

Claudio Ramírez
cramirez@mercuriovalpo.cl

La confianza se ha consolidado como uno de los activos más frágiles y, al mismo tiempo, más determinantes para el desarrollo social, económico y empresarial del país. En ese contexto, se dio a conocer la tercera versión del Estudio de Confianza de PwC Chile, realizado en conjunto con la Universidad Diego Portales (UDP) y la colaboración de la Asociación Chilena de Seguridad (Achs).

A nivel regional, el documento consigna una baja en la confianza hacia las empresas por parte de los consumidores y de sus colaboradores. En el caso de los primeros, considerando una puntuación de 1 (no confía en absoluto) a 10 (confía totalmente), la cifra se situó en 5,7, retrocediendo 0,3 puntos respecto a la medición anterior y ocupando el séptimo lugar entre todas las regiones.

En lo que respecta a los trabajadores la puntuación fue de 6,2, bajando 0,2 puntos con relación a 2025; sin embargo, fue la región que mostró una menor confianza a nivel país.

El académico e investigador de la Facultad de Administración y Economía UDP, Nicolás Hardy, indicó que "la señal más fuerte es que la confianza dejó de ser un crédito que se concede por defecto: el 59% de los consumidores y el 50% de los colaboradores de la región declara haber tenido en los últimos 12 meses una experiencia concreta que dañó su confianza".

MAYORES MENCIONES

De hecho, los problemas más mencionados son los cobros indebidos (29,8%), la calidad que no concuerda con lo ofrecido (27,4%) y el incumplimiento de compromisos o la "letra chica" (20,2%).

"Son todos problemas transaccionales y verificables, las quejas sobre el 'propósito' o los valores de la empresa quedan en cifras marginales. Y cuando la confianza se mide contra hechos y no contra promesas, la expectativa pierde su poder de sostén: apenas un tercio de los consumidores de Valparaíso está de acuerdo con que 'las empresas comprenden el valor de la confianza del cliente', y

5,7

es la puntuación (de 1 a 10) que asignaron los consumidores a las empresas en la región.



EN LA ENCUESTA PARTICIPARON TANTO LOS CONSUMIDORES COMO LOS COLABORADORES.

Región: estudio revela caída en la confianza hacia las empresas

ECONOMÍA. El problema más mencionado por los consumidores son los cobros indebidos (29,8 %).

sólo un 36% de los colaboradores siente que sus líderes 'prestan la debida atención' a ganársela", señaló el académico.

CAÍDA MODERADA

Pese a ello, indicó que lo que muestran los datos no es un colapso, sino un cambio de régimen, pues señala que la caída, a diferencia de otras regiones, es moderada y, sobre todo, la empresa sigue siendo la institución mejor evaluada de toda la región. Recordó que entre los consumidores la cifra fue de 5,7, frente a Fuerzas Armadas (4,9), Carabineros (4,8), Gobierno (3,3), Sindicatos (3,1), Iglesia Católica (2,9), Tribunales (2,8), Gremios Empresariales (2,8), Congreso (2,6) y, al fondo de la tabla, Partidos Políticos, con 2,1.

Agregó que "en ese contexto, la lectura correcta es que la expectativa todavía abre la puerta, pues el 43% de los colaboradores postuló a su empresa precisamente porque confiaba en ella, pero ya no la sostiene sola: lo que la sostiene es que la experiencia posterior confirme esa expectativa".

Asimismo, dijo que las cifras regionales son casi idénticas a las nacionales, lo que refuerza que estamos ante un fenómeno de régimen, no ante

"Cuando la confianza se mide contra hechos y no contra promesas, la expectativa pierde su poder de sostén".

Nicolás Hardy
Académico e investigador,
Facultad de Admin. y Econ. UDP

"Hoy las personas evalúan a las empresas y a las instituciones desde su capacidad de cumplir y generar resultados".

Javier Torrejón
Presidente CRCP

un problema local.

Por rubros, en consumidores, las ramas mejor y peor evaluadas en Valparaíso son las mismas que a nivel país: arriba Minería (5,0 regional vs. 4,8 nacional) y Comercio, alojamiento y turismo (4,6 en ambos); abajo Servicios Financieros (3,8) y Administración Pública (3,6 vs. 3,5 nacional). "Es decir, la gente de Valparaíso se mueve, en lo grueso, al ritmo de un clima de confianza que es del país completo. La realidad re-

gional casi no aparece en el movimiento", precisó.

El presidente de la CRCP, Javier Torrejón, manifestó que las cifras de confianza en la Región de Valparaíso reflejan una señal relevante.

"Hoy las personas evalúan a las empresas y a las instituciones desde su capacidad de cumplir, responder y generar resultados concretos en su experiencia cotidiana. La baja tanto en la confianza de consumidores como de colaboradores muestra que las expectativas, por sí solas, ya no son suficientes para sostener la credibilidad", enfatizó.

Añadió que desde el gremio se ha planteado que la recuperación económica no depende únicamente del optimismo, sino de la capacidad de transformar las expectativas en hechos concretos. "Esa lógica aplica también a la confianza: las personas valoran cuando existen señales visibles de cumplimiento, inversión, desarrollo y mejoras reales en su entorno. (...) La confianza se fortalece cuando los proyectos avanzan, cuando las empresas responden y cuando las personas perciben que existe capacidad de ejecución y compromiso con el desarrollo regional", subrayó.