



Monitor de Confianza

Inteligencia estratégica
para gestionar confianza,
legitimidad e influencia

2do trimestre





Por qué hoy la confianza es estratégica

1

Vivimos en una Era en Red

- Saturación de información convive con la amplificación casi automática.
- Sesgos humanos (pertenencia, confirmación) se potencian en el entorno digital por efecto de los algoritmos.

2

No basta con ser visibles

- Instituciones, medios y marcas operan con menos beneficio de la duda
- La comunicación no fracasa por falta de mensajes, sino de credibilidad

3

La disputa real es por credibilidad y legitimidad

- La confianza opera como infraestructura de recepción
- **Confianza habilita que un mensaje sea escuchado, considerado legítimo y convertido en influencia**

Conocer la desconfianza y los factores que la determinan permite hacer de la confianza un activo gestionable



Modelo 3E: los habilitadores de la confianza

Eficacia

Cumple, resuelve y responde.

Hace lo que dice que hace y lo hace bien.

Ética

Actúa con integridad y coherencia.

Cumple las normas y muestra buen comportamiento.

Empatía

Comprende impactos y expectativas

Demuestra consideración genuina por las personas.

Las 3E permiten leer la confianza como un activo medible y vinculable con conductas que importan y que pueden ser trabajadas.



Arquitectura Monitor Feedback.

Cuatro herramientas que leen y construyen confianza, a distintos ritmos y profundidades.

Radar de Influencia

DIARIO / SEMANAL

Monitoreo permanente del ecosistema de medios y opinión, mediante una IA entrenada para emitir juicios como el "chileno promedio" sobre material de exposición mediática (columnas de opinión, matinales TV y radio, streaming, entre otros), identificando actores, temas, narrativas y puntajes de confianza en tiempo real.

EN CIFRAS

26.692 documentos • 43.105 segmentos
130 fuentes: prensa, TV, radio, streaming
7.001 actores identificados

3.206 políticos y del estado • 1.590 empresariales
1.599 ciudadanos y colectivos • 606 de medios y opinión

59.920 juicios con puntaje 3E • 87.659 evaluaciones de pilar

Monitor de Confianza Empresarial

TRIMESTRAL

Encuesta online de opinión pública con cobertura nacional representativa (+2.000 casos). Mide cómo la población distribuye su confianza en instituciones, personas y empresas con el Modelo 3E (Eficacia / Ética / Empatía), además de caracterizar el clima y la contingencia social.

FICHA TÉCNICA

5.476 casos • 3 olas: 1.245 / 2.212 / 2.019
Campo 25 de junio al 8 de julio 2026

Net Trust Scan (NTS)

ANUAL

Estudio de mercado en sectores productivos y empresas específicas.
4.800 casos globales por ola + 300 B2B o 400 B2C por marca. Identifica drivers de confianza y desconfianza, fortalezas y brechas críticas.

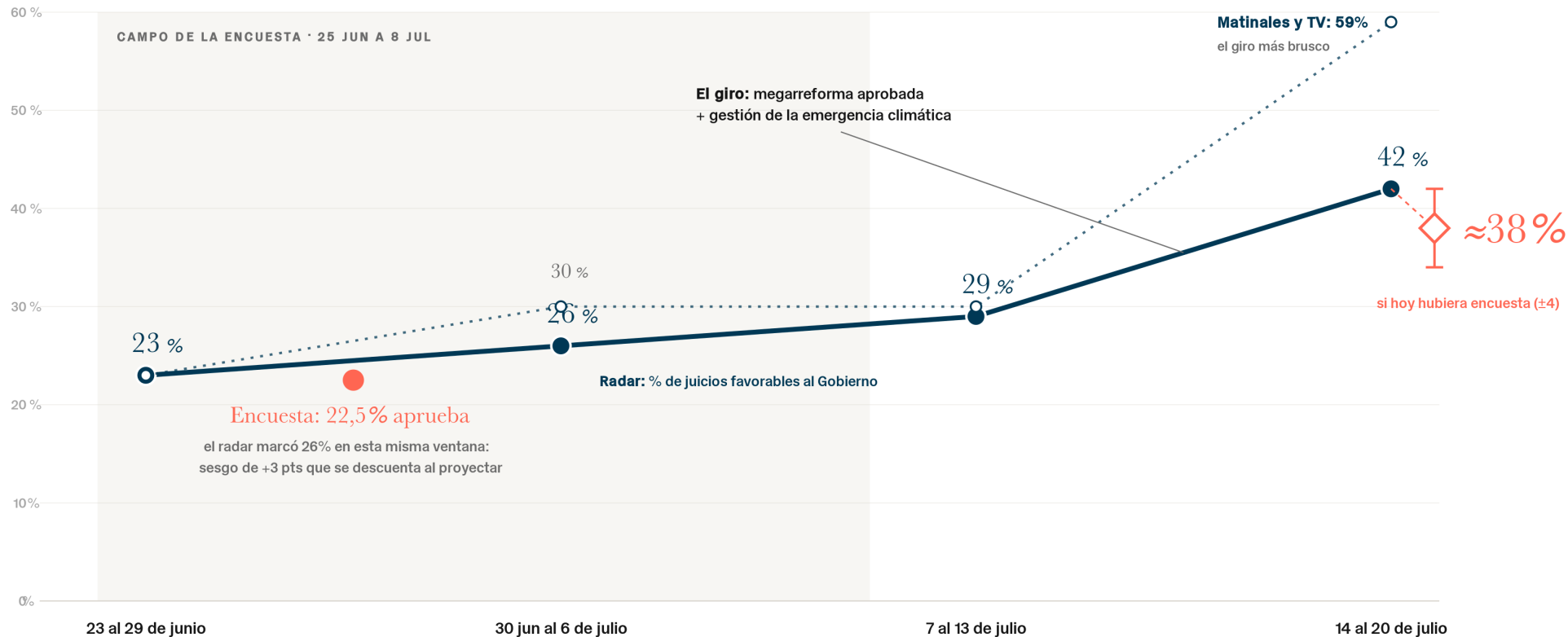
Estudios customizados

AD HOC

Diseños a medida para casos puntuales: lectura específica de públicos y/o territorios, evaluación de licencia social, sectores no cubiertos por las olas regulares o investigaciones de crisis.

Si esta semana hubiera encuesta, la aprobación rondaría el $\sim 38\%$.

Aprobación editorial del Gobierno: % de juicios favorables en el ecosistema de medios, semana a semana, calibrado contra la encuesta de junio.

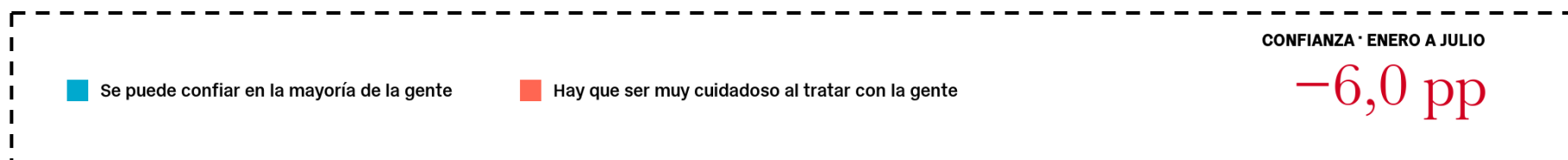
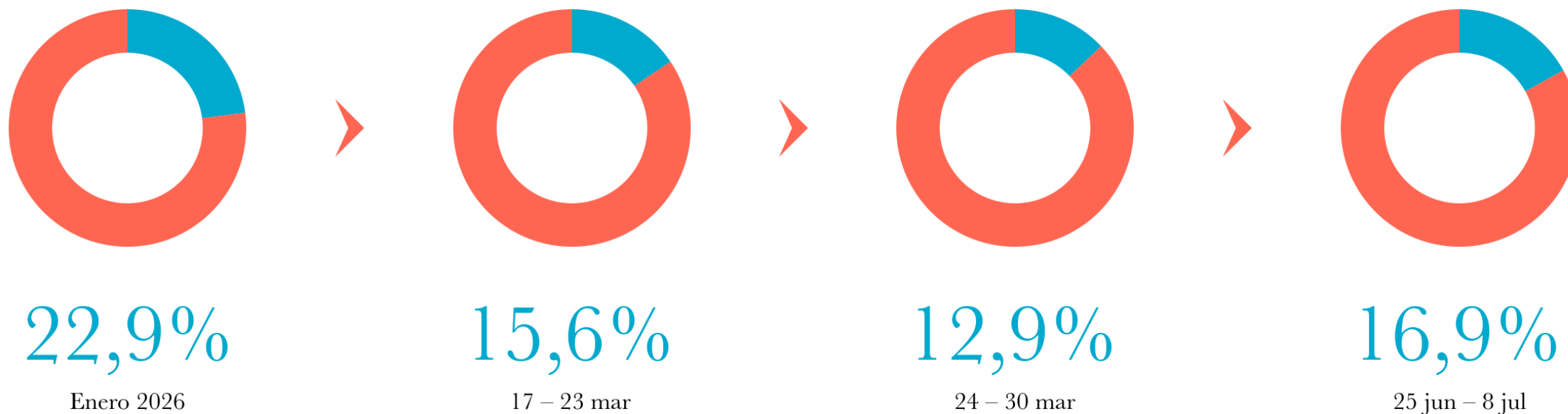




Resultados: una
desconfianza que
persiste

La sospecha se impone.

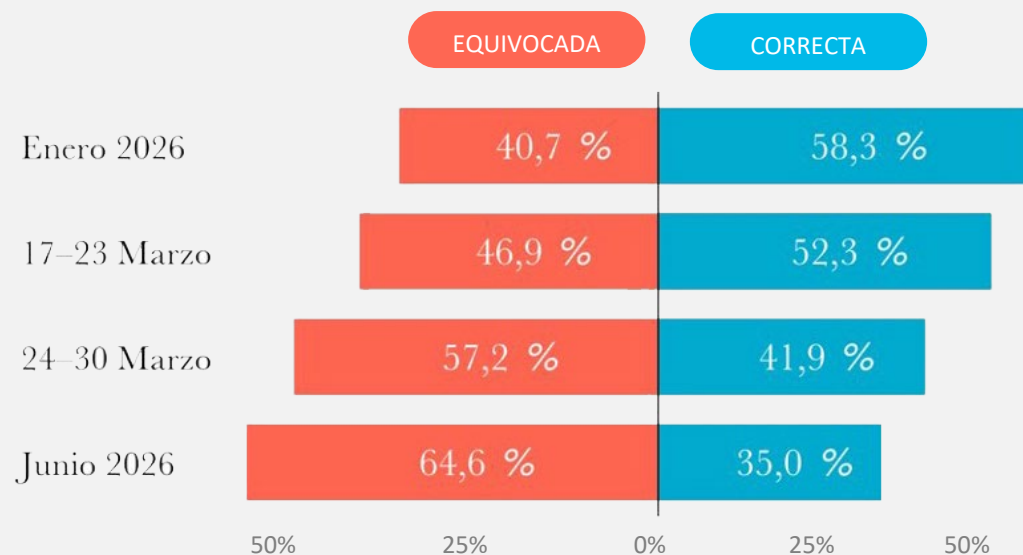
Porcentaje de quienes declara que se puede confiar en la mayoría de la gente (vs. hay que ser muy cuidadoso).
Cuatro olas sucesivas, entre enero y julio de 2026.



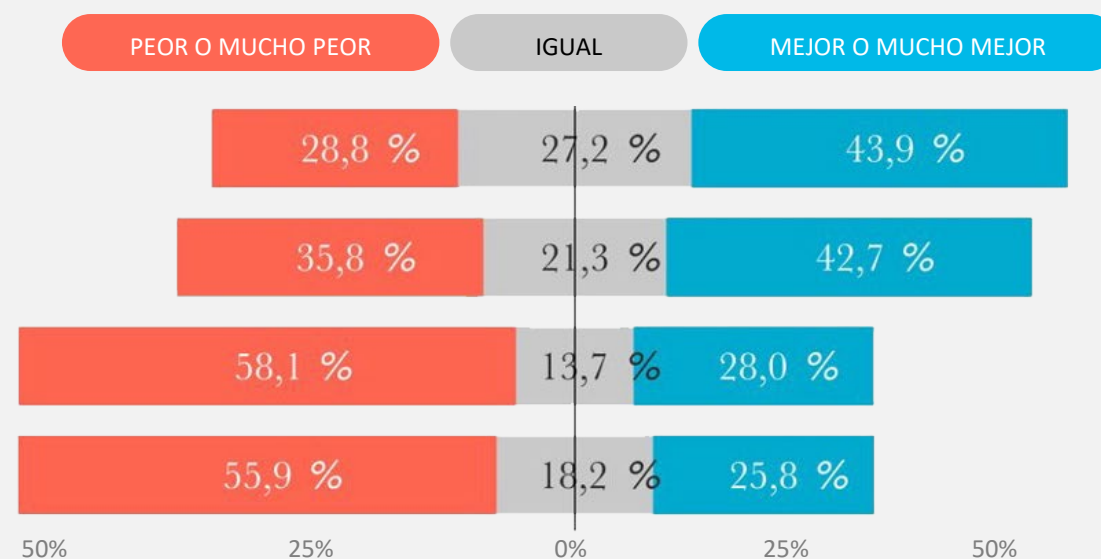
Cuatro momentos, cuatro saltos.



¿Chile va en dirección correcta o equivocada?



¿Cómo estará la economía en 12 meses?



Así fluye el ánimo de Chile.

Emociones con las que más se identifican los chilenos

Las negativas se imponen

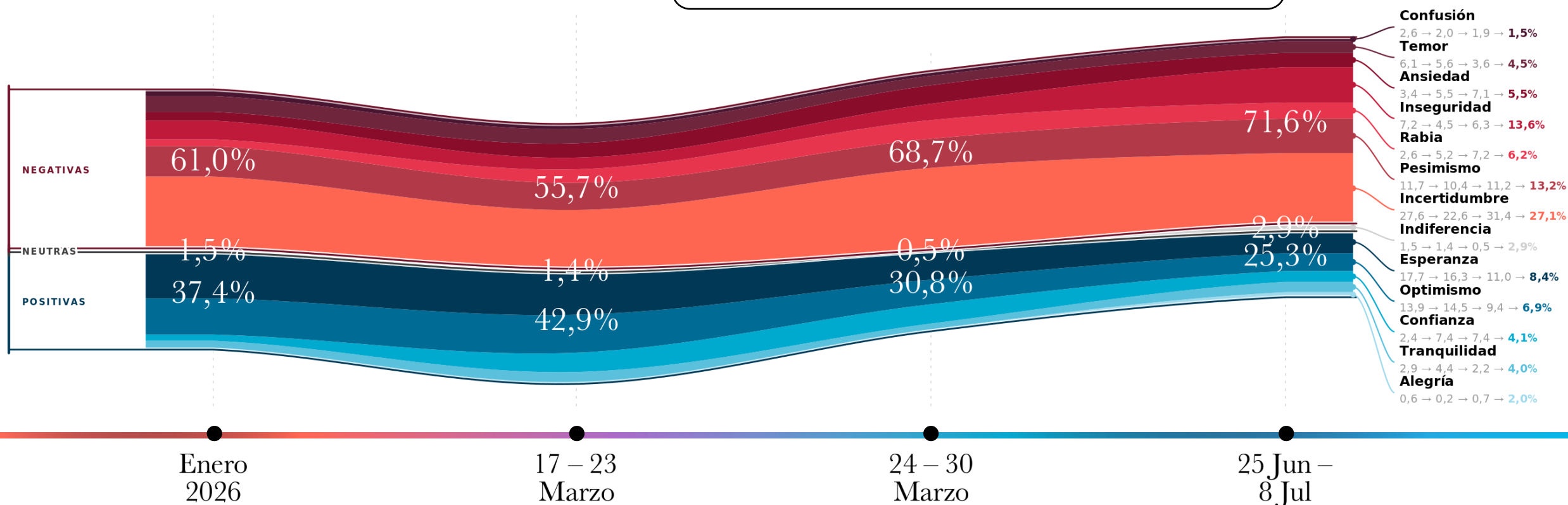
El conjunto de emociones negativas sube de **61,0%** a **71,6%** entre enero y julio.

+10,6 pp

Las positivas retroceden

El conjunto de emociones positivas cae de **37,4%** a **25,3%** en el mismo período.

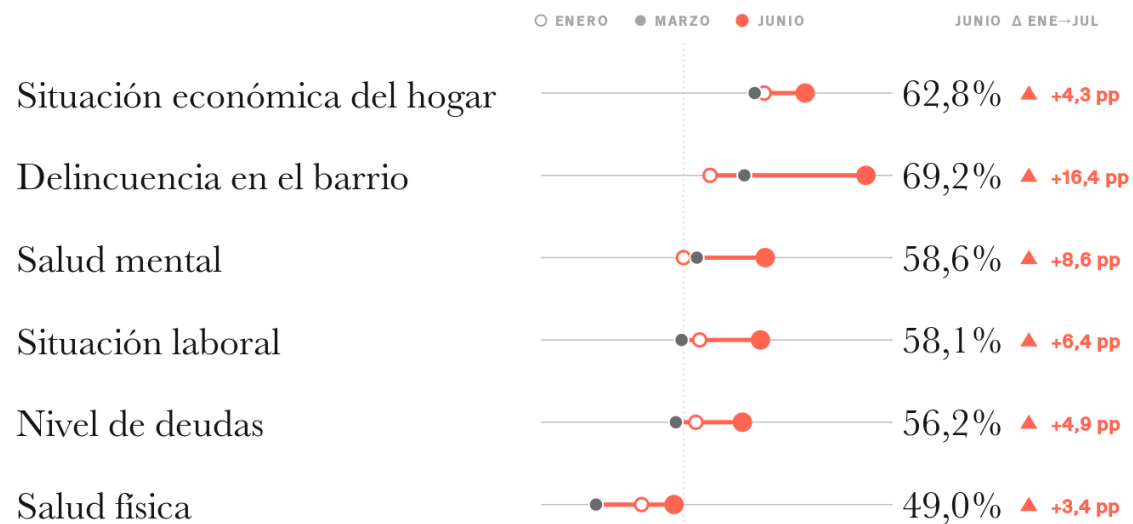
-12,1 pp



Inquietudes persistentes, defensas activas.

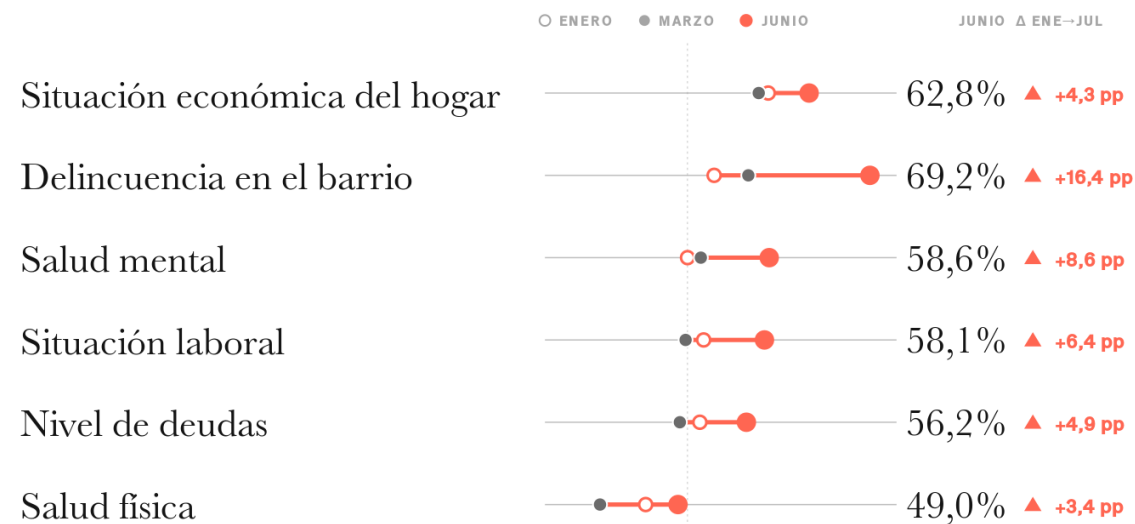
¿Qué les preocupa?

% con alta preocupación • categorías 4 o 5 en escala 1-5



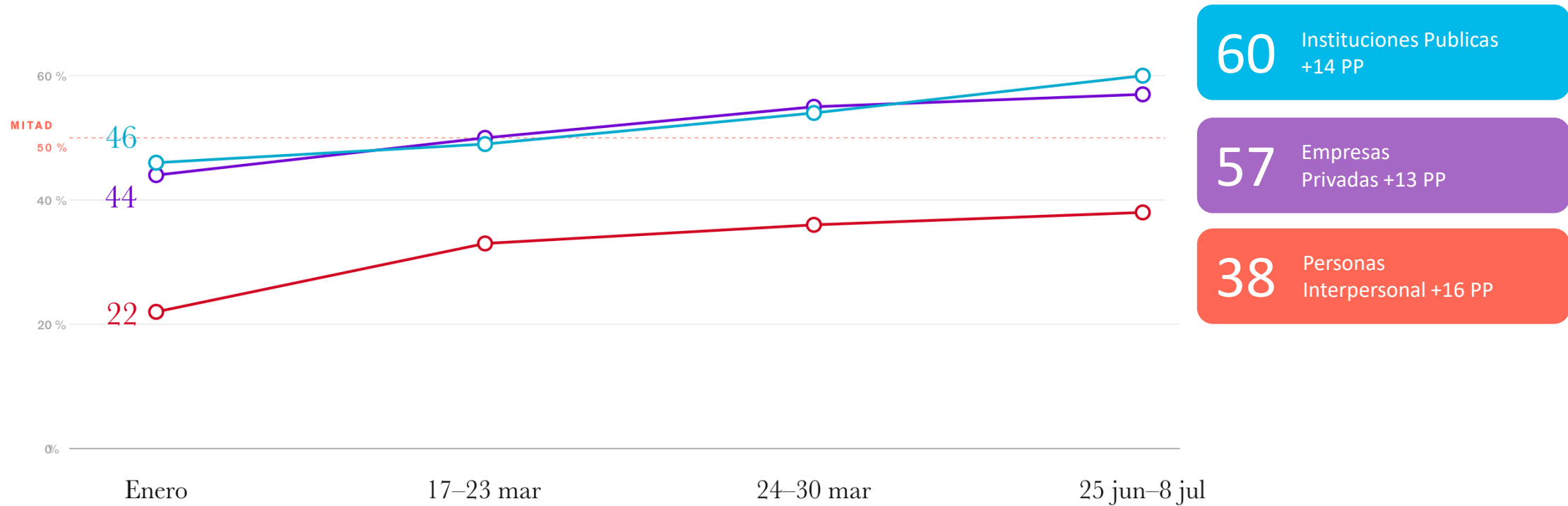
¿Cómo se defienden?

% que sí realizó • acciones económicas en el último año

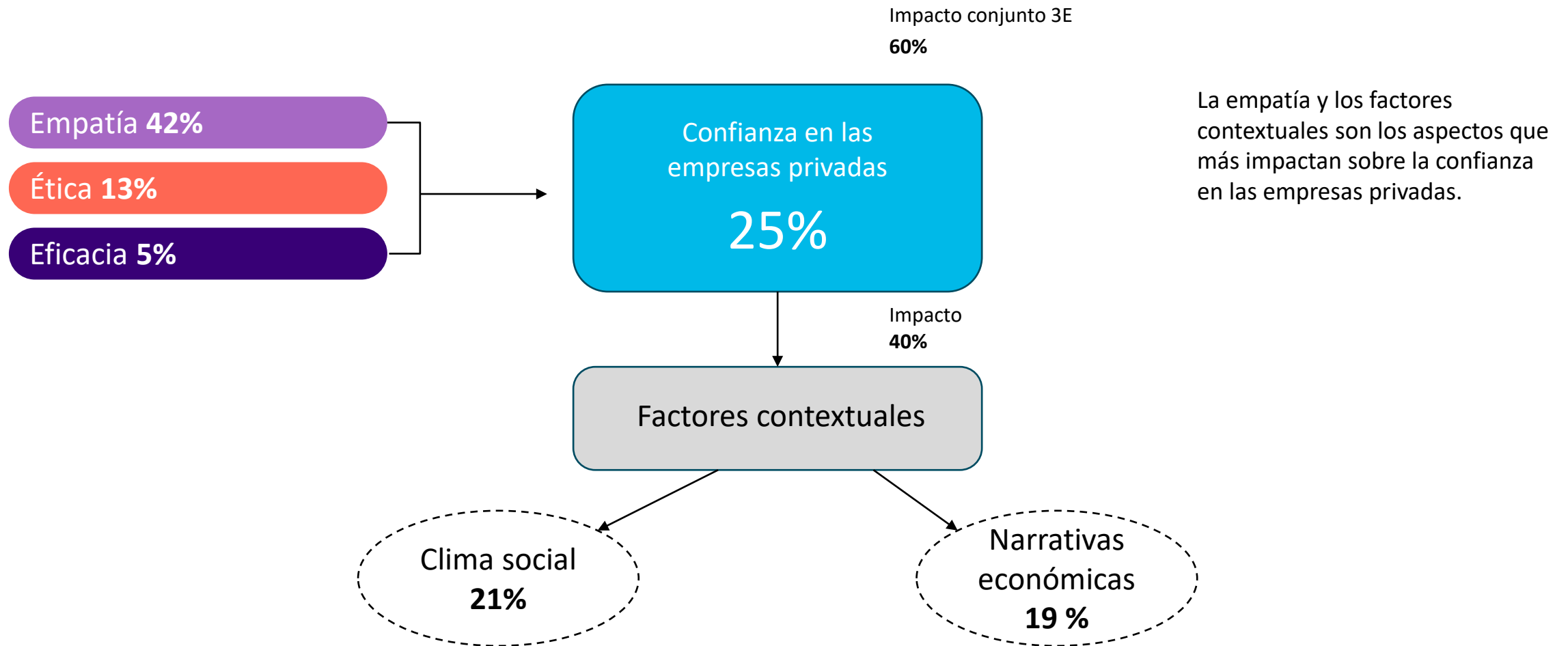


La desconfianza se profundiza en los tres dominios

Porcentaje de personas que declara tener baja confianza en instituciones públicas, empresas privadas y personas en general.



Modelo de ecuaciones estructurales (SEM): impacto de las dimensiones sobre la confianza en las empresas ($R = 71\%$)





En ocho de nueve dilemas ganan los escépticos del mercado; solo en el método político prevalece el acuerdo.

DILEMA • LAS DOS FRASES

DE MARZO A JUNIO

OPTIMISTAS DEL MERCADO 0 ESCÉPTICOS DEL MERCADO

BRECHA

Lo responsable es postergar gastos y ahorrar

Conviene adelantar compras ahora

63 → 68

22 → 20

+ 48

Las oportunidades dependen del origen y las redes

Se sale adelante con esfuerzo personal

58 → 65

32 → 25

+ 40

Hay que fortalecer la protección de los trabajadores

Hay que dar más flexibilidad a las empresas

55 → 63

31 → 24

+ 39

Una regulación exigente es necesaria

Una regulación excesiva frena el crecimiento

57 → 62

28 → 25

+ 37

Los precios se fijan por colusión entre empresas

Los precios los fija la oferta y la demanda

54 → 62

32 → 26

+ 36

El Estado debe priorizar la protección social

El Estado debe priorizar el orden fiscal

49 → 57

37 → 29

+ 28

El crecimiento se concentra en unos pocos

El crecimiento terminará llegando a la mayoría

53 → 61

40 → 34

+ 27

La IA reemplaza empleos y aumenta la inseguridad

La IA crea nuevas oportunidades de trabajo

48 → 56

37 → 31

+ 25

El gobierno debe impulsar cambios de fondo

El gobierno debe buscar grandes acuerdos

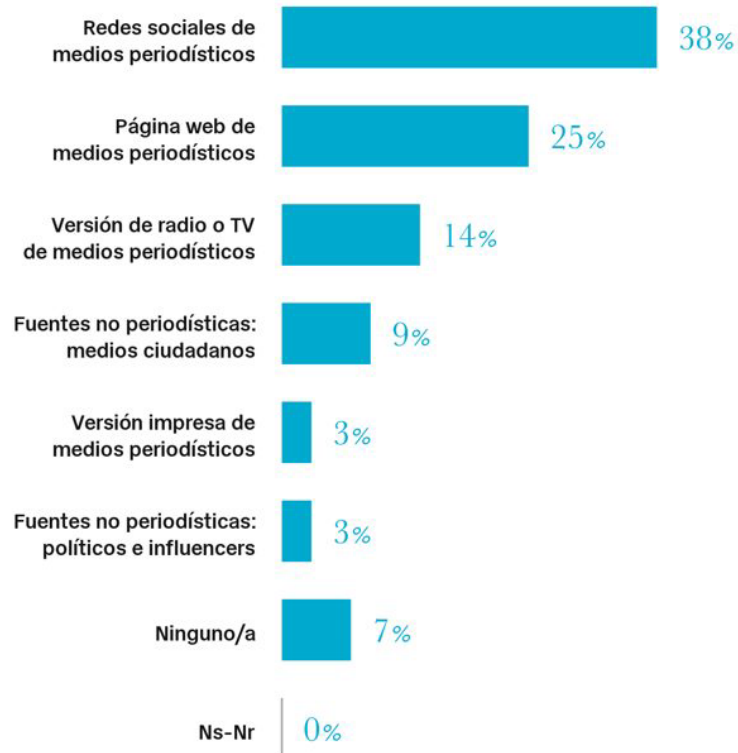
27 → 27

59 → 60

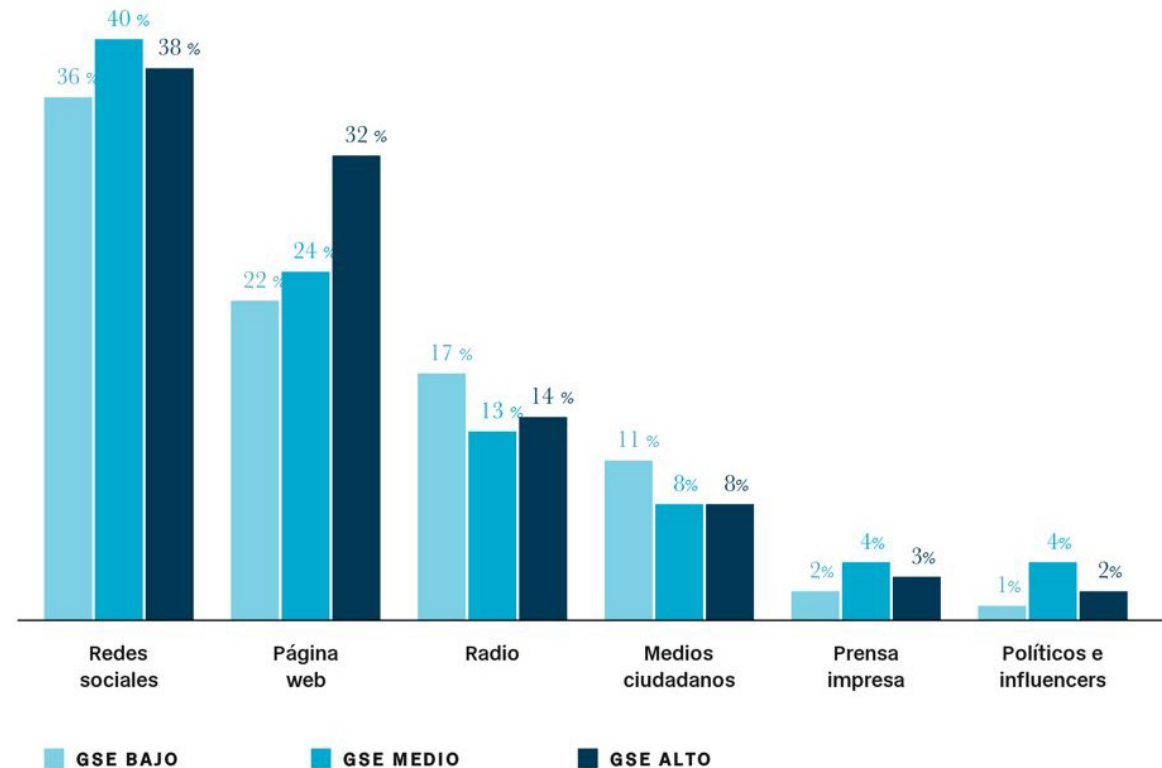
- 33

Principalmente, ¿a través de cuál de las siguientes plataformas consume noticias de lo que sucede en la actualidad?

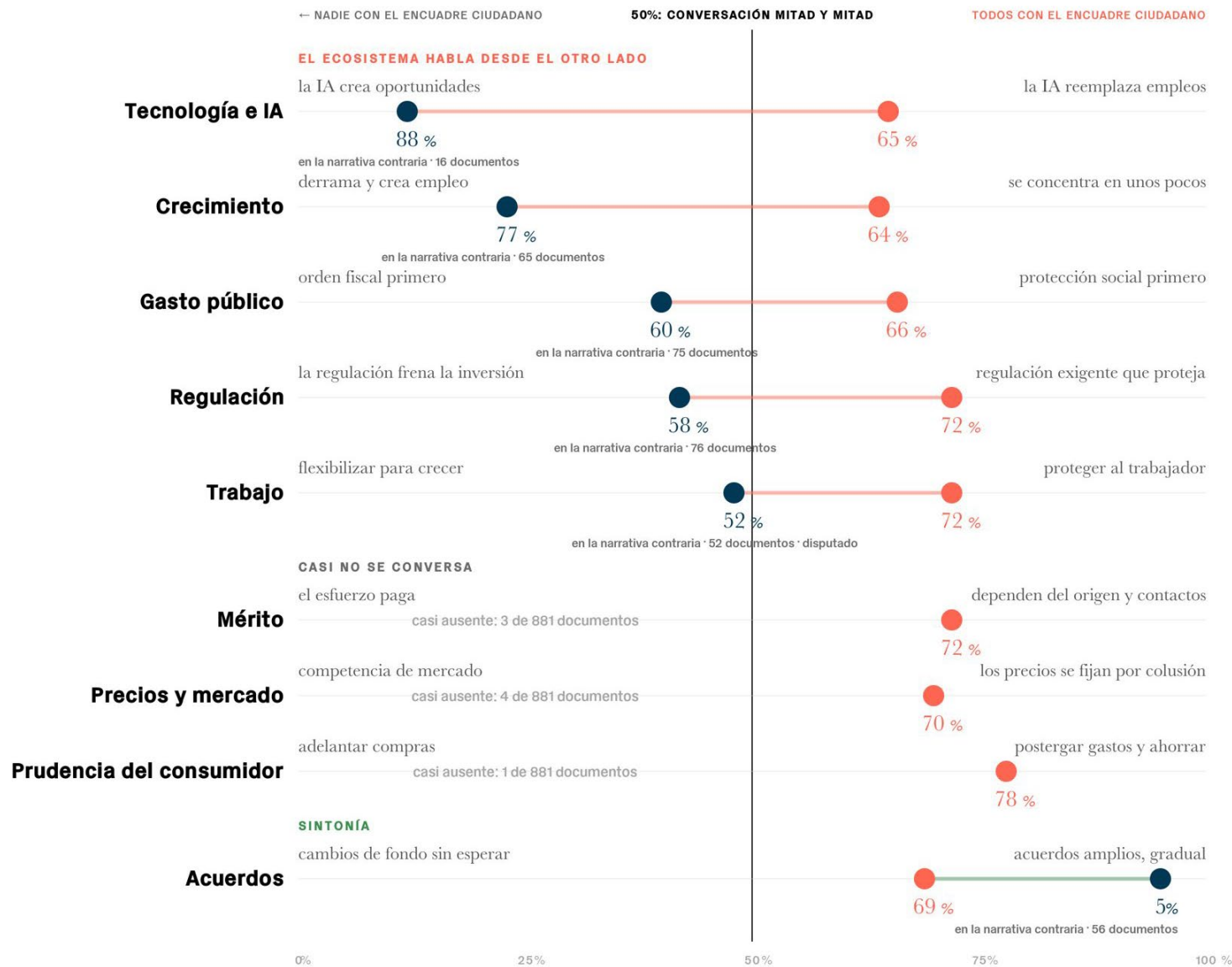
Total país



Por grupo socioeconómico

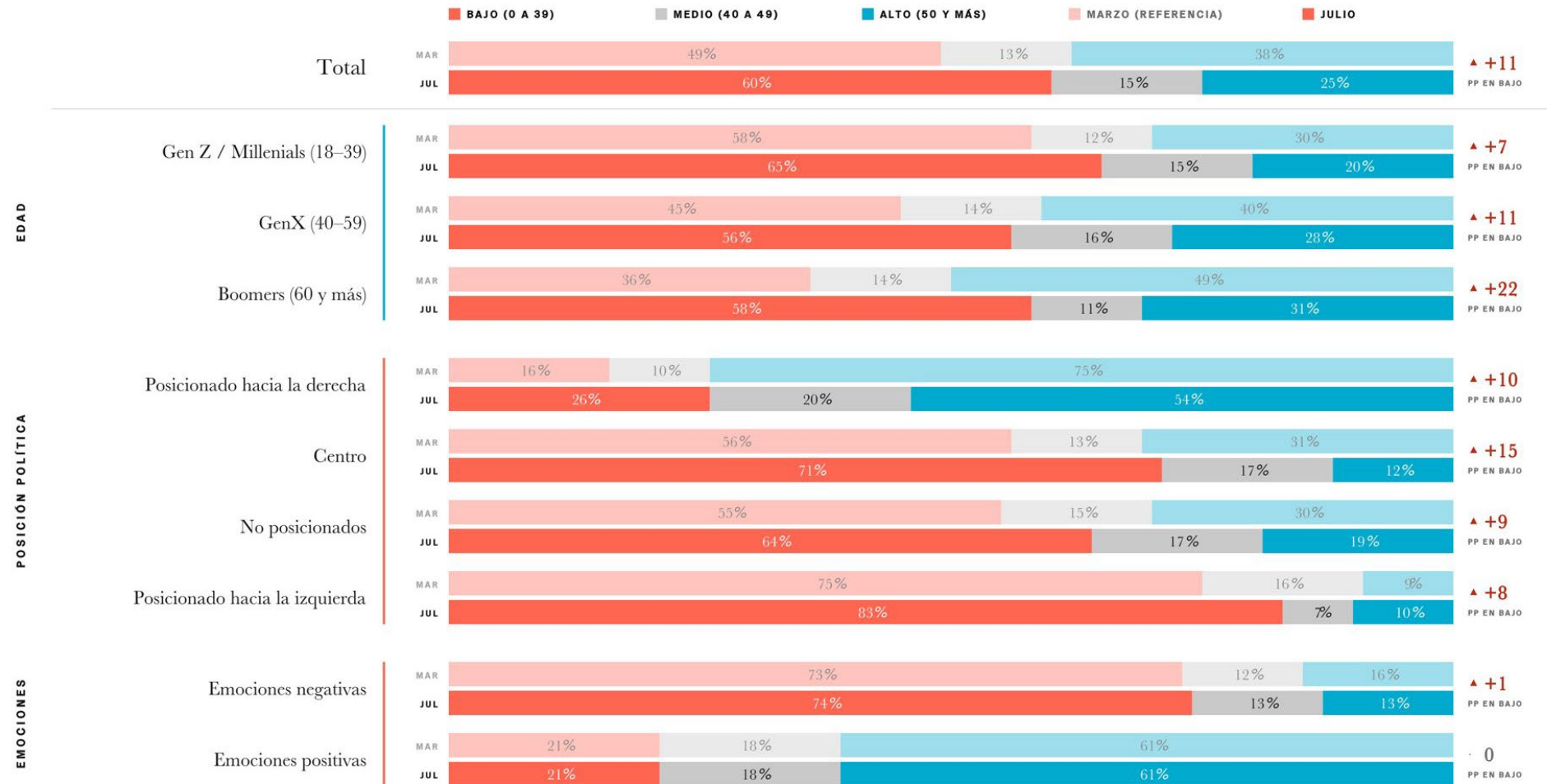


El desacople narrativo es del sistema: cinco dilemas al otro lado, tres sin conversar, una sola sintonía.





La baja evaluación del ICE se agudiza en todos los segmentos: la desconfianza sube incluso donde antes dominaba la confianza.





Descripción de los componentes: los chilenos perciben un mejor desempeño de las grandes empresas en factores de eficacia.

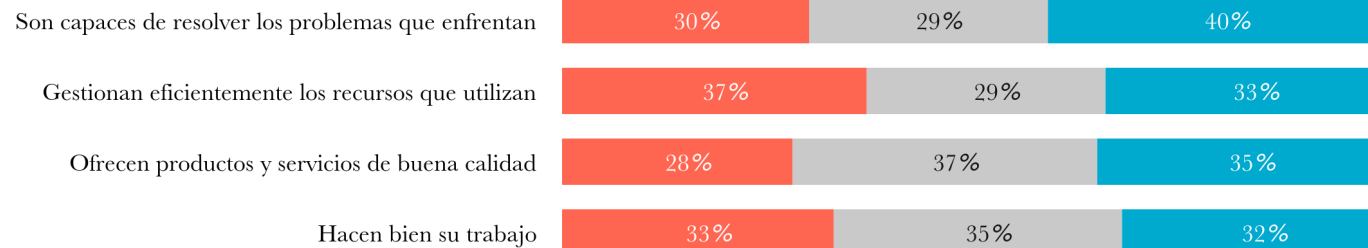
TOTALMENTE EN DESACUERDO + DESACUERDO

NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO

DE ACUERDO + TOTALMENTE DE ACUERDO

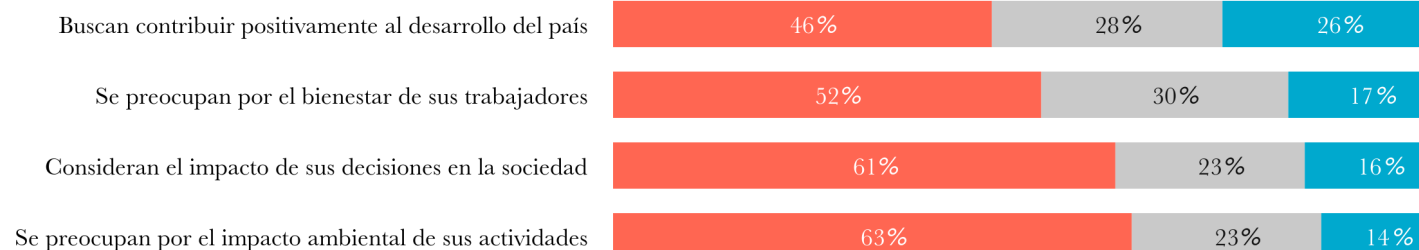
Eficacia

MCE: 46%
Impacto: 9%



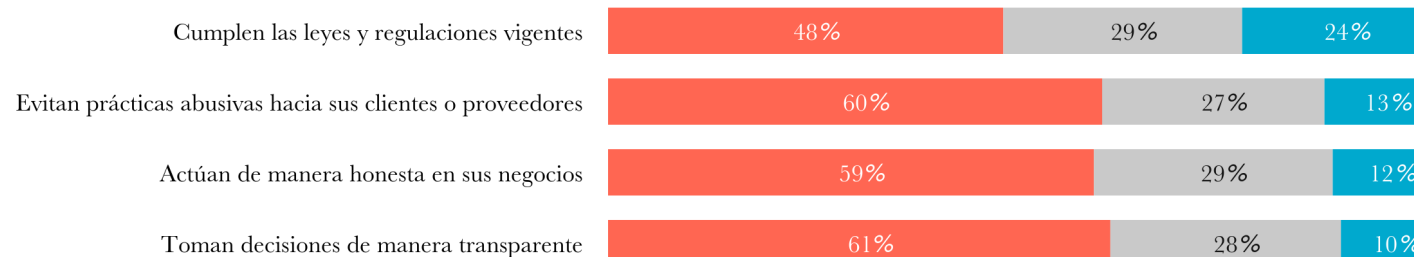
Empatía

MCE: 26%
Impacto: 70%



Ética

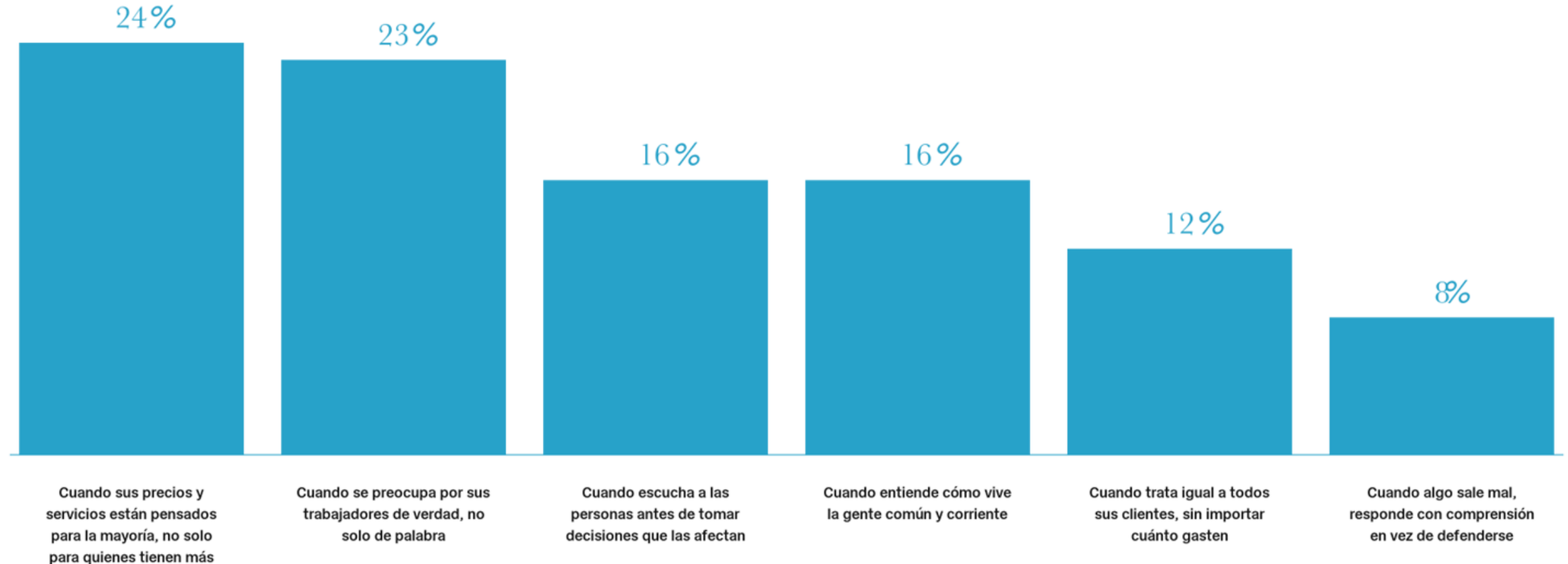
MCE: 20%
Impacto: 21%





¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor la empatía de una empresa?

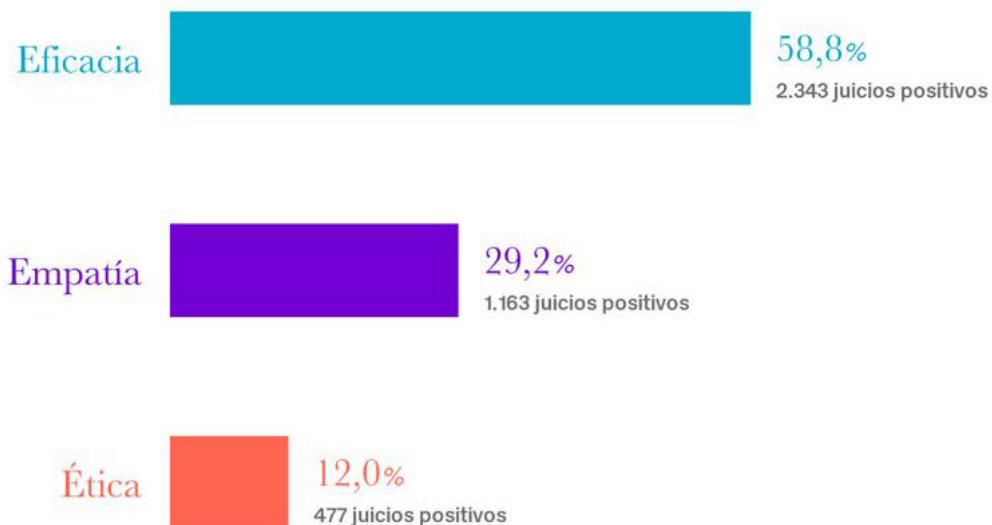
Encuesta Monitor Feedback • junio 2026



¿Quieren empatía? Aquí tienen eficacia.

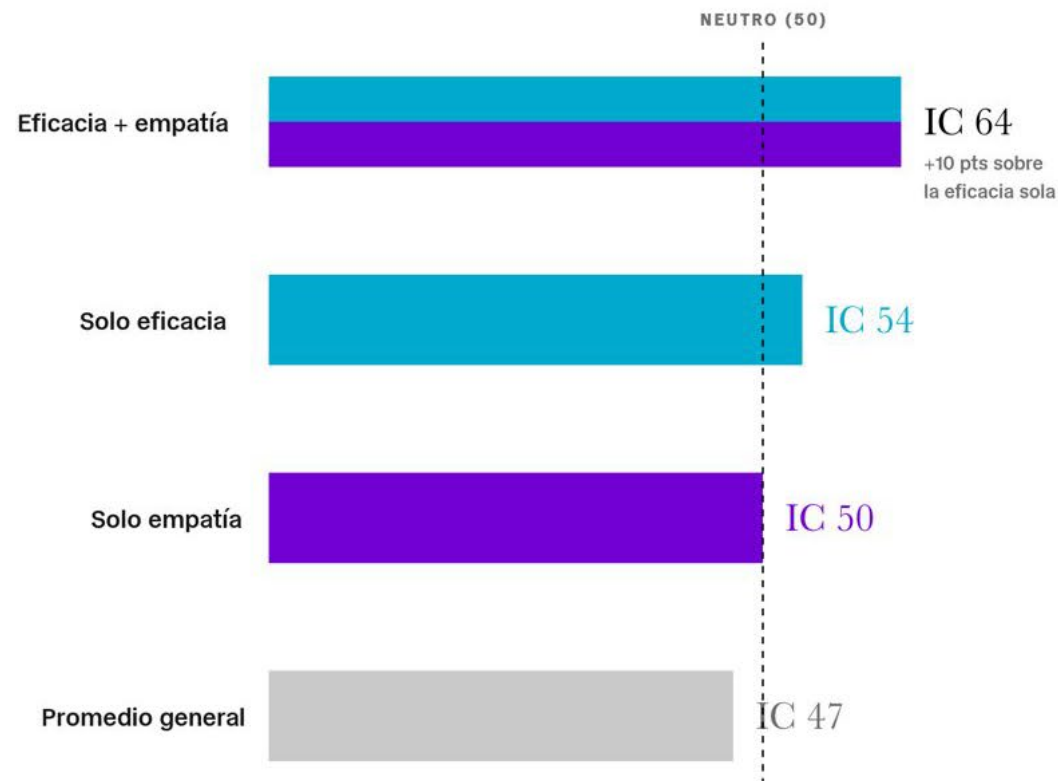
Distribución de los juicios positivos

Participación de cada pilar en los juicios positivos a empresas



Tono del documento completo

IC promedio según qué pilar recibe juicios positivos en el documento



 **Feedback**



**Era
en Red**