

## El 70% deja de comprar a empresas si pierde la confianza

La Facultad de Administración y Economía de la Universidad Diego Portales, PwC Chile y la Asociación Chilena de Seguridad (AChS) presentaron el Estudio de Confianza 2026, donde el 70% de los consumidores declaró haber dejado de comprar a empresas en las que dejó de confiar.

Del total, más de la mitad afirmó haber recomendado a terceros no adquirir productos o servicios de esas compañías.

El análisis se desarrolló en un universo de 5.134 personas a lo largo de todo el país, desglosados en 2.498 consumidores, 2.375 trabajadores y 261 directivos, consultados entre el 23 de febrero y el 6 de abril.

Entre los hallazgos también destacó la disminución en la confianza hacia las empresas, ya

que obtuvieron una nota promedio de 5,6, lo que significó 0,4 puntos menos que en 2025. Entre los trabajadores este indicador llegó a 6,5.

A nivel sectorial, la minería obtuvo la mejor evaluación entre consumidores, con una nota de 4,8 en una escala de 1 a 10, seguida por el comercio (4,6) y la industria manufacturera (4,5). "Sin embargo, todos estos sectores registraron caídas respecto de la medición anterior", señaló la casa de estudios.

Además, un 53% de los consumidores manifestó desconfianza respecto de la calidad de las respuestas entregadas por herramientas de inteligencia artificial (IA) cuando son contactados por empresas, y un 47% declaró desconfiar de su uso para atención al cliente y publicidad.



*Atención al cliente muchas veces está a cargo de autómatas.*