

ICREO OPINIÓN PÚBLICA 2023

Reimpulsar la construcción de confianza: una convicción

alma *brands*





Modelo y metodología ICREO Opinión Pública

ICREO Almagrandes Opinión Pública

Dimensiones de la Confianza



Transparencia

Son honestas y transparentes, dicen la verdad y no ocultan información



Responsabilidad

Son responsables con las personas y el entorno, cumplen lo que prometen y se hacen cargo de sus errores



Empatía

Se preocupan de verdad por los intereses de las personas y la sociedad



Respaldo

Tienen una trayectoria y desempeño que dan seguridad y respaldo



Cercanía

Son cercanas y accesibles

----- **Nueva Confianza** -----

----- **Confianza Tradicional** -----

Metodología 9ª edición ICREO Opinión Pública 2023

Medición realizada entre el 2 y 12 de mayo de 2023



GÉNERO

Mujeres	1.534
Hombres	1.457

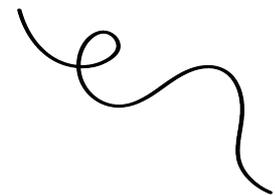
GSE



C1	737
C2	451
C3	864
D	939

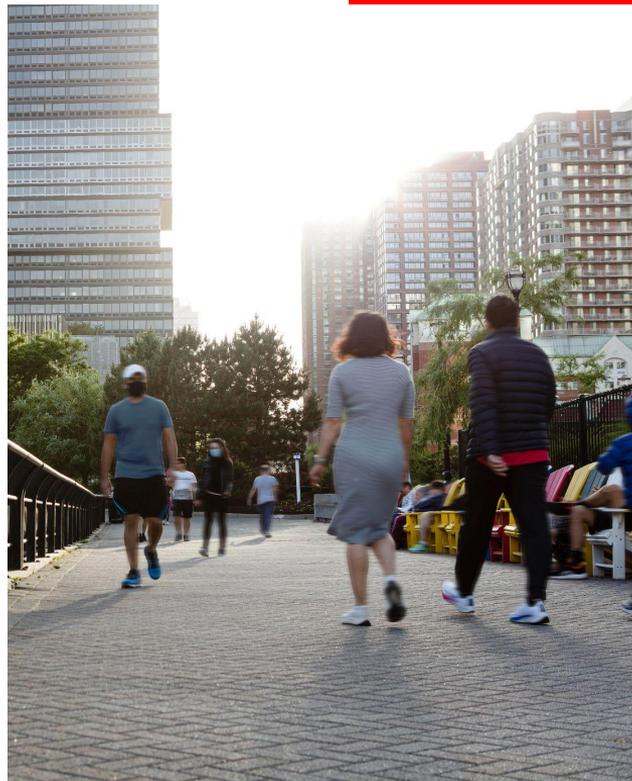
EDAD

18-35 años	1.268
36-54 años	1.095
55-70 años	627



*El margen de error de la muestra total es de **1,8%**

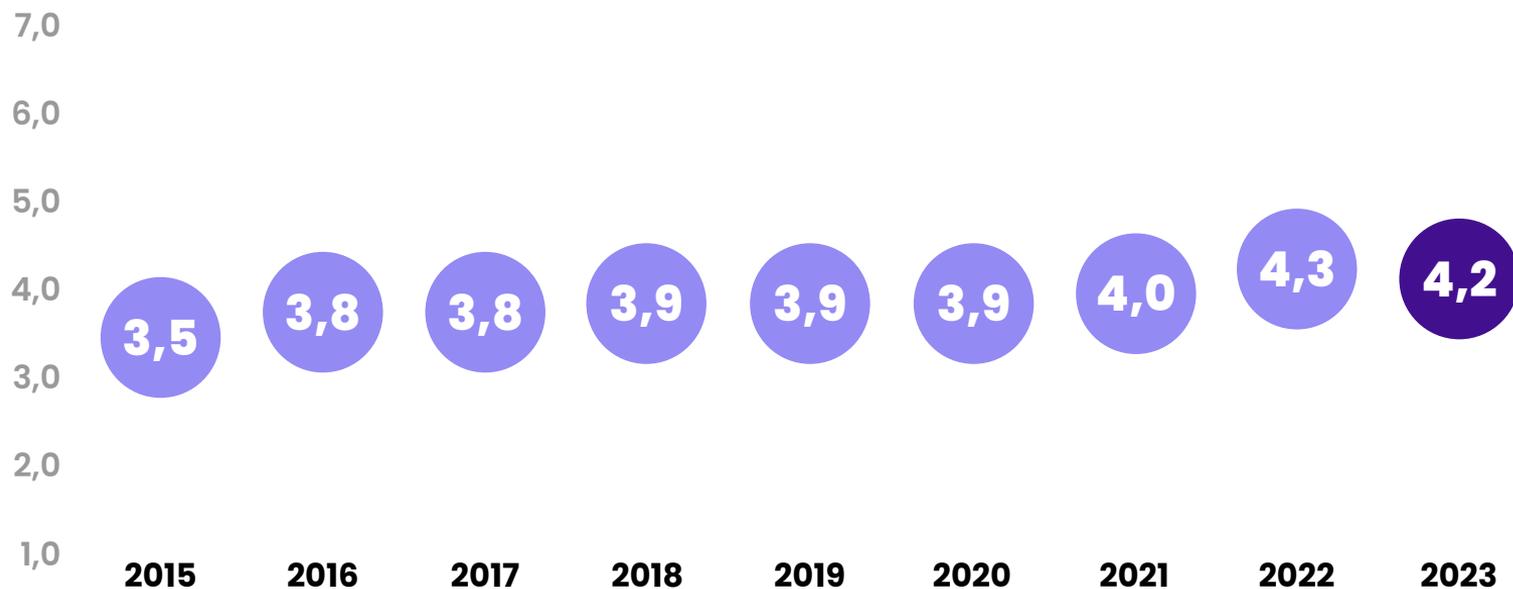
Estado de la confianza en empresas e instituciones 2023



Luego del leve fortalecimiento que observamos en los últimos años, hoy nos encontramos frente a una **confianza estancada**

ICREO Opinión Pública

Evolución 2015 - 2023



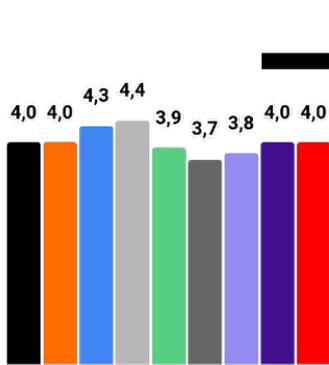
(Base Total 2023: 2.991 casos - Escala de notas 1 a 7)

Confianza en Categorías agrupadas - Evolutivo

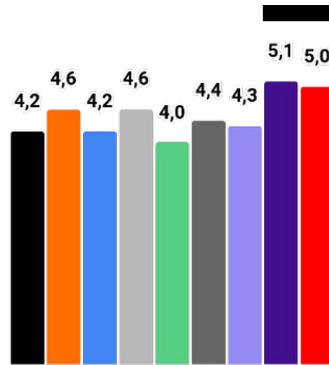
Confianza que se estanca por igual en los distintos grupos de categorías

Promedio ICREO en Categorías Agrupadas

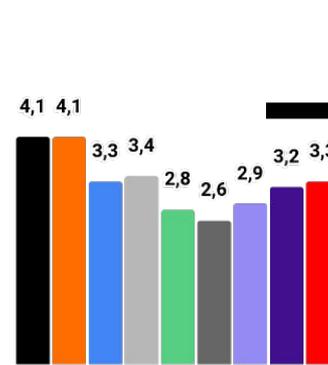
■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



Medios

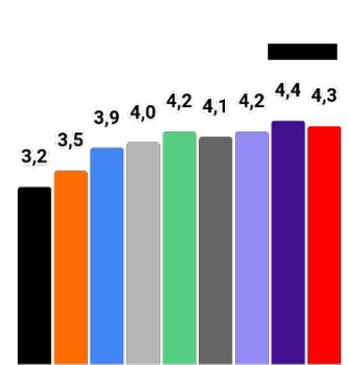


Fundaciones e Instituciones sin fines de lucro



Instituciones del Estado

- Instituciones y Servicios del Estado
- FFAA y de Orden y Seguridad Públicas
- Poderes del Estado



Empresas



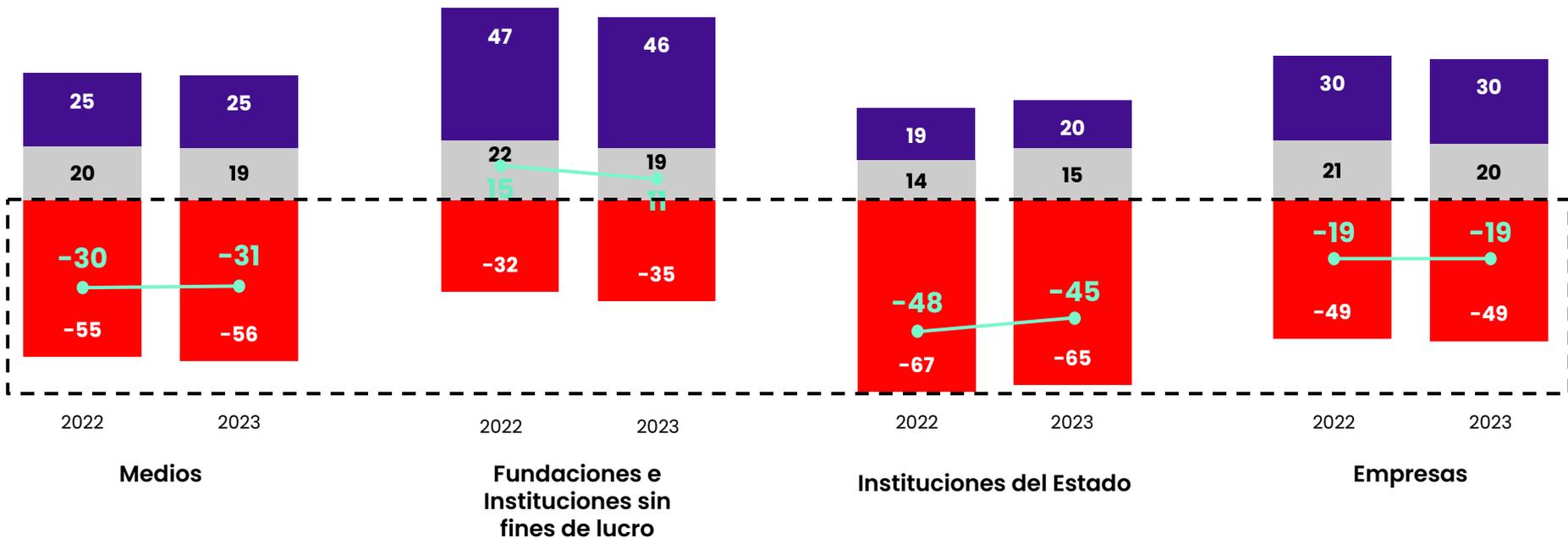
Más allá del promedio,
**se sostiene aún un alto nivel de
desconfianza** en **todas** las
categorías medidas

Confianza en Categorías agrupadas, Evolutivo 2022 - 2023

Con notas de 1 a 4 que sobrepasan el 30%

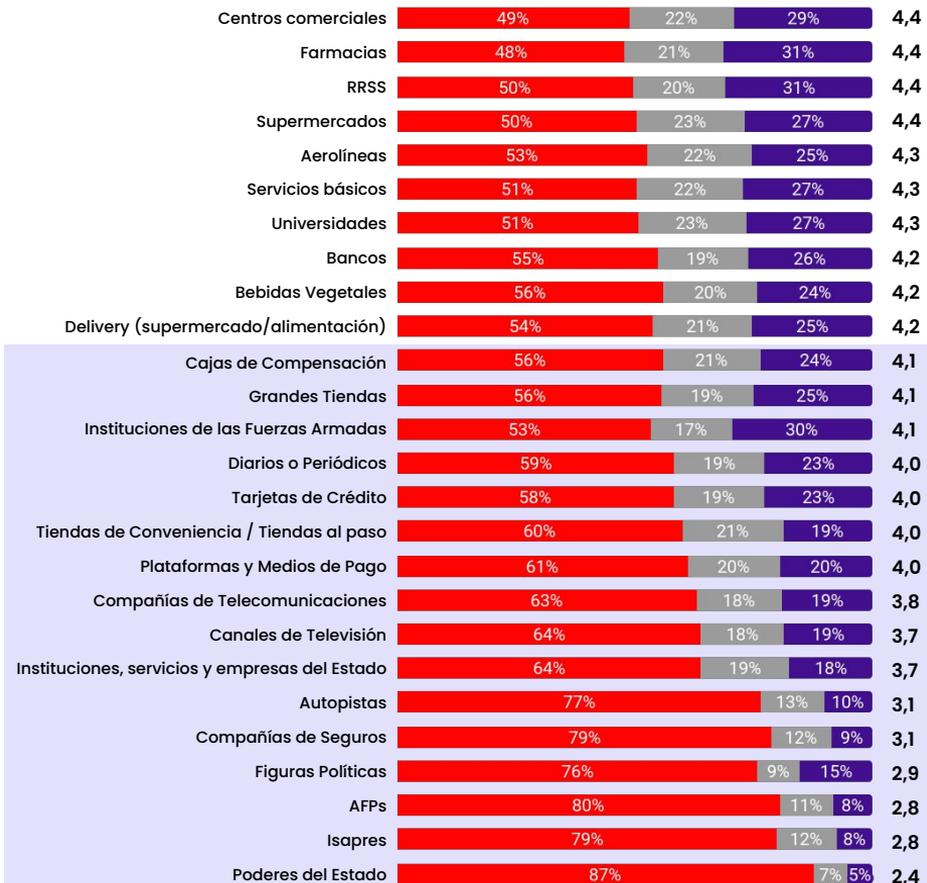
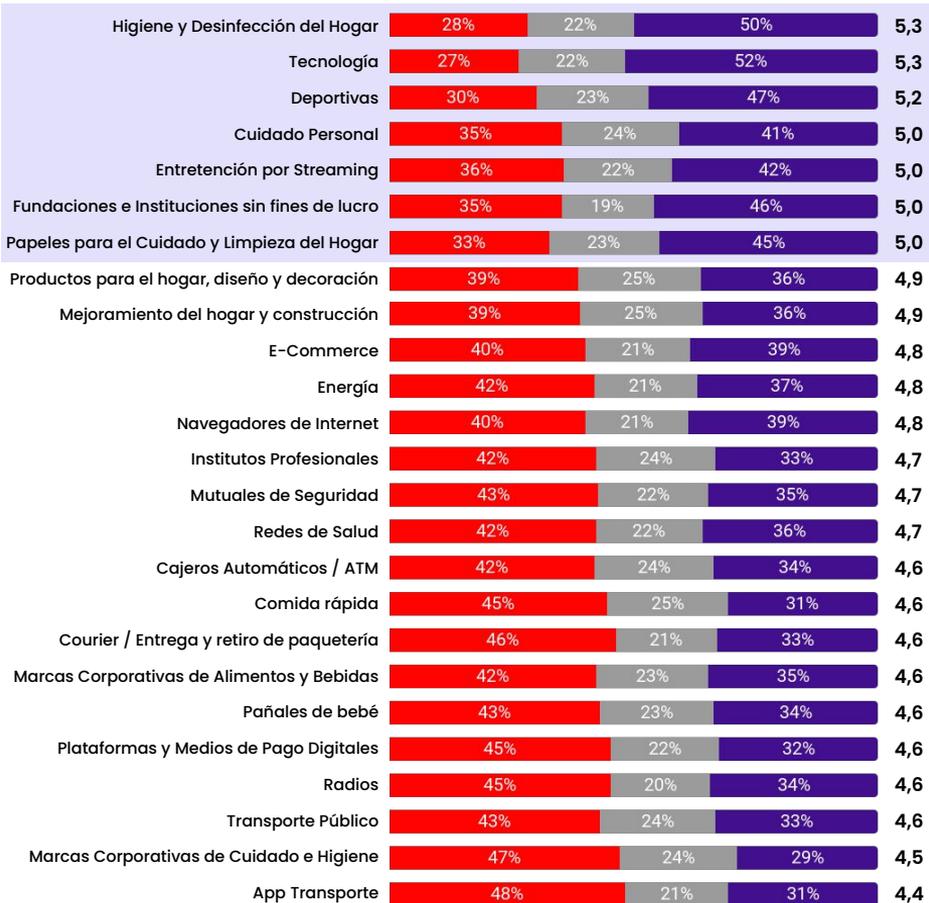
Distribución de notas en Categorías Agrupadas

■ % notas 6 y 7 ■ % notas 5 ■ % notas 1 a 4



Ranking Categorías ICREO 2023

■ % notas 1 a 4 ■ % notas 5 ■ % notas 6 y 7

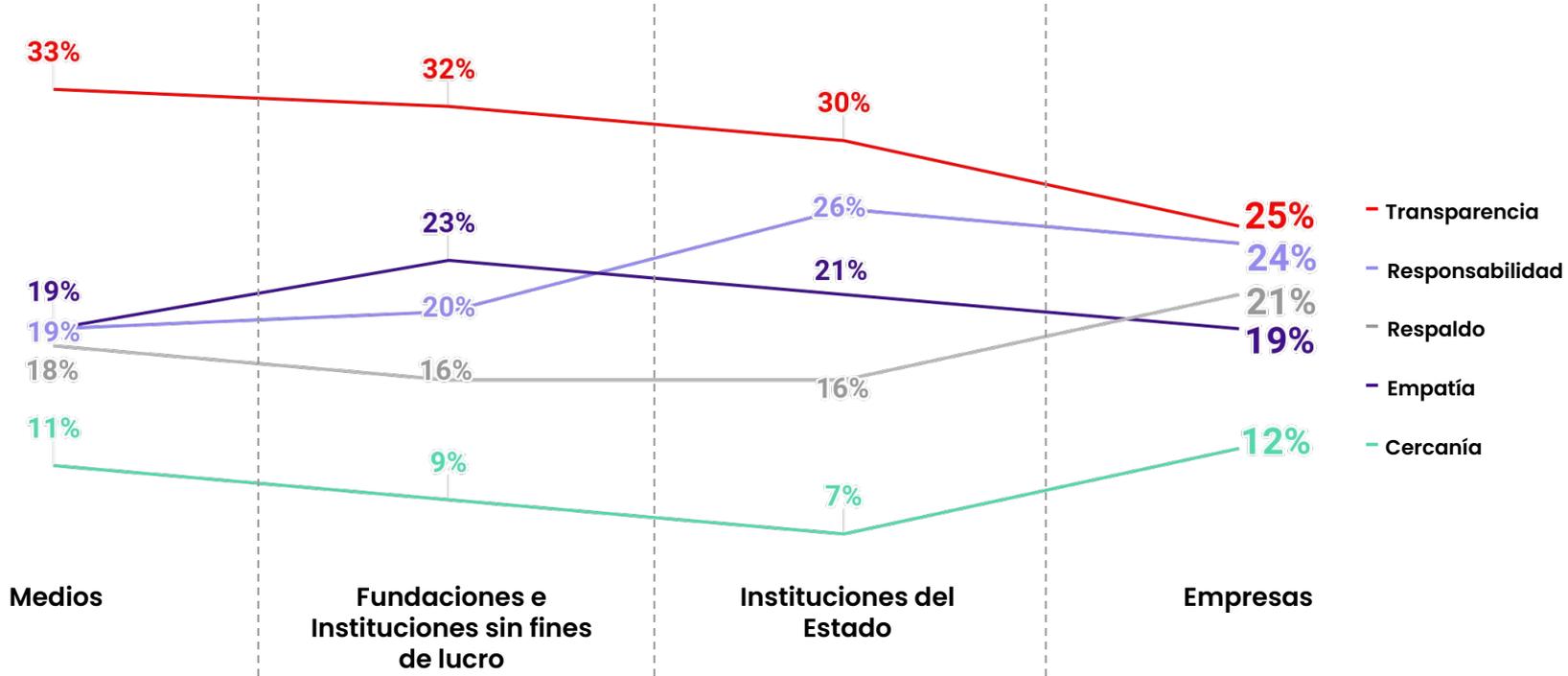
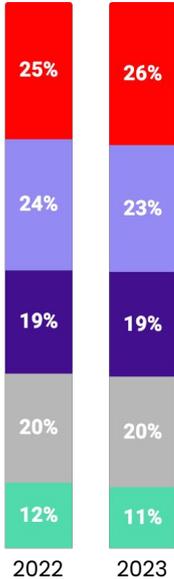


Y **aún persiste un débil**
desempeño en las
dimensiones más
importantes para la
confianza

Importancia Dimensiones 2023 – Categorías agrupadas

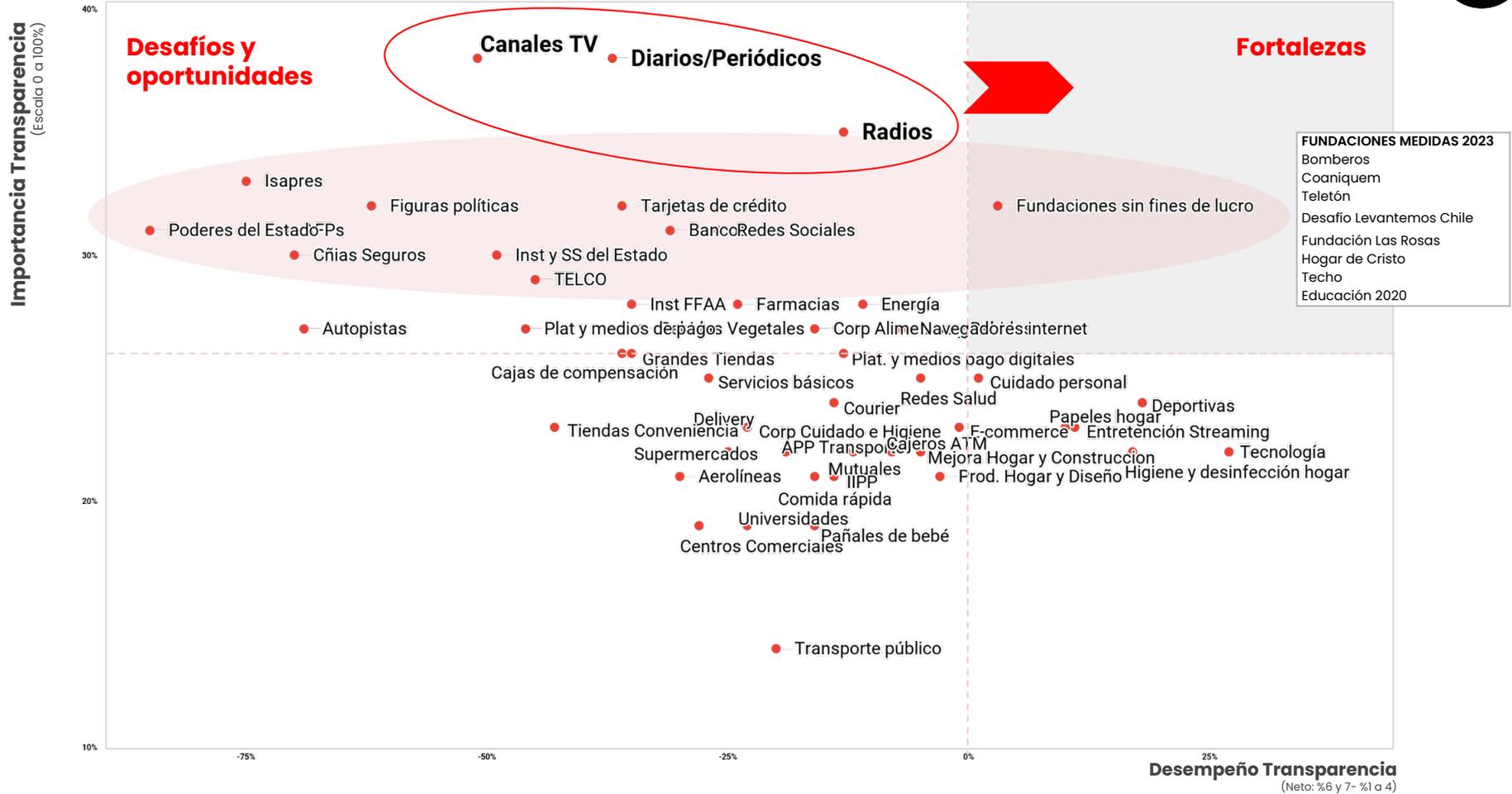
¿Qué construye confianza en cada grupo de categorías?

Importancia promedio

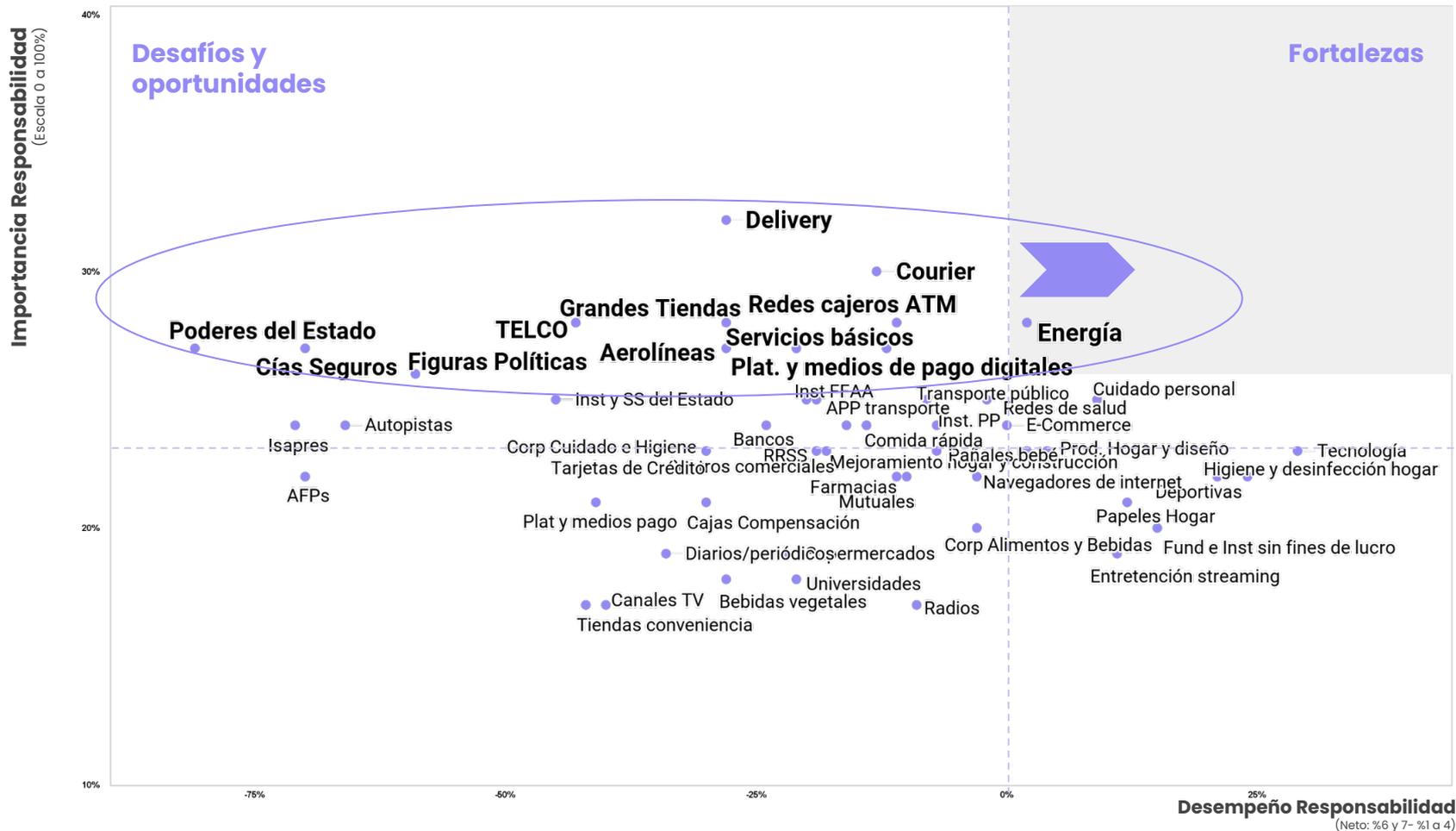


¿Cuáles son los requisitos más importantes para que pueda confiar en las marcas de...?

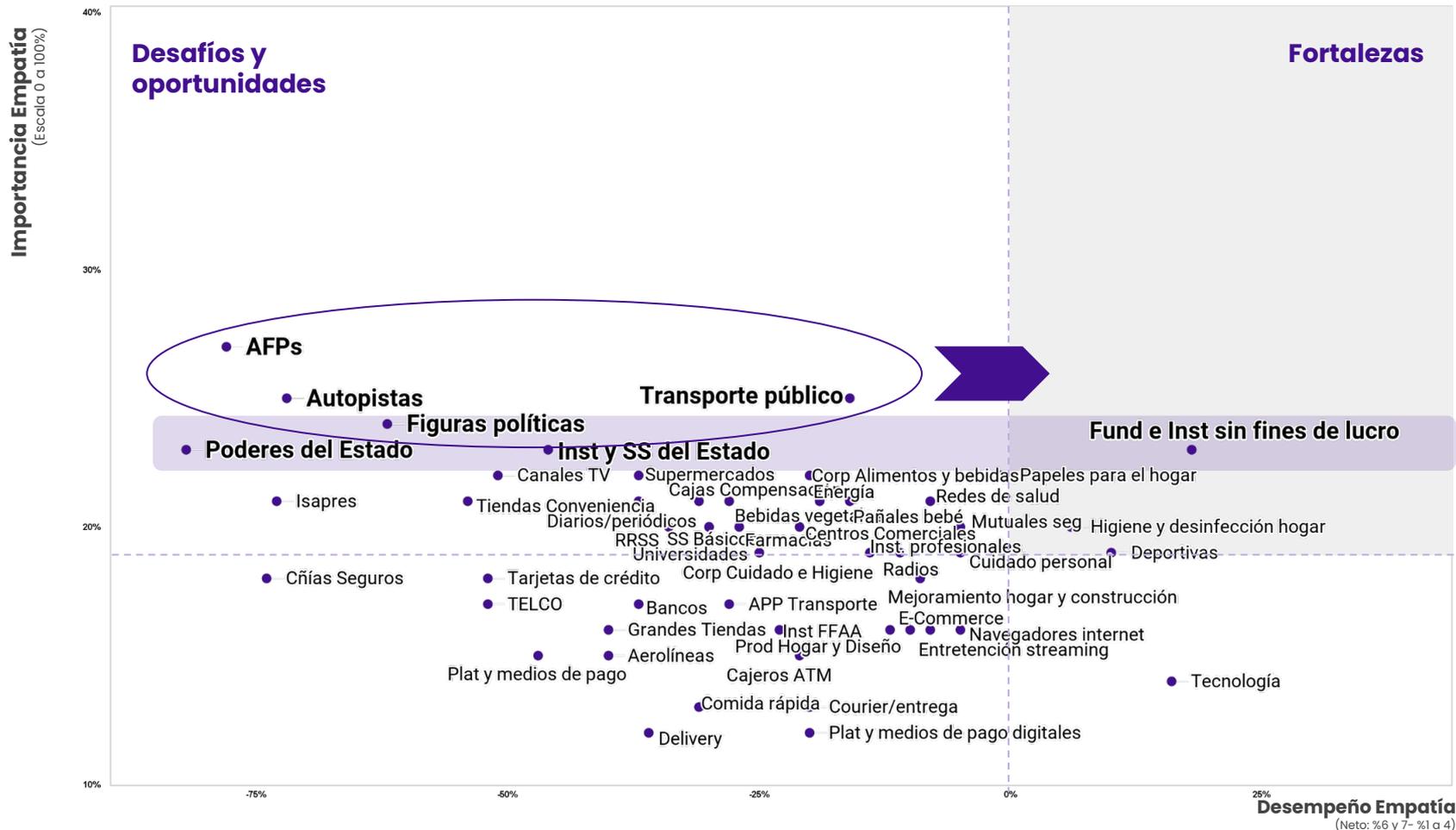
Desempeño **Transparencia** según importancia en cada categoría



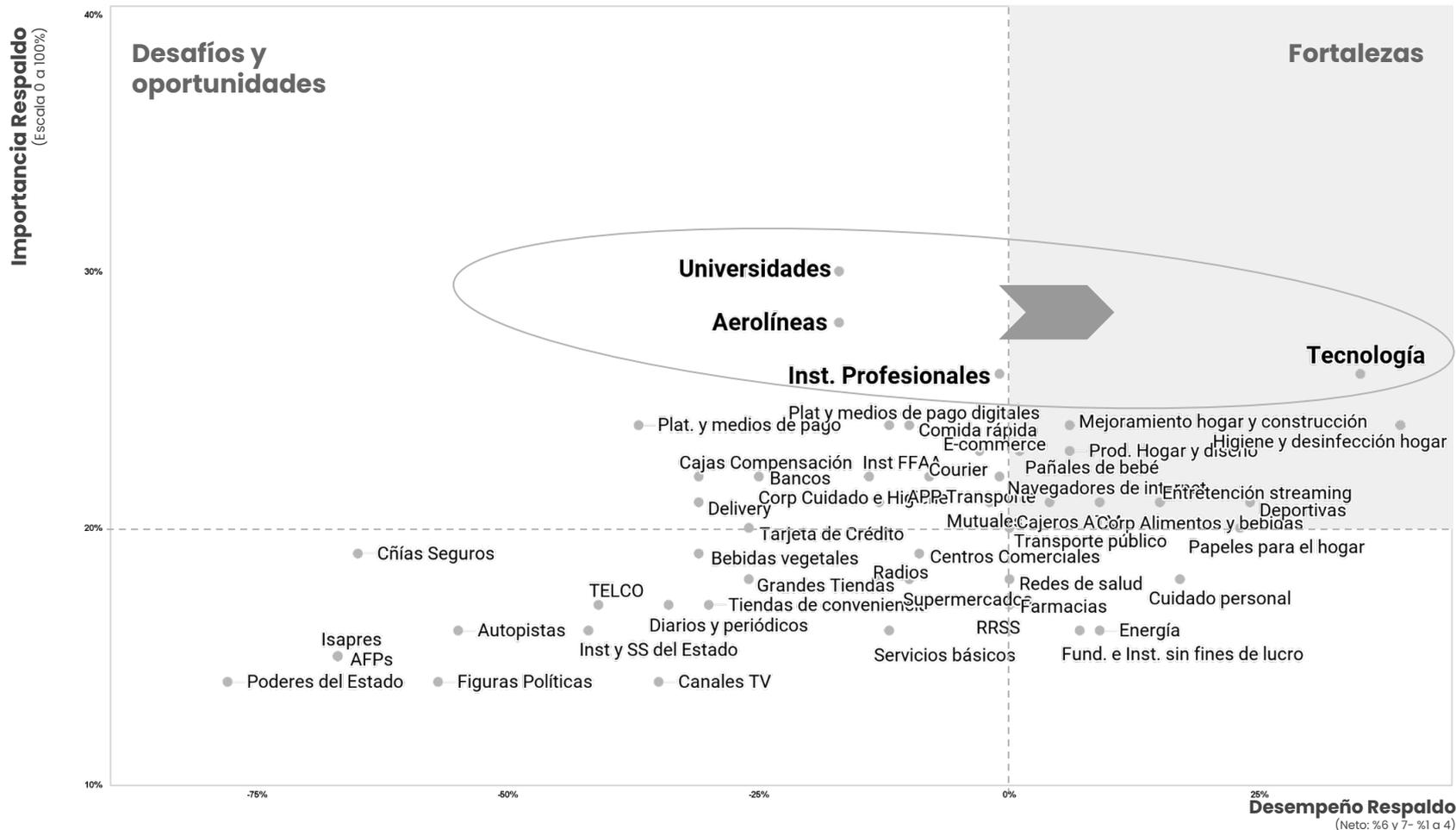
Desempeño **Responsabilidad** según importancia en cada categoría



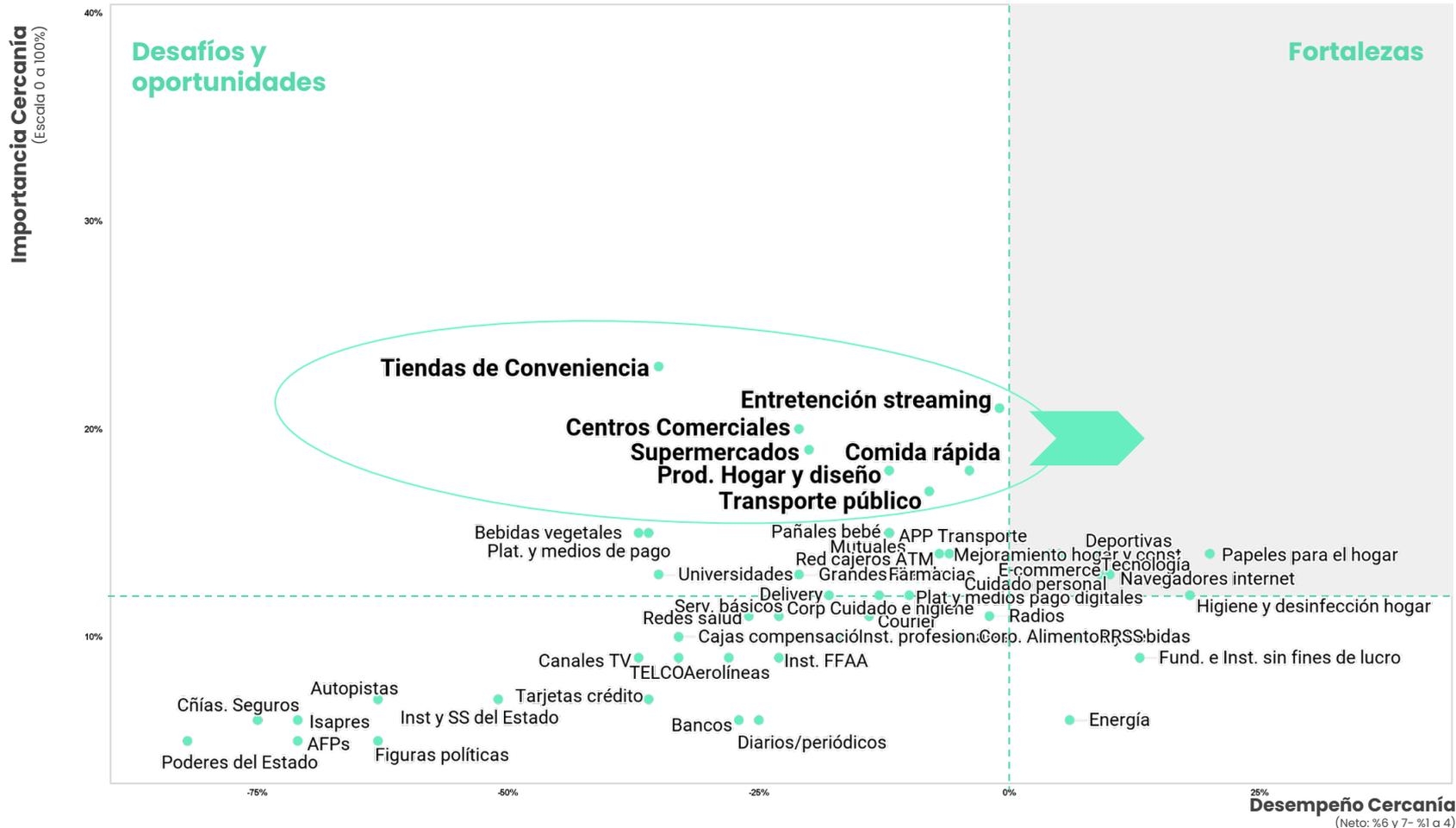
Desempeño **Empatía** según importancia en cada categoría



Desempeño **Respaldo** según importancia en cada categoría



Desempeño **Cercanía** según importancia en cada categoría



Más allá del estancamiento general de la confianza y del gran desafío para seguir avanzando, desde los **movimientos 2022-2023** es posible observar interesantes **referentes que mejoran**



01

La tecnología y el deporte referentes en confianza



02

El fortalecimiento de los servicios básicos



03

La recuperación de la confianza en las Fuerzas de Orden y Seguridad Públicas



04

El valor de la movilidad como servicio y fuente de trabajo



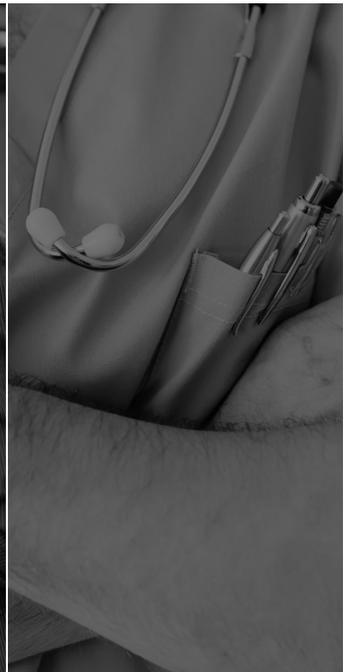
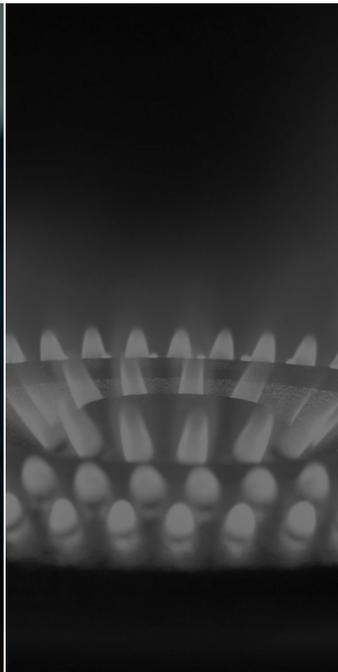
05

La gran relevancia de las redes de salud hoy



01

La tecnología y el deporte referentes en confianza



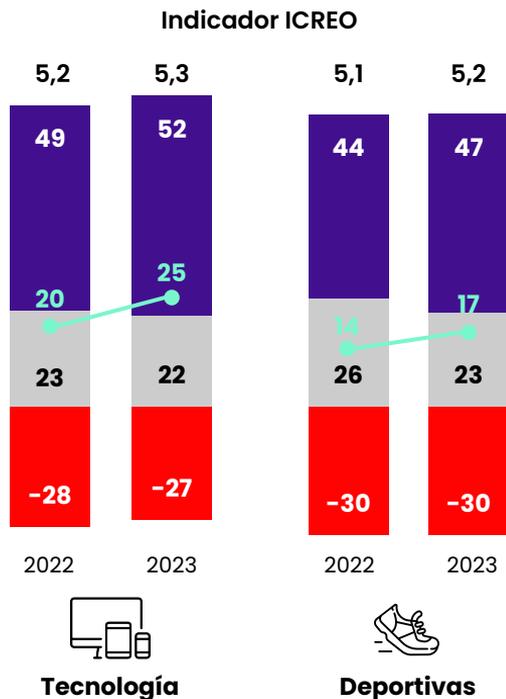
Ranking TOP 30 Marcas ICREO 2023

MARCA		LUGAR 2022	LUGAR 2023	ICREO 2023
	Bomberos	1	1	6,2
	Google	2	2	5,6
	Samsung	6	3	5,6
	Adidas	7	4	5,5
	Nike	11	5	5,5
	Sony	15	6	5,5
	Mercado Libre	9	7	5,5
	Cif	4	8	5,5
	Coaniquem	16	9	5,4
	Clorox	5	10	5,4
	Lysoform	3	11	5,4
	LG	21	12	5,4
	HP	30	13	5,4
	Clorinda	8	14	5,3
	Puma	12	15	5,3

MARCA		LUGAR 2022	LUGAR 2023	ICREO 2023
	Netflix	25	16	5,3
	Webpay	-	17	5,3
	Apple	28	18	5,3
	Nivea	-	19	5,2
	Spotify	14	20	5,2
	Reebok	31	21	5,2
	Elite	26	22	5,2
	Virutex	13	23	5,2
	Sodimac	18	24	5,2
	Dr. Simi	17	25	5,2
	Nova	27	26	5,2
	Lenovo	60	27	5,2
	Colún	10	28	5,2
	Dove	44	29	5,2
	Virginia	20	30	5,1

Posición relativa de las marcas en el ranking total, en función de su desempeño en las 5 dimensiones de confianza.

Se continúa reforzando la confianza en las categorías **Tecnología y Deportivas**, con la mayoría de sus marcas en los primeros lugares del ranking ICREO 2023



- % notas 6 y 7
- % notas 5
- % notas 1 a 4
- % neto

18 a 35	36 a 54	55 a 70	
5,1	5,4	5,6	
C1	C2	C3	D
5,5	5,5	5,2	5,2

10
marcas en el TOP 30

14
marcas sobre 5,0

...de un total de 16 marcas medidas en ambas categorías

Con representantes de **alto desempeño** en las dimensiones de confianza más relevantes para sus categorías

Top 5 por Dimensión



Respaldo

Google **78%**

SAMSUNG 73%

70%

70%

70%



Responsabilidad

SAMSUNG 65%

65%

Google **64%**

64%

64%



Transparencia

SAMSUNG 62%

59%

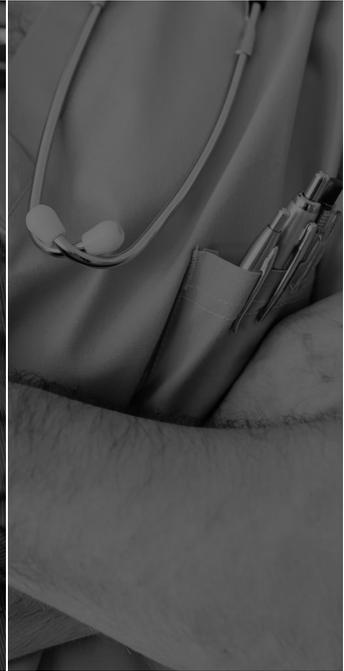
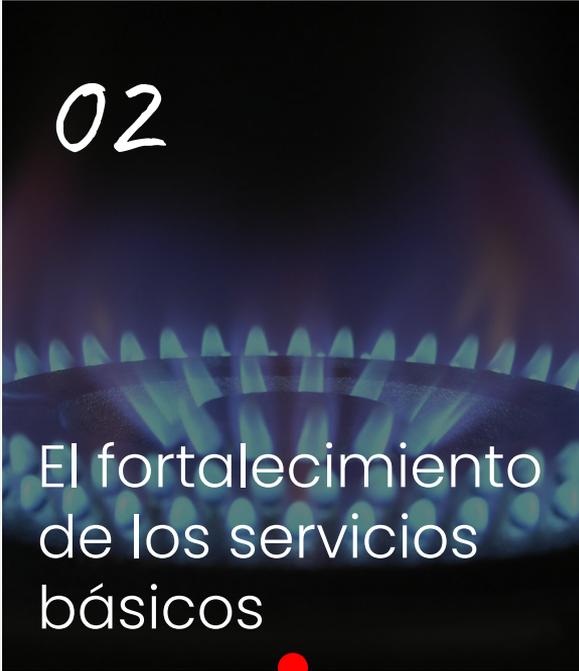
59%

58%

58%

02

El fortalecimiento
de los servicios
básicos

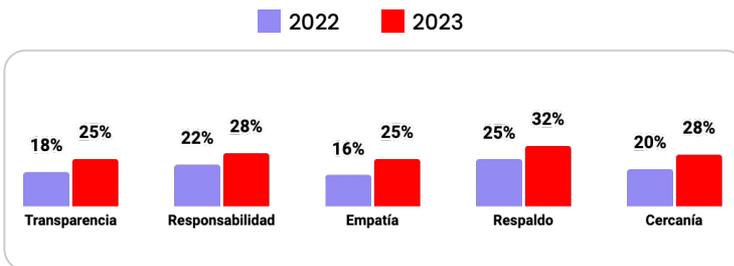


Servicios Básicos es la categoría que **más crece en confianza** este 2023, sobrepasando a las Telco como otra categoría que acompaña el día a día en el hogar, e igualando incluso a su líder histórico



RANKING SERVICIOS BÁSICOS	ICREO 2022	ICREO 2023
abastible	4,1	4,6
gasco	3,9	4,5
AGUAS andinas	3,9	4,3
Lipigas	3,8	4,4
enel	3,7	4,1
METROGAS	3,5	4,1

Desempeño dimensiones Servicios Básicos



Promedio ICREO - TOP 5 2022/2023

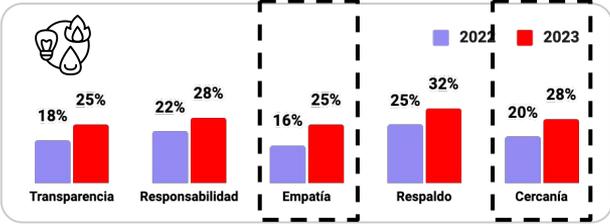
Servicios Básicos y Telco

2022		2023	
entel	4,6	entel	4,6
WOM	4,2	abastible	4,6
abastible	4,1	gasco	4,5
gasco	3,9	Lipigas	4,4
movistar	3,9	AGUAS andinas	4,3



Mayor empatía y cercanía de cara a los consumidores y también a sus distribuidores, emprendedores y Pymes han impactado positivamente la confianza

Desempeño dimensiones confianza Servicios Básicos 2022-2023



- Descuentos
- Facilidad en formas de pago
- Disponibilidad y comunicación directa

LOS HEROES
CAJA DE COMPENSACIÓN
Caja Los Héroes

Hasta **\$3.500** de descuento en cargos de gas

[Ver Convenio](#)

Caja 18

Hasta **\$5.000** de descuento en cargos de gas

[Ver Convenio](#)

La Araucana
más cerca.
Caja La Araucana

Hasta **\$5.000** de descuento en cargos de gas

[Ver Convenio](#)

Hoy más que nunca, todo se puso cuesta arriba.

Hacer que la plata rinda cuesta más. Llegar a fin de mes cuesta más. Y sabemos que, si trabajas en una pyme o eres pyme, todo cuesta mucho más.

Por eso, en Abastible hemos creado **Descuento Pyme**, con el fin de apoyarlas y entregarles la energía que necesitan, para que salgan adelante les cueste un poco menos.

Las pymes y sus trabajadores necesitan el apoyo de todos. Chile es una Pyme. Por eso #ApoyaLaPyme.



NUEVO LIPIVECINO PUERTO GUADAL

La buena energía ahora llega a los lugares más extremos de Chile

[Conoce más aquí](#)

Bienvenido
Lipi Vecino de Lipigas
Puerto Guadal

¡Atrévete con GASCO!

Y PIDE POR PedidosYa

\$4.000 DC TO.
EN CARGAS DE 11, 15 o 45KG
Usa el código:
ACTIVATECONGASCO
Del 31 de julio al 27 de agosto

ENCUENTRA A TU DISTRIBUIDOR FAVORITO

[Realiza tu pedido ahora](#)

UNA NUEVA FUNCIONALIDAD PARA TI

COMUNIQUEMONOS POR **VIDEOLLAMADA**

AGENDA AQUÍ

AGUAS andinas.

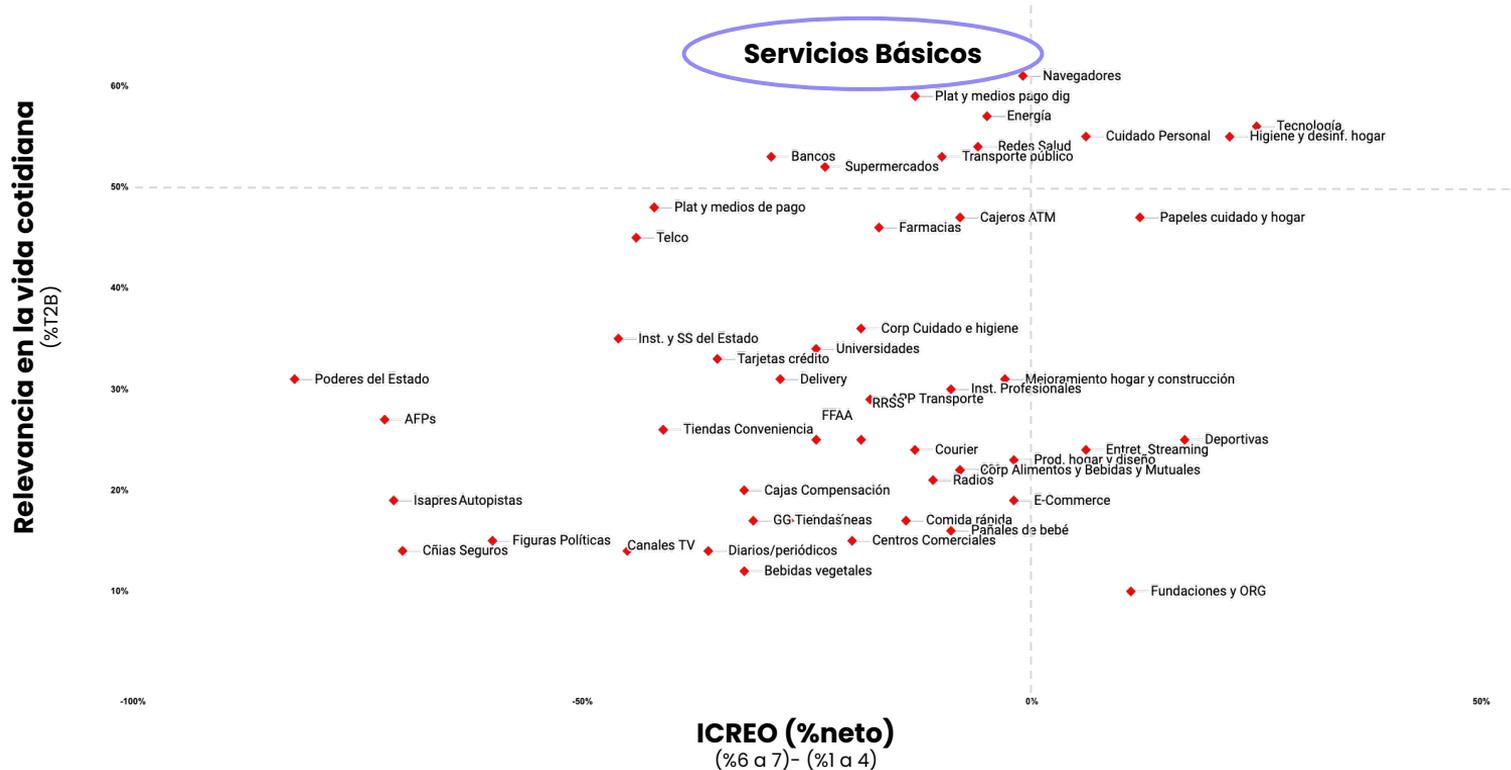
Grandes beneficios con la nueva alianza

mercado pago

Aprovecha un **50%** de dscto. en tu recarga

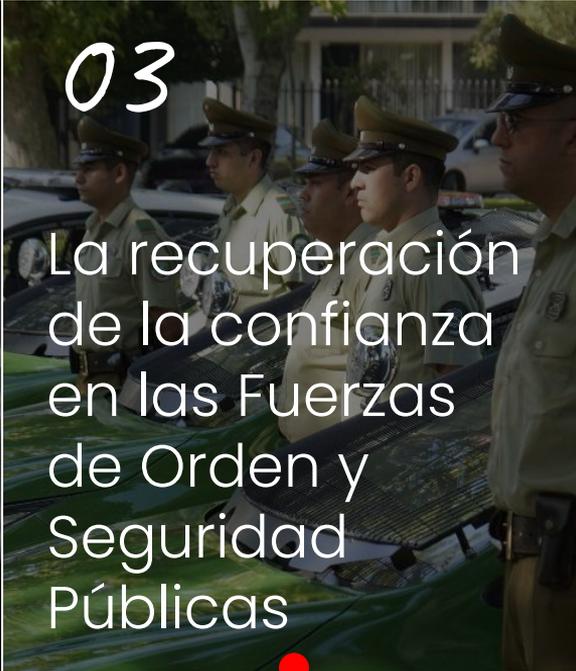
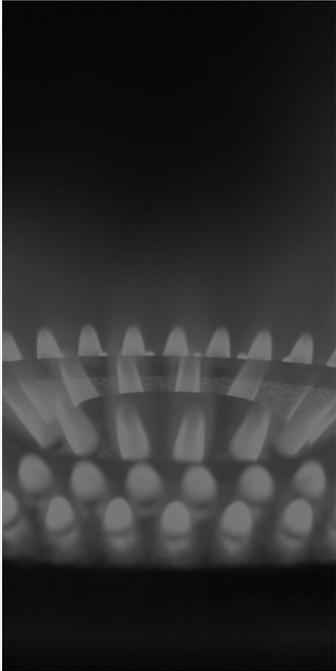
Lipigas y Mercado Pago se unen para que tus pedidos sean más convenientes

De este modo, Servicios Básicos recupera la primera posición en lo que probablemente siempre fue su lugar como la **categoría más relevante en la vida diaria** de las personas



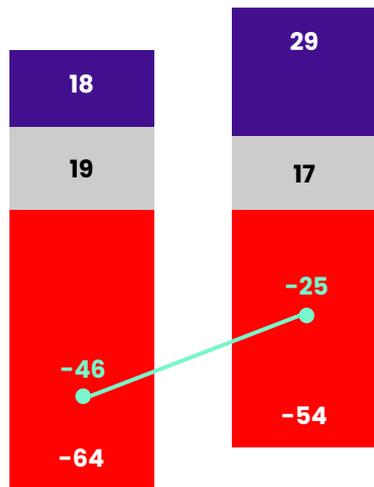
03

La recuperación
de la confianza
en las Fuerzas
de Orden y
Seguridad
Públicas



Sigue creciendo la confianza en las instituciones asociadas a las Fuerzas de Orden y Seguridad Públicas, de la mano de la **necesidad de una mayor seguridad ciudadana**, siendo además quienes levantan el indicador entre los organismos e instituciones del Estado

Indicador ICREO
2023



Instituciones, servicios y empresas de Estado

FFAA y de Orden y Seguridad Públicas



- % notas 6 y 7
- % notas 5
- % notas 1 a 4
- % neto

Indicador ICREO
Evolutivo FFAA y de Orden y Seguridad Públicas



2022

2023

Inst., Servicios y Empresas de Estado 2023
ChileAtiende
SII
Registro Civil
FONASA
SERNAC
Codelco
CORFO
SENAPRED
SENAME



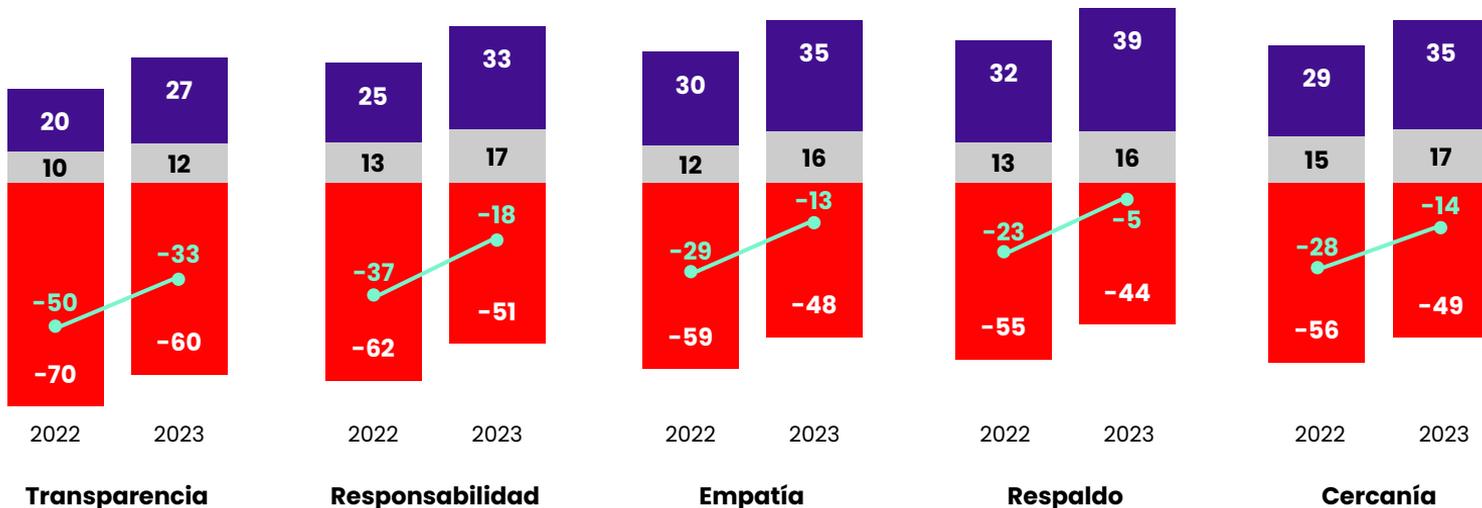
Carabineros, entre las 5
marcas que más
crecen en confianza

RP  6281

CARABINEROS DE CHILE
www.carabineros.cl

DESEMPEÑO CARABINEROS - DIMENSIONES DE CONFIANZA

Carabineros **mejora su evaluación en todas las dimensiones** de confianza, fortaleciendo especialmente su desempeño en **Responsabilidad, Transparencia y Respaldo**



Importancia dimensiones

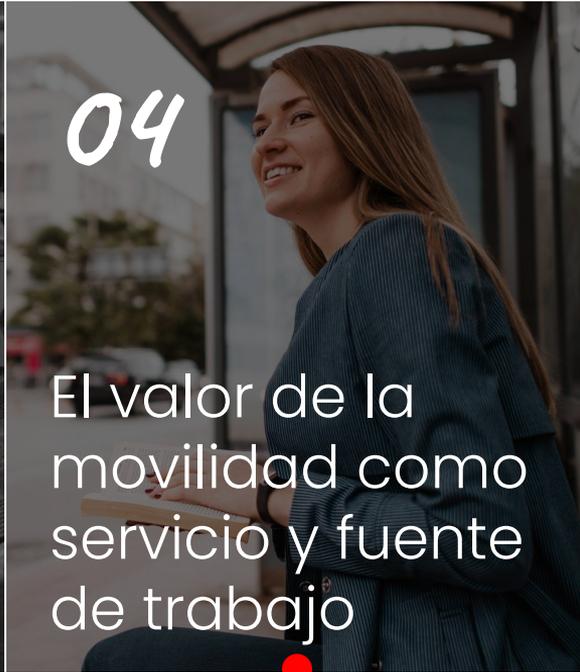
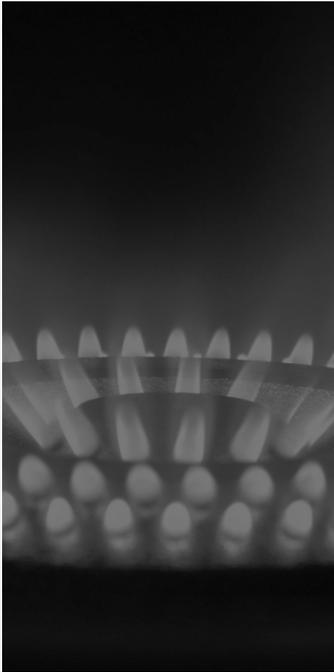
28%

25%

16%

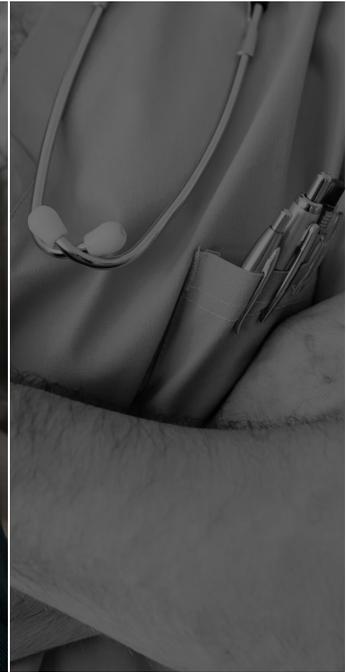
22%

9%



04

El valor de la
movilidad como
servicio y fuente
de trabajo



Se refuerza la confianza en las categorías que acompañan la movilidad y la presencialidad. **App Transporte** son las que más crecen en este grupo.

Promedio ICREO

4,7

4,8

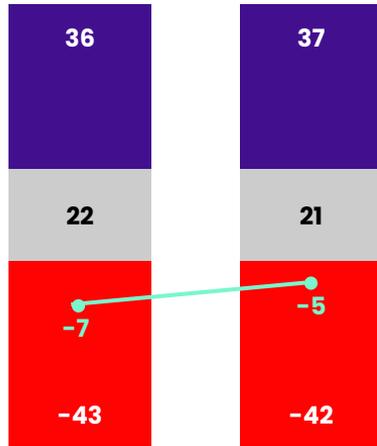
4,5

4,6

4,1

4,4

- % notas 6 y 7
- % notas 5
- % notas 1 a 4
- % neto

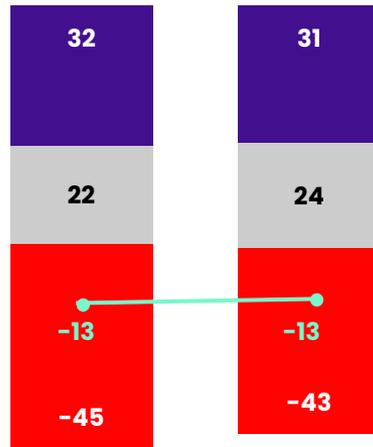


2022

2023



ENERGÍA

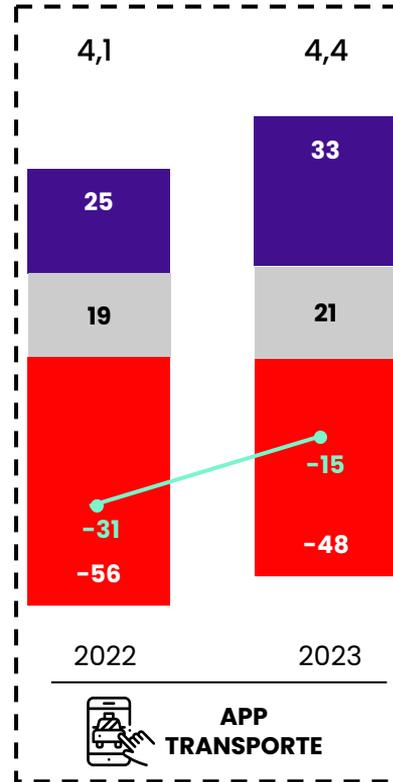


2022

2023



TRANSPORTE PÚBLICO



2022

2023



APP TRANSPORTE

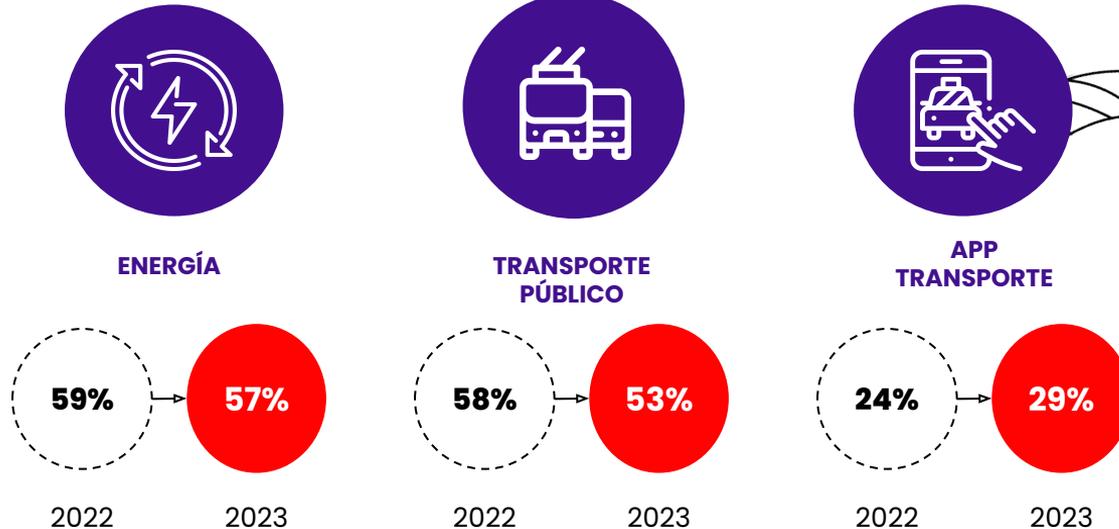


Presentan los mayores niveles de **confianza** entre los más jóvenes

MARCAS	TOTAL	18 a 35 años
Uber	4,8	5,0
Cabify	4,4	4,7
Didi	4,1	4,3

Y es la única categoría que **creció en relevancia** en este grupo, especialmente en **Mujeres y segmento D**, probablemente reforzada por representar una importante fuente de trabajo

Relevancia en la vida cotidiana (% T2B)



Es una categoría más relevante para:

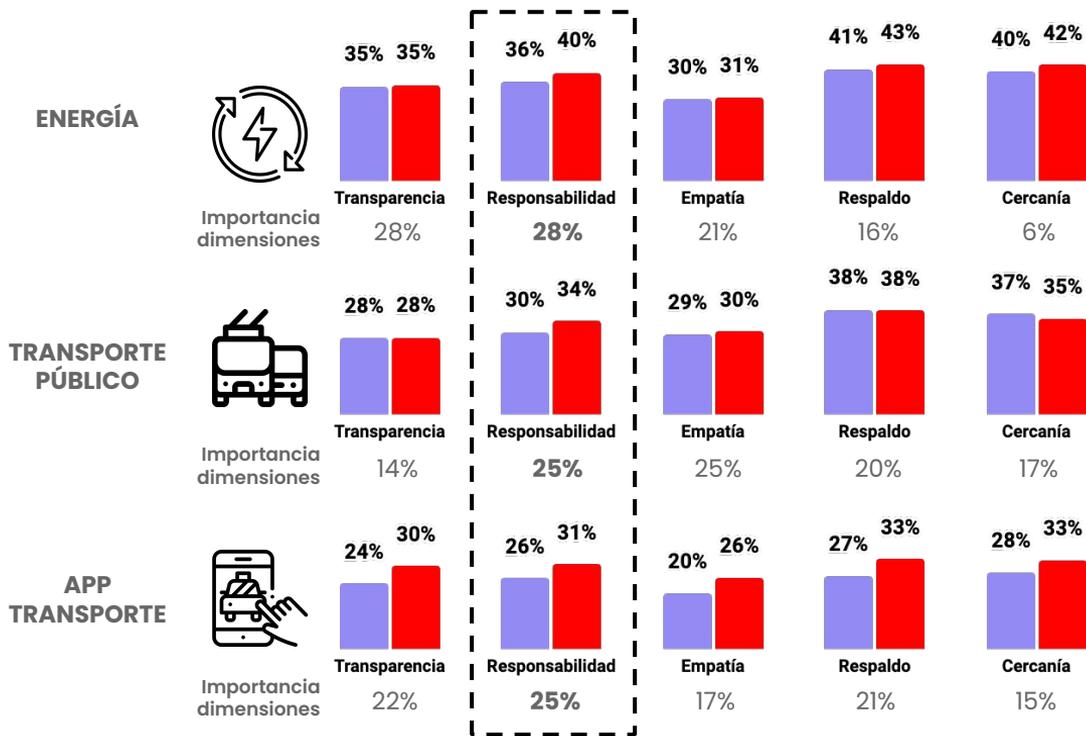
- Mujeres** (35%)
- GSE D** (33%)



¿Qué tan relevante es cada una de estas categorías en su vida cotidiana? Utilice una escala de 1 a 7 donde 1 es "Nada relevante" y 7 es "Muy relevante"

Responsabilidad es la dimensión transversalmente más importante para este grupo de categorías, y en donde muestran las mayores alzas los 3 grupos

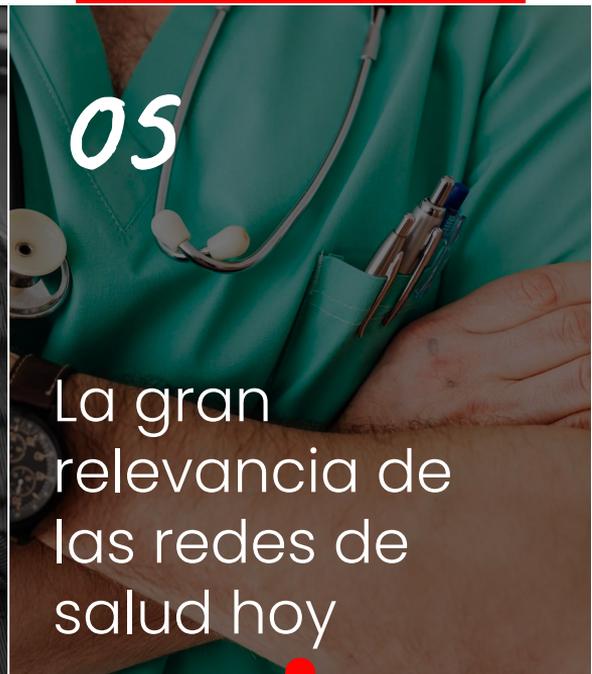
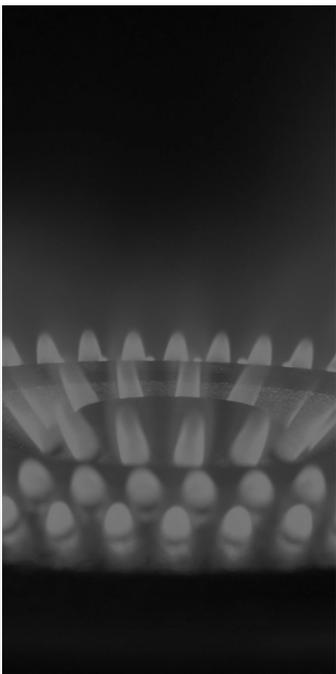
Desempeño de Dimensiones Evolutivo 2022 - 2023



También la **Empatía** crece en todas las categorías de este grupo.

% Notas 6 y 7
■ 2022
■ 2023



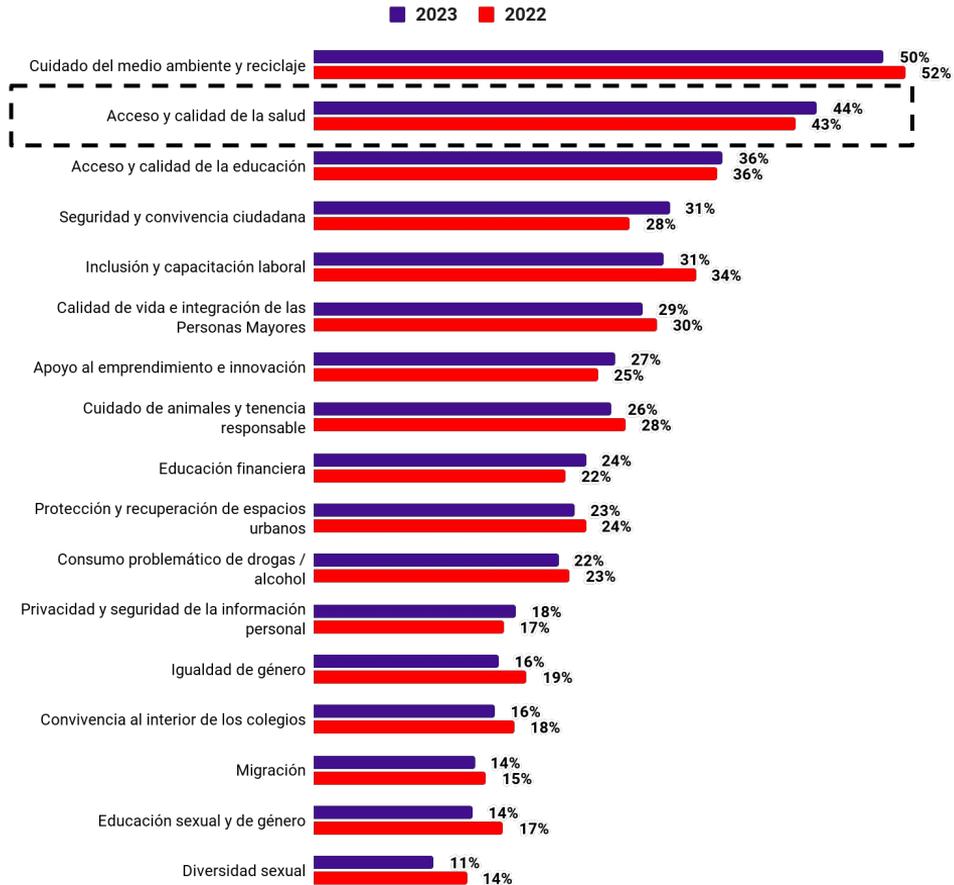


05

La gran
relevancia de
las redes de
salud hoy

La **Salud**, el acceso y la calidad de servicio y prestaciones, es uno de los temas más importantes en los que se espera que las empresas se involucren

Evolutivo 2022-2023

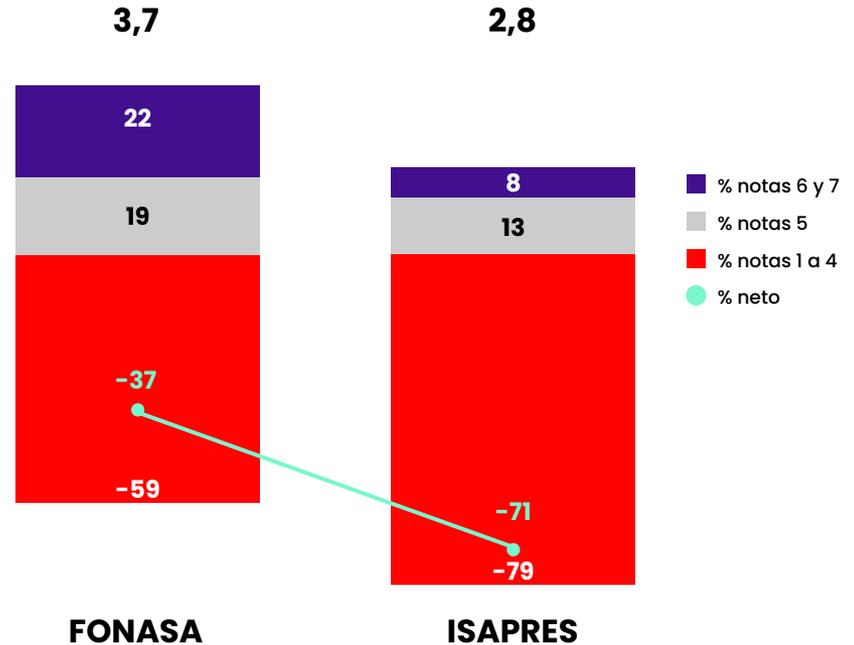


En un contexto crítico de confianza para los aseguradores de la salud

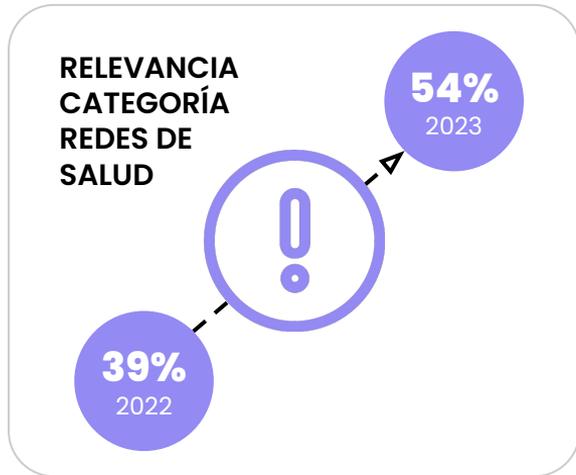


isapres | de Chile

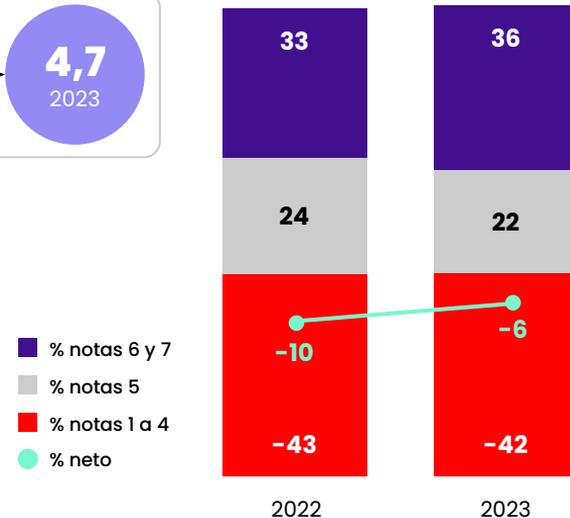
Indicador ICREO



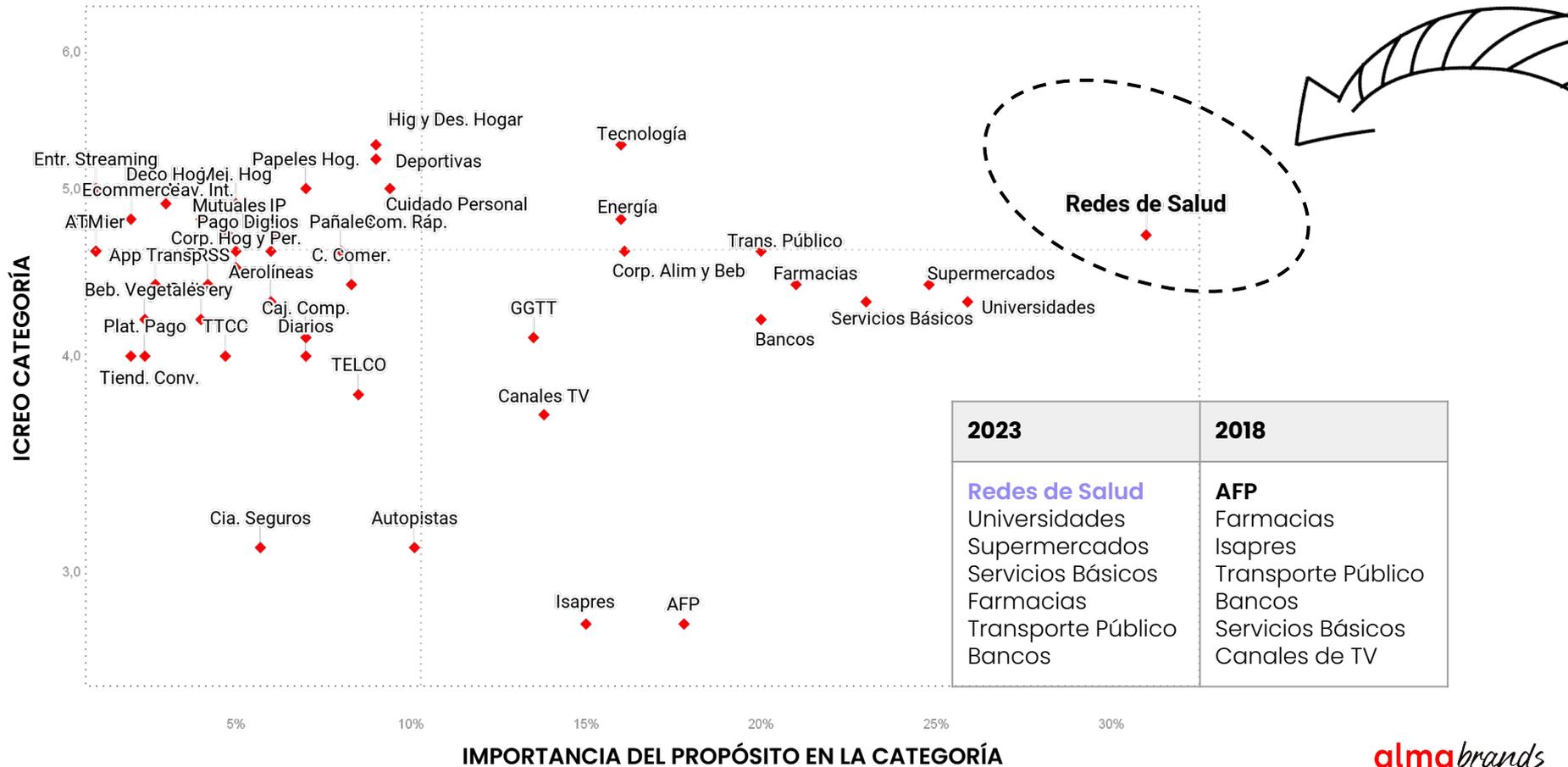
Redes de Salud (clínicas y sus diversos servicios) es la categoría que muestra **el mayor aumento en relevancia** entre **todas** las categorías medidas en ICREO 2023



Indicador ICREO
Evolutivo Redes de Salud



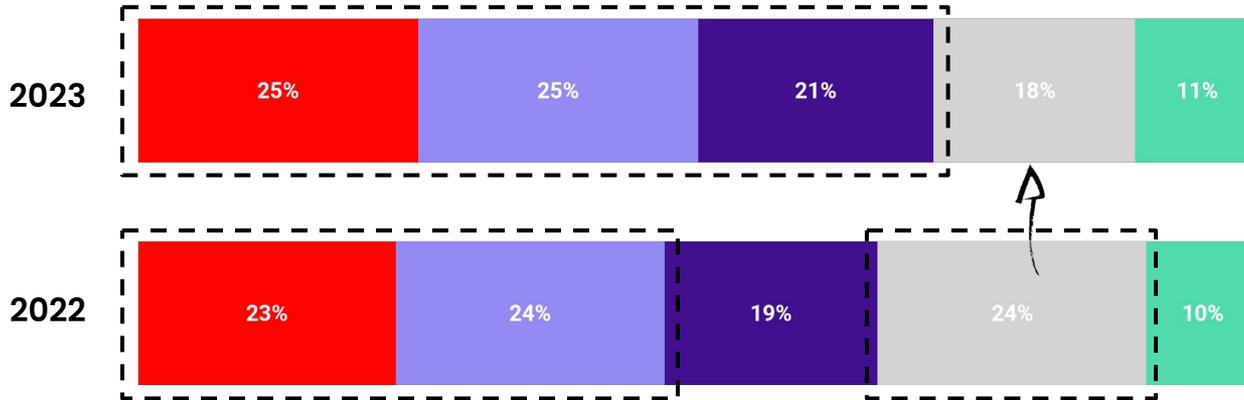
Es además la categoría **más exigida** en tener un propósito



Cambia la importancia de las dimensiones para Redes de Salud

Se instala un nuevo set de expectativas que van más allá de la trayectoria y la infraestructura, reforzándose las dimensiones más blandas de la confianza

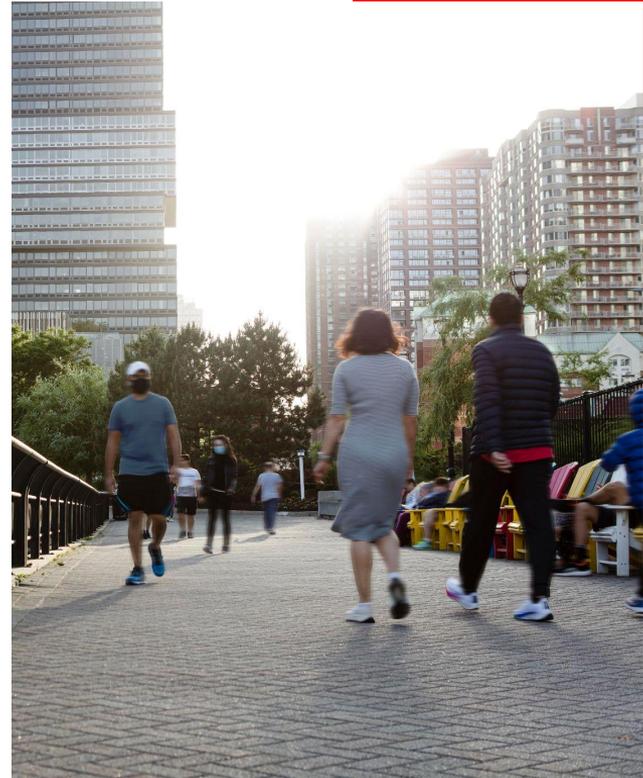
IMPORTANCIA DIMENSIONES REDES DE SALUD - EVOLUTIVO



Respaldo queda relegado a una 4ª posición y son las 3 dimensiones de la **Nueva Confianza** las que pesan hoy más en el desarrollo de confianza en esta categoría

Reflexiones finales

¿Qué podemos hacer para salir de este estancamiento?



Reflexiones finales (1)

Debemos poner **foco en las notas 1-4** de la confianza, en la **insatisfacción**, en los dolores de la Opinión Pública.

¿Qué está faltando?

¿Con que no estamos conectando?

Tenemos que ir más allá.

Reflexiones finales (2)

Tenemos que **cuidar nuestras instituciones.**
Foco en honestidad y transparencia,
en la **responsabilidad de las personas que**
las lideran, en la ética en las decisiones
cotidianas. No son las instituciones las que
no generan confianza sino las personas que
las conforman.

Reflexiones finales (3)

Las **empresas han tomado un rol de liderazgo**, han venido creciendo sostenidamente y el estancamiento de la última medición revela que se espera aún más de ellas. Su rol en la esfera pública es una expectativa de la ciudadanía.

Tenemos que hacer más en los temas de interés público.

Reflexiones finales (4)

Hay una gran oportunidad en seguir impulsando la **confianza al interior de las organizaciones**, como un espacio que ha venido fortaleciéndose, **visibilizando acciones relevantes que impacten positivamente la confianza externa**, en la opinión pública.

Reflexiones finales (5)

Confianza y la razón de existir de las organizaciones: la importancia de **ser leal y consistente con la esencia y el propósito** que mueve a las empresas e instituciones, su rol y su aporte más allá de sus productos y servicios.

ICREO OPINIÓN PÚBLICA 2023

Reimpulsar la construcción de confianza: una convicción

alma *brands*

