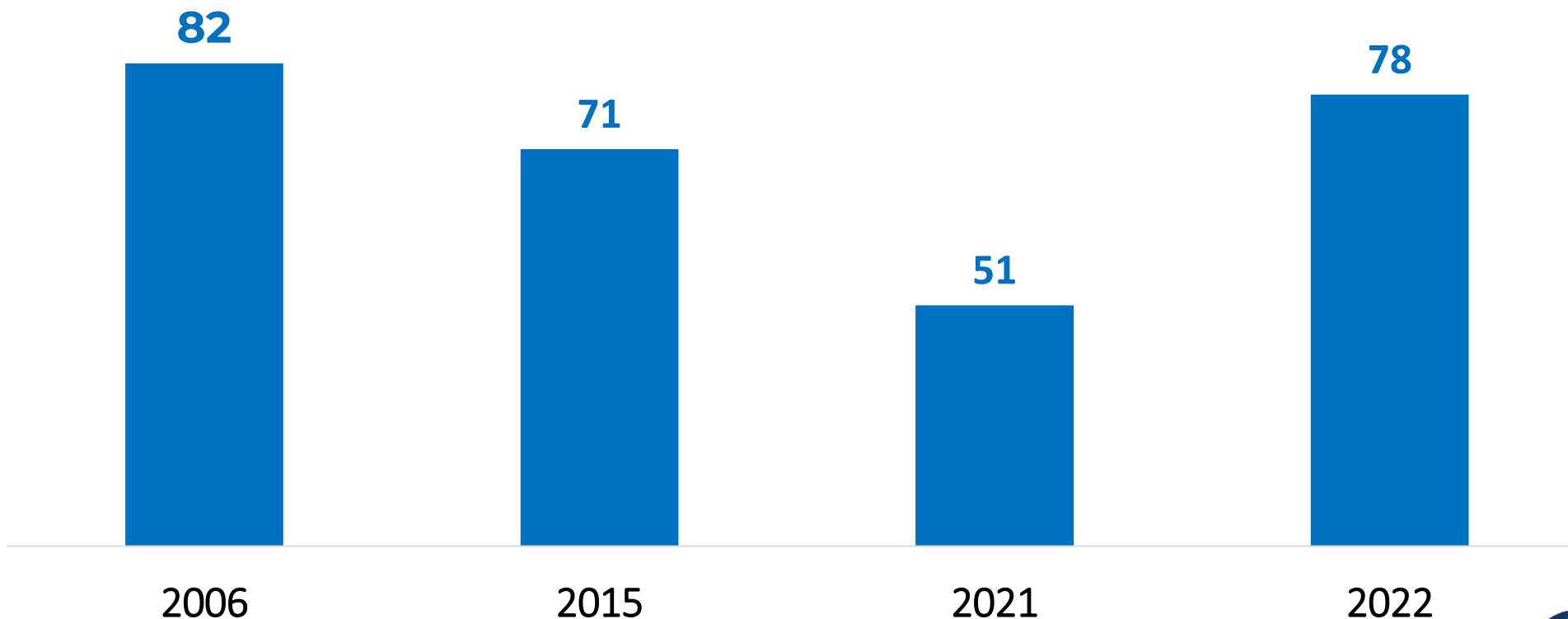
Confianza en Carabineros en sus niveles más altos desde 2016



Se recupera el orgullo de ser Chileno

Sobre algunas afirmaciones que se dicen habitualmente sobre Chile, ¿cuán de acuerdo está con ellas? % muy de acuerdo + acuerdo

■ Tomando todo lo bueno y lo malo de nuestra historia, me siento muy orgulloso/a de la historia de Chile



An aerial photograph of a city skyline at sunset. The sky is a mix of deep blue, purple, and orange. The city is filled with various buildings, including several prominent skyscrapers. The text '¿y la empresa?' is overlaid in white on the left side of the image.

¿y la empresa?

**La definición de empresa para los
ciudadanos se construye desde la base de
generar utilidades para sus dueños,
dejando ver una tensión entre el lucro y el
bien común**

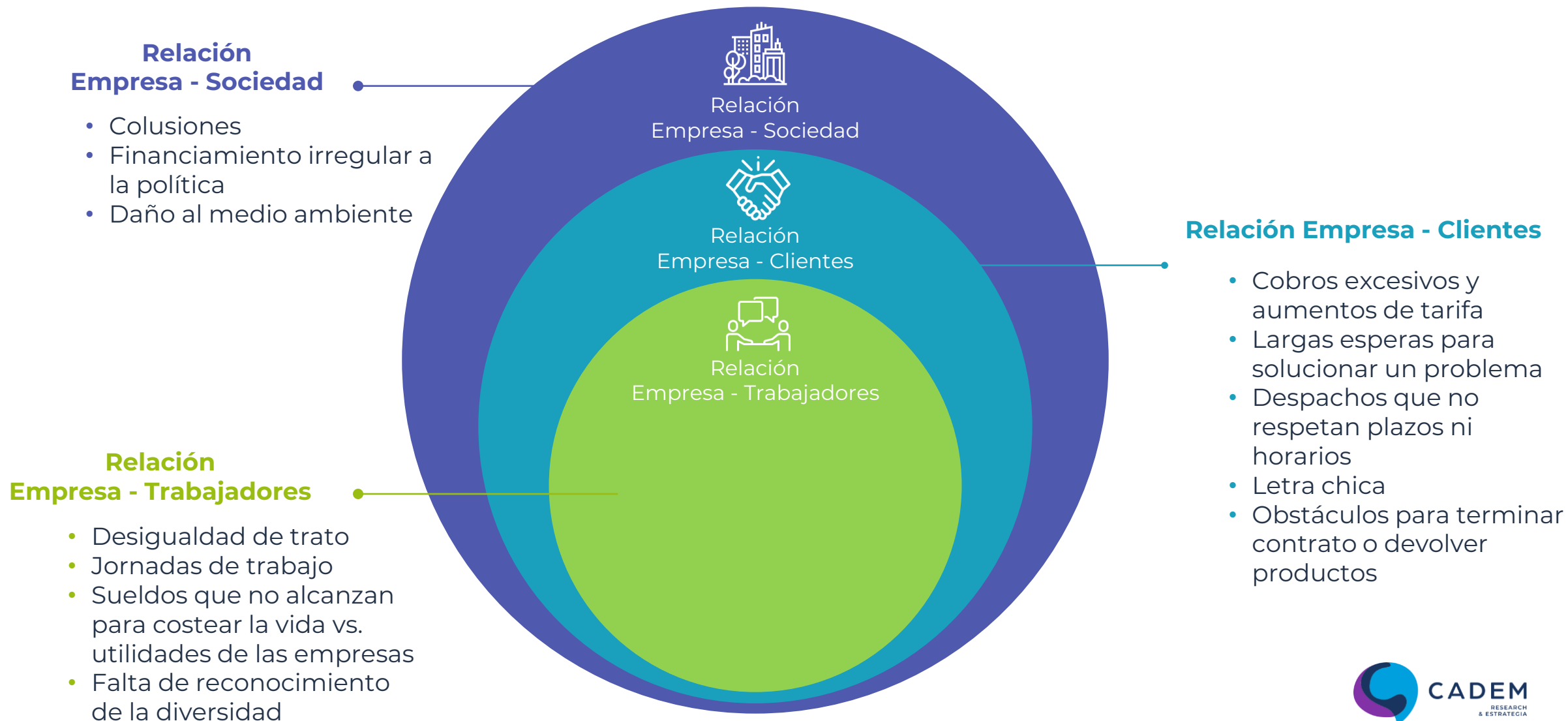
*“el objetivo de la empresa es juntar dinero, sino sería una fundación, la empresa
es lucro”*



Esponáneamente el concepto de Empresa se asocia a los siguientes atributos:

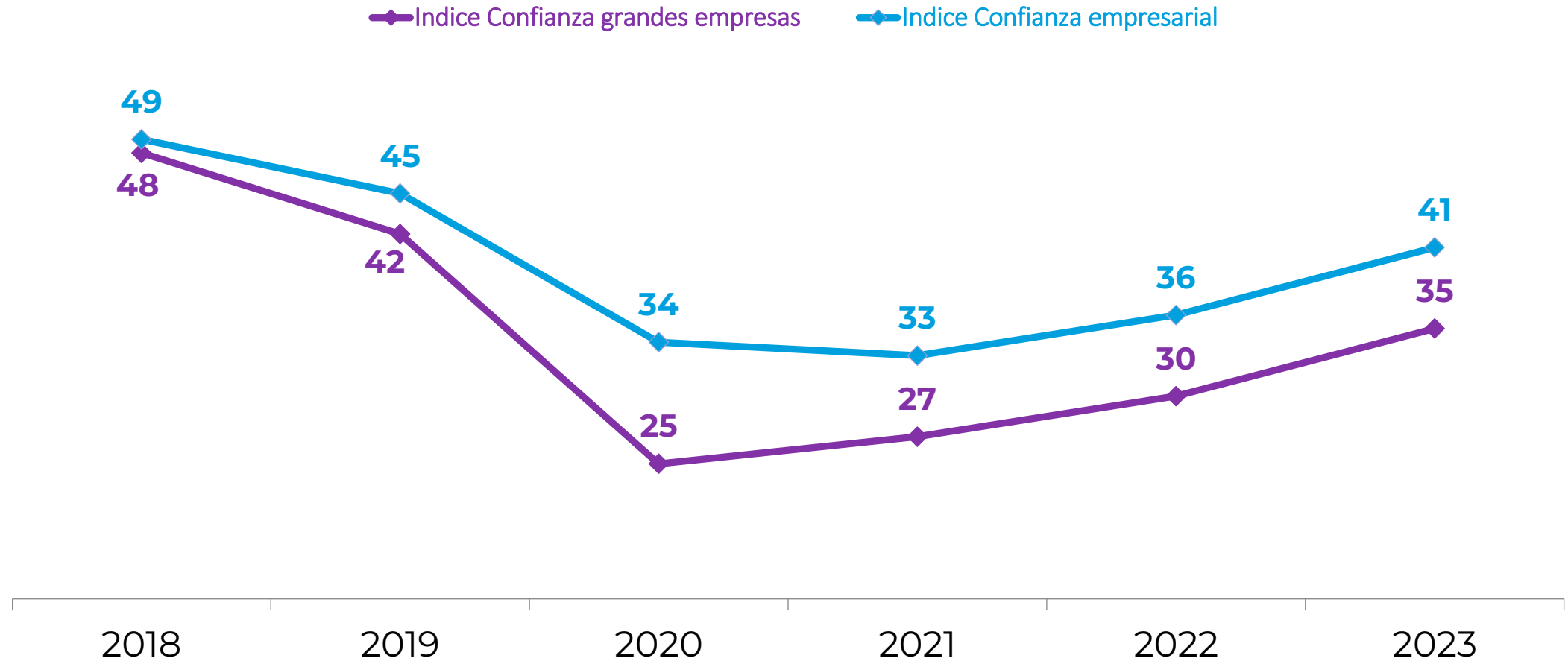


La relación con las empresas se construye a partir de 3 principales dinámicas y todas están marcadas por el abuso



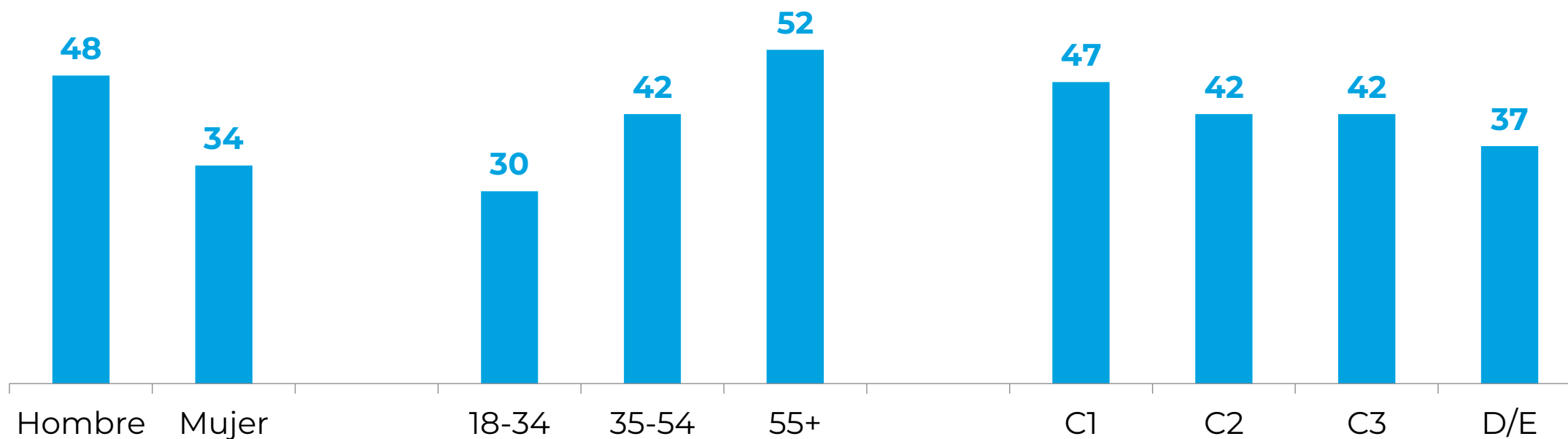
Comienza a mejorar la Confianza en grandes empresas

Índice de Confianza Grandes Empresas
% Mucho o bastante (Notas 5 – 7)



Fuente: Barómetro de la Confianza Empresarial. SOFOFA

Pero hay diferencias muy significativas entre distintos grupos de la sociedad



Fuente: Barómetro de la Confianza Empresarial. SOFOFA

Motivos para confiar en las Grandes Empresas

Respuesta espontánea. %

Razones notas 6 y 7



Razones nota 5

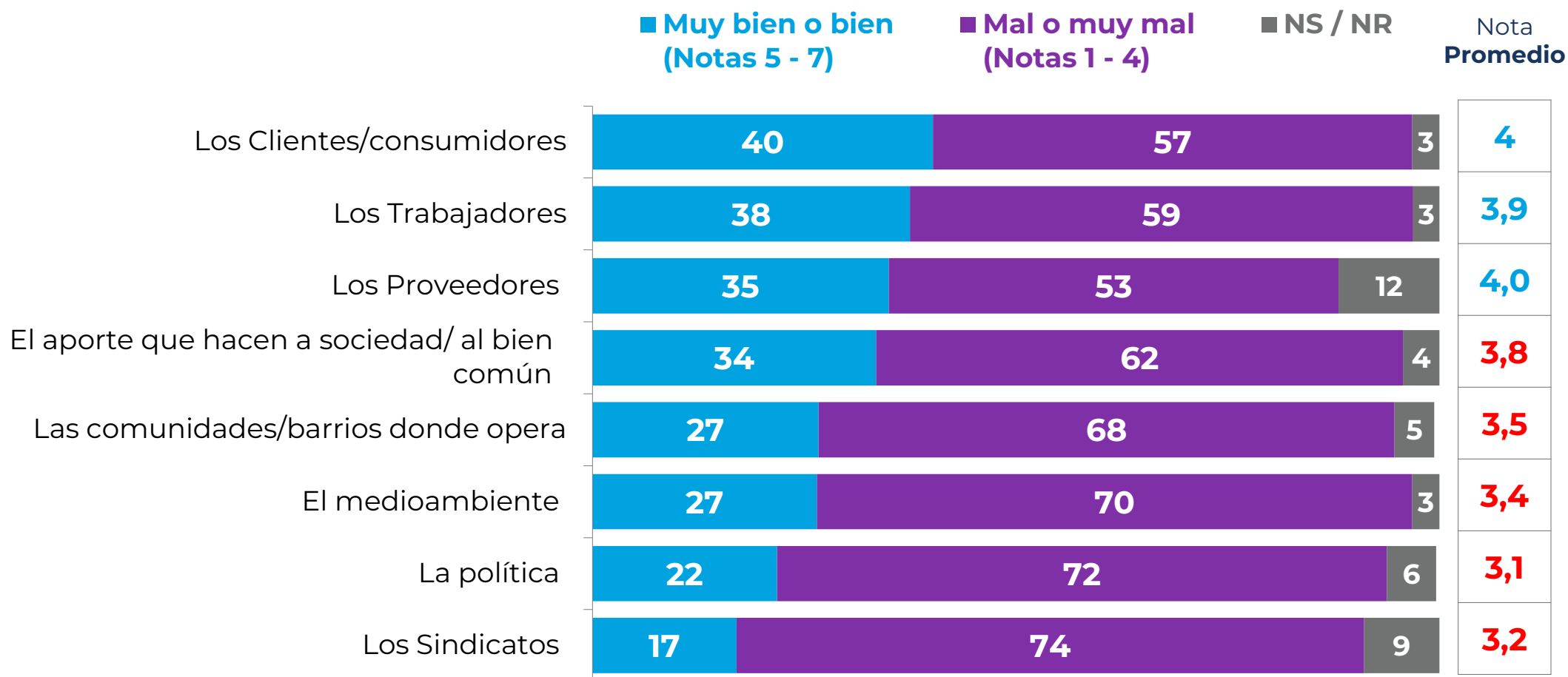


Razones notas 1 a 4

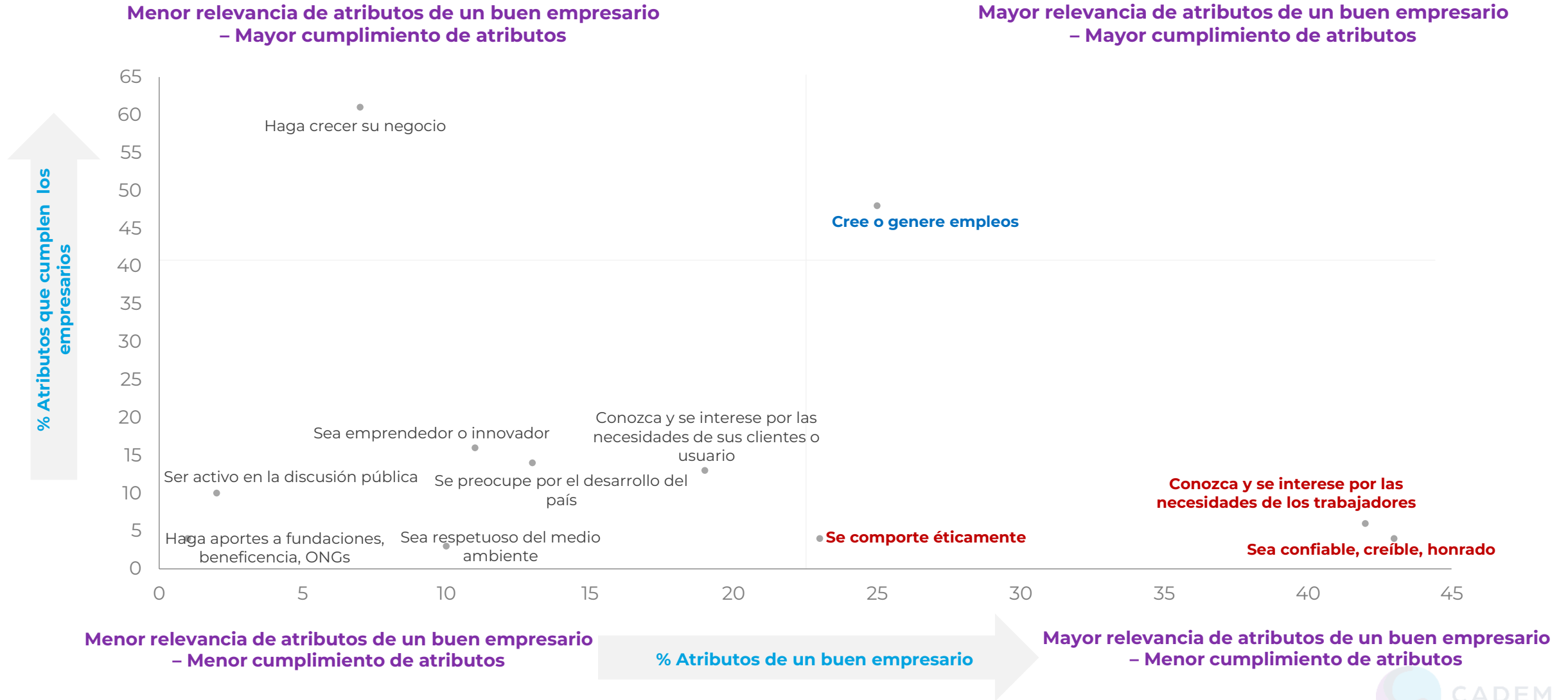


La relación con nuestro entorno no es positiva

En general y con notas de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente,
¿Cómo evalúa Ud. la relación de las empresas en Chile con...?
%



Atributos de un buen empresario vs atributos que cumplen



¿Qué podemos hacer?

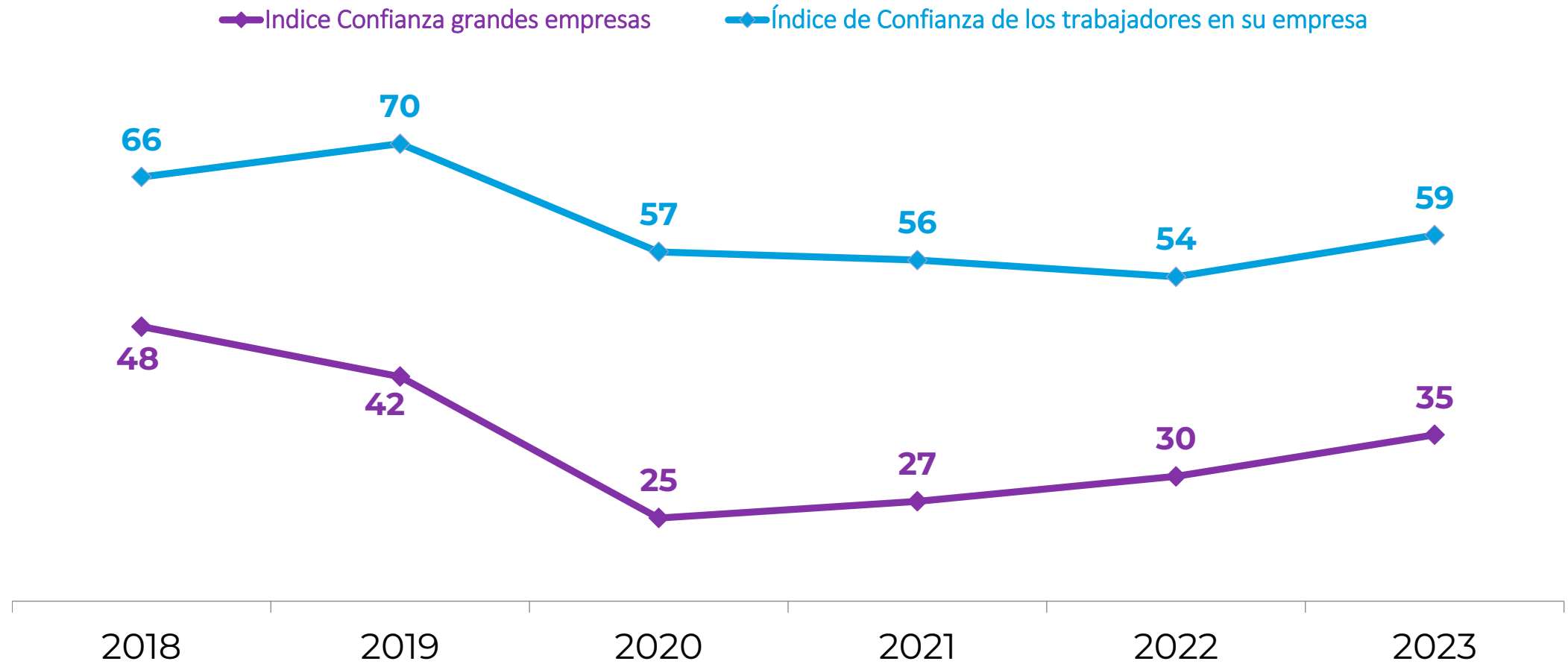


#1

Los trabajadores al centro



La confianza de los trabajadores en su empresa es significativamente más alta



Fuente: Barómetro de la Confianza Empresarial. SOFOFA

Comparativo Relación de las empresas

En general y con notas de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente,

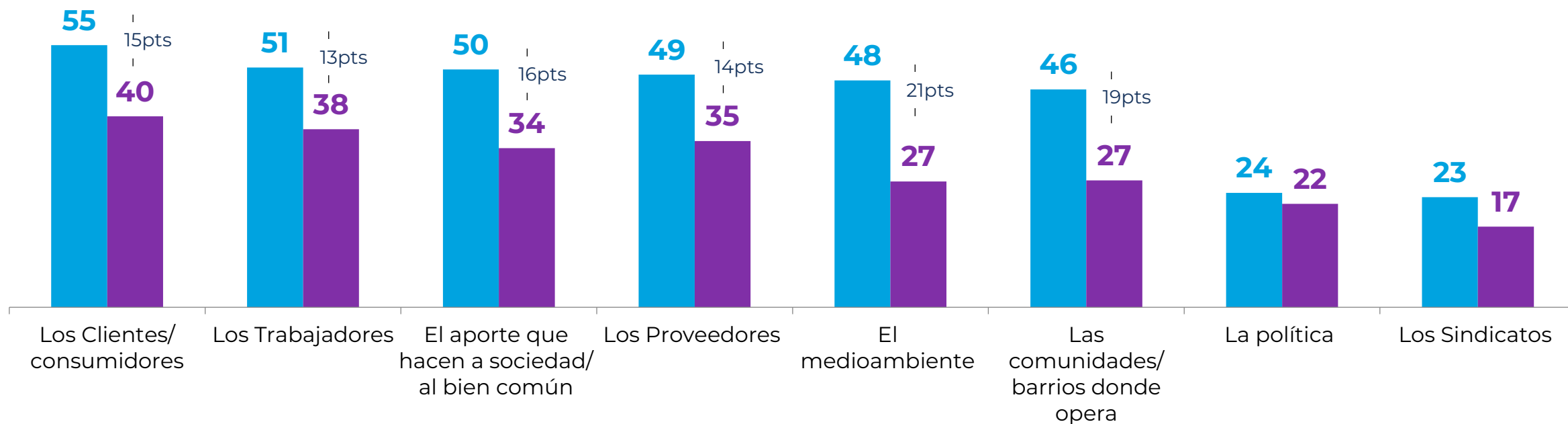
Su empresa: ¿Cómo evalúa Ud. la relación de su empresa con...?

Las empresas privadas: ¿Cómo evalúa Ud. la relación de las empresas en Chile con...?

% Notas 5 – 7

■ Su empresa

■ Las empresas

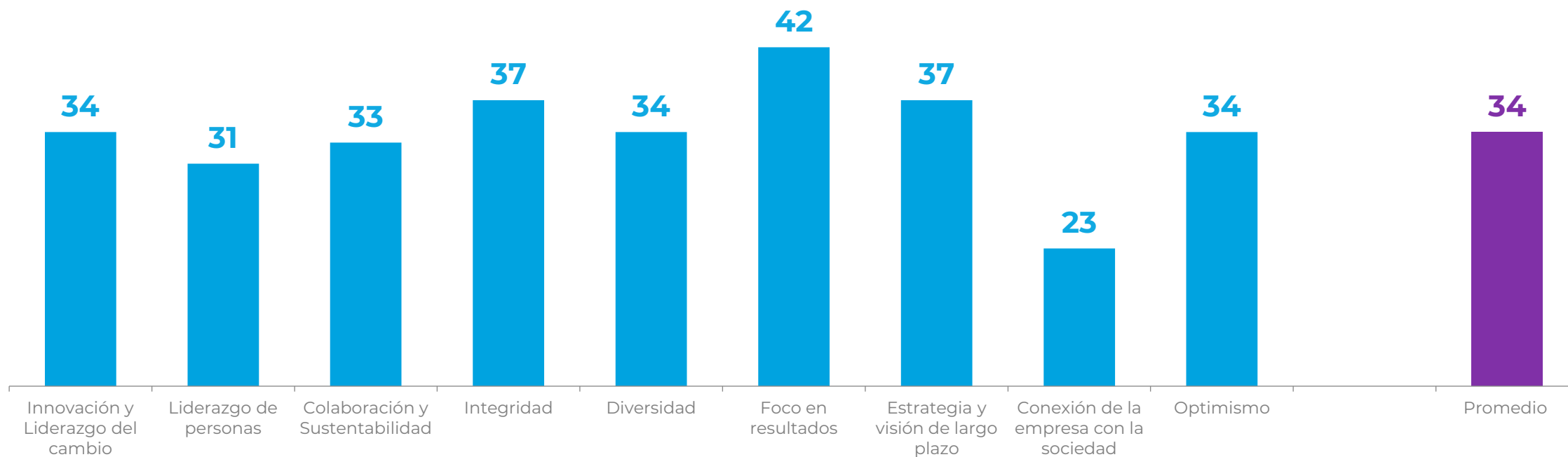


A close-up photograph of a person's hands, one on the left and one on the right, holding a row of five small, light-colored wooden human figures. The figures are standing upright on a blue surface. The person's hands are positioned as if they are presenting or supporting the figures. The background is blurred, showing a person's torso in a light-colored shirt.

#2

**Tomar conciencia de la
responsabilidad del
liderazgo**

¿Cómo evalúan los trabajadores el liderazgo empresarial?

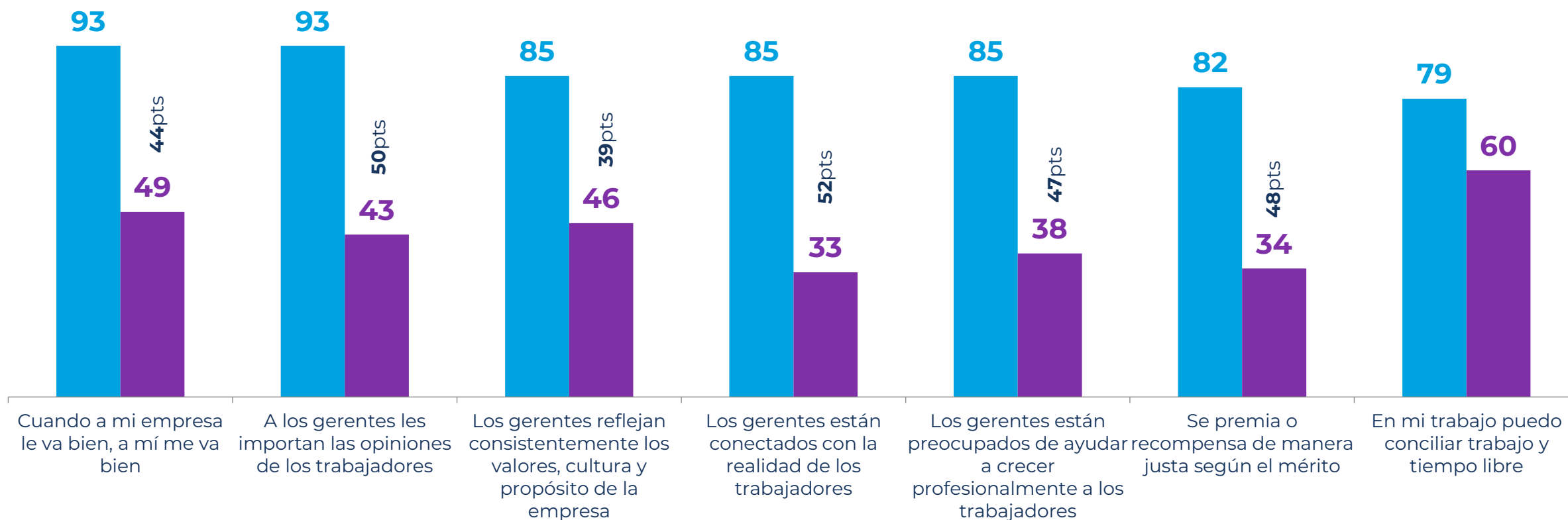


Una gran brecha entre lo que creemos que somos y como nos ven realmente

Usando una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho y 7 es muy satisfecho,
¿Con qué nota evaluarías tu nivel de satisfacción con...? % **Notas 6 – 7**

■ Líderes empresariales

■ Trabajadores



#3

No tener miedo a
comunicar:
lo que no se comunica
no existe



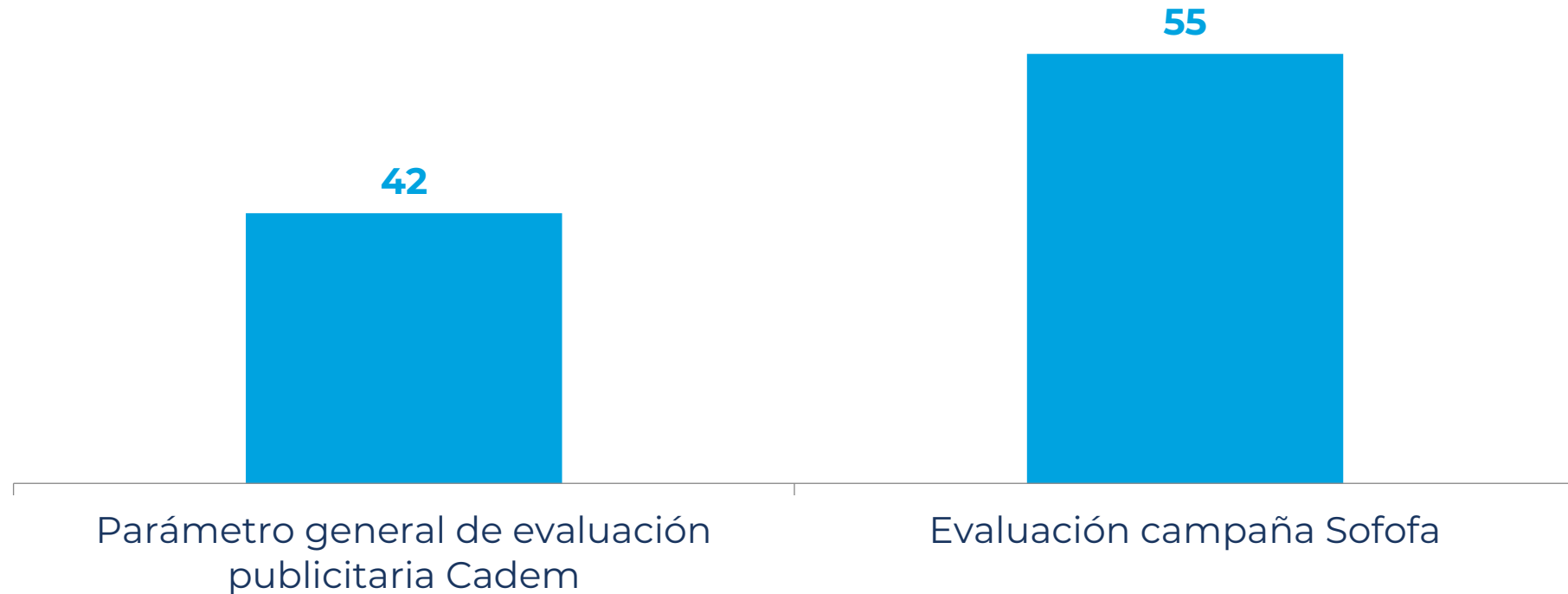
En este contexto, todo tipo de comunicación enfrenta 2 grandes desafíos:

1. Captar la **atención** y ser memorable en un escenario saturado de estímulos
2. Ser **creíble** en un escenario en que cada sujeto juzga lo que es verdad



Cuando somos proactivos en la comunicación, el resultado es positivo

Pensando en cuanto te gustó el comercial, ¿Qué nota de 1 a 7, como en el colegio, le pondrías a este comercial?
Respuesta guiada. Datos en %.



Cuando somos proactivos en la comunicación, el resultado es positivo

¿Cuán de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones respecto a esta campaña de SOFOFA?

Respuesta guiada. Datos en %.



The background of the slide features a blurred image of a person's hands typing on a laptop keyboard. Overlaid on this image is a semi-transparent checklist with five items, each marked with a checkmark. The text is in a clean, white, sans-serif font.

#4

Hacernos preguntas

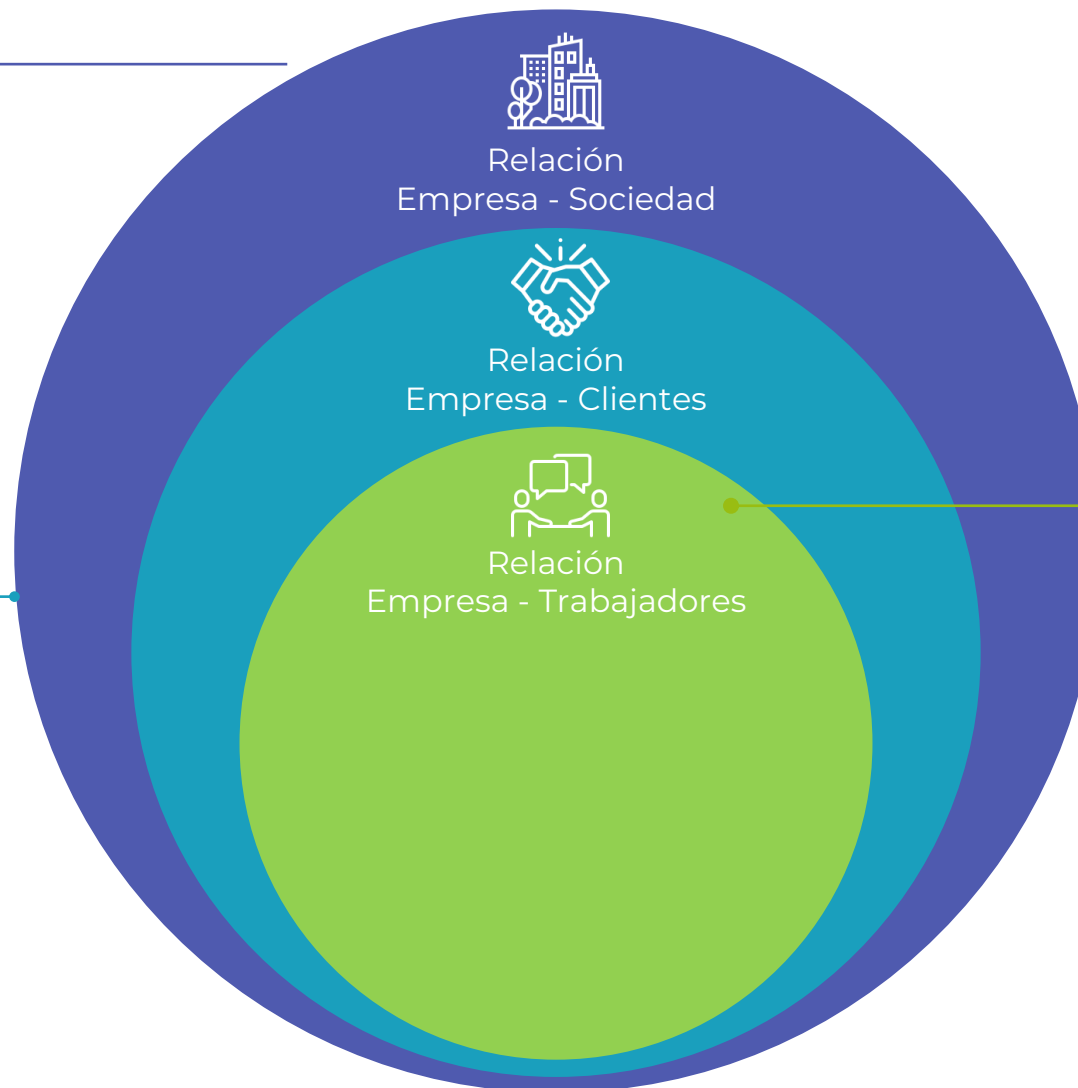
¿Qué preguntas deberíamos hacernos?

Relación con la Sociedad

- ¿Cuál es el aporte que hace nuestra empresa en la sociedad?
- ¿Cómo enfrentamos los temas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo?
- ¿Están los incentivos puestos para evitar casos de irregularidad?

Relación Empresa - Clientes

- ¿Está el cliente realmente al centro del negocio?
- ¿Los tratamos de manera justa?
- ¿Saben que si nos equivocamos, se les soluciona el problema de manera fácil?
- ¿Sienten que el precio que cobramos es justo en relación a lo que reciben?



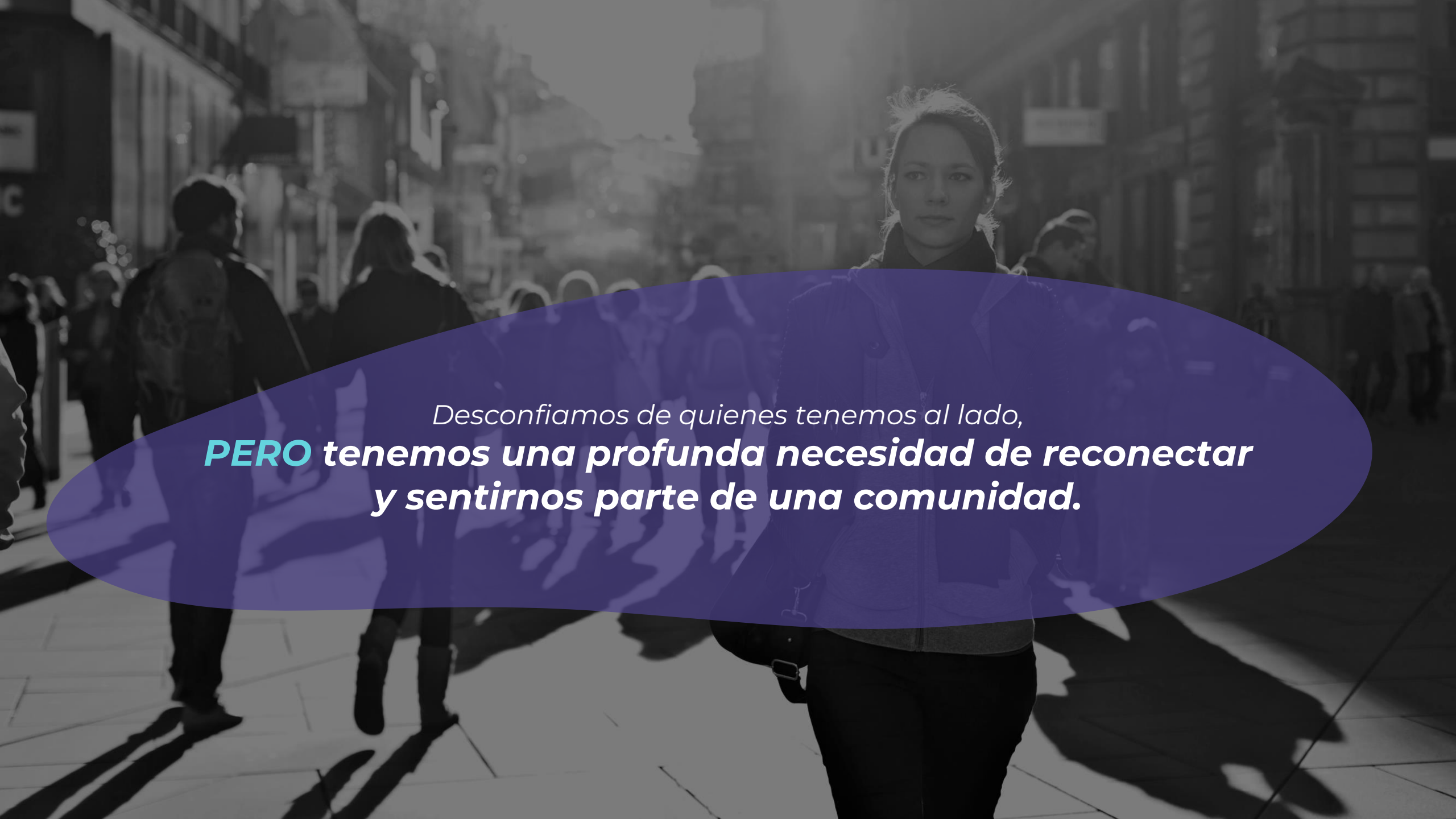
Relación Empresa - Trabajadores

- ¿Conocemos a nuestros trabajadores?
- ¿Se sienten cuidados, reconocidos y escuchados?
- ¿Están asustados por la delincuencia?
- ¿Sabemos cómo están ellos y sus familias?
- ¿Los trabajadores representan la diversidad social y cultural de Chile?
- ¿Las mujeres tienen los mismos espacios de desarrollo que los hombres?
- ¿Cómo son las jornadas de trabajo? ¿Cuánto demoran en llegar?
- ¿Tienen trastornos de salud mental?
- ¿El sueldo más bajo alcanza para que alguien viva?
- ¿Los trabajadores sienten que se benefician cuando los accionistas les va bien?
- ¿Sienten que el reconocimiento y ascenso es por mérito?

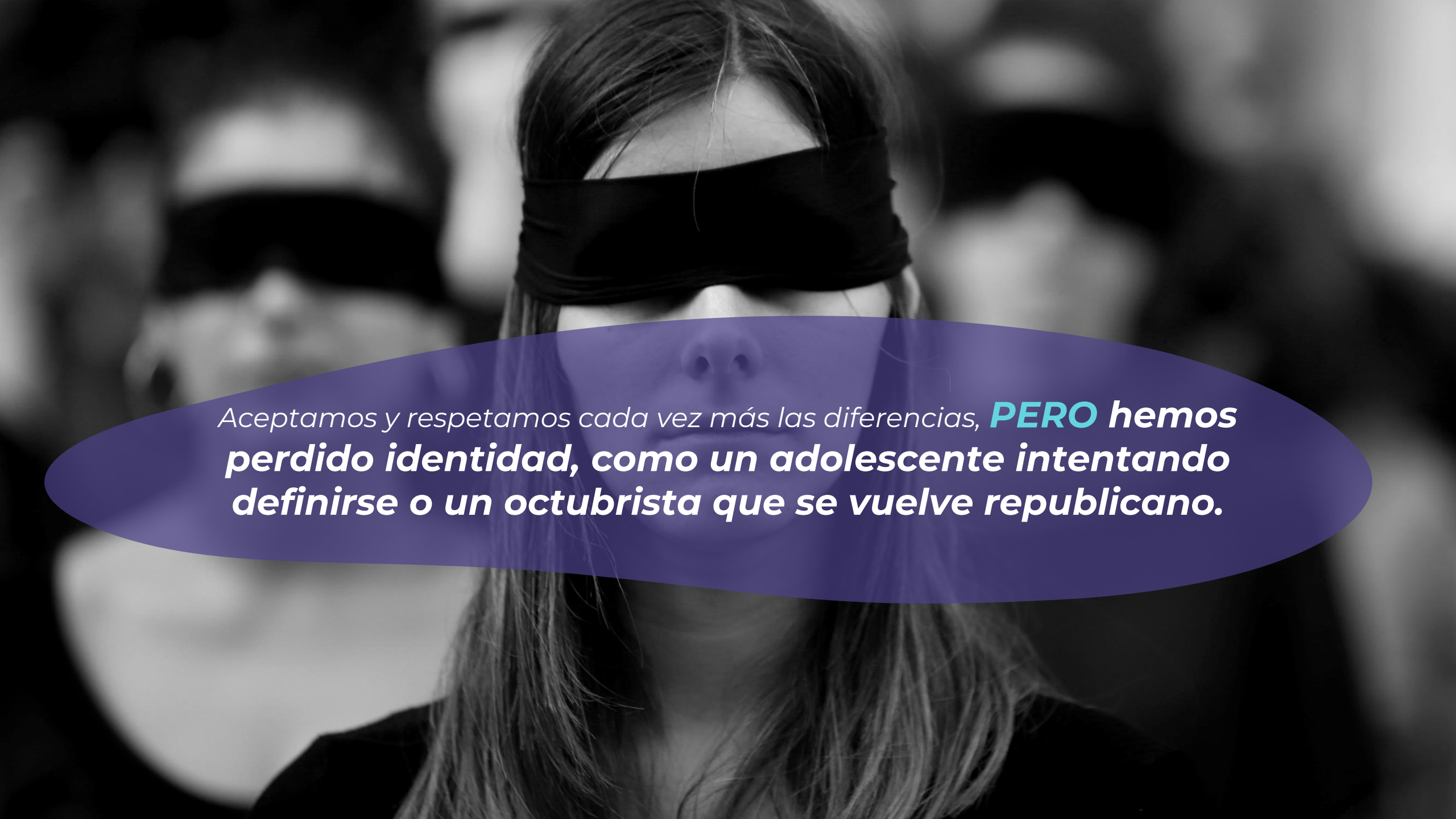
A black and white photograph of four people sitting on a concrete pier or wall, looking out at the ocean. From left to right: a person in a dark hoodie, a person in a plaid shirt, a person in a striped tank top, and a person in a plaid shirt with their hair in a bun. The ocean has some rocks in the distance. The image has a white curved shape at the bottom right.

#4

Ofrezcamos un sueño



*Desconfiamos de quienes tenemos al lado,
PERO tenemos una profunda necesidad de reconectar
y sentirnos parte de una comunidad.*



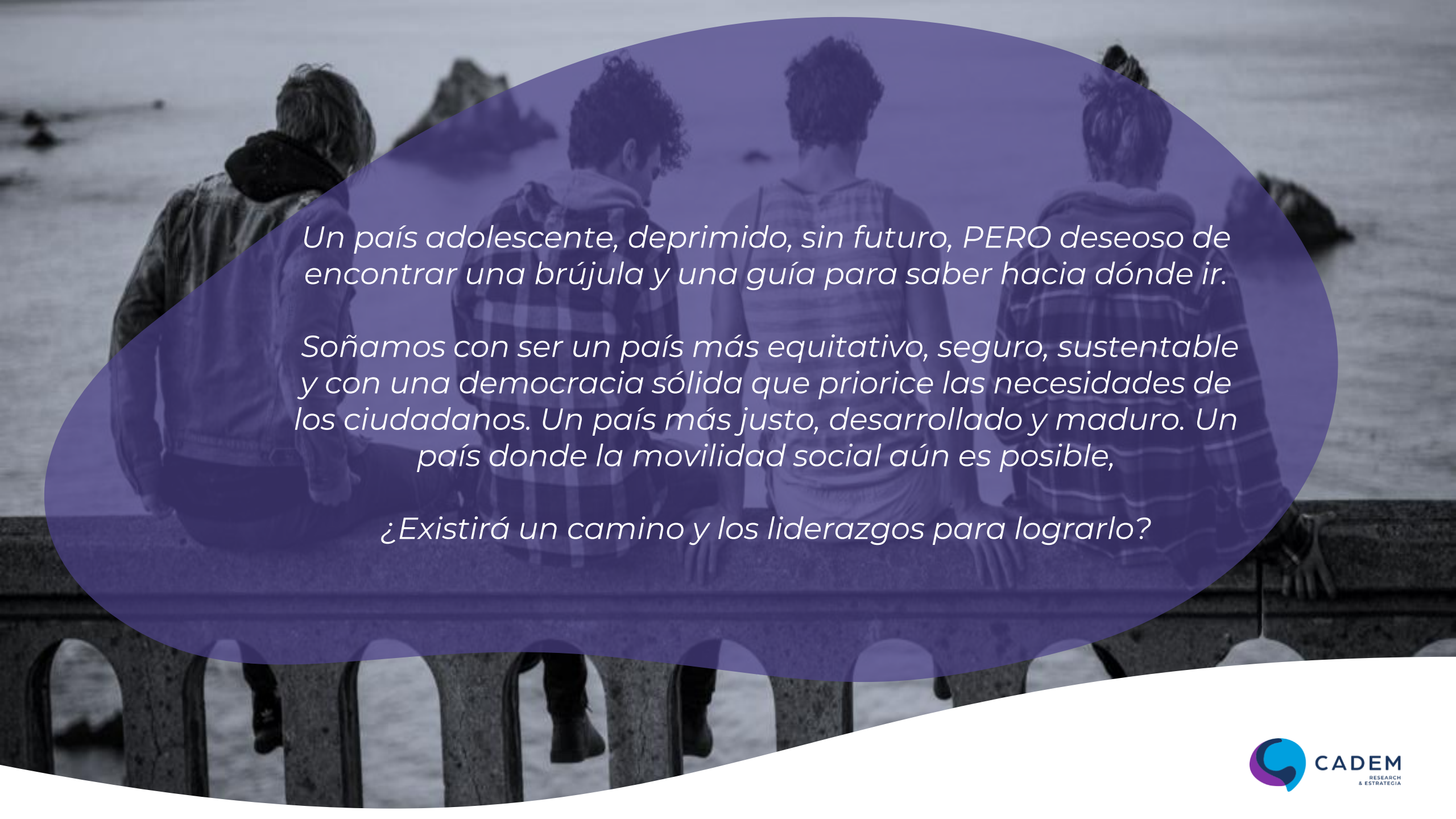
Aceptamos y respetamos cada vez más las diferencias, **PERO** hemos **perdido identidad, como un adolescente intentando definirse o un octubrista que se vuelve republicano.**



Un país más politizado, **PERO** donde no todos están dispuestos a expresar sus opiniones o tolerar las de los demás.



Sabemos que somos capaces de sobreponernos a grandes adversidades,
solidarios cuando existe un objetivo en común, **PERO también**
individualistas en la cotidianeidad.



Un país adolescente, deprimido, sin futuro, PERO deseoso de encontrar una brújula y una guía para saber hacia dónde ir.

Soñamos con ser un país más equitativo, seguro, sustentable y con una democracia sólida que priorice las necesidades de los ciudadanos. Un país más justo, desarrollado y maduro. Un país donde la movilidad social aún es posible,

¿Existirá un camino y los liderazgos para lograrlo?



CADEM
RESEARCH
& ESTRATEGIA

Confianza: ¿Hay una fórmula?

Octubre 2023

