



## La confianza en las empresas se desploma en 2026

El estudio de Confianza 2026, elaborado por PwC, la UDP y la ACHS, presentado hoy en Icare, registró una importante caída en la confianza de los consumidores hacia las empresas este año respecto del anterior. El análisis consolida las respuestas de 5.134 personas de todo el país, considerando 2.498 consumidores, 2.375 colaboradores de empresas y 261 directivos.

Los sectores empresariales mejor evaluados fueron la minería, con una nota de 4,8 de 1 a 10; seguido del comercio, con 4,6, y la industria manufacturera, con 4,5.

En esta escala, todos estos sectores, a pesar de ser los de mejor calificación, tienen nota roja. También cayeron respecto del mismo estudio de 2025, en el que la minería tuvo un 6,2; el comercio, un 6,1, y la manufactura, un 5,9. Los consumidores califican en general a las empresas con un 5,6 (nota azul por una décima), pero igual se registra una disminución de 0,4 frente al año pasado. Le siguen otras instituciones, como las Fuerzas Armadas y de

Orden, con un 4,9. Para los trabajadores, las empresas tienen un 6,5 y las FF.AA., un 4,7.

Se consultó a los encuestados sobre qué experiencias habían dañado su confianza. El 64% respondió que durante los últimos 12 meses había tenido alguna experiencia que dañó esa confianza y la relación con la empresa. Los hechos con mayores menciones fueron que la calidad de los productos o servicios recibidos no concordaba con lo ofrecido (32%), incumplimiento de posventa o letra chica (25%) y cobros indebidos (25%). La consecuencia de esto es que un 70% de los consumidores dejó de comprar en una empresa en la que ya no confiaba y un 50% recomendó no comprar a dicha empresa.

