

2023

Confianza Organizacional

Abrir diálogos para construir
confianza en las empresas



AGENDA

- **Introducción: Contexto y propósito del estudio**
- **Modelo Confianza Organizacional**
- **Principales Hallazgos 2023**
- **Aprendizajes Confianza Organizacional 2023**



Intro- ducción

Desde nuestra mirada, la confianza es una construcción dinámica, un juicio que tenemos hoy, basado en nuestra experiencia y que permite proyectar el futuro. Se trata del contexto en que podemos comprometer nuestro actuar en relación con otros.

Si no hay confianza, ¿con qué podría comprometerme?
¿Qué futuro compartido podemos construir sin confianza?

La construcción de redes de confianza no solo beneficia a las organizaciones en particular, sino que permea a toda la sociedad, pues **no existe un espacio público que congregue más diversidad, historias y realidades de vida que la empresa.**

Fuente: Libro Confianza Organizacional 2023, OTIC SOFOFA y Almabrand

Modelo Confianza Organizacional



Red de Confianza



Dimensiones de Confianza



Preocupación por las condiciones laborales



Claridad y honestidad en la comunicación



Cercanía, colaboración y participación



Responsabilidad y cumplimiento de compromisos



Competencias adecuadas y fomento al desarrollo



Capacidad de manejar conflictos y crisis



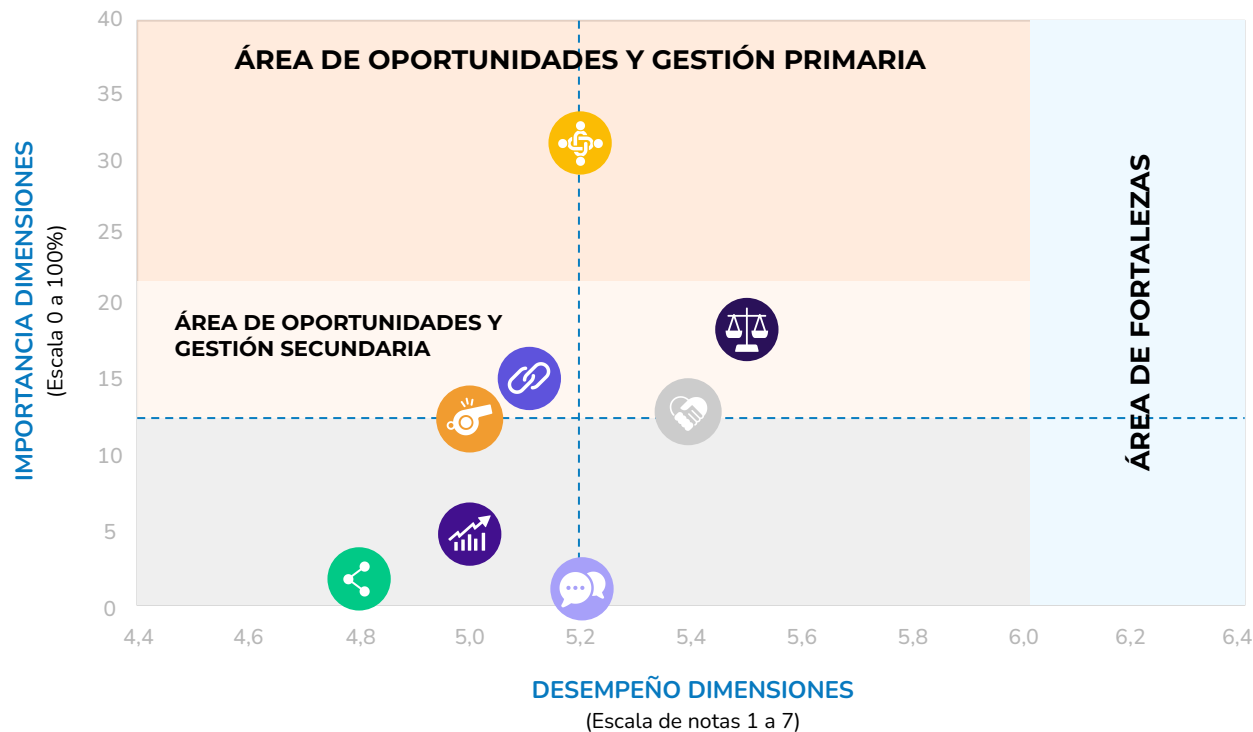
Respeto y ética organizacional



Conexión y compromiso con el entorno

Mapa de Gestión de la Confianza

-  Preocupación por las condiciones laborales
-  Claridad y honestidad en la comunicación
-  Cercanía, colaboración y participación
-  Responsabilidad y cumplimiento de compromisos
-  Competencias adecuadas y fomento al desarrollo
-  Capacidad de manejar conflictos y crisis
-  Respeto y ética organizacional
-  Conexión y compromiso con el entorno



Mediciones Confianza Organizacional

ESTADO GENERAL DE LA CONFIANZA ORGANIZACIONAL

Estudio Nacional a Trabajadores
(Población general)

Estudio Base
Confianza
Organizacional
2019

1.459 trabajadores

5,2

Estudio Confianza
Organizacional
2023

2.870 trabajadores

?

ESTADO DE LA CONFIANZA ORGANIZACIONAL POR EMPRESA

Mediciones por Empresa
(Trabajadores por empresa)

PLATAFORMA WEB
Encuesta online y resultados
en línea

Más de 20 empresas que ya
se han medido

Benchmark
Confianza
Organizacional

+4.930 trabajadores

5,6

Principales Hallazgos 2023



Ficha Metodológica

MODALIDAD DE TRABAJO	100% Online	129
	100% Presencial	2.166
	Híbrida	575

ZONA	RM	1.120
	Regiones	1.750

OCUPACIÓN	Operativo	1.100
	Empleado oficina / técnico	1.016
	Profesional / Ejecutivo	695
	Sin def	59



TAMAÑO EMPRESA

Micro	229
Pequeña	676
Mediana	831
Grande	1.134

Escolar	348	NIVEL DE EDUCACIÓN
Técnico	1.197	
Profesional	1.325	

Público	703	SECTOR
Privado	2.157	
ONG	10	

Entre 4 y 11 meses	469	ANTIGÜEDAD
Entre 1 y 5 años	1.337	
Más de 5 años	1.064	

a. Evolución de la Confianza: crecimiento y principales movimientos

¿Cómo evolucionan
los principales
indicadores?

1.

Aumento significativo de la confianza entre los trabajadores.

2.

Cercanía, Colaboración y Participación, lo más relevante hoy para construir confianza en las organizaciones

3.

Conexión y compromiso con el entorno, la dimensión que más crece en desempeño.

¿Cómo evolucionan los principales indicadores?

1.

Aumento significativo de la confianza entre los trabajadores.

2.

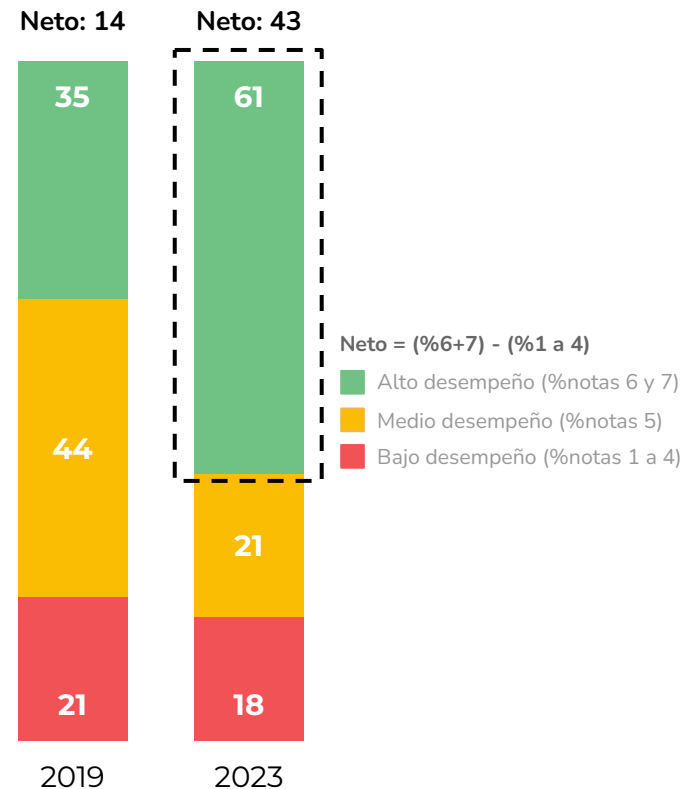
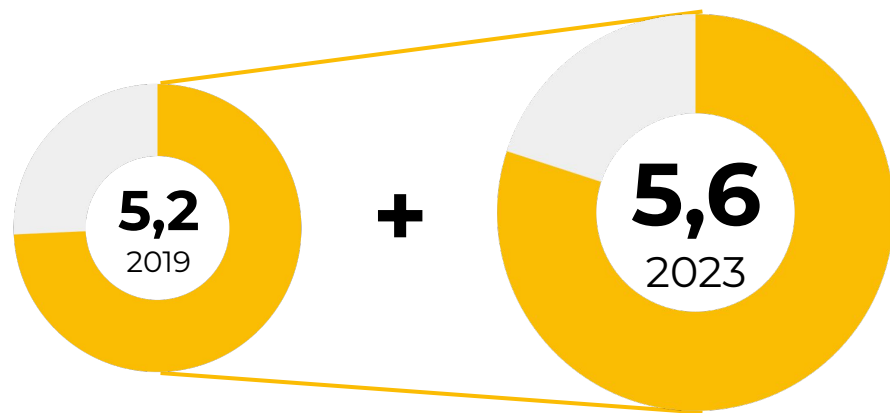
Cercanía, Colaboración y Participación, lo más relevante hoy para construir confianza en las organizaciones

3.

Conexión y compromiso con el entorno, la dimensión que más crece en desempeño.

Evolución Confianza Organizacional

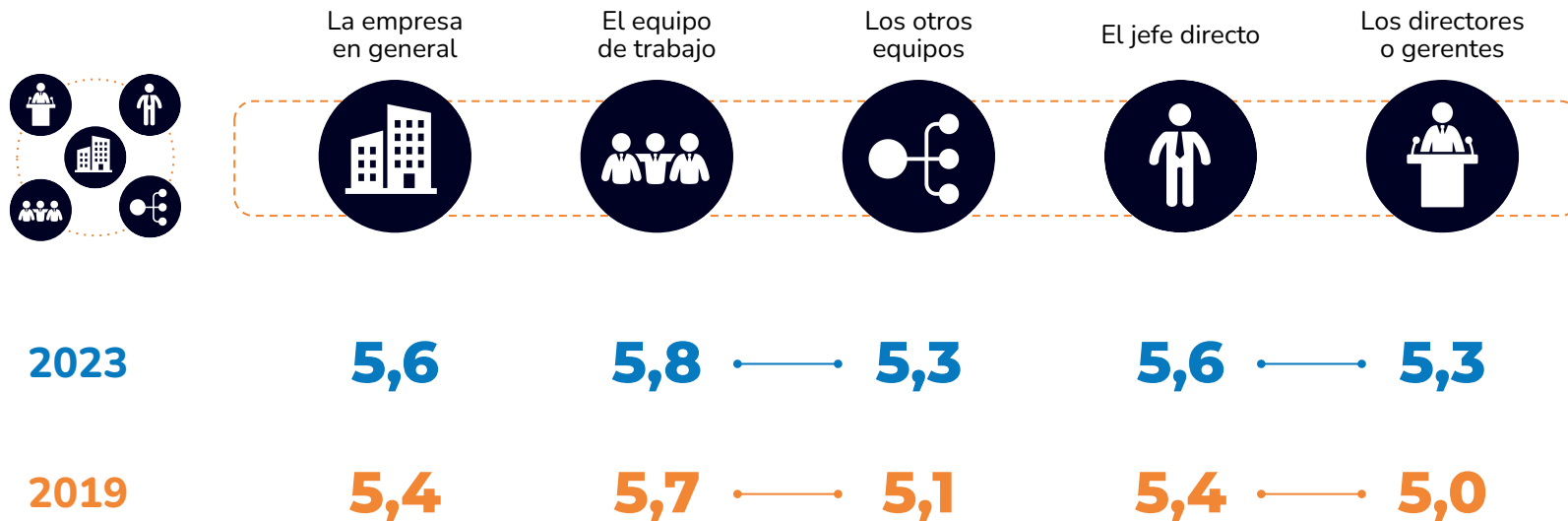
Crece la confianza, con un **aumento significativo de las notas 6 y 7** en el desempeño de las empresas.



(Base Total: 2.870 casos)

Confianza en la Red

Este 2023 **disminuye la brecha en la confianza** hacia altos cargos y otros equipos

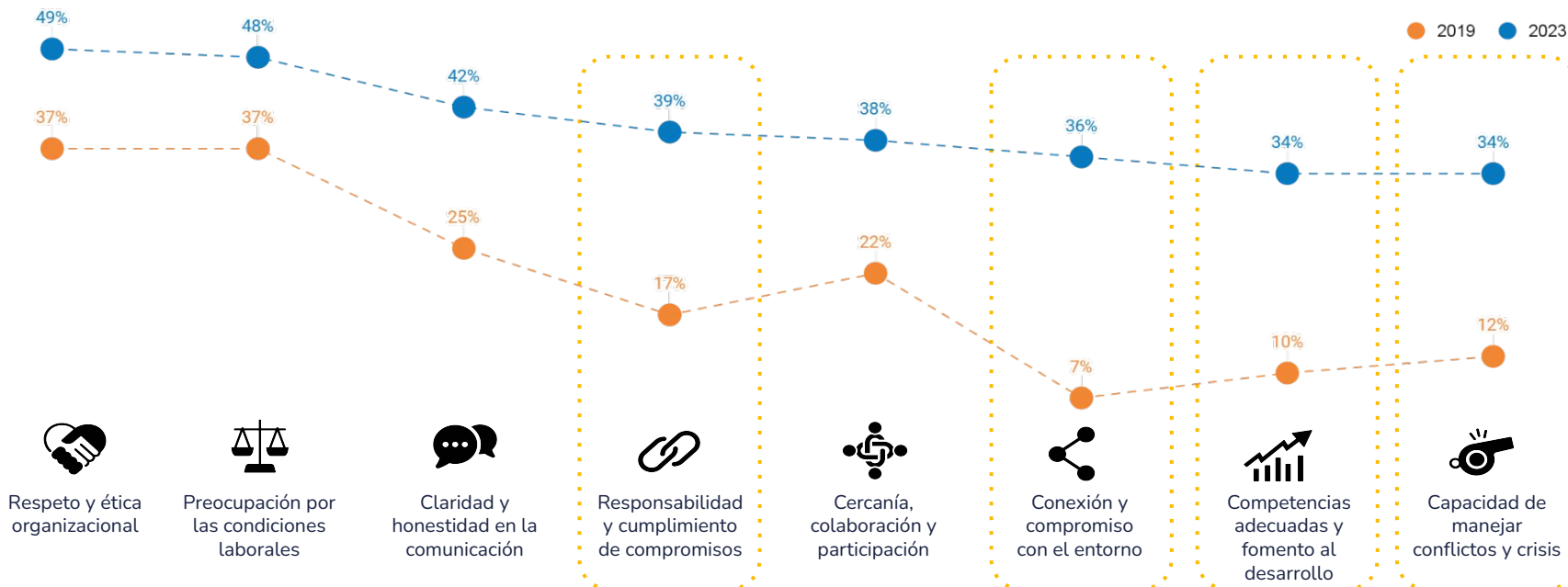


(Base Total: 2.870 casos)

Este 2023, todas las dimensiones de confianza mejoran de manera significativa su desempeño

Desempeño Neto Dimensiones de la Confianza evolutivo

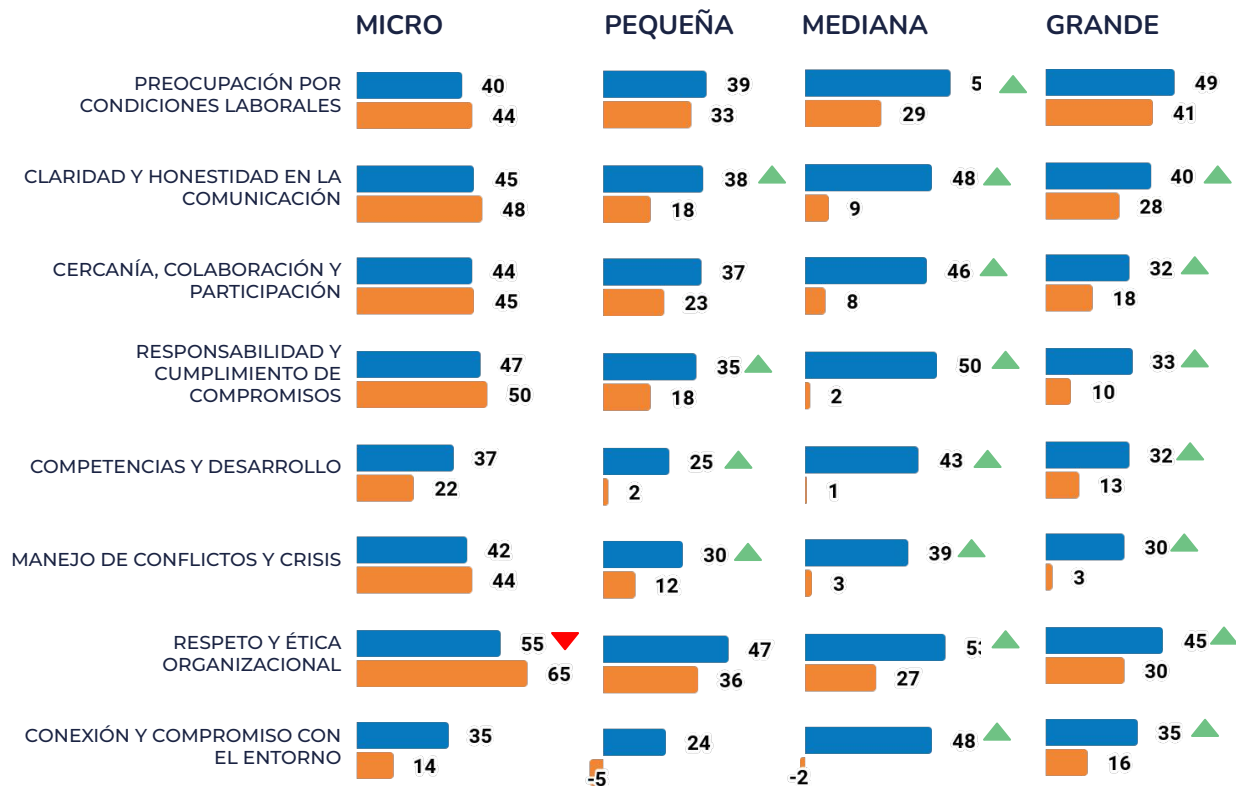
Neto = (%6+7) - (%1 a 4)



Mientras que las Microempresas se estancaron en sus niveles de confianza, las Medianas Empresas dan un gran salto

Desempeño Neto Dimensiones de la Confianza evolutivo por Tamaño de Empresa

■ 2023
■ 2019



(Base Total: 2.870 casos)

▼ ▲ Se destacan las diferencias significativas en relación a la medición 2019, con un 95% de confianza

¿Cómo evolucionan los principales indicadores?

1.

Aumento significativo de la confianza entre los trabajadores.

2.

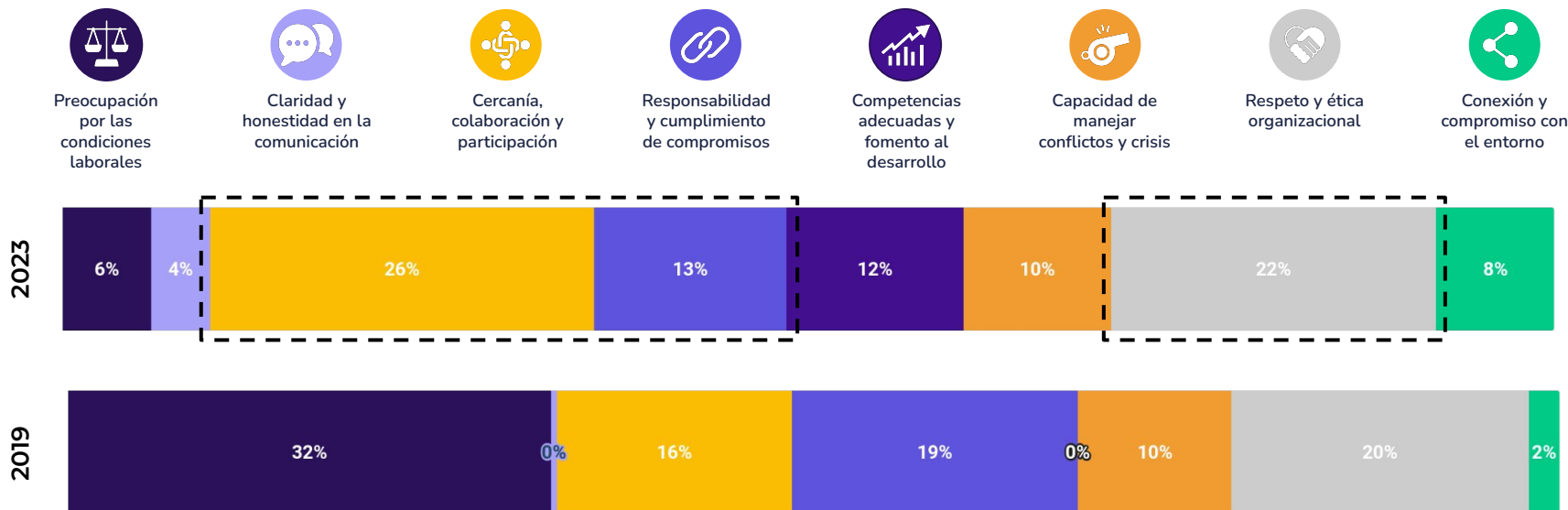
Cercanía, Colaboración y Participación, lo más relevante hoy para construir confianza en las organizaciones

3.

Conexión y compromiso con el entorno, la dimensión que más crece en desempeño.

Un nuevo marco para la confianza en las empresas: colaboración, ética y responsabilidad

Importancia de las dimensiones de Confianza
(Escala 0 a 100%)



(Base Total: 2.870 casos)

Importancia calculada bajo regresión lineal múltiple, 2023

¿Dónde están las **oportunidades** para la Gestión de la Confianza desde los resultados **2023**?



Los desafíos desde la Colaboración y la Participación

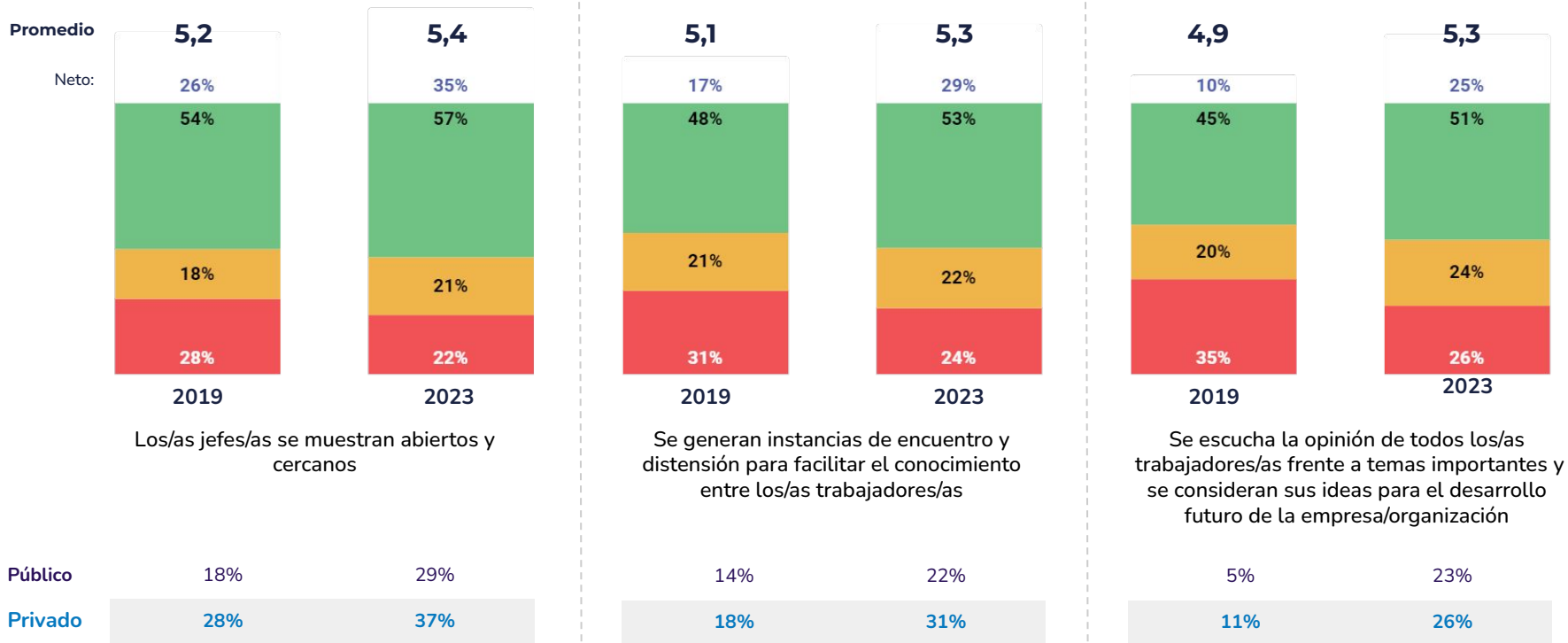
Neto = (%6+7) - (%1 a 4)

■ Alto desempeño (%notas 6 y 7)

■ Medio desempeño (%notas 5)

■ Bajo desempeño (%notas 1 a 4)

Atributos con peor desempeño: Cercanía, Colaboración y Participación



La mayor importancia de la Cercanía, Colaboración y Participación plantea la **necesidad de abrir, construir y sostener espacios de diálogo permanente.**

Hoy existe entre los colaboradores la demanda por:

- 01.** Nuevos compromisos que pongan al **centro a las personas y su contexto.**
- 02.** El desarrollo de **una nueva cultura basada en la confianza**, honestidad y coherencia.
- 03.** **Pertenencia y participación.**
- 04.** **Propósito** y sentido del trabajo que realizamos.

Esto requiere de:

**Nuevos estilos
de liderazgo,**
mucho más
abiertos y
cercanos

**Más espacios
de participación
y escucha** de la
opinión de los
colaboradores

¿Cómo evolucionan los principales indicadores?

1.

Aumento significativo de la confianza entre los trabajadores.

2.

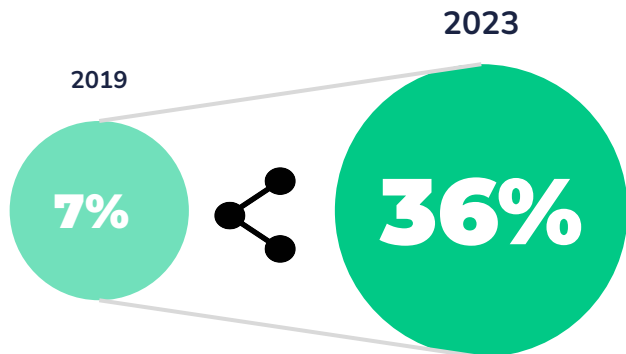
Cercanía, Colaboración y Participación, lo más relevante hoy para construir confianza en las organizaciones

3.

Conexión y compromiso con el entorno, la dimensión que más crece en desempeño.

Hoy las empresas están logrando **conectar** de mejor manera con su entorno, generando nuevos compromisos, tanto con sus colaboradores como hacia la sociedad

Desempeño neto dimensión
CONEXIÓN Y COMPROMISO CON EL ENTORNO.
(Escala 0 a 100%)



(Base Total: 2.870 casos)

Desempeño Neto Atributos ■ 2023 ■ 2019

CONEXIÓN Y COMPROMISO CON EL ENTORNO 36 / 7

Mi empresa/organización se preocupa de generar un impacto positivo en la sociedad y no sólo de tener buenos resultados económicos 31 / 9

Mi empresa/organización se involucra en las comunidades en las que está presente, siendo un aporte para sus habitantes 29 / 7

En mi empresa/organización existen programas establecidos que promueven en sus colaboradores/as y comunidades acciones amigables con el entorno y medio ambiente 29

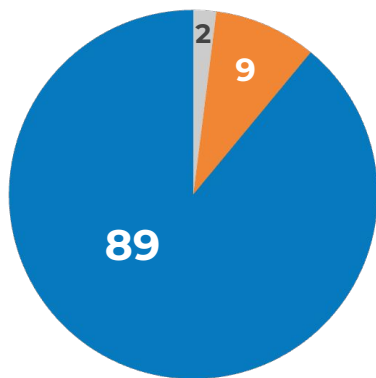
Mi empresa/organización se involucra activamente en temáticas que son relevantes para la sociedad en general 28 / 8

Desempeño Neto Total	Sector Público	Sector Privado
2023	43%	34%
2019	20%	2%

Propósito y Confianza

Para mí es importante trabajar en una empresa/organización que tenga un propósito claro (generar un impacto positivo más allá de los resultados económicos) y del cual sentirse parte.

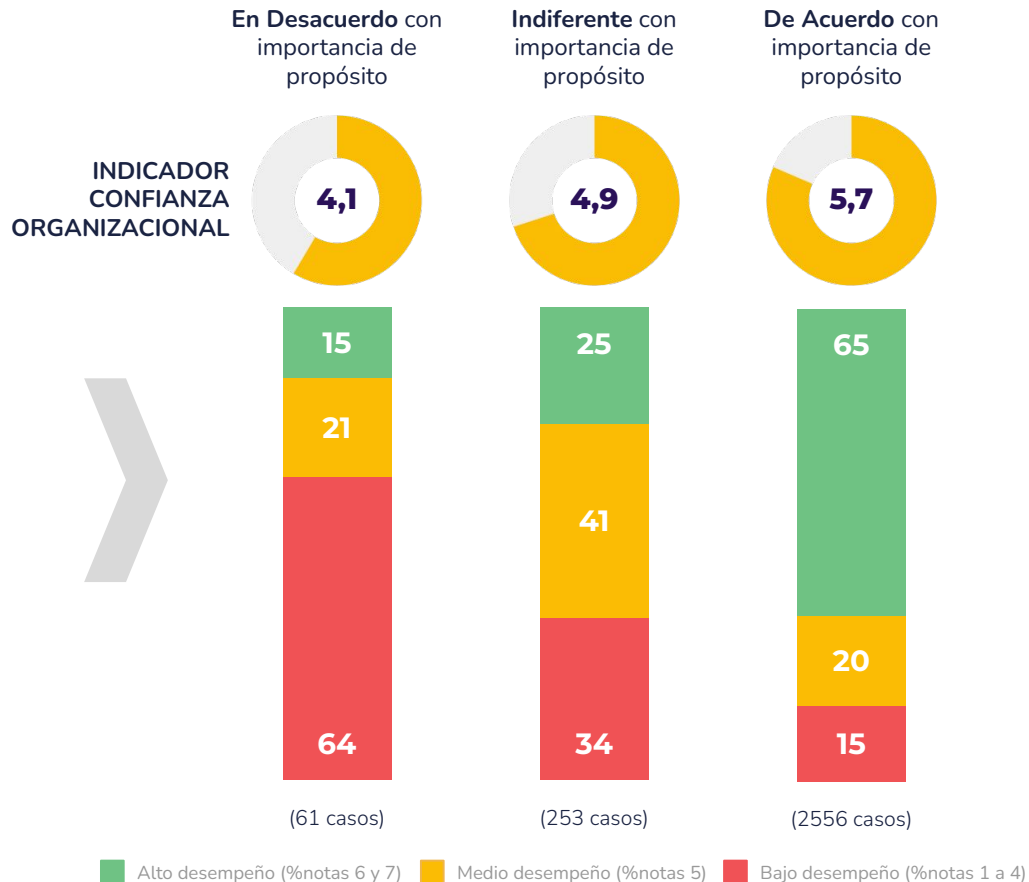
■ De acuerdo ■ Indiferente ■ En desacuerdo



% De Acuerdo significativamente mayor en:

Mujeres (91%)
46 y más años (93%)
GSE D (92%)
Nivel Escolar Técnico (91%)

En una escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada de Acuerdo" y 5 "Muy Acuerdo", ¿cuán de acuerdo se encuentra con las siguientes frases?



b. Confianza y trabajo híbrido

Durante la pandemia:

95%

de las empresas realizó teletrabajo en algún grado

42%

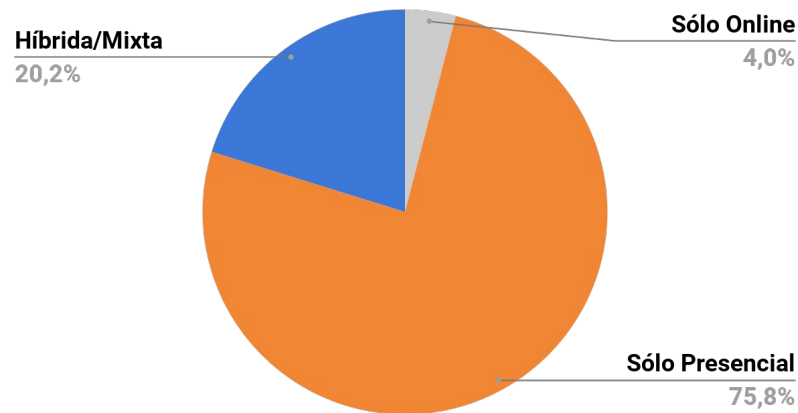
lo aplicó en toda la organización en algún momento

Fuente "Estudio de Realidad Laboral", realizado en marzo de 2022 por la plataforma de recursos humanos Talana

HOY UN **24%**

continúa trabajando de manera híbrida o 100% online.

¿Cuál es su modalidad de trabajo?



Fuente: Estudio Confianza Organizacional 2023

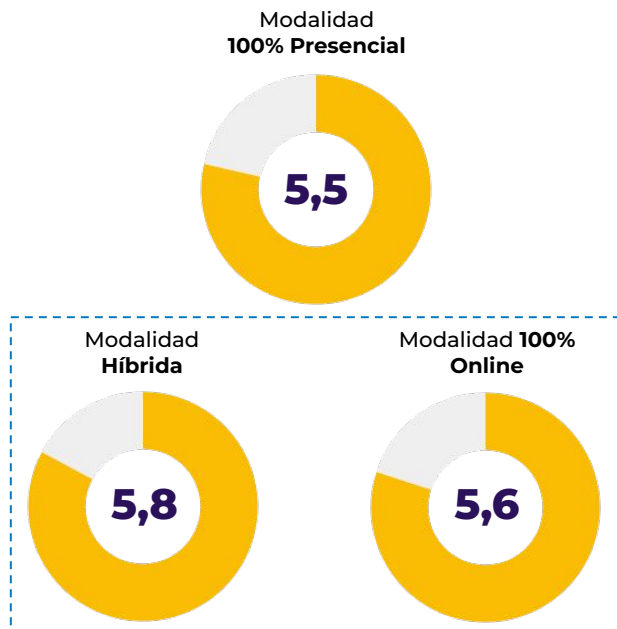
(Base Total: 2.870 casos)

Confianza según modalidad de trabajo

La confianza es mayor entre quienes trabajan bajo modalidad híbrida u online, sin embargo las mayores brechas en la confianza se producen entre quiénes trabajan de manera híbrida versus la modalidad presencial.

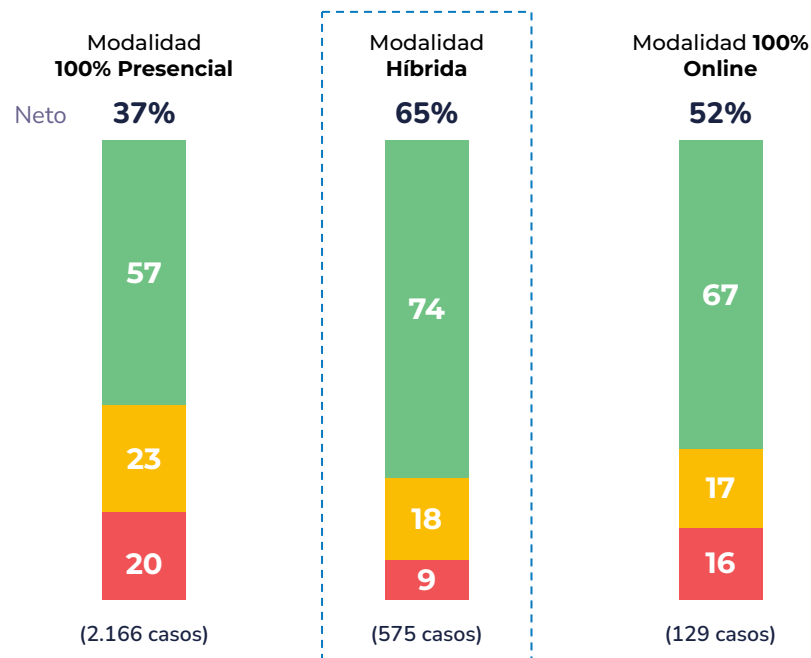
Confianza según modalidad de trabajo

Indicador Confianza Organizacional 2023 según modalidad de trabajo



(Base Total: 2.870 casos)

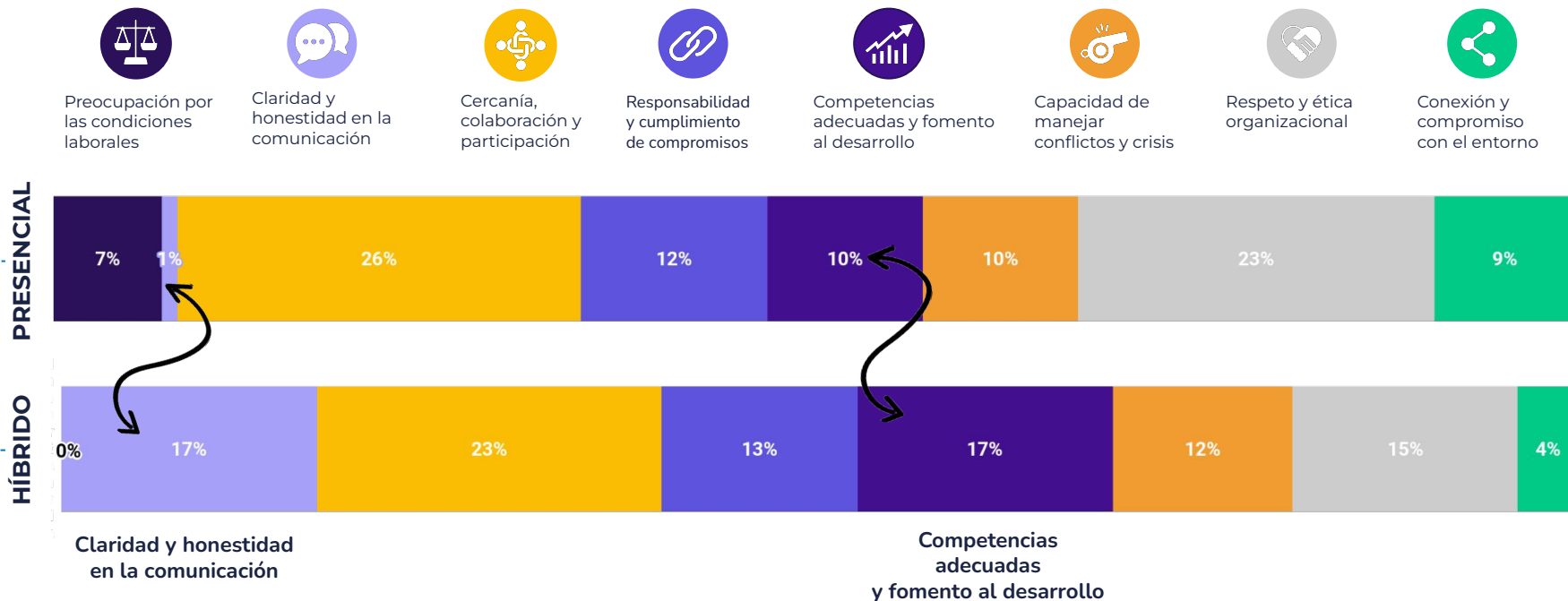
Apertura de notas Confianza Organizacional según modalidad de trabajo



Neto = (%6+7) - (%1 a 4)

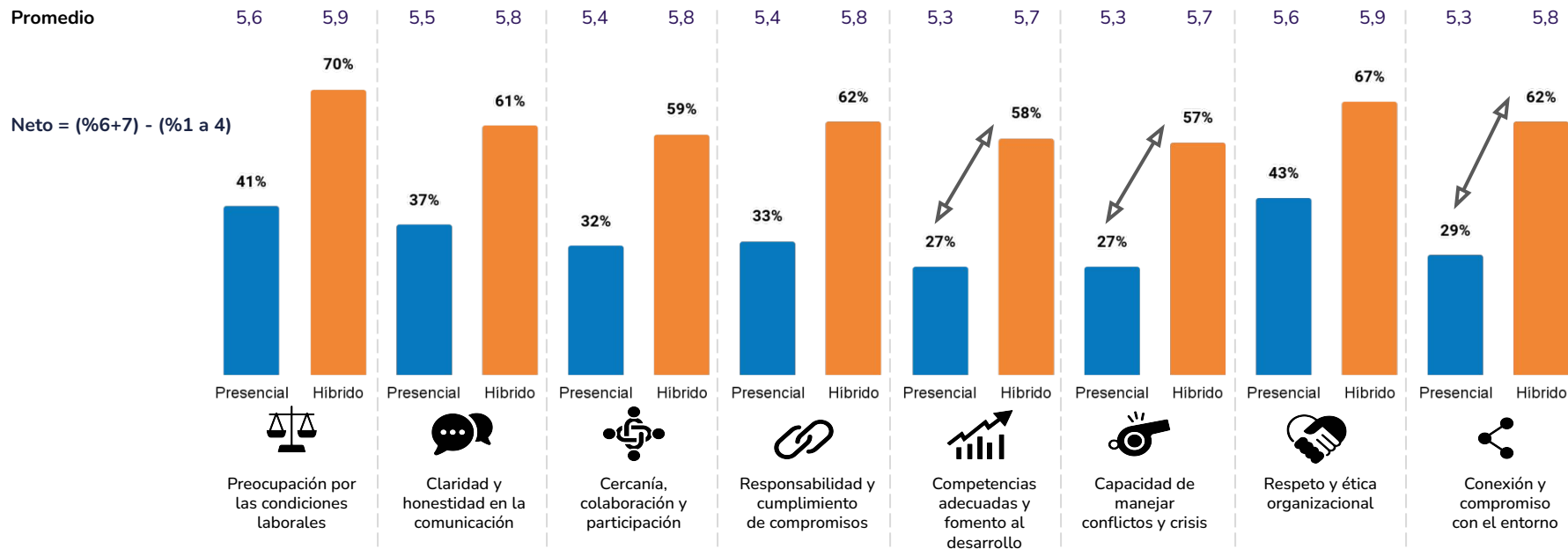
■ Alto desempeño (%notas 6 y 7)
 ■ Medio desempeño (%notas 5)
 ■ Bajo desempeño (%notas 1 a 4)

¿Cómo se comportan las dimensiones de confianza y su importancia según **modalidad de trabajo**?



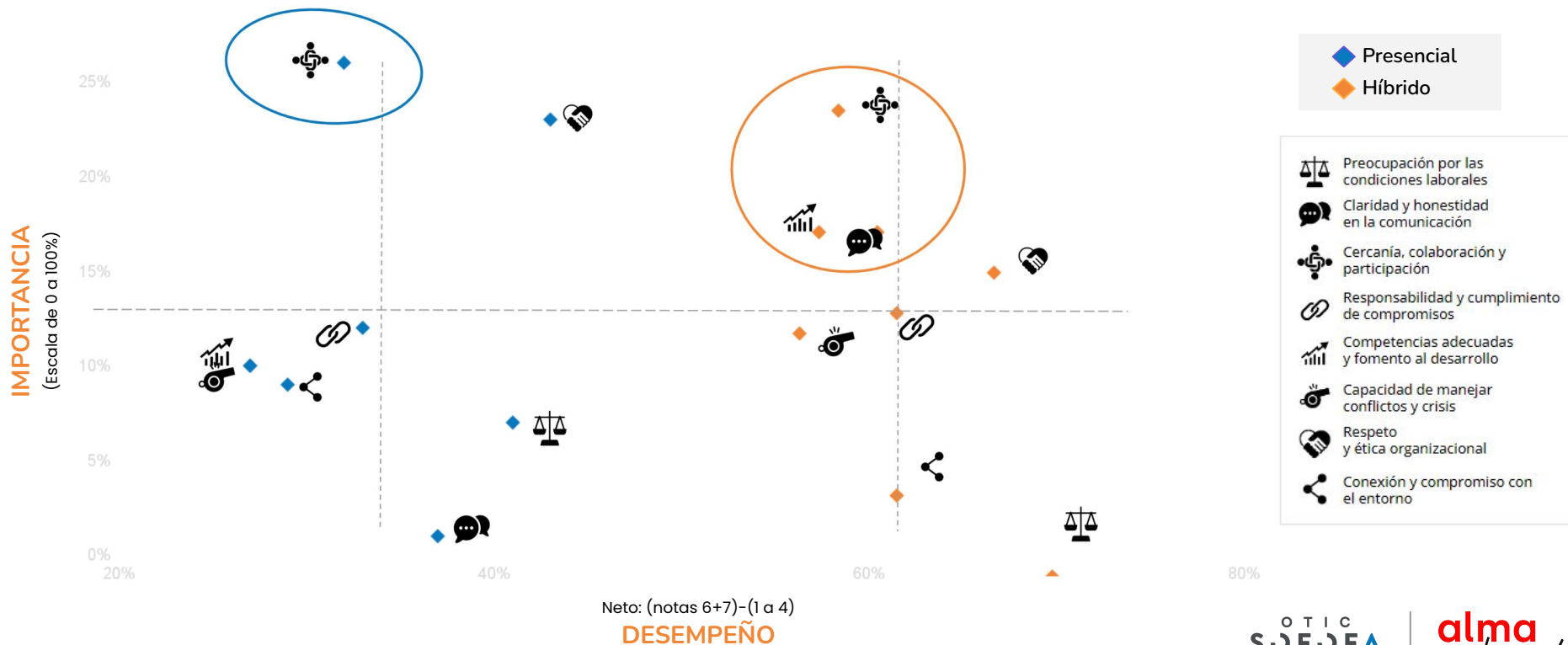
Todas las dimensiones de la confianza presentan desempeños significativamente mayores en modalidad híbrida

Desempeño Neto Dimensiones de la Confianza según modalidad de trabajo



(Modalidad presencial: 2.166 casos)
 (Modalidad Híbrida: 575 casos)

Independiente del modo de trabajo, el principal desafío está en generar una mayor **Cercanía, Colaboración y Participación**



Oportunidades y desafíos

para continuar haciendo de la confianza un activo diferenciador de las relaciones y del vínculo que construimos al interior de las organizaciones





Cercanía,
colaboración y
participación

La mayor importancia de la **Cercanía, Colaboración y Participación** plantea la necesidad de **abrir, construir y sostener espacios de diálogo permanente.**



Competencias
adecuadas y fomento
al desarrollo

La mayor relevancia de que las organizaciones entreguen **Competencias Adecuadas y Fomento para el Desarrollo**

plantean la **necesidad de que la organización sea un lugar de crecimiento personal**



**Conexión y
compromiso con el
entorno**

El crecimiento de la importancia de la dimensión **Conexión y Compromiso con el Entorno**, tangibiliza otra tendencia en aumento que es **construir empresas con propósito**

2023

Confianza Organizacional

Abrir diálogos para construir
confianza en las empresas

