

## UN ESTUDIO VERIFICÓ QUE LA PERCEPCIÓN DE CUIDADO SE ASOCIA A LA CONFIANZA: Solo una de cuatro personas se siente cuidada por las instituciones

En el caso de las entidades públicas, los ciudadanos ven una falta de preocupación, mientras que por parte de las empresas la sensación es que prima el interés económico.

CATALINA MUÑOZ-KAPPES

Un elemento clave para superar la crisis de confianza que vive el país es la percepción de cuidado que tienen las personas en relación con las distintas instituciones con las que se relacionan, ya sean públicas o privadas. Sin embargo, solo una de cada cuatro personas responde tener una percepción de cuidado por parte de las entidades públicas y empresas.

Un estudio de la fundación Propósito Corporativo, realizado en base a 800 entrevistas a residentes de Chile entre agosto y septiembre, descubrió que entre más cuidadas se sienten las personas por una institución, más confianza tienen en ella.

Según las personas encuestadas, la percepción de cuidado se relaciona principalmente con tres aspectos: el respeto, la seguridad y la empatía. En este contexto, solo el 25% responde que tiene este trato en su relación con las empresas y solo el 23% afirma que este es el caso con las instituciones públicas. Además, solo el 29% responde sentirse respetado por su empleador o educador.

“Lo más importante es entender que la percepción de cuidado se genera dentro de un contexto de relación. Yo voy a esperar que el otro me cuide, pero esa expectativa de cuidado va a estar delimitada por un contrato tácito o explícito de esa relación. Yo espero algo de, por ejemplo, un proveedor de servicios básicos. Esa expectativa de cumplimiento de cuidado de esa empresa de servicios básicos va a ser diferente a la expectativa que yo voy a tener de cuidado respecto de, por ejemplo, mi empleador”, explica Francisca Larraín, presidenta de la fundación Propósito Corporativo.

### Sector privado

Por este motivo, las razones por las que las personas no se sienten cuidadas varían, depen-



Solo el 29% de los encuestados se siente cuidada por su empleador o por su educador.

**FRENTE A LA CRISIS DE CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES, UN ELEMENTO CLAVE SERÍA REFORZAR LA PERCEPCIÓN DE CUIDADO, QUE, SEGÚN LOS ENCUESTADOS, SE RELACIONA PRINCIPALMENTE CON EL RESPETO, LA SEGURIDAD Y LA EMPATÍA EN LA RELACIÓN CON LA ENTIDAD, YA SEA PÚBLICA O PRIVADA.**



diendo de la institución. En el caso de las empresas en general, los encuestados mencionan como principales razones de su percepción pesimista que prima el interés económico, que hay una falta de empatía y que el cuidado es superficial.

Dentro del sector privado, los centros de salud y clínicas tienen la percepción más alta de

“Es relevante detectar cuáles son las expectativas que los grupos de interés tienen de estas entidades tanto públicas como privadas; cuáles son los dolores”.

FRANCISCA LARRAÍN, PRESIDENTA DE LA FUNDACIÓN PROPÓSITO CORPORATIVO.

cuidado, con un 40% de respuestas positivas. En este caso, se destaca la calidad del servicio, la disponibilidad y la preocupación como razones de esta visión más positiva.

A las clínicas les siguen los bancos y las isapres o Fonasa, con un 36% de personas que afirman sentirse respetadas y seguras por estas instituciones.

En el último lugar figuran las compañías de seguro, segmento por el cual solo el 18% de los encuestados dice sentirse cuidada. Los principales motivos que dan para explicar esta percepción es que carecen de certeza en sus pagos o que ven negativamente la seguridad de estas instituciones.

En el caso de las instituciones públicas, la principal razón que dan las personas para explicar la falta de cuidado es que existe una ausencia de preocupación, que tienen desconfianza y que la entidad solo “cumple con lo básico”.

### Instituciones públicas

En el ámbito público, hay gran diferencia entre las instituciones que lo componen. El 79% dice sentirse cuidada por Bomberos, mientras que solo el 17% tiene esta percepción del Gobierno Central.

En el caso de los municipios, que tienden a tener mayor cercanía con los ciudadanos, solo el 25% afirma sentir un cuidado de estas entidades. Esta percepción, expresan los encuestados, se debe principalmente a la falta de seguridad, la ausencia de comunicación y una escasa preocupación ciudadana.

### Medidas

Poner atención a la forma en que las personas se podrían sentir cuidadas por las instituciones con las que se relacionan podría ayudar a superar la crisis de confianza que vive el país. En este contexto, Larraín reitera que la confianza está demarcada por la relación que tiene la entidad con el ciudadano.

“Dado eso, es tremendamente relevante detectar cuáles son las expectativas que los grupos de interés tienen de estas entidades tanto públicas como privadas; cuáles son los dolores que tienen respecto de esas expectativas no cumplidas y gestionar en forma diferenciada”, asevera.