

Confianza hacia las empresas en Chile (1/2)

Como la confianza de las personas hacia las empresas tiene distintas formas de enfocarse, esta primera entrada da cuenta de la evolución de la confianza hacia las empresas privadas en Chile como un todo, como parte del contexto político económico en que se mueven los ciudadanos.

Por Ernesto Ayala – ernesto@absconsultora.cl

Cuando se habla de confianza en las empresas existen al menos tres enfoques posibles, que conviene distinguir.

Uno es la confianza de las personas a las empresas privadas en general, como institución si se quiere, aunque obviamente no son una institución propiamente tal, sino un conjunto amplio y diversos de actores. Con todo, como se verá, las personas manifiestan una idea de confianza hacia las empresas privadas de manera parecida a cómo pueden hacerlo frente a los tribunales de justicia o los partidos políticos.

Un segundo enfoque es la confianza de las personas hacia las empresas específicas que conocen o con las que interactúan. Esto es la confianza de las personas hacia las empresas como clientes –potenciales o actuales. Como parte de ese mundo, existe el concepto de reputación, que es cercano a confianza, pero no es lo mismo.

Y un tercer enfoque posible es la confianza al interior de las empresas, de los colaboradores hacia la corporación a la que pertenecen o hacia el equipo con que trabajan. Aquí el concepto de confianza pasa a ser parte del clima de trabajo y del *management*.

Bajo cada enfoque hay mucha literatura. En ésta y la siguiente entrada se avanzará en algunas ideas respecto a las dos primeras conceptualizaciones de confianza, dado que allí se da la mayor interacción entre empresas y el ámbito público.

¿Por qué importa?

¿Por qué importa la confianza general que las personas tengan hacia las empresas? Después de todo, las personas tienen que recurrir a las empresas para todo orden de servicios y productos. No lo pueden evitar. Qué puede importar, entonces, lo que se piense de ellas.

El buen funcionamiento de la economía de mercado, sin embargo, descansa en la legitimidad de los actores que participan en él. La percepción que el público manifieste hacia las empresas, cuesta dudarlo, influye en el clima general en que se realizan los

negocios y en las decisiones que la autoridad política tome hacia las empresas. Así, una baja confianza de las personas a las empresas prolongada puede producir, entre otras posibilidades:

- regulaciones más numerosas o demandantes;
- impuestos corporativos más altos;
- fiscalizaciones más frecuentes o estrictas;
- campañas más frecuentes contra proyectos de inversiones;
- aumento de las demandas colectivas contra empresas;
- decisiones judiciales que dan menos créditos a las posiciones de las empresas.

En climas muy adversos contra las empresas –no hay que ir muy lejos en la historia de Chile para verlo– no es raro que se produzcan expropiaciones (físicas o regulatorias) o que mercados completos se cierren a la inversión privada, especialmente si se trata de servicios básicos.

De manera inversa, una ciudadanía que manifiesta alta confianza en la empresa privada es un capital que protege contra estos riesgos y ayuda a amortiguar las acciones de políticos o actores públicos que comúnmente desconfían de ella.

En los países de la OECD, en promedio, el 43 % de los encuestados afirma que es probable que su gobierno acepte las demandas de una empresa que promueva una política beneficiosa para su industria, pero perjudicial para la sociedad en su conjunto. Esta creencia es un riesgo que las empresas no deben menospreciar. Cuando el prejuicio toma alguna forma de realidad, no sólo se ven socavados los valores democráticos y exacerbada la sensación de injusticia, sino que la confianza en las empresas puede caer abrupta y peligrosamente.

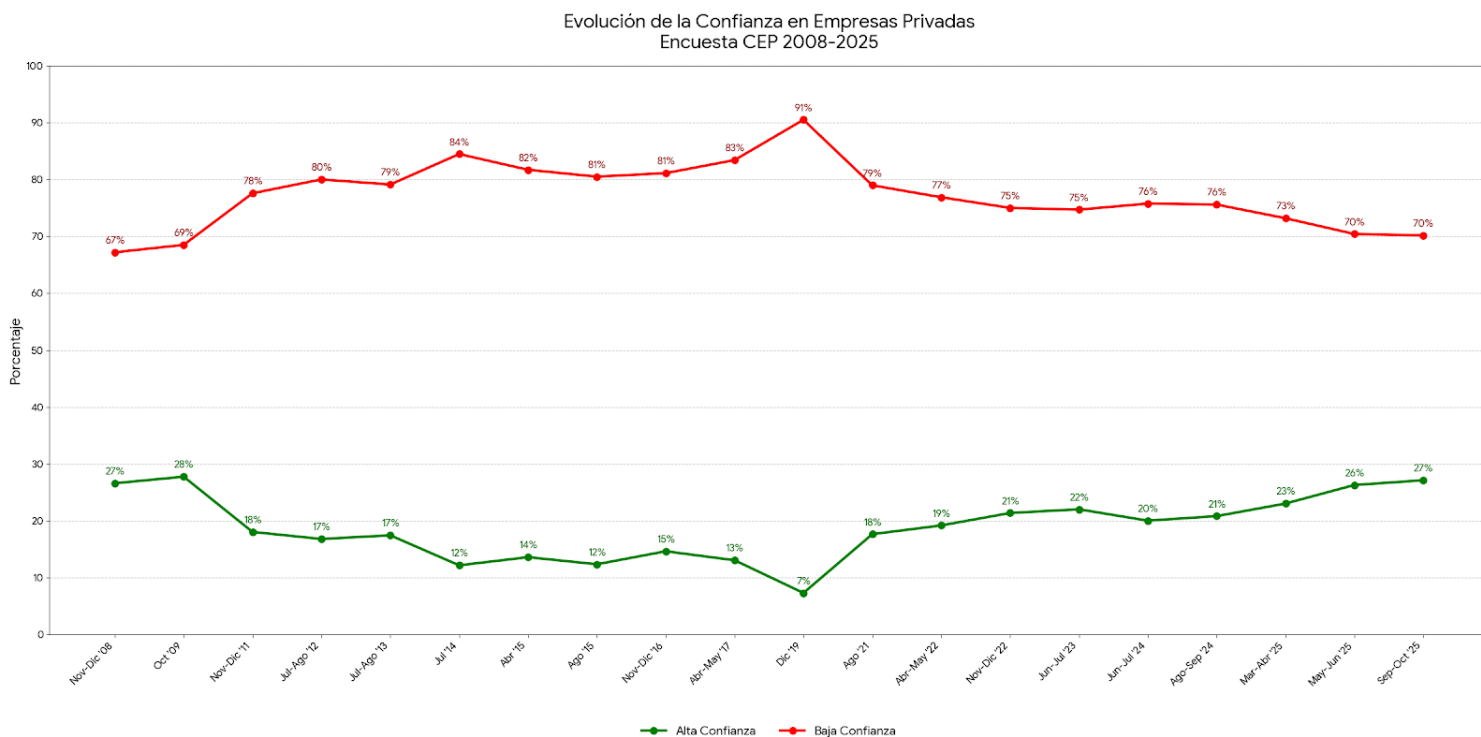
Corresponde a las empresas privadas, entonces, cuidar con enorme celo la confianza pública y no intentar presiones políticas, judiciales o legislativas con vicios opacos o corruptos. Sus puntos de vista deben saber exponerse forma pública, atendiendo a los mecanismos de deliberación democrática. En este ámbito, cuesta poco dudarlo, pagan justos por pecadores.

Evaluación general de las empresas privadas en Chile

El Centro de Estudios Públicos (CEP), a través de su encuesta, ha evaluado la confianza de los chilenos hacia las empresas privadas de forma general desde noviembre

de 2008. La pregunta utilizada tiene un formato común utilizado para evaluar distintas instituciones. Esta es: “A continuación le voy a leer los nombres de algunas instituciones. De acuerdo con las alternativas de la tarjeta, ¿podría Ud. decirme cuánta confianza tiene en cada una de ellas? Veamos... Las empresas privadas”.

El gráfico a continuación expresa la dinámica de esta evaluación a través del tiempo. La suma de las respuestas “Mucha confianza y Bastante confianza” de cada encuesta se muestra en verde y la suma de “Poca confianza o nada”, en rojo. La diferencia entre ambas es “No sabe” o no contesta.



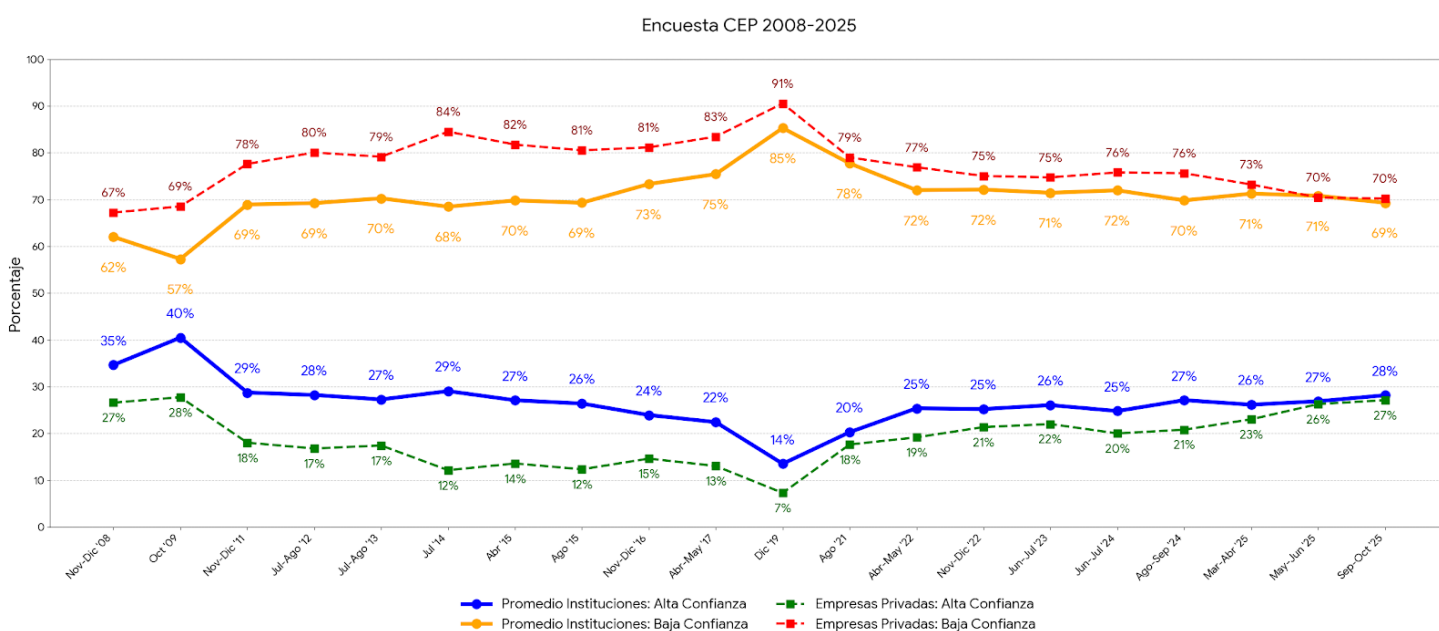
Como se puede observar, el punto más alto de confianza se dio en la encuesta de octubre de 2009, cerca del fin del primer gobierno de Michelle Bachelet (2006-2010), con 28% de mucha o bastante confianza. El punto más bajo se dio en diciembre de 2019 después del estallido social, bajo el segundo gobierno de Sebastián Piñera (2018-2022), con apenas 7% de “alta confianza”. Esos índices se han recuperado en el último lustro, y para la encuesta de septiembre de 2025, estaban ya en 27%.

¿Qué hay detrás de esta caída y recuperación?

Sería tentador decir simplemente que las empresas chilenas primero lo hicieron mal y luego lo hicieron mejor, pero es algo más complejo que eso.

Las empresas existen en un espacio público donde el clima general de la opinión pública afecta la percepción que exista de ellas. Obsérvese el siguiente gráfico, donde se promedian –excluyendo a las empresas privadas– los porcentajes de “alta” y “baja confianza” para las 15 instituciones frecuentemente evaluadas por la Encuesta CEP¹ y se compara este promedio con la confianza en empresas privadas. La alta confianza en empresa continua en verde y la baja confianza en rojo, en tanto que la alta confianza promedio de las instituciones está en azul y la baja confianza promedio en naranja.

Promedio general de confianza en instituciones vs confianza en empresas privadas



Si bien las empresas privadas comienzan con una percepción de alta confianza 12 puntos por debajo del promedio institucional general, el paralelo entre su evolución y la evolución del resto de las instituciones es evidente. Se puede observar, sí, que la caída en la confianza de las empresas se adelantó al resto de las instituciones a partir de julio de 2014, donde la diferencia se amplía de 12 a 17 puntos (más sobre eso en breve).

Por lo demás, resulta claro que algo sucedió con el clima de la opinión pública a partir del primer gobierno de Piñera (2010-2014). Entre octubre de 2009 y diciembre de 2011, el promedio de confianza en las instituciones conoce una caída de 11 puntos y,

¹ Las instituciones promediadas son Carabineros, Congreso, Fuerzas Armadas, gobierno, Iglesia Católica, Iglesia Evangélica, Ministerio Público (fiscales), municipalidades, partidos políticos, prensa escrita, Policía de Investigaciones, radio, sindicatos, televisión y Tribunales de Justicia. Si alguna encuesta no se midió la confianza hacia alguna de estas instituciones, el promedio se realizó con las instituciones disponibles.

luego de mantenerse relativamente estable por algunos años, comienza a degradarse consistentemente a partir de abril de 2015, hasta encontrar su punto más bajo después del estallido social de octubre de 2019.

Posibles causas de esta evolución

Las causas podrían buscarse en el clima político de entonces. En que aquellos años el sector “autoflagelante” de la Concertación comenzó a imponer su mirada sobre el resultado de las últimas dos décadas, al tiempo que, como hizo ver Max Colodro (2019), una parte importante de la centroizquierda e izquierda vio como un fracaso de tipo existencial el que un político de centroderecha fuera elegido democráticamente para presidir el país. No debiera descartarse tampoco la influencia del movimiento estudiantil, cuyas primeras manifestaciones comenzaron en 2006, pero se tomó realmente la agenda pública durante el año 2011. En paralelo a todo esto, un relato acerca de la desigualdad en Chile se hizo omnipresente en la discusión pública, sustentado en el diagnóstico acerca del malestar social generado por el PNUD (1998), diagnóstico que, más tarde, orientó buena parte las políticas públicas de la segunda presidencia de Michelle Bachelet (2014-2018).

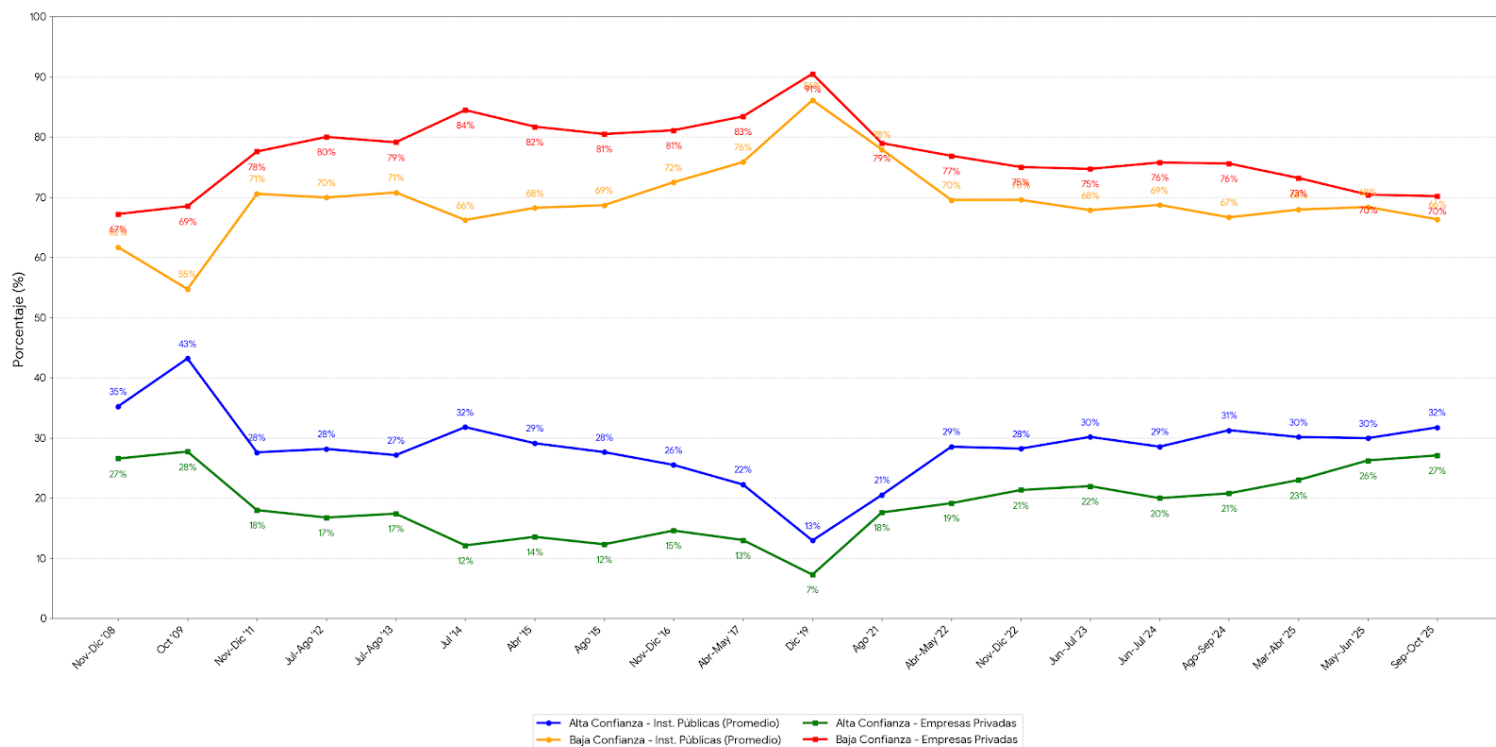
A la sensación de que el sistema general político económico era injusto, ayudaron también los casos de colusión empresarial del período: farmacias (fines de 2008), productores de pollos (2014), papel higiénico (2015) y pollos en los supermercados (2019). Ellos se dieron en paralelo a descubrimientos de influencia económica en la política, entre los más bullados, el caso Penta (2014) y el caso SQM (2015). Todas estas auténticas telenovelas noticiosas, es difícil dudarlo, afectaron directamente la percepción sobre las empresas privadas y sus consecuencias están a la vista en estos gráficos.

La caía especial de 5 puntos porcentuales de la “alta confianza” en las empresas entre mediados de 2013 y mediados de 2014 puede explicarse en buena medida por este clima, tal como los mencionados 17 puntos de diferencia que aparecen en julio de 2014 frente al promedio general del resto de las instituciones.

Para ilustrarlo más nítidamente, el siguiente gráfico compara la evolución de la confianza en las empresas con la evolución del promedio de la confianza en las ocho instituciones estatales o públicas habitualmente incluidas en la Encuesta CEP².

² Este promedio considera las evaluaciones de Carabineros, Congreso, Fuerzas Armadas, gobierno, Ministerio Público (fiscales), municipalidades, Policía de Investigaciones y Tribunales de Justicia.

Confianza en instituciones públicas (Promedio) vs. empresas privadas
Encuesta CEP 2008-2025



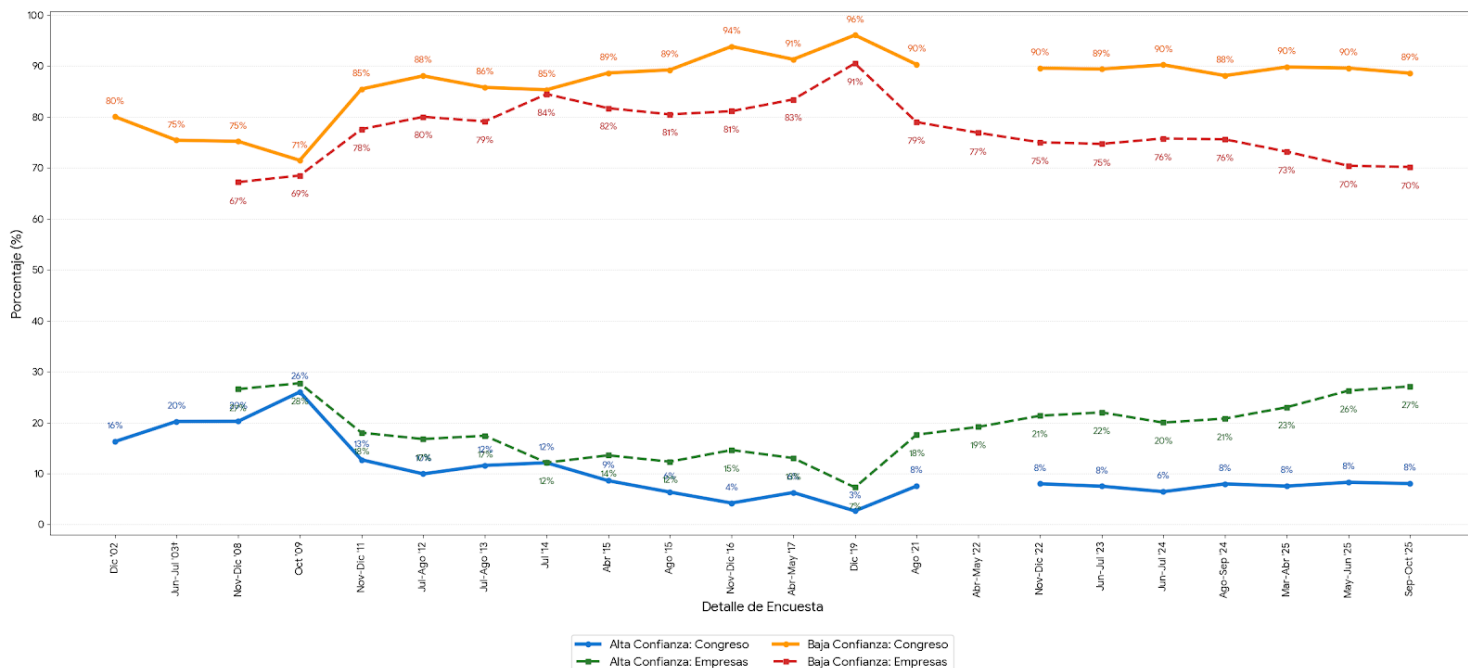
Como puede verse, la “alta confianza” en instituciones estatales, en la práctica, se mantiene en 28% o sobre esto entre diciembre de 2011 y agosto de 2015. En el mismo periodo, la “alta confianza” en empresas privadas cae del 18 al 12%. En julio de 2014 la diferencia entre ambas percepciones llega incluso a los 20 puntos. Todo ello refleja que existió un particular clima de sospecha hacia la empresa privada a mediados de la década pasada, sospecha que no conocieron las instituciones estatales. La distancia entre ambas percepciones recién se reduce de los 10 puntos en abril de 2017, cuando a las instituciones estatales ya no pueden escapar a la atmósfera de desconfianza general que vive Chile.

La buena noticia es que la confianza en la empresa privada ha mejorado sostenidamente a partir de diciembre de 2019, hasta converger con el promedio de todas las instituciones evaluadas por la Encuesta CEP. Al mismo tiempo, la brecha de 12 puntos registrada en octubre de 2009, casi en los inicios de estas mediciones, prácticamente ya no existe. En tanto que la brecha entre instituciones estatales y empresas privadas está, a septiembre de 2025, reducida a 5 puntos, casi su mínimo histórico. Esto parece particularmente llamativo cuando algunas instituciones muy relevantes de la República de Chile no pueden contar la misma historia.

Obsérvese, a continuación, la evolución de la confianza en el Congreso y en los Tribunales de Justicia comparadas con la evaluación de las empresas privadas.

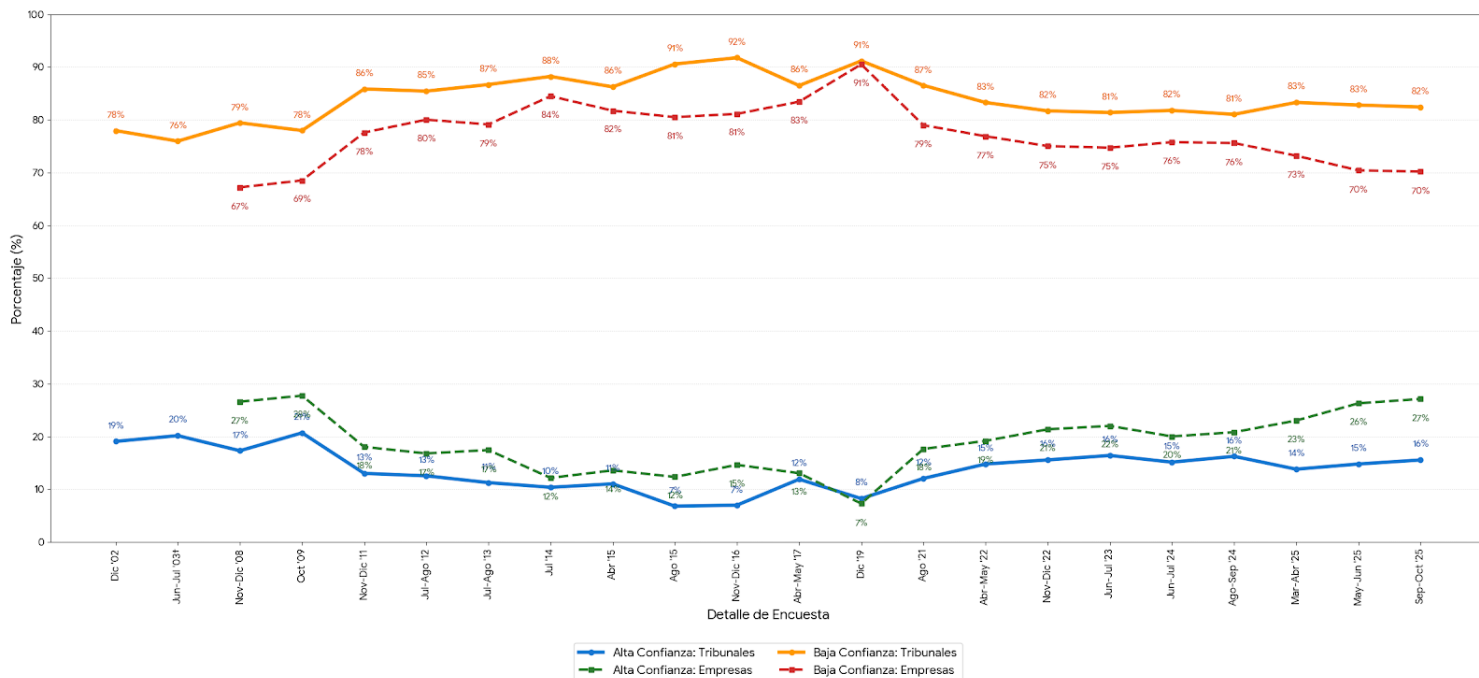
Confianza en Congreso vs Empresas privadas

Encuesta CEP 2008-2025



Confianza en Tribunales de justicia vs. Empresa privadas

Encuesta CEP 2008-2025



Ambas comparaciones muestran un punto donde se produjo una convergencia de la baja confianza en el Congreso o en Tribunales con la baja confianza en las empresas privadas, pero la percepción de estas últimas ha podido recuperar parte significativa de la

confianza perdida hacia diciembre de 2019, mientras que el Congreso y los Tribunales no han podido hacerlo con la misma fuerza: la confianza en el Congreso solo ha aumentado en 5 puntos porcentuales en los últimos seis años, mientras que los Tribunales solo en 8 puntos.

Si es cierto que la confianza en las instituciones públicas se evalúa en base a su desempeño (Miller 1974 y 1984; Newton y Norris 2000; Lee 2018), esto significa que las empresas privadas han mostrado, en términos generales, un mejor trabajo a ojos de la ciudadanía. Por cierto, una empresa privada particular puede tener un rol propiamente público sólo en contadas ocasiones, pero la suma de empresas sí son parte del sistema político económico en que los ciudadanos viven y, en ese contexto, pueden verse mejor o peor evaluadas.

Ahora, como se ha visto, no hay que olvidar que la evaluación de las empresas privadas no es ajena ni independiente al clima de confianza general en las instituciones. Cuando se producen olas de desencanto, desafección o sospecha en la ciudadanía, ellas afectan a todo entramado político y económico. No en igual medida, pero siempre en medida importante. En ese sentido, las empresas privadas deben, además de actuar con apego a la ley y la justicia, saber contribuir a que sustenten la confianza en el resto de las instituciones del país, así como cuidar los marcos institucionales de la democracia. De otra forma, la corrosión de confianza en las instituciones también las afectará a ellas.

Bibliografía citada

Colodro, Max. 2019. “La centroizquierda en el limbo”. *Estudios Públicos* 153: 195-204.

Lee, Yunsoo. 2018. “The Great Recession, Government Performance, and Citizen Trust”. *Journal of International and Area Studies* 25 (1): 57-70.

Miller, Arthur H. 1974. “Political Issues and Trust in Government: 1964-1970”. *The American Political Science Review* 68 (3): 951-972

—. 1984. “The Confidence Gap: Business, Labor and Government in the Public Mind, by Seymour Martin Lipset and William Schneider”. *The Public Opinion Quarterly* 48 (4): 838-840.

Newton, Kenneth y Pipa Norris. 2000. “Confidence in public institutions: Faith, culture, or performance?”. En *Disaffected democracies: What’s troubling the trilateral countries?*, editado por S. Pharr, & R. Putnam. Princeton: Princeton University Press.

SOBRE AYALA, BEYER & SIERRA

Ayala, Beyer & Sierra –ABS– es una consultora especializada en políticas, investigación y opinión. Ayudamos a las organizaciones a comprender cuestiones complejas, a tomar decisiones estratégicas fundamentadas y a participar de manera eficaz en el debate público.

Nos dedicamos a analizar el devenir político, social y económico del país, comprender su impacto en las empresas y apoyar en las decisiones estratégicas que fortalezcan su posición frente a la ciudadanía. Nuestras herramientas son la investigación seria de la realidad, los estudios de opinión cuidadosamente diseñados y el análisis de fuentes públicas y datos nacionales e internacionales. Creemos firmemente que una acabada comprensión del entorno ayuda a tomar mejores, así como que la evidencia ayuda a desarrollar argumentos más convincentes.

¿Interesado? Escríbenos a:

contacto@absconsultora.cl