

Crisis de confianza en Chile, causas y proyección

El quiebre del sueño de la prosperidad

Santiago, 29 Julio 2020



Índice

- 1.- Antecedentes previos
- 2.- Resumen ejecutivo
- 3.- Impactos en la Confianza en Chile
- 4.- ¿Se pudo anticipar la crisis?
- 5.- Factores de riesgo: ¿Qué explica la crisis?
- 6.- ¿Qué esperar durante los próximos meses?
- 7.- Créditos

1.- Antecedentes previos

- Utilizando la metodología apropiada, las crisis sociales se pueden anticipar, explicar y gestionar. Este informe se basa en la aplicación del modelo CRAMM VSN y análisis social Phi, desarrollados por Pullen & Dockendorff en 2015 para anticipar disrupciones sociales en base a encuestas a público general a quienes se pregunta sobre una serie de variables y atributos relevantes.
- Un rasgo distintivo de esta metodología es que da mayor ponderación a los valores negativos en las respuestas (valores 1 y 2 en una escala 1 a 7 de, por ejemplo, “confío en el futuro del país”), lo cual es consistente con la literatura sobre “factores de irritación” (*outrage factors*). Ello genera una escala de resultados de +100 a -100 puntos, en la cual el cero representa el valor neutro (nota 5) ante cada variable o atributo.
- Lo anterior otorga matices muy detallados respecto a los fenómenos sociales que explican el potencial de crisis, lo que permite cuantificarlos con precisión distintiva y única.
- Los conflictos sociales comienzan a agudizarse cuando los indicadores centrales (tales como “Bienestar”) alcanzan valores en torno a los -20 puntos y se activan en manifestaciones y protestas en torno a los -30 puntos cuando se combinan con factores de contexto que los refuerza. Para todos los indicadores, resultados positivos son favorables y negativos desfavorables.
- La realidad social se construye en torno a dos factores: la realidad objetiva (indicadores duros) y la realidad subjetiva (percepciones y expectativas). Este informe se basa en la descripción de la realidad subjetiva, con especial cuidado en utilizar una aproximación neutral y objetiva al problema en cuestión.
- La realidad subjetiva explica por qué ocurren algunas crisis, pese a que no siempre las condiciones objetivas son tan desfavorables como las perciben los encuestados. Por ejemplo, el “estallido social” en Chile de octubre 2019 se produjo pese a estar a la cabeza del desarrollo económico en Latinoamérica, a la fuerte reducción de la pobreza y de una menor desigualdad de ingresos que en años previos.
- El caso de las AFPs también refleja este dilema: aunque han sido exitosas en administrar y rentabilizar los fondos de pensiones, lo reducido y esporádico de las cotizaciones previsionales durante la vida laboral de chilenos que viven cada vez más años (que no son responsabilidad de estas empresas) han impedido pagar pensiones adecuadas a una gran parte de la población. Pese a estar al tanto de esta situación, ni las AFPs ni el sistema político tomaron medidas al respecto, quebrando la confianza en el sistema y el Gobierno.

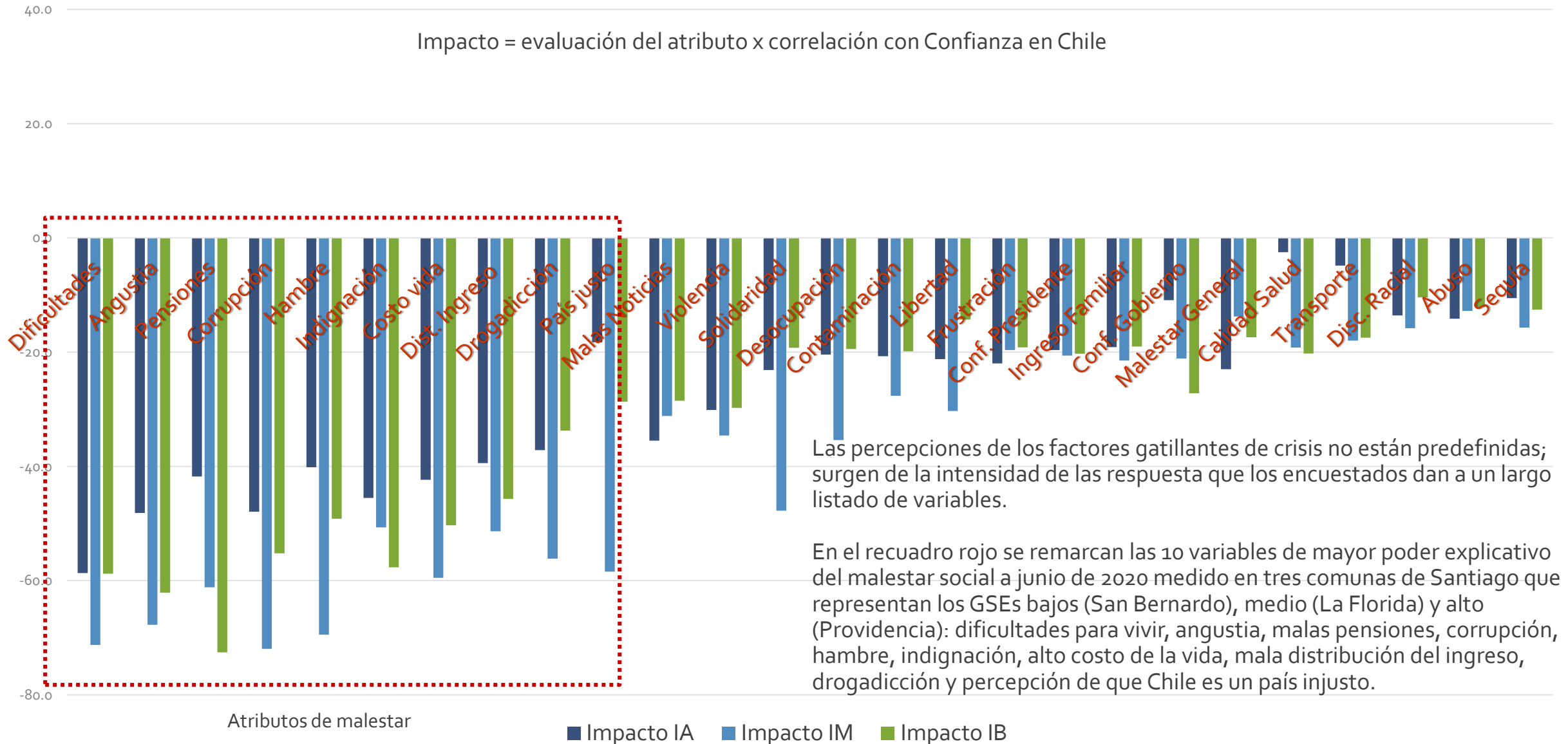
2.- Resumen Ejecutivo de la encuesta a junio 2020

- La crisis refleja el quiebre del “sueño de la prosperidad” de los sectores de ingresos medios y bajos. Las dificultades de la vida cotidiana, las diferencias sociales y la su falta de comprensión por parte de las autoridades de Gobierno y empresariales, fracturaron aún más la confianza en las clases dirigentes.
- Se registran importantes niveles en la percepción de corrupción, indicador altamente correlacionado con la pérdida generalizada de la confianza en Chile y sus instituciones. También lo hace con los factores que explican el estallido social en los sectores de ingresos medios y bajos: dificultades, pensiones, angustia, indignación, hambre y costo de la vida.
- Los fuertes niveles de angustia e indignación son los principales gatilladores de la crisis, la que se sustenta en la acumulación sostenida de altos niveles de malestar.
- La angustia e indignación están directamente relacionadas con la percepción de que las personas se comportan con violencia.
- Se observa una fuerte creencia en que una nueva constitución solucionará los problemas del país.
- La confianza en Chile también está fuertemente influida por cuatro factores que explican el “contrato social”: éxito merecido, esfuerzo & progreso, solidaridad y reducción de la pobreza. Estos indicadores muestran en general niveles positivos. Esto sugiere de que la actual crisis no está cuestionando los fundamentos de una economía de mercado que recompensa el esfuerzo individual meritocrático.
- Hay importantes diferencias según nivel socioeconómico: las peores percepciones respecto a los factores de riesgo de crisis se anotan en GSEs medios (La Florida), seguidos por los GSEs bajos (San Bernardo). En los GSEs altos (Providencia) los valores alcanzados están fuera del área de riesgo. Esto sugiere un posible “punto ciego” sobre las causas y vivencia de la crisis en grupos de mayores ingresos.
- El deterioro de los indicadores que anticipan la crisis comenzó en Febrero de 2019 (Calidad de la Salud, Educación y Confianza en la economía).
- El efecto del Covid-19 se hace sentir desde marzo en adelante, produciendo una leve mejoría en los indicadores de crisis social por la gravedad de los problemas sanitarios que se imponen en el país.
- Las graves consecuencias sanitarios, sociales y económicas de la crisis Covid-19 darán un nuevo contexto a las demandas sociales pre-crisis, a la definición de bienestar y las expectativas sobre el Gobierno, la economía y las empresas, lo que probablemente reconfigurará el escenario nacional de manera profunda y duradera.
- Pese al enorme impacto de la crisis y los factores explicativos, la Confianza en Chile aún se mantiene en niveles positivos dentro de los grupos más afectados, lo que permite concluir que de generarse soluciones estructurales y efectivas para los problemas señalados, el estado de crisis en que nos encontramos puede eventualmente dar paso a un estado de paz y colaboración social.

3.- Impacto de atributos en la Confianza en Chile

Impacto de atributos sociales en la Confianza en Chile 1 de 2

Impacto = evaluación del atributo x correlación con Confianza en Chile



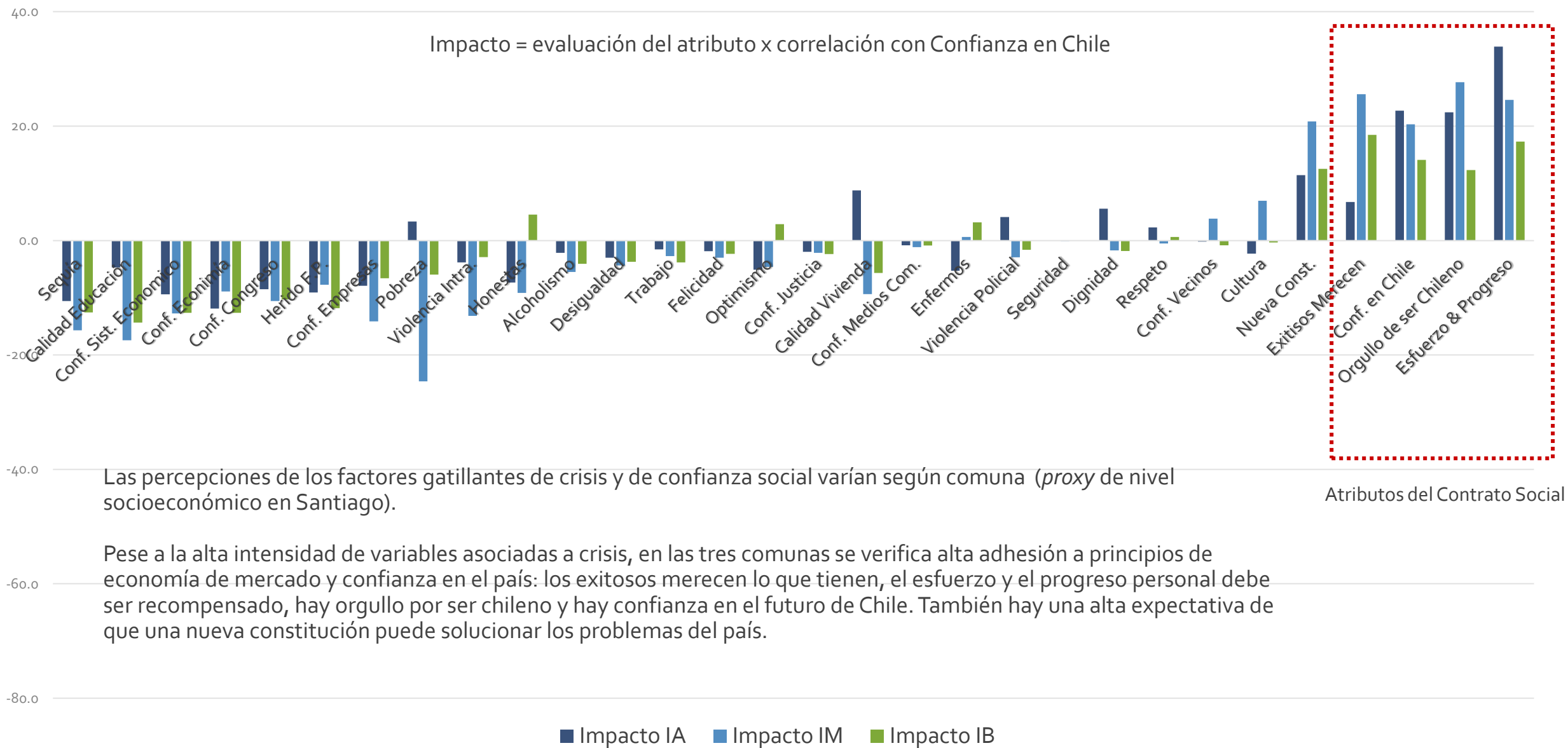
Las percepciones de los factores gatillantes de crisis no están predefinidas; surgen de la intensidad de las respuesta que los encuestados dan a un largo listado de variables.

En el recuadro rojo se remarcan las 10 variables de mayor poder explicativo del malestar social a junio de 2020 medido en tres comunas de Santiago que representan los GSEs bajos (San Bernardo), medio (La Florida) y alto (Providencia): dificultades para vivir, angustia, malas pensiones, corrupción, hambre, indignación, alto costo de la vida, mala distribución del ingreso, drogadicción y percepción de que Chile es un país injusto.

IA = Ingresos Altos: Providencia IM = Ingresos Medios: La Florida IB = Ingresos Bajos: San Bernardo

Impacto de atributos sociales en la Confianza en Chile 2 de 2

Impacto = evaluación del atributo x correlación con Confianza en Chile



Las percepciones de los factores gatillantes de crisis y de confianza social varían según comuna (*proxy* de nivel socioeconómico en Santiago).

Pese a la alta intensidad de variables asociadas a crisis, en las tres comunas se verifica alta adhesión a principios de economía de mercado y confianza en el país: los exitosos merecen lo que tienen, el esfuerzo y el progreso personal debe ser recompensado, hay orgullo por ser chileno y hay confianza en el futuro de Chile. También hay una alta expectativa de que una nueva constitución puede solucionar los problemas del país.

IA = Ingresos Altos: Providencia IM = Ingresos Medios: La Florida IB = Ingresos Bajos: San Bernardo

¿Que construye y destruye la confianza en Chile?

Atributos del Contrato Social, junio 2020

Esfuerzo & Progreso en la vida	Confianza en Chile	0,96
-7,8	-20,5	Comunas rurales
-5,5	-20,3	
-3,7	-31,3	
-1,8	-21,4	
-7,3	-34,0	
-5,7	-32,3	
-2,3	-20,7	
41,2	25,5	
29,9	22,9	
21,0	15,9	

Personas son solidarias	Confianza en Chile	0,83
-4,8	-20,5	Comunas rurales
-7,6	-20,3	
-1,2	-31,3	
15,1	-21,4	
5,8	-34,0	
-10,6	-32,3	
12,4	-20,7	
27,6	25,5	
56,9	22,9	
22,9	15,9	

Exitosos Merecen lo que tienen	Confianza en Chile	0,87
-20,3	-20,5	Comunas rurales
-18,3	-20,3	
-15,3	-31,3	
-22,9	-21,4	
-12,7	-34,0	
-14,3	-32,3	
-3,6	-20,7	
7,2	25,5	
27,4	22,9	
19,8	15,9	

Disminución pobreza	Confianza en Chile	0,83
-64,4	-20,5	Comunas rurales
-57,8	-20,3	
-48,1	-31,3	
-52,5	-21,4	
-59,3	-34,0	
-49,8	-32,3	
-50,3	-20,7	
5,0	25,5	
-36,9	22,9	
-8,9	15,9	

Pensiones son malas	Confianza en Chile	-0,73
-34,3	-20,5	Comunas rurales
-27,9	-20,3	
-38,7	-31,3	
-32,7	-21,4	
-38,6	-34,0	
-36,7	-32,3	
-23,2	-20,7	
-45,0	25,5	
-65,9	22,9	
-78,2	15,9	

Distribución del Ingreso es mala	Confianza en Chile	-0,90
-29,1	-20,5	Comunas rurales
-25,4	-20,3	
-31,1	-31,3	
-21,3	-21,4	
-17,1	-34,0	
-24,1	-32,3	
-25,8	-20,7	
-42,0	25,5	
-54,7	22,9	
-48,7	15,9	

Hay corrupción	Confianza en Chile	-0,90
-13,8	-20,5	Comunas rurales
-13,8	-20,3	
-6,9	-31,3	
-13,8	-21,4	
-8,7	-34,0	
-12,9	-32,3	
10,0	-20,7	
-49,9	25,5	
-74,9	22,9	
-57,5	15,9	

Dificultades en la vida	Confianza en Chile	-0,94
-40,0	-20,5	comunas rurales
-37,6	-20,3	
-39,0	-31,3	
-40,6	-21,4	
-28,0	-34,0	
-35,3	-32,3	
-30,0	-20,7	
-62,3	25,5	
-75,6	22,9	
-62,4	15,9	

Atributos de malestar

3.- ¿Se pudo anticipar la crisis?

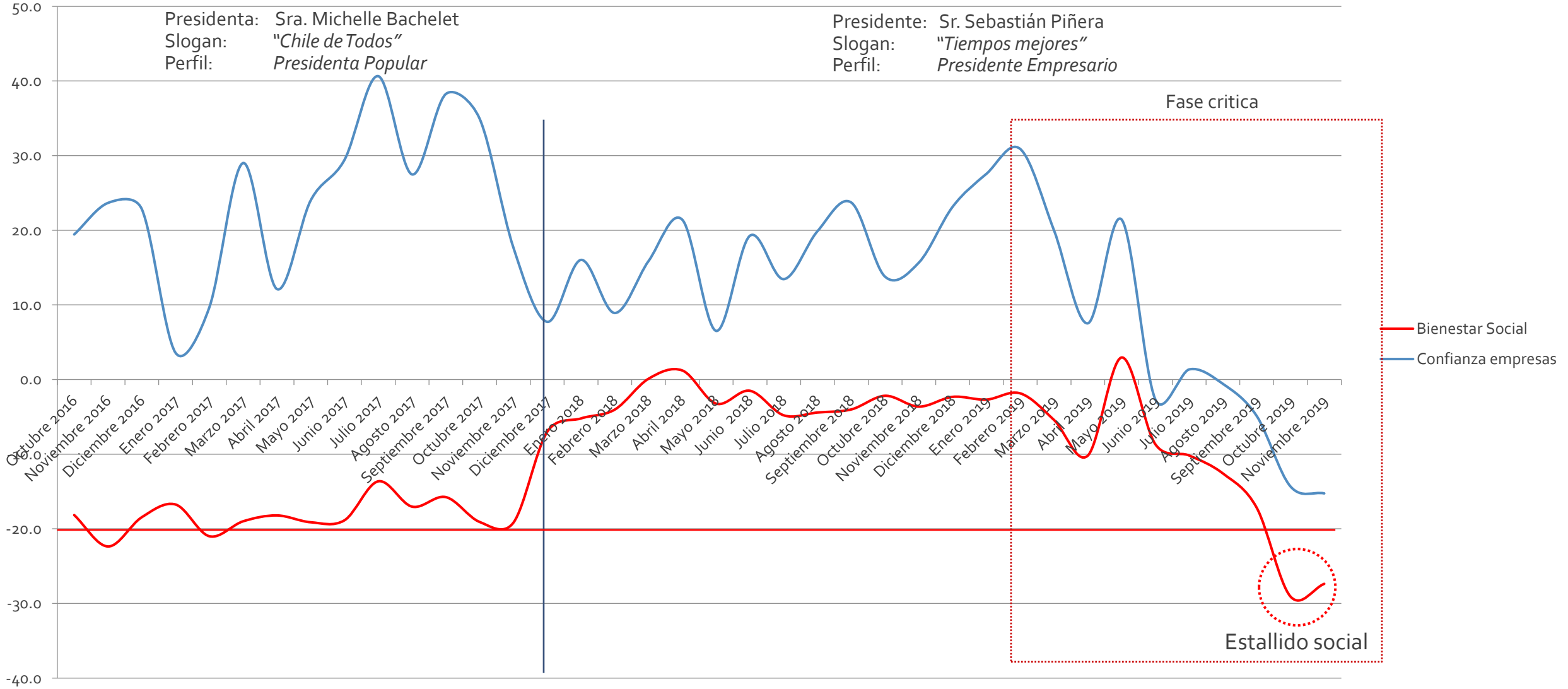
Legitimidad por industria Mayo 2019



Acoplamiento y arrastre entre la Confianza en las Empresas y el Bienestar Social a partir de Diciembre 2017

Presidenta: Sra. Michelle Bachelet
 Slogan: "Chile de Todos"
 Perfil: Presidenta Popular

Presidente: Sr. Sebastián Piñera
 Slogan: "Tiempos mejores"
 Perfil: Presidente Empresario

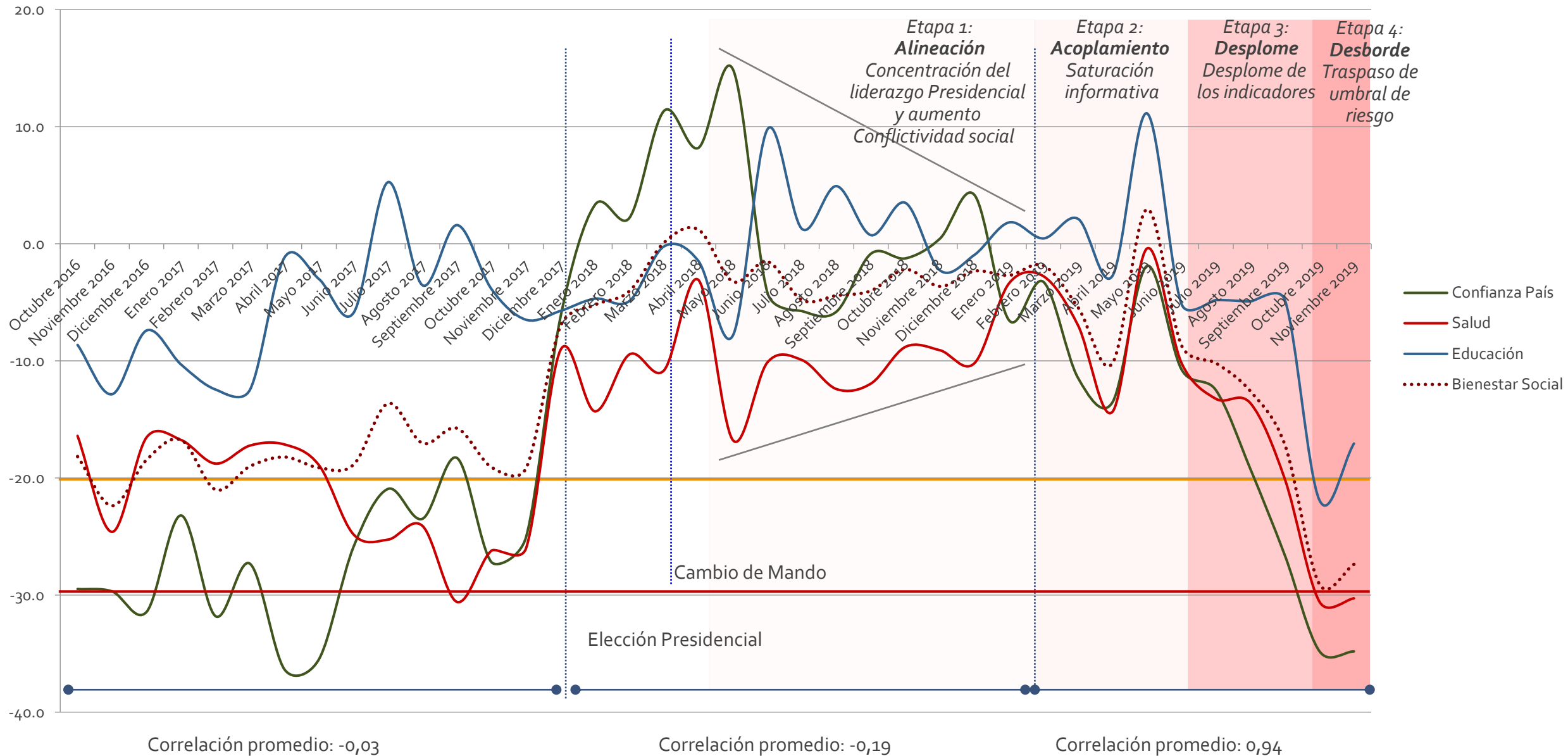


Correlación: -0,1
 No hay relación entre la Confianza sobre las empresas y el Bienestar Social.

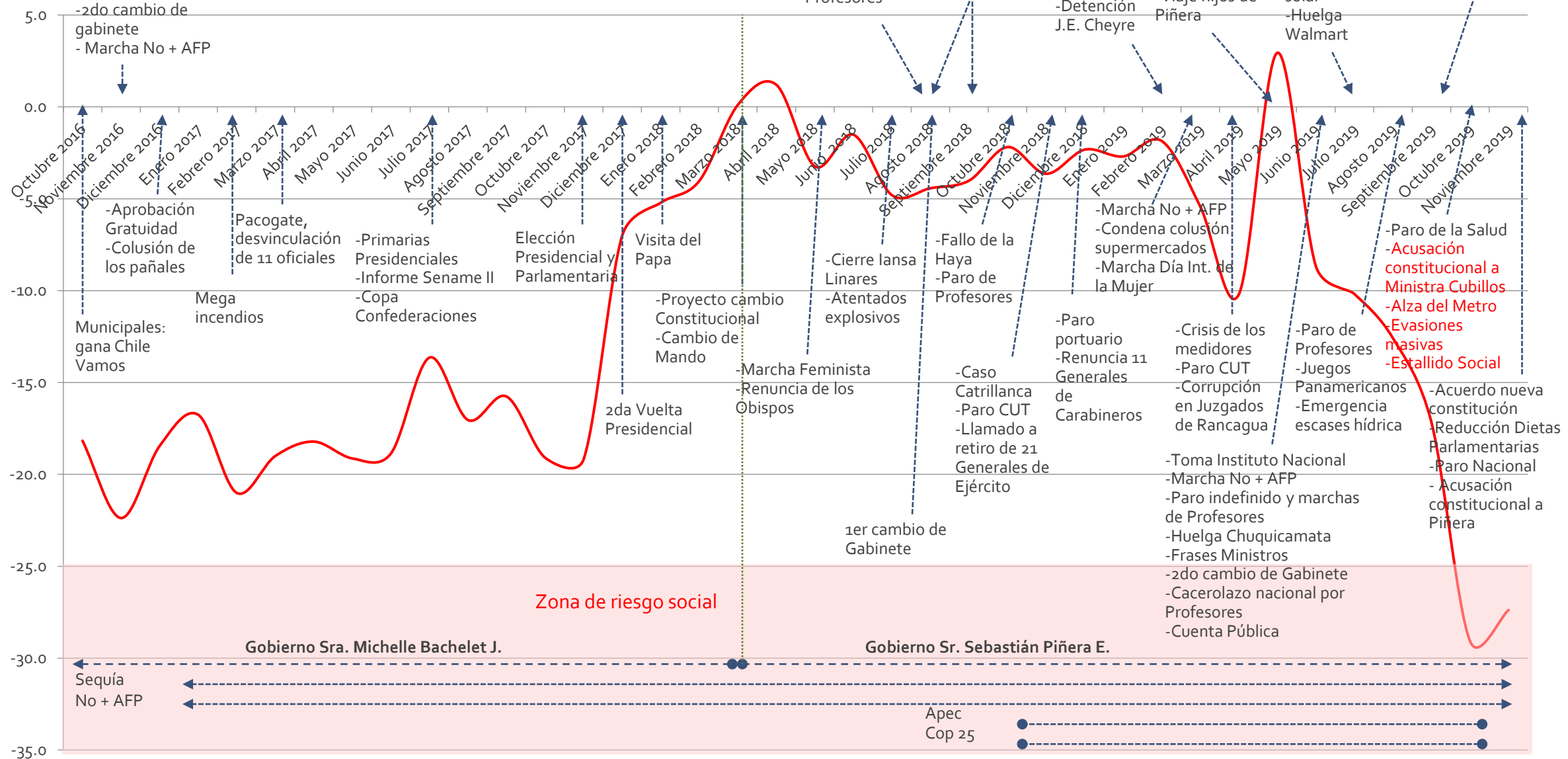
2da Vuelta
 Presidencial

Correlación: 0,87
 Se produce un acoplamiento entre la Confianza en las Empresas y el Bienestar Social. El Bienestar arrastra a la Confianza.

Señales previas: evolución de los atributos de Bienestar Social y las etapas de la crisis

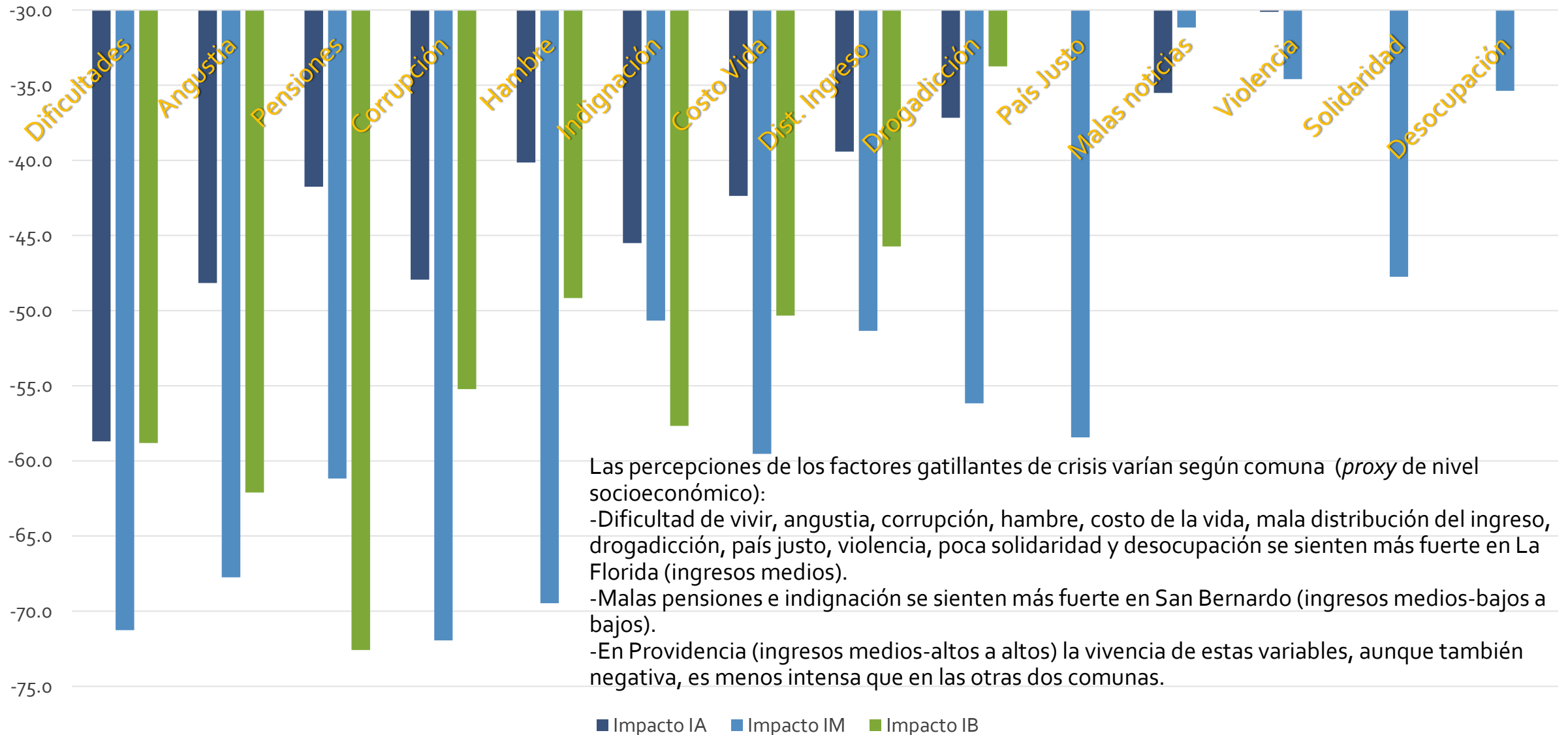


Eventos socio políticos, aumento de la conflictividad y efectos en la curva de Bienestar

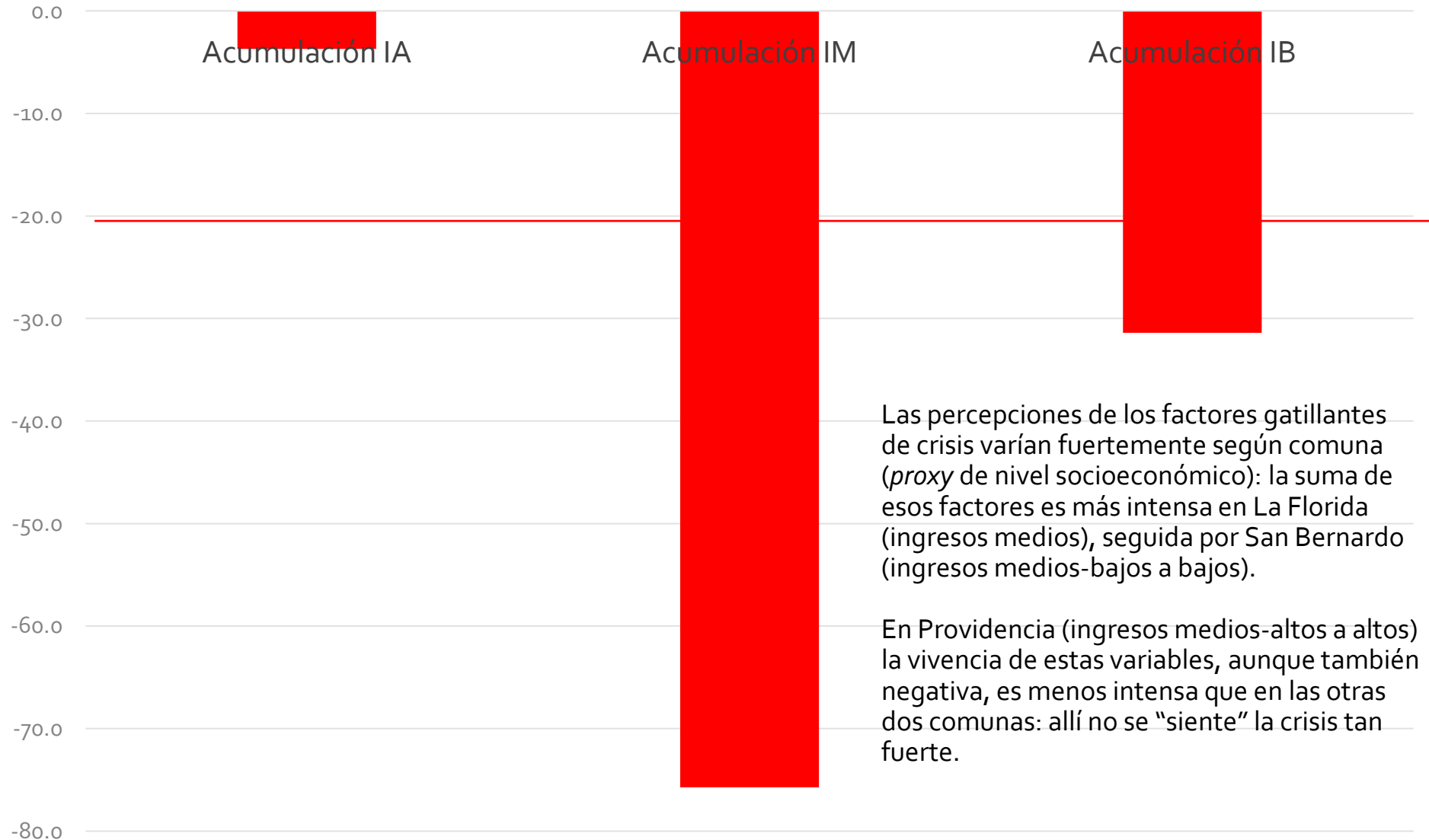


5.- Factores de riesgo: ¿Qué explica la crisis?

Factores detonantes de crisis social, junio 2020 (valores inferiores a -30 puntos)



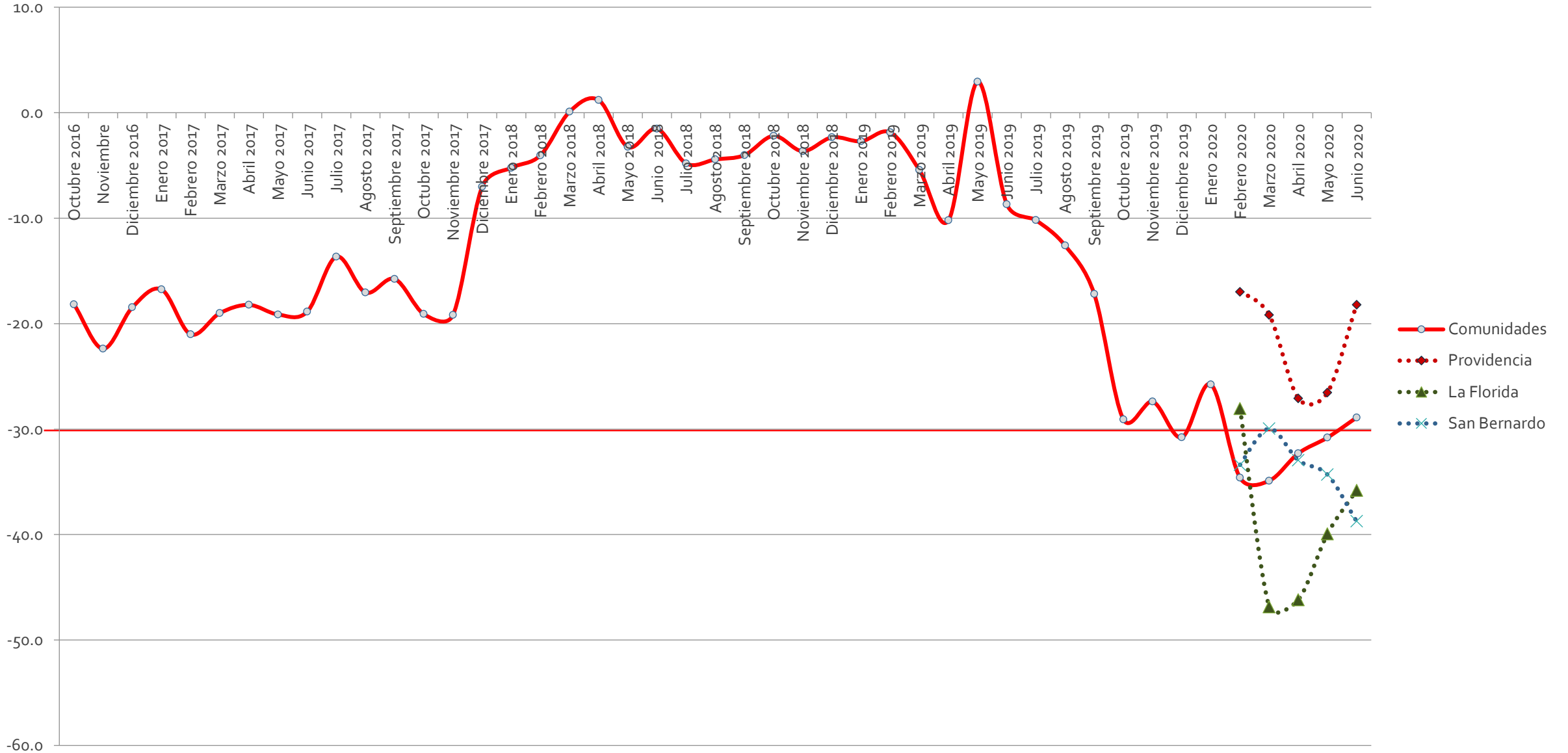
Acumulación Crítica (suma de factores detonantes bajo -55 puntos en Junio 2020)



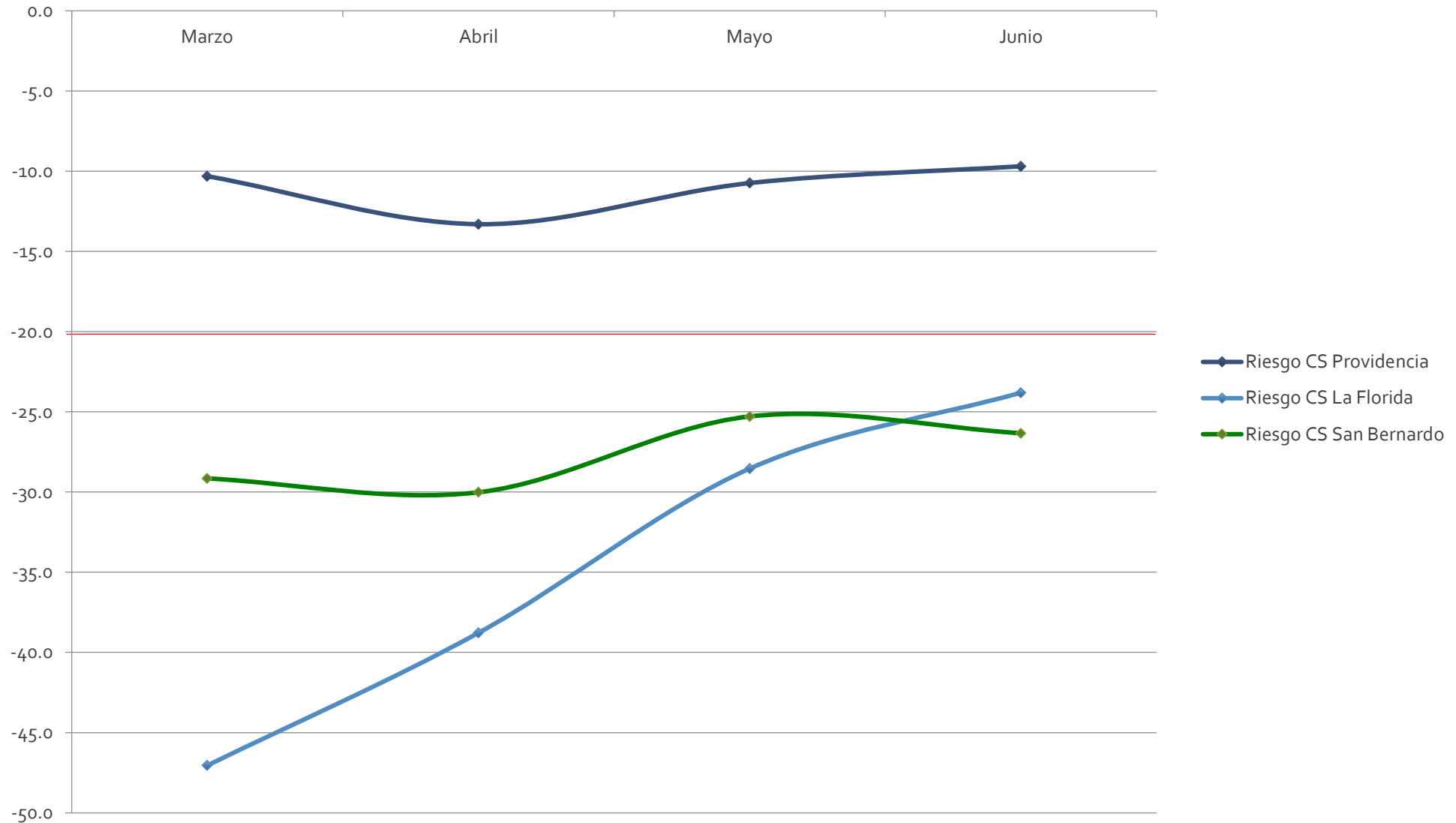
IA = Ingresos Altos: Providencia IM = Ingresos Medios: La Florida IB = Ingresos Bajos: San Bernardo

6.- ¿Qué esperar durante los próximos meses?

Evolución del Malestar en Chile



Evolución Riesgo de crisis social (malestar x indignación) marzo a junio 2020



Correlaciones relevantes, junio 2020

Nueva Constitución	Confianza en Chile	0,94
-13,7	-20,5	Comunas rurales
-18,0	-20,3	
-11,4	-31,3	
-11,8	-21,4	
-36,3	-34,0	
-25,0	-32,3	
-17,2	-20,7	
12,9	25,5	
23,4	22,9	
14,1	15,9	

Nueva Constitución	Corrupción	-0,89
-13,7	-13,8	Comunas rurales
-18,0	-13,8	
-11,4	-6,9	
-11,8	-13,8	
-36,3	-8,7	
-25,0	-12,9	
-17,2	10,0	
12,9	-49,9	
23,4	-74,9	
14,1	-57,5	

Confianza en Chile	Angustia	-0,88
-13,7	-34,7	Comunas rurales
-18,0	-21,2	
-11,4	-19,3	
-11,8	-28,0	
-36,3	-26,4	
-25,0	-19,3	
-17,2	-15,0	
12,9	-49,5	
23,4	-69,6	
14,1	-63,8	

Riesgo Crisis*	Malas pensiones	0,98
-12,0	-34,3	
-8,3	-27,9	
-9,8	-38,7	
-9,9	-32,7	
-12,5	-38,6	
-12,0	-36,7	
-6,4	-23,2	
-13,3	-45,0	
-28,8	-65,9	
-33,0	-78,2	

Angustia	Corrupción	0,97
-34,7	-13,8	Comunas rurales
-21,2	-13,8	
-19,3	-6,9	
-28,0	-13,8	
-26,4	-8,7	
-19,3	-12,9	
-15,0	10,0	
-49,5	-49,9	
-69,6	-74,9	
-63,8	-57,5	

Violencia	Corrupción	0,82
-34,3	-13,8	Comunas rurales
-22,8	-13,8	
-29,9	-6,9	
-13,3	-13,8	
-13,4	-8,7	
-15,6	-12,9	
-13,1	10,0	
-38,3	-49,9	
-44,0	-74,9	
-37,8	-57,5	

Hambre	Corrupción	0,95
-32,7	-13,8	Comunas rurales
-20,3	-13,8	
-22,5	-6,9	
-36,3	-13,8	
-21,0	-8,7	
-20,5	-12,9	
-7,7	10,0	
-43,4	-49,9	
-75,0	-74,9	
-53,1	-57,5	

Malas pensiones	Corrupción	0,88	
-34,3	-13,8	Comunas rurales	
-27,9	-13,8		
-38,7	-6,9		
-32,7	-13,8		
-38,6	-8,7		
-36,7	-12,9		
-23,2	10,0		
-45,0	-49,9		Comunas Stgo
-65,9	-74,9		
-78,2	-57,5		

*Riesgo crisis = indicadores malestar X indignación

7.- Créditos

Más allá de la reputación: 13 años de investigación para comprender el entorno de *stakeholders* y los riesgos sociales

- El modelo CRAMM VSN proviene de un esfuerzo de más de trece años de trabajo en consultoría combinado con reflexión crítica y sistematización académica.
- El origen fue la medición anual de reputación corporativa del Reputation Institute en convenio con la Facultad de Comunicaciones de la UC entre 2006 y 2011. Posteriormente, el trabajo fue refinándose bajo el alero de la consultora Pullen & Dockendorff, con el fin de profundizar en las causas y síntomas de las crisis corporativas con el fin de anticiparlas. Una razón para ir más allá de la reputación fue la incapacidad de los modelos vigentes –son retroactivos– para anticipar interrupciones como las sufridas en Freirina, el movimiento No + AFP y otros. Otra razón fue constatar que la caída reputacional de firmas como Agrosuper, La Polar o CMPC no afectaron sus ventas, aunque sí sufrieron otros efectos.
- Se exploraron dos constructos complementarios: Licencia Social para Operar (LPO, muy relacionado a proyectos mineros e industriales de alto impacto) y Responsabilidad Social Empresarial (RSE, el más refinado de los dos). Ninguno bastó puesto que no generaban niveles de predictibilidad adecuados.
- El modelo surgió gradualmente a partir de 2012 utilizando un carácter inductivo, de ensayo y error, con contrastes permanentes a la práctica profesional y la literatura académica especializada. Una primera versión se testeó en una encuesta aplicada en 2014 a 16.900 consumidores de todo el país, en la que se evaluaron 338 firmas pertenecientes a 42 industrias. Fue el primer paso de una serie de estudios sucesivos que han permitido refinar el modelo. Algunas publicaciones académicas asociadas son:
 - Godoy, S. (2018): La Organización Amenazada. Riesgo reputacional y riesgo competitivo desde una perspectiva multi-stakeholder. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.
 - Godoy, S. & Pullen, W (2017): "Capital Social Neto (CSN): propuesta de índice de factores sociales que amenazan o facilitan la sustentabilidad". Ponencia para la Conferencia "Governance, Business and Law", Centro de Gobierno Corporativo UC & The Hennick Centre for Business and Law of York University, Santiago de Chile.
 - Godoy, S. & Pullen, W (2016): "Beyond reputation and sustainability. A proposal to measure social risk and related license to operate", presentación en conferencia "Corporate Affairs, Reputation, and Accountability", Stern School of Business of the University of New York / University of Oxford's Centre for Corporate Reputation, New York, USA.

Equipo de investigación

- Marta Dockendorff Pullen & Dockendorff
- Sergio Godoy Facultad de Comunicaciones UC
- William Pullen Pullen & Dockendorff - Director del Proyecto

Ficha Técnica 1: Estudio Longitudinal / Transversal

- Encuesta telefónica probabilística, por cuotas por comunas.
- 10 comunas, 50 entrevistas por comunidad/mes. (Requínoa, Codegua, San Pedro, La Estrella, San Pedro, La Ligua, La Calera, Nogales, Providencia, La Florida y San Bernardo)
- Filtro por edad, personas mayores de 18 años
- Fecha terreno: mensual continua, desde octubre 2016.
- Las evaluaciones se consignaron en un cuestionario cerrado con una escala de 1 a 7 puntos.
- Los resultados otorgan más peso específico a las calificaciones 1, 2 y 3, en base a la metodología Phi.
- El margen de error asociado a los valores individuales obtenidos por las empresas es de 12%.
- El estudio no tiene vínculos contractuales con las Comunas o con el Gobierno de Chile.

Ficha Técnica 2: encuesta legitimidad empresas 2019

- Encuesta telefónica por cuotas a 8.750 personas mayores de 18 años grupos ABC1C2C3D en Región Metropolitana (La Florida, Providencia, San Bernardo) Concepción y Viña del Mar/Valparaíso.
- Las cuotas se definieron según el censo nacional de 2017.
- Fecha terreno: enero a marzo de 2019.
- Se evaluaron las 125 empresas más conocidas de 22 sectores diferentes.
- Cada empresa fue evaluada por 70 personas que declaraban conocerla previamente. Cada encuestado evaluó a una empresa.
- Las evaluaciones se consignaron en un cuestionario cerrado con una escala Likert de 7 puntos, complementado por tres preguntas abiertas.
- Los resultados otorgan más peso específico a las calificaciones 1, 2 y 3, en base a la constante Phi.
- El margen de error asociado a los valores individuales obtenidos por las empresas es de 12%.
- El estudio no tiene vínculos contractuales con las empresas evaluadas.

