



ICREO OPINIÓN PÚBLICA

Resultados Confianza 2023

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

Su trayectoria y desempeño 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

ABC1	737
C2	451
C3	864
D	939

EDAD

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

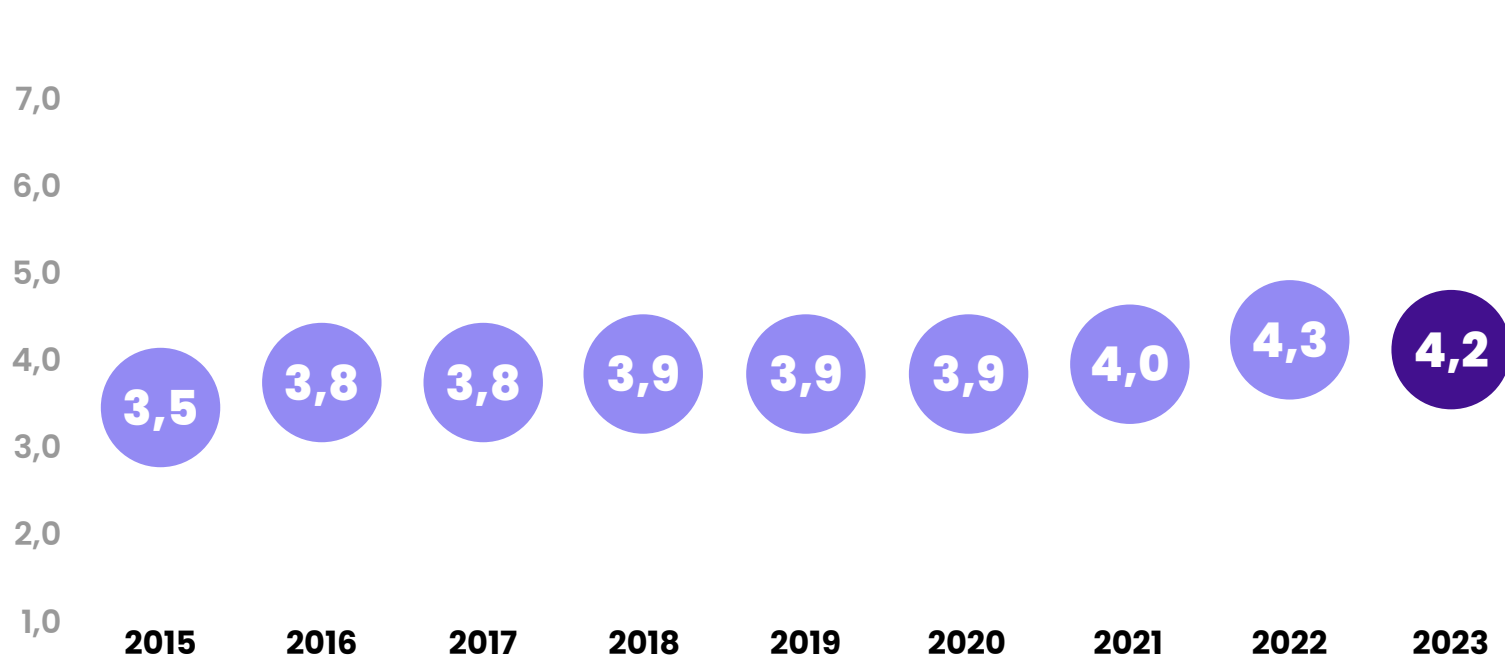
*El margen de error de la muestra total es de **1,8%**

Estado de la confianza en empresas e instituciones 2023



ICREO Opinión Pública 2023

Nos encontramos frente a una confianza estancada

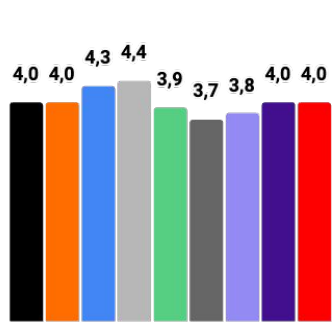


Confianza en Categorías agrupadas - Evolutivo

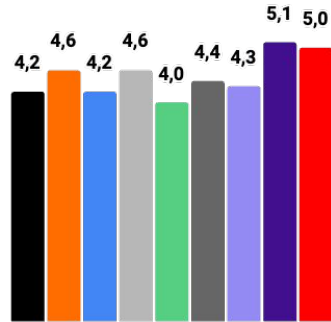
La confianza se estanca por igual en los distintos grupos de categorías

PROMEDIO ICREO EN CATEGORÍAS AGRUPADAS

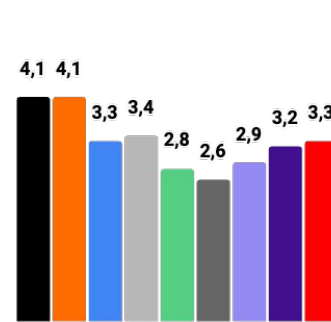
■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



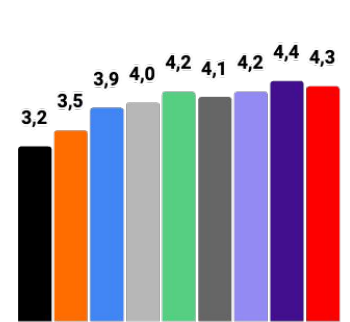
Medios



Fundaciones e Instituciones sin fines de lucro



Instituciones y Servicios del Estado y FFAA



Empresas

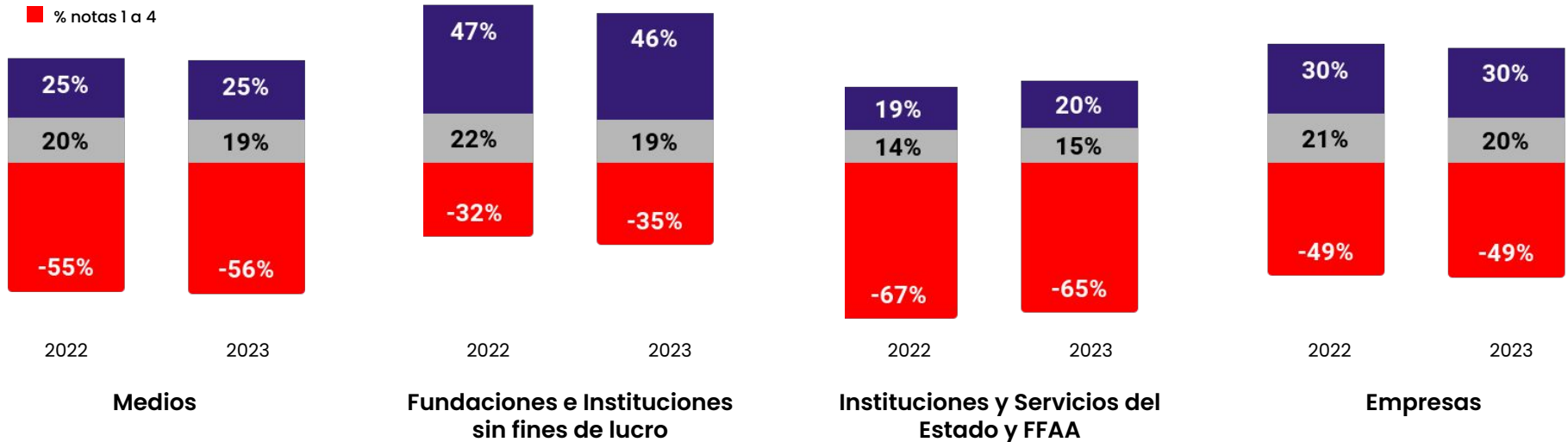


Confianza en Categorías agrupadas - Evolutivo

Todas las categorías siguen estando desafiadas a reforzar su confianza en la opinión pública, los niveles de 'desconfianza' deben ser atendidos con la urgencia que merecen

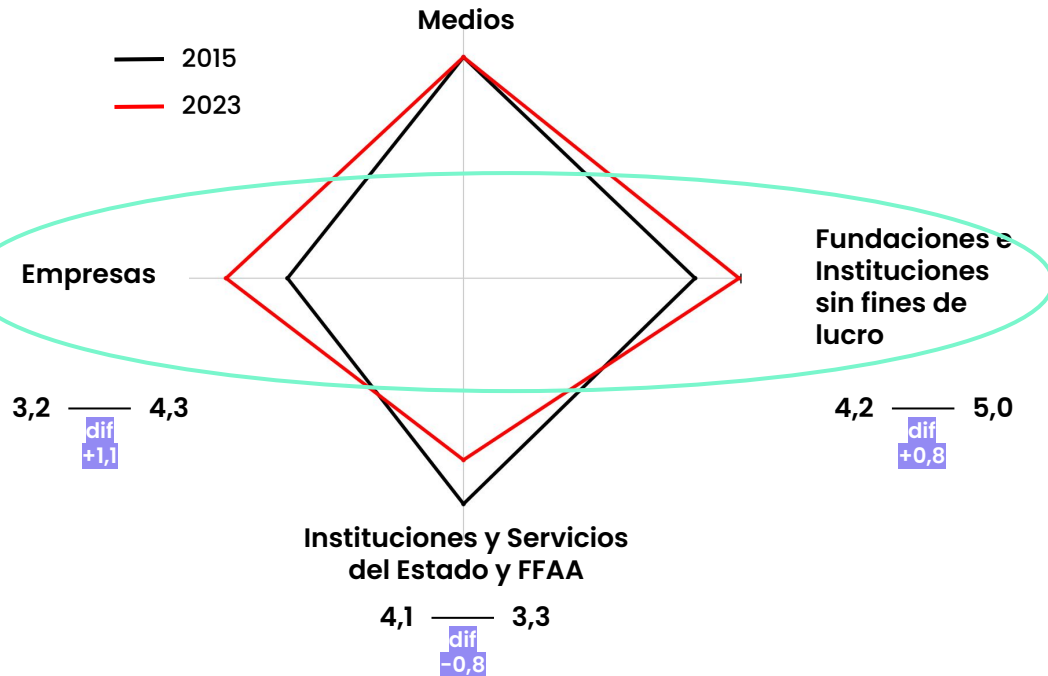
- % notas 6 y 7
- % notas 5
- % notas 1 a 4

CONFIANZA EN CATEGORÍAS AGRUPADAS

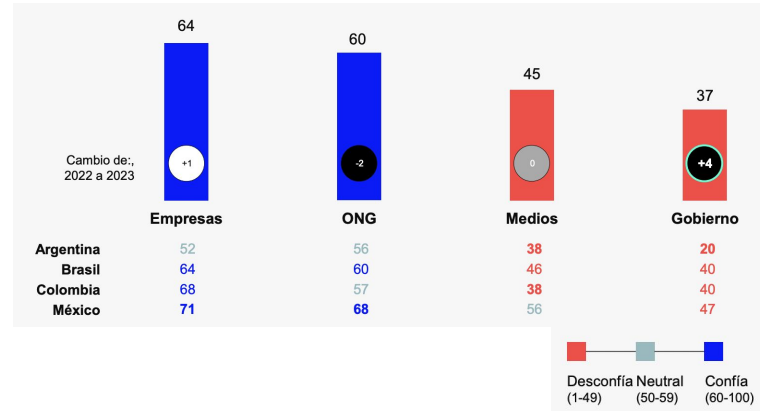


Confianza en Categorías agrupadas - Evolutivo

Empresas y fundaciones sin fines de lucro son las instituciones que crecen en confianza en los últimos 8 años, a la par que la realidad de LATAM mostrada por Edelman 2023



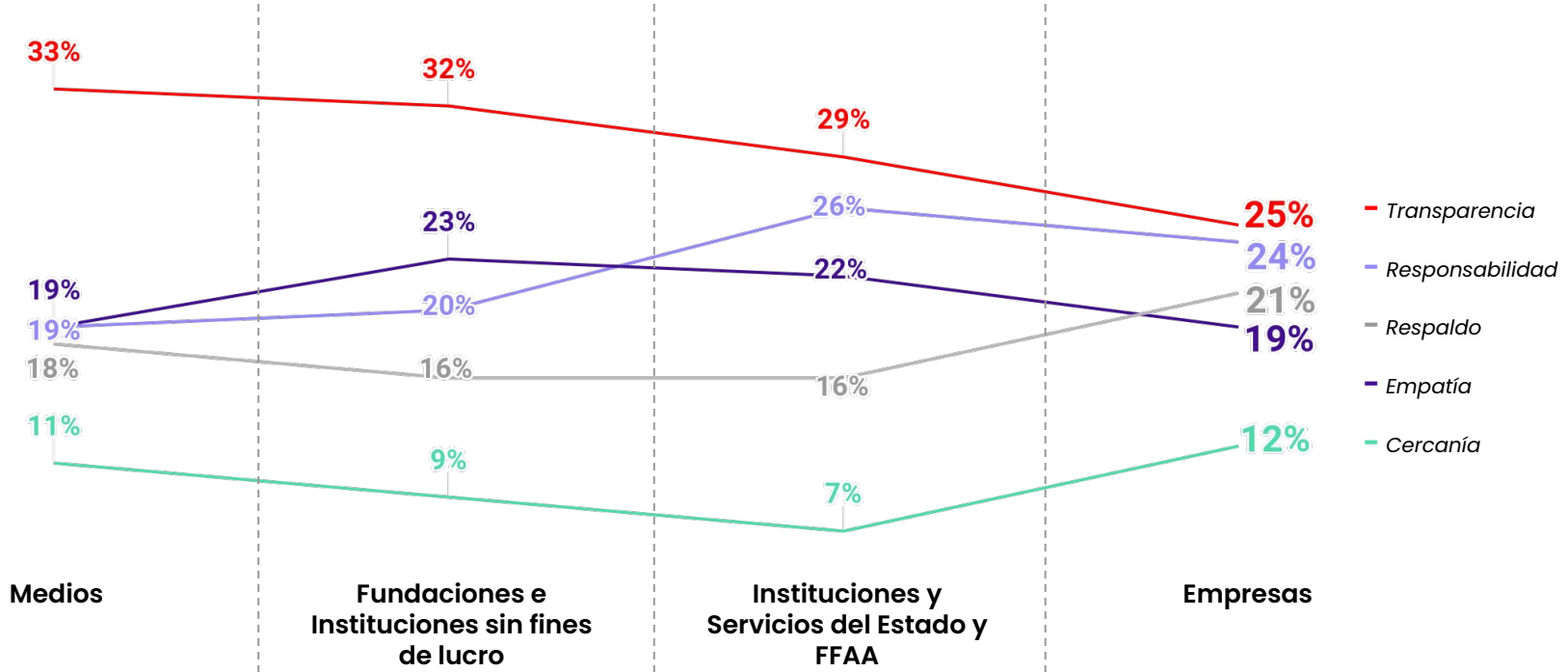
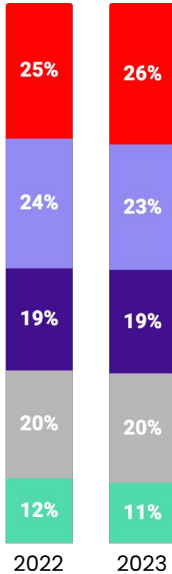
Edelman 2023: en LATAM, las **Empresas** y las **ONG** son las únicas instituciones que generan confianza (% que confía)



Importancia Dimensiones 2023 - Categorías agrupadas

¿Qué construye confianza en cada grupo de categorías?

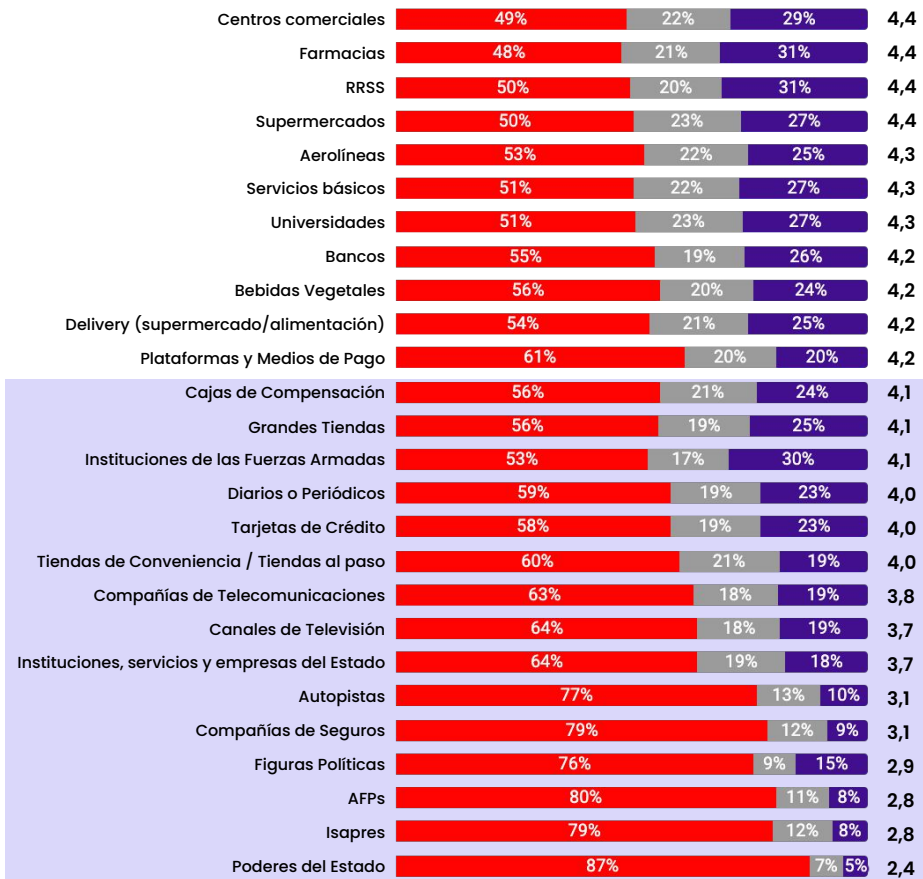
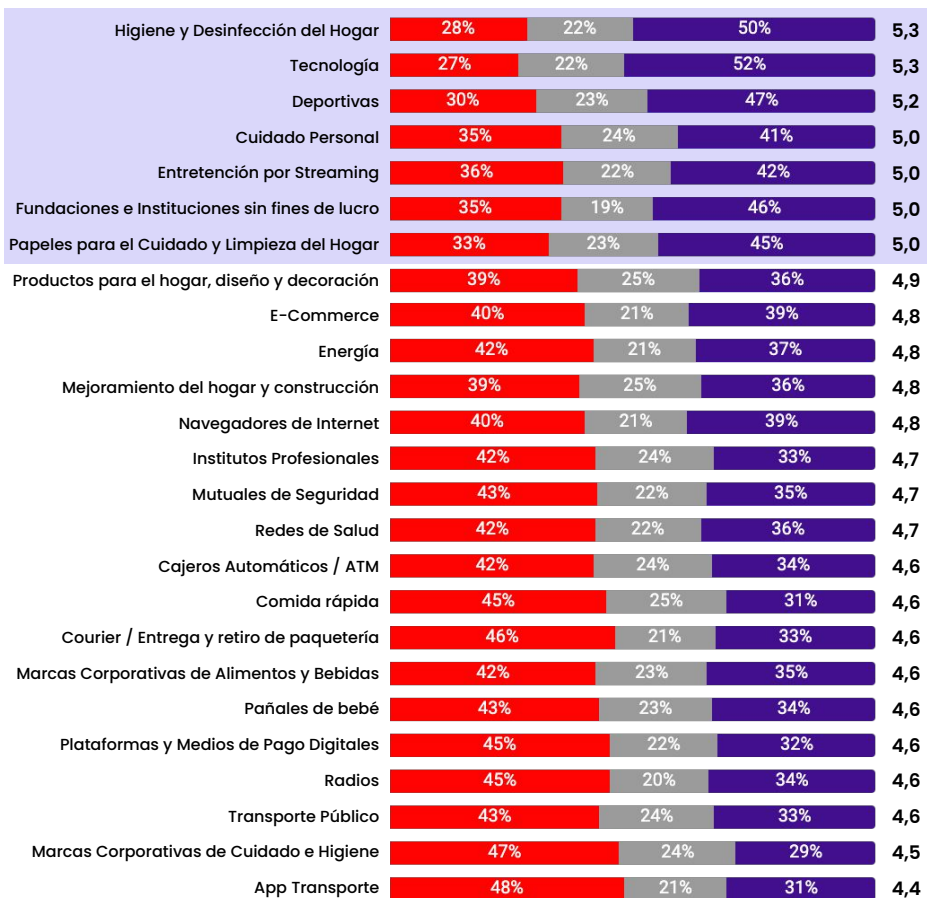
Importancia promedio



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

Ranking Categorías ICREO 2023

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

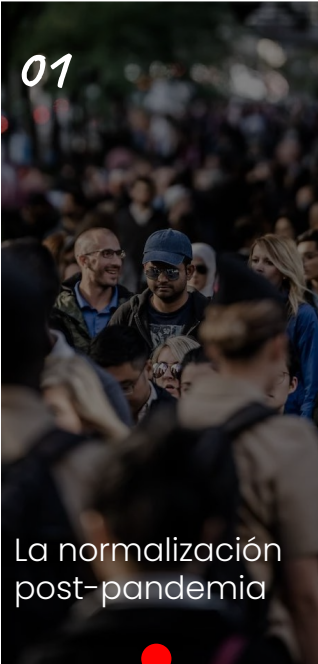


Principales Hallazgos 2023



¿Cuáles son los principales movimientos que muestra la confianza en ICREO 2023?

01



La normalización post-pandemia

02



La constante valorización de la tecnología y el deporte

03



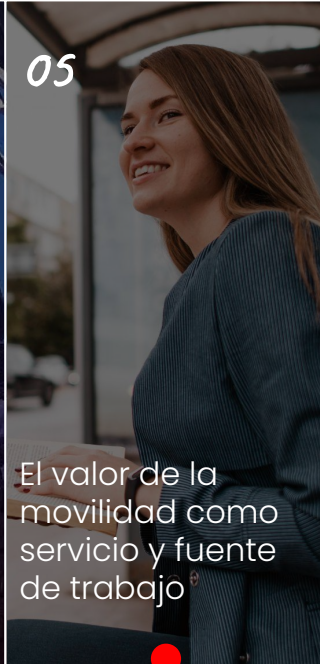
El fortalecimiento de los servicios básicos

04



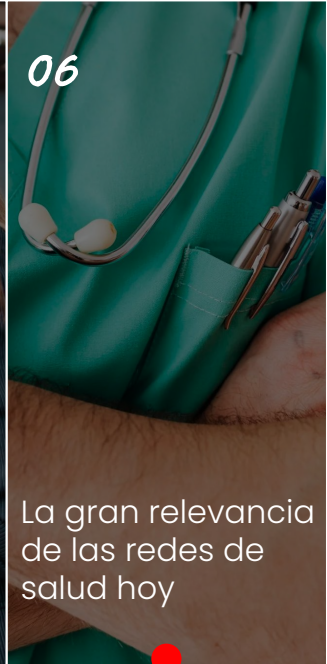
La recuperación de la confianza en las FF.AA.

05



El valor de la movilidad como servicio y fuente de trabajo

06

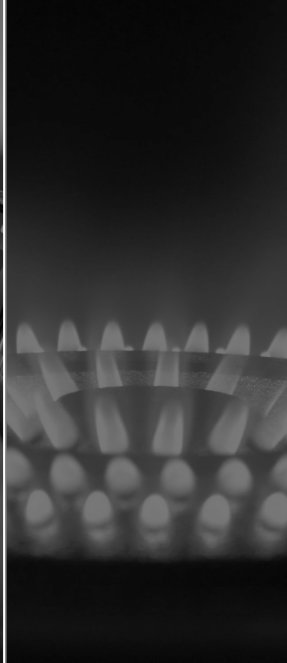


La gran relevancia de las redes de salud hoy

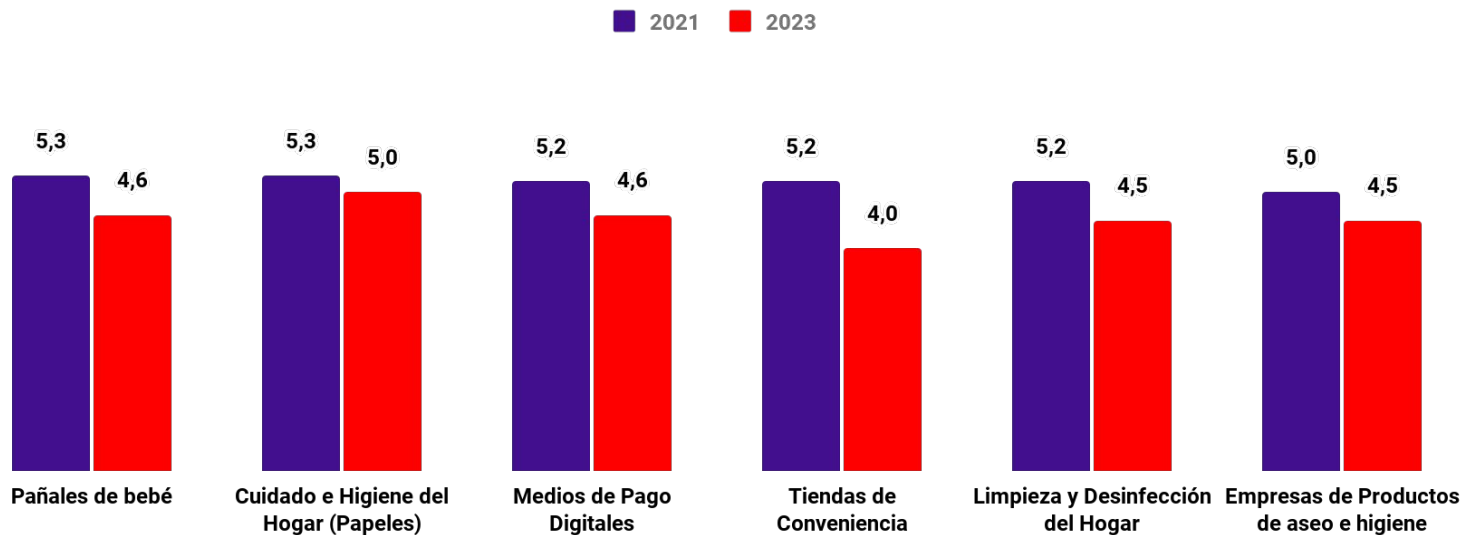


01

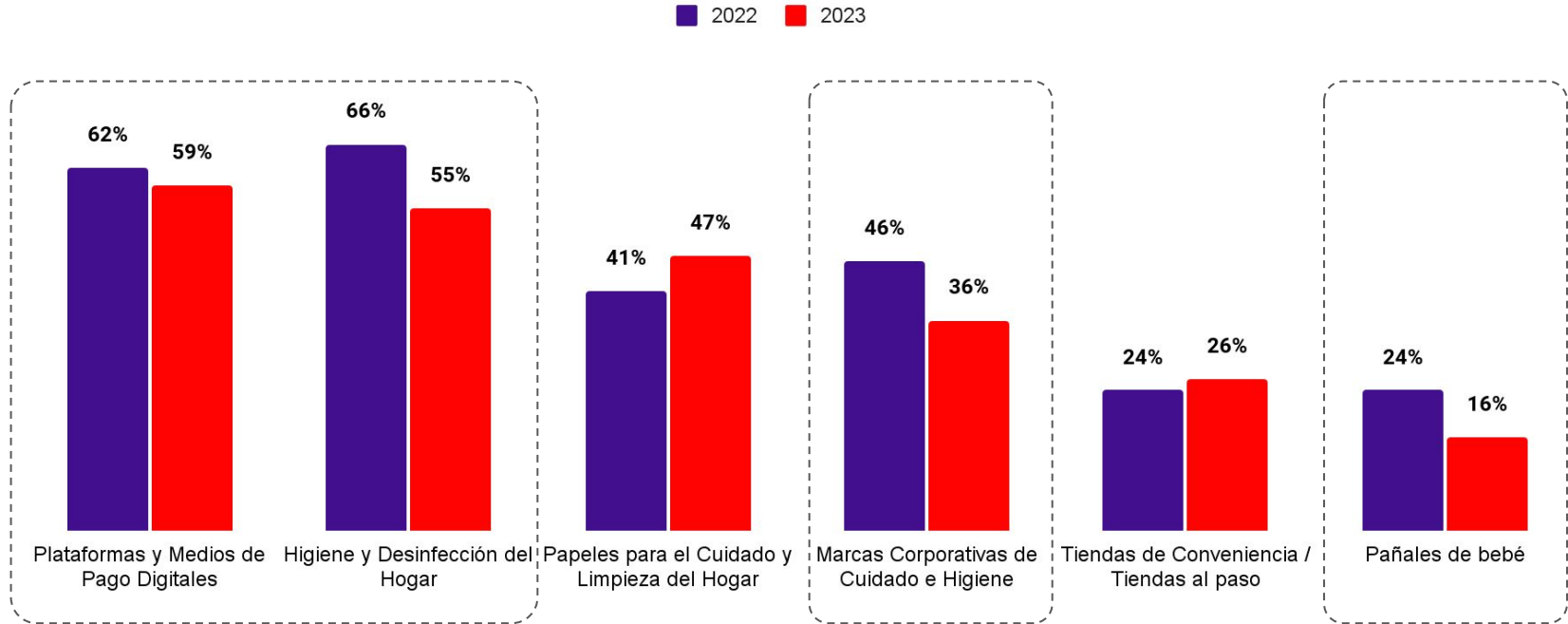
La normalización post-pandemia



Categorías que crecieron en Pandemia, hoy muestran un retroceso en sus niveles de confianza

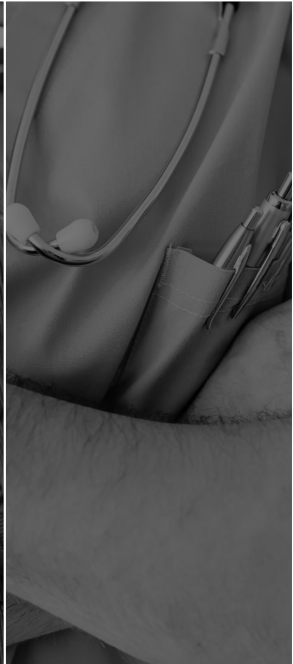
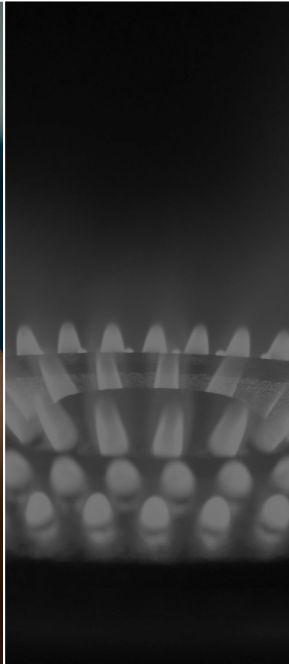


Además, las categorías pañales, higiene y desinfección y medios de pago digitales, han caído en relevancia.

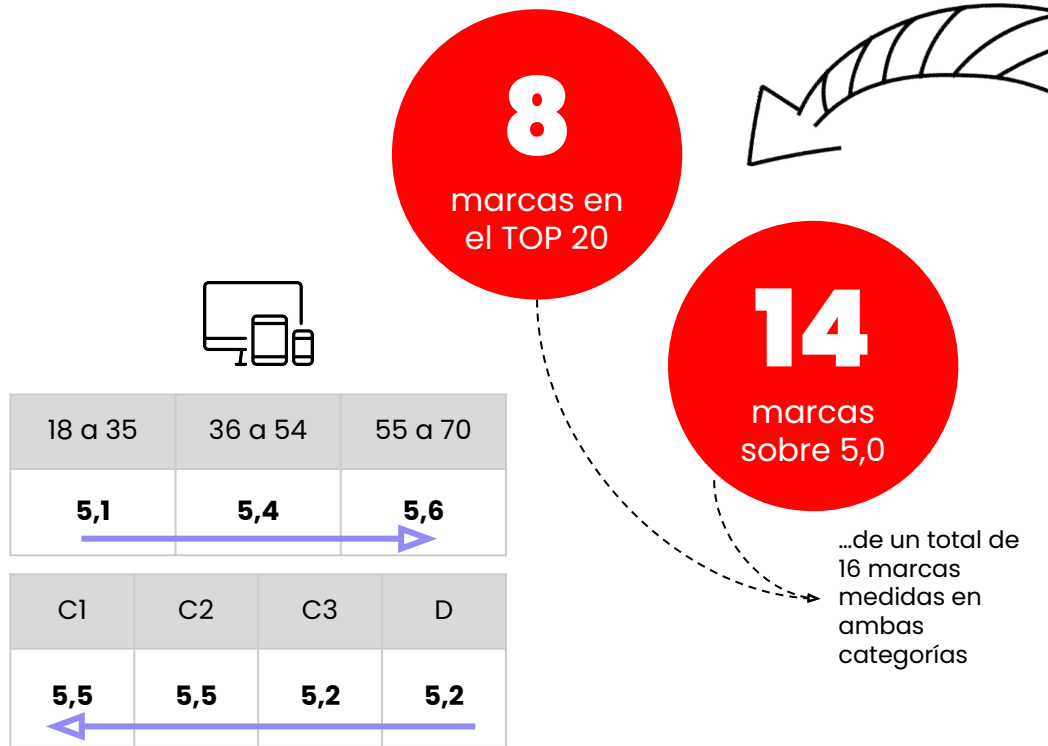
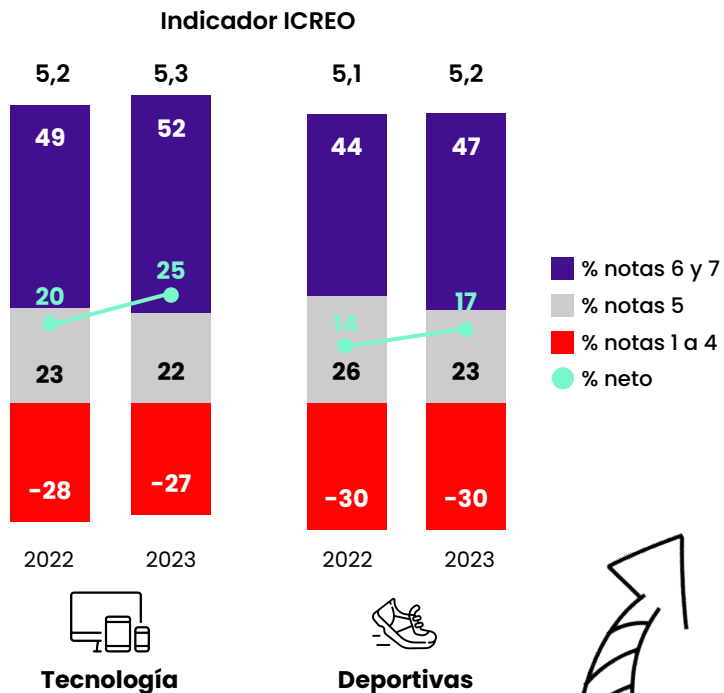


02

La constante
valorización de
la tecnología y
el deporte



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



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

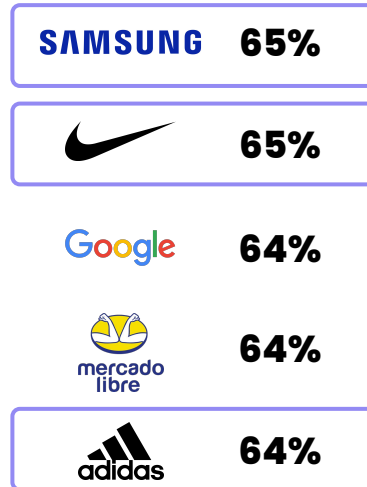
Top 5 por Dimensión



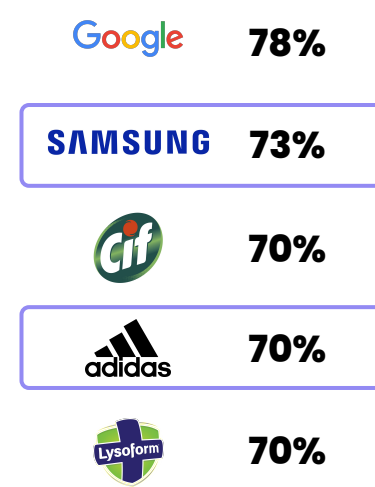
Transparencia



Responsabilidad



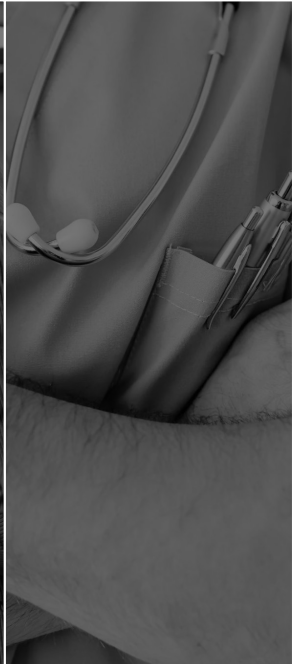
Respaldo





03

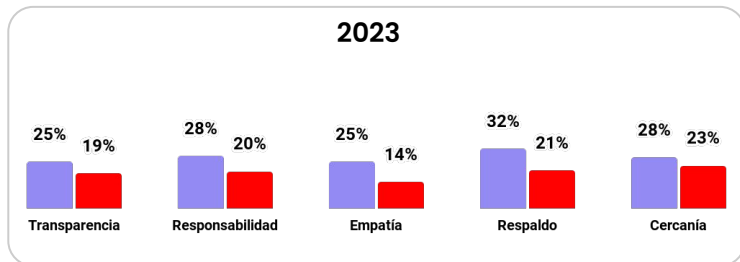
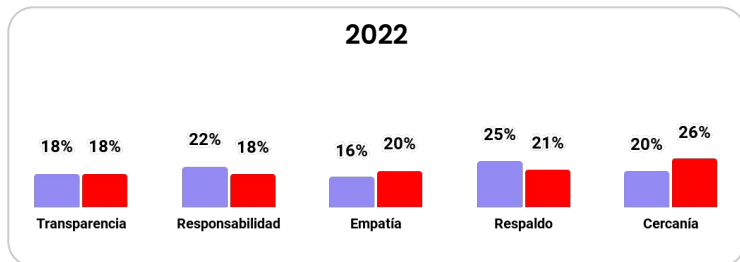
Fortalecimiento de los servicios básicos



Servicios Básicos es la categoría que más crece en confianza este 2023, sobrepasando a las Telco como otro compañero del día a día, e igualando incluso a su líder histórico

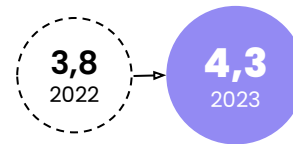
Desempeño dimensiones confianza

■ Servicios Básicos ■ Telco



Servicios básicos

ICREO 2023



Promedio ICREO - TOP 5 2022/2023

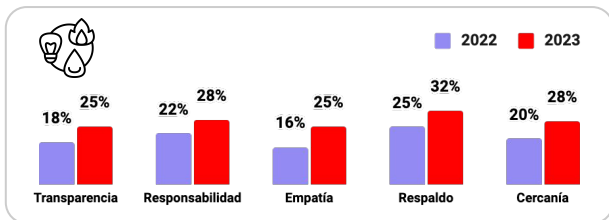
Servicios Básicos y Telco

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



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 COMPENSACION
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 salir adelante les cueste un poco menos.

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



¡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.

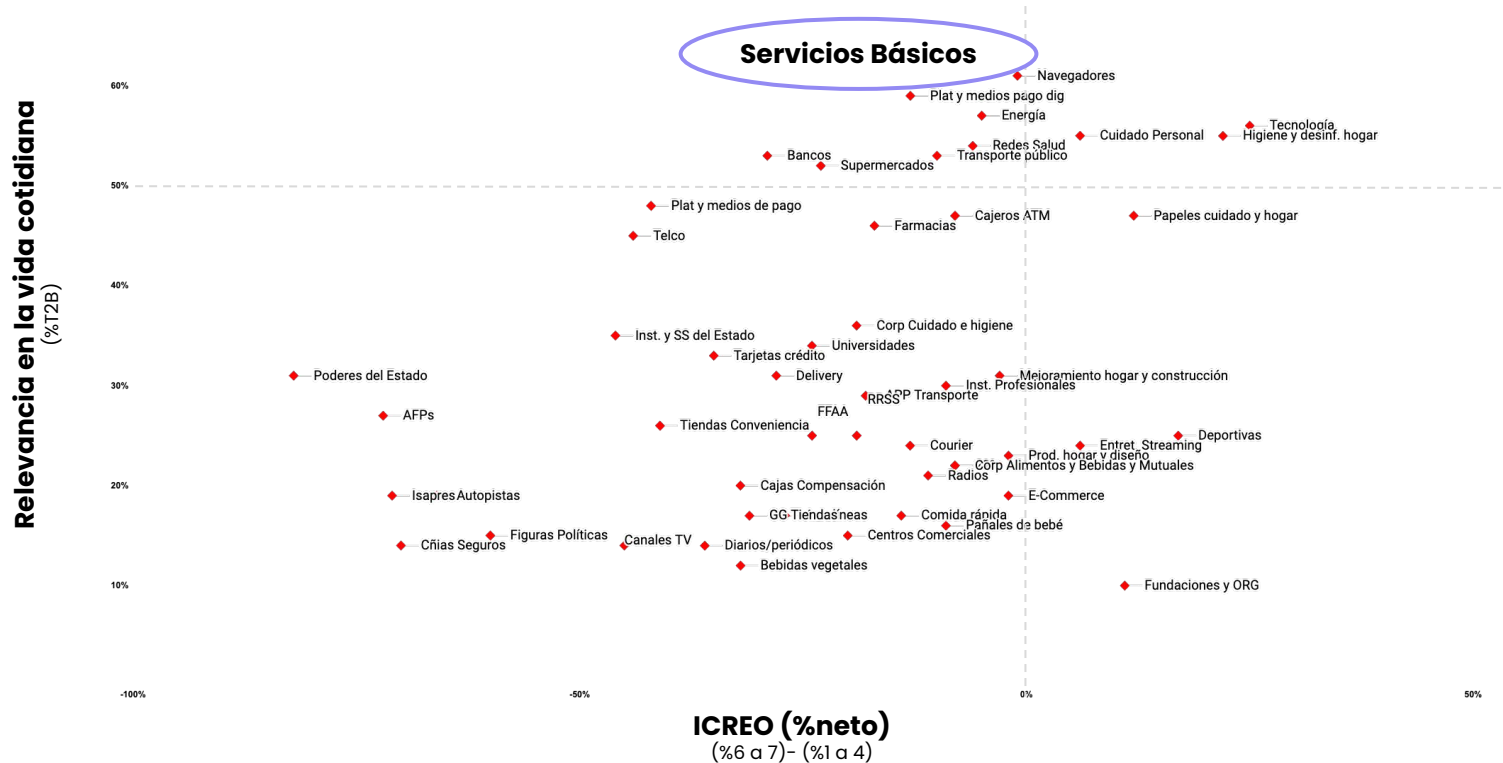
Grandes beneficios con la nueva alianza

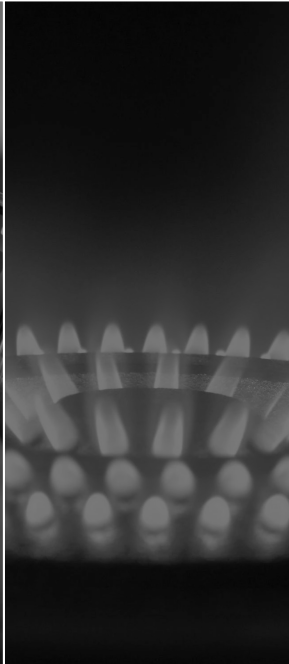
mercado pago

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

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

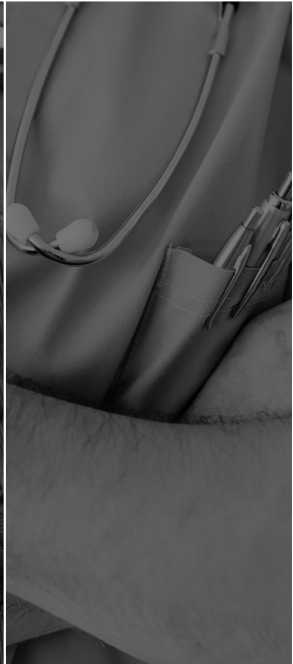
De este modo, Servicios Básicos recupera la primera posición en lo que probablemente siempre fue su lugar como la **categoría más relevante en la vida diaria** de las personas



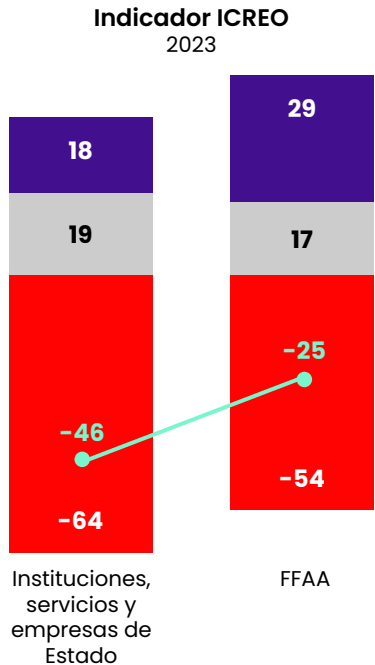


04

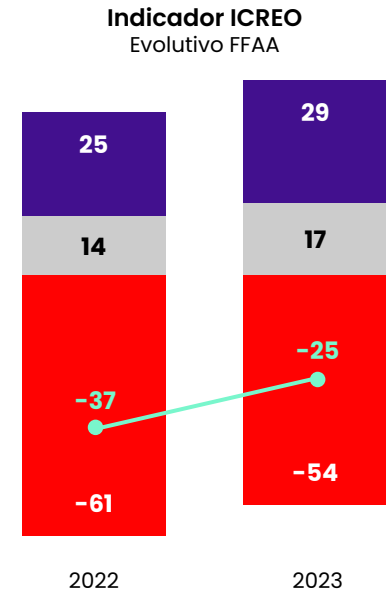
Recuperación de la confianza en las FF.AA.



Sigue creciendo la confianza en las Instituciones de las FFAA, de la mano de la necesidad de una mayor seguridad ciudadana, siendo quienes levantan el indicador entre los organismos del Estado



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





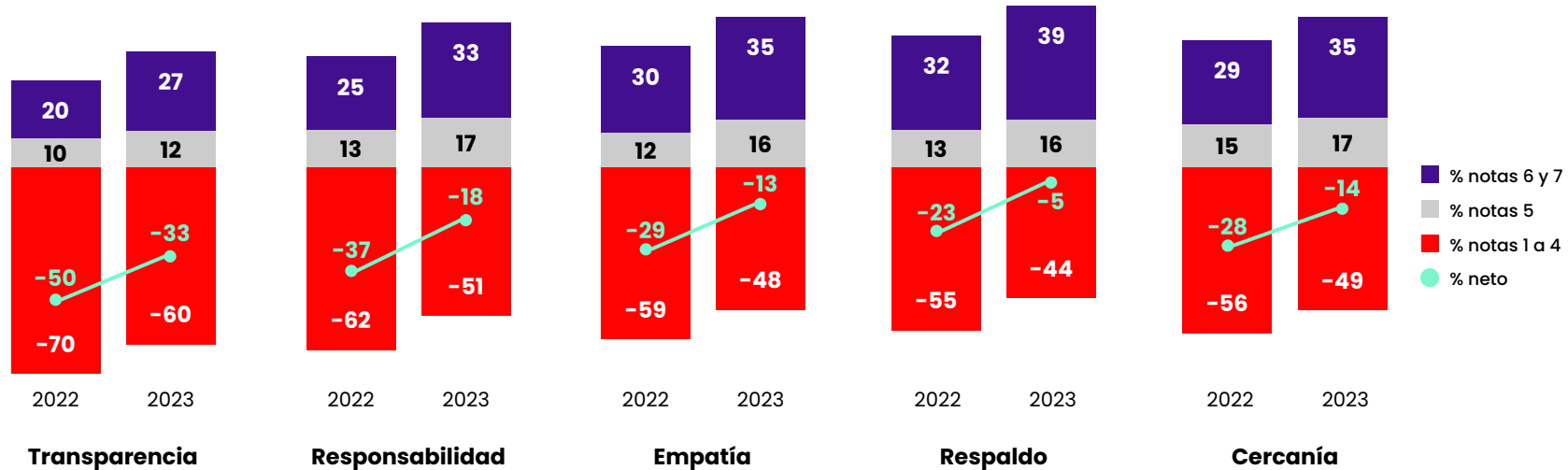
Carabineros, entre las 5
marcas que más
crecen en confianza

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

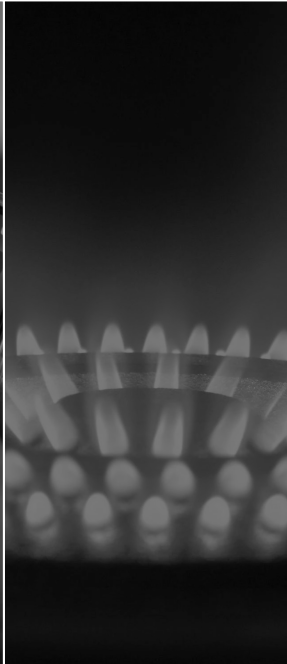
28%

25%

16%

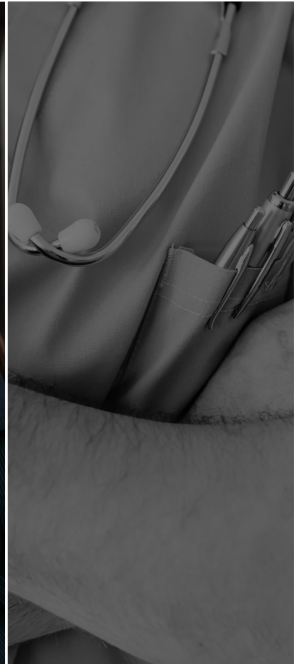
22%

9%

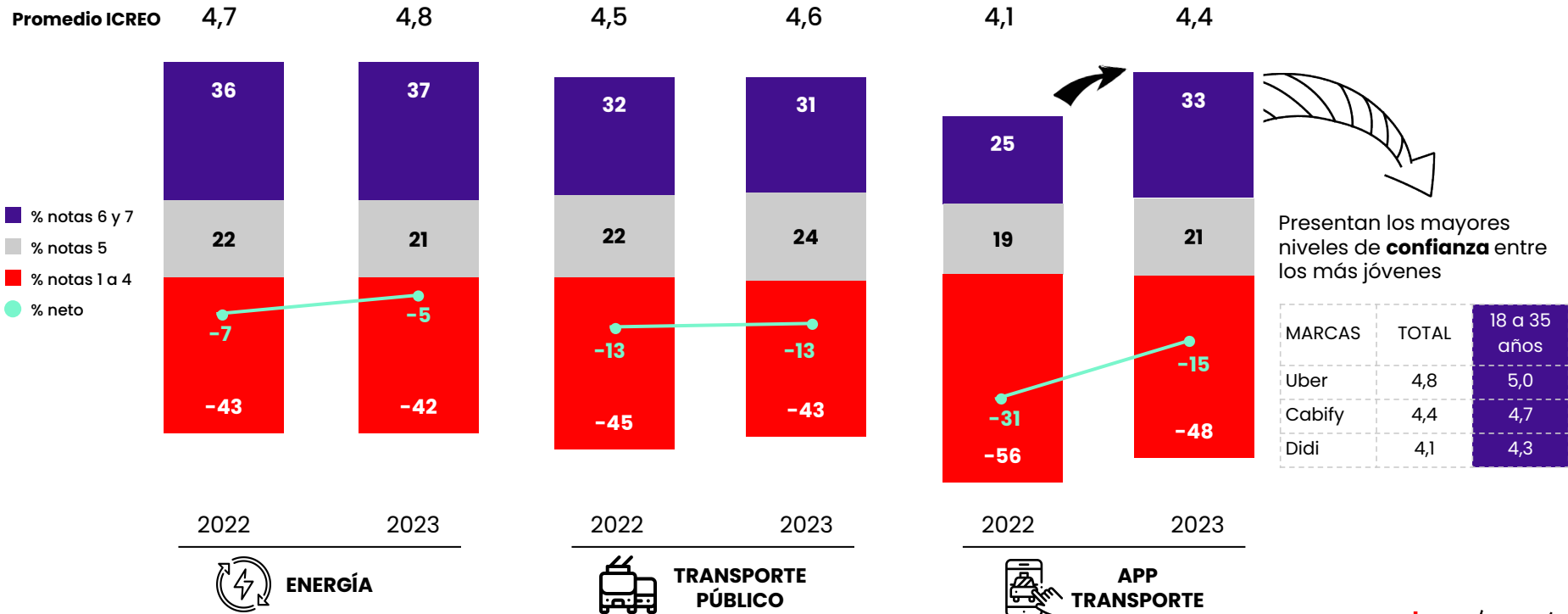


05

El valor de la
movilidad como
servicio y fuente
de trabajo

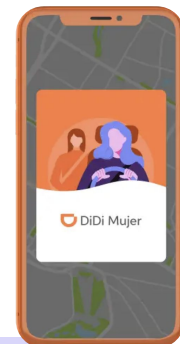
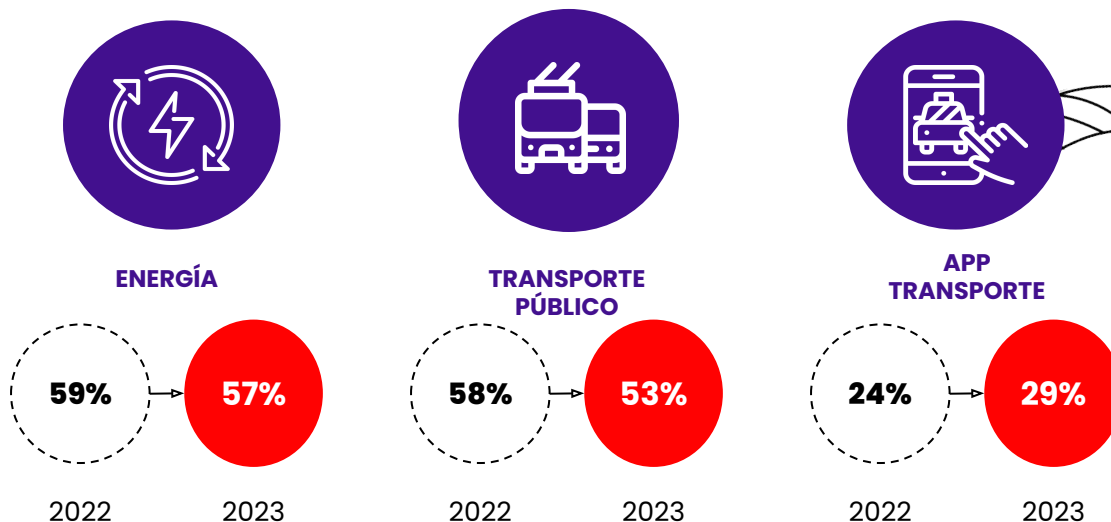


Se refuerza la confianza en las categorías que acompañan la movilidad y la presencialidad. **App Transporte** son las que más crecen en este grupo.



Si bien las App Transportes son las menos relevantes en lo cotidiano, es la única categoría que creció en relevancia en este grupo.

Relevancia en la vida cotidiana (% T2B)



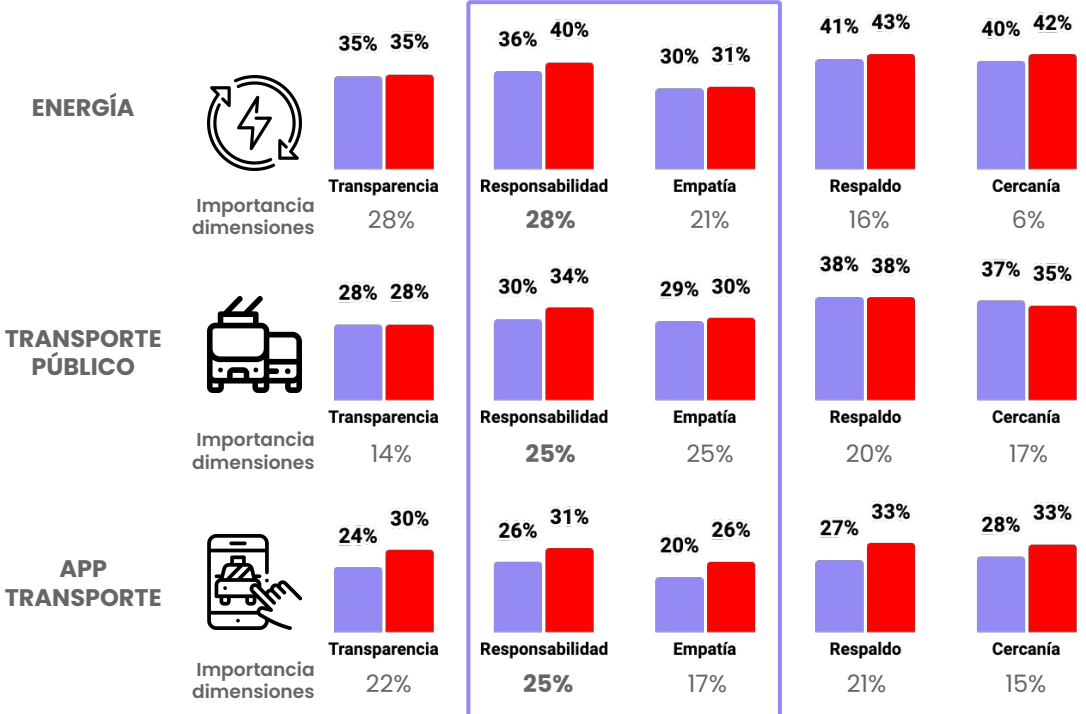
Es una categoría más relevante para:

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 y en donde muestran las mayores alzas los 3 grupos

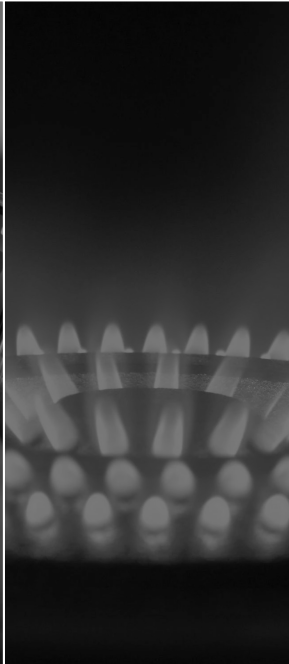
Desempeño de Dimensiones Evolutivo 2022 - 2023



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

% Notas 6 y 7
■ 2022
■ 2023



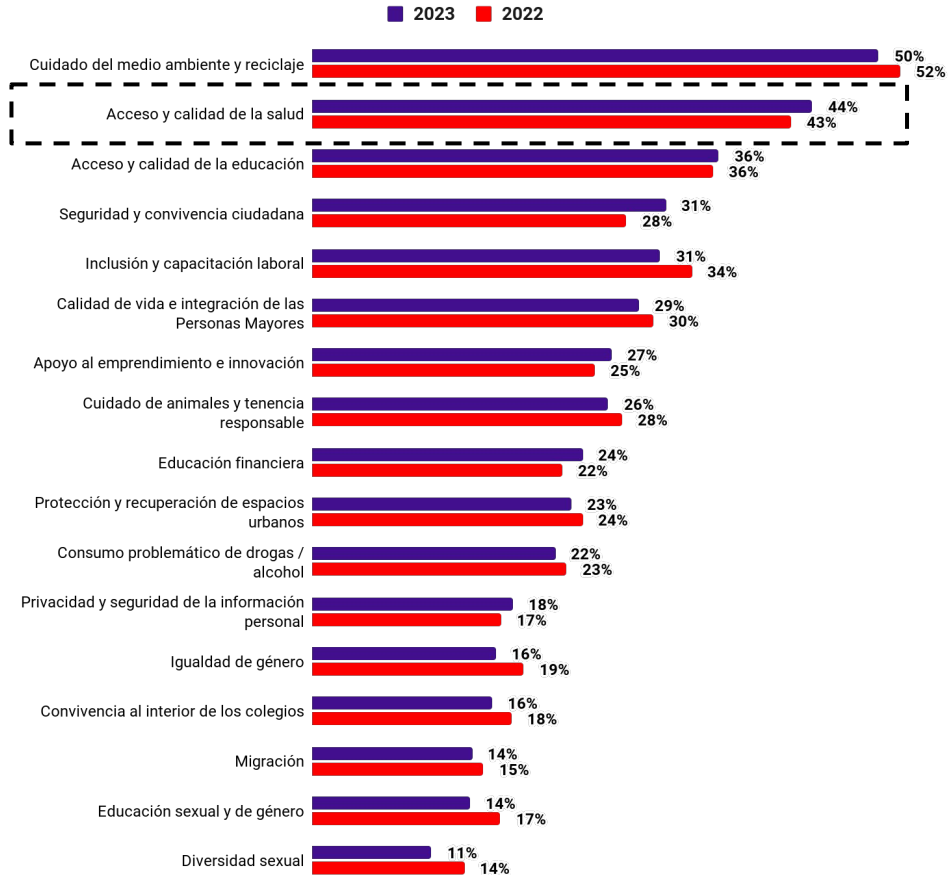


La gran relevancia de las redes de salud hoy



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

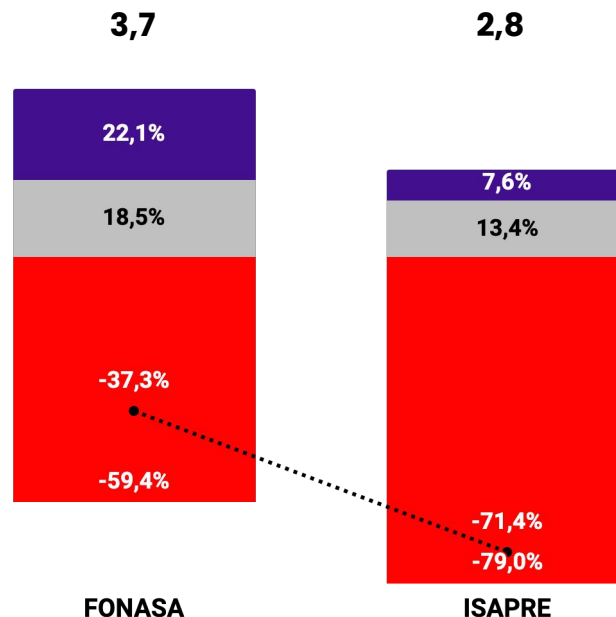


En un contexto crítico de confianza para los aseguradores de la salud

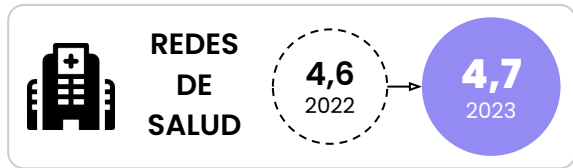


isapres | de Chile

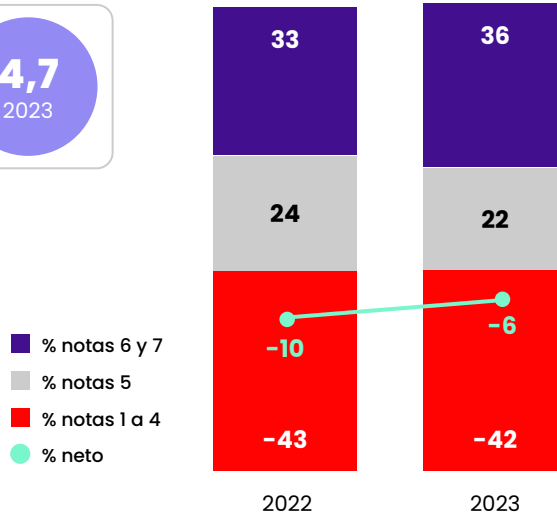
Indicador ICREO



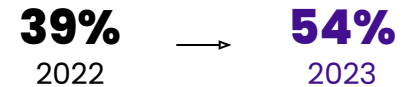
Las Redes de Salud mejoran en confianza y es la categoría que muestra el mayor aumento en relevancia entre todas las categorías medidas en ICREO 2023



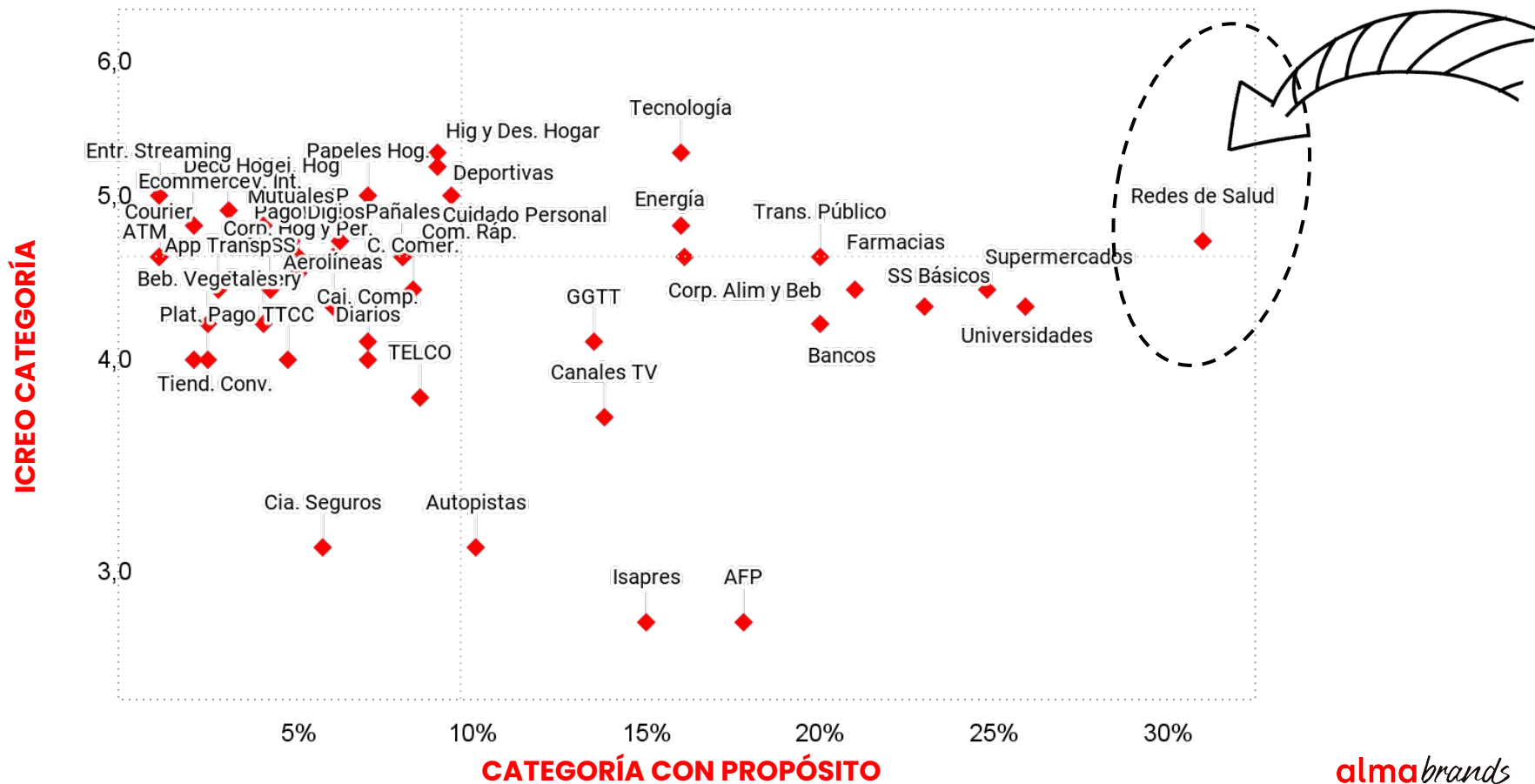
Indicador ICREO
Evolutivo Redes de Salud



RELEVANCIA



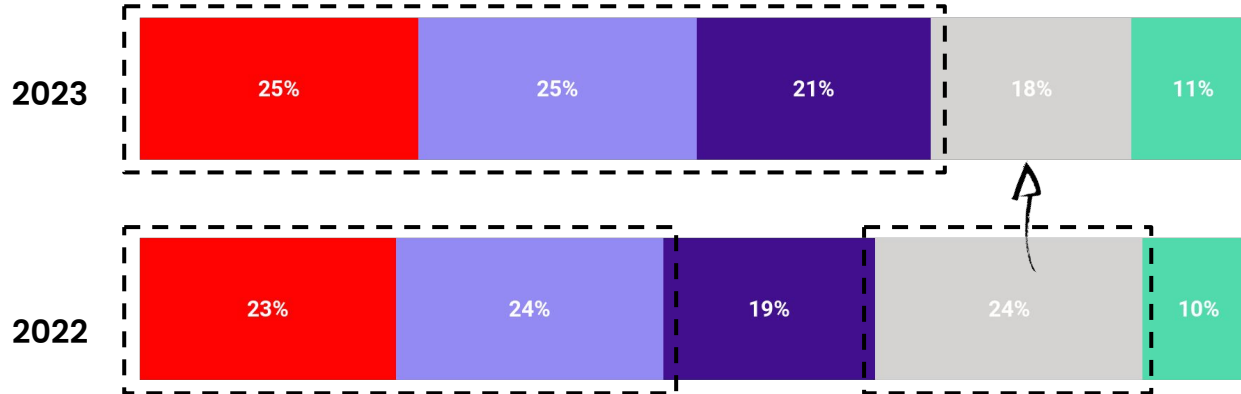
Y, es la categoría **más exigida** en tener un **propósito**



Cambia la importancia de las dimensiones en la confianza en Redes de Salud

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

IMPORTANCIA DIMENSIONES REDES DE SALUD - EVOLUTIVO



Se instala un nuevo set de expectativas que van más allá de la trayectoria y la infraestructura

Desempeño de las Marcas en General y por Dimensiones



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 función de su desempeño en las 5 dimensiones de confianza.



Transparencia

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



26%

% de importancia en el promedio de
todas las categorías medidas

Más importante para:

Donde la dimensión alcanza su mayor
nivel de importancia



Canales de TV

Importancia: **38%**

Desempeño promedio
categoría: 3,5 / 16%



Diarios y
Periódicos

Importancia: **38%**

Desempeño promedio
categoría: 3,9 / 22%



Radios

Importancia: **35%**

Desempeño promedio
categoría: 4,5 / 33%

Marcas destacadas

SAMSUNG 62%



59%



59%



58%



58%

Desempeño: % de notas 6 y 7 marca



Responsabilidad

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



23%

% de importancia en el promedio de todas las categorías medidas

Más importante para:

Donde la dimensión alcanza su mayor nivel de importancia



Delivery

Importancia: **32%**

Desempeño promedio categoría: 4,2 / 26%



Courier/Entrega y retiro de paquetería

Importancia: **30%**

Desempeño promedio categoría: 4,6 / 34%



Energía

Importancia: **28%**

Desempeño promedio categoría: 4,9 / 40%

Marcas destacadas

SAMSUNG 65%



65%

Google

64%



mercado libre

64%



adidas

64%

Desempeño: % de notas 6 y 7 marca



Empatía

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



19%

% de importancia en el promedio de todas las categorías medidas

Más importante para:

Donde la dimensión alcanza su mayor nivel de importancia



AFP

Importancia: **27%**

Desempeño promedio categoría: 2,6 / 6%

★ Autopistas

Importancia: **25%**

Desempeño promedio categoría: 2,8 / 9%

★ Transporte Público

Importancia: **25%**

Desempeño promedio categoría: 4,4 / 30%

Marcas destacadas



COANIQUEM
todo por el niño quemado

59%



53%



Teletón

53%

SAMSUNG

53%



52%

Desempeño: % de notas 6 y 7 marca



Respaldo

Su trayectoria y desempeño me da seguridad y respaldo



19%

% de importancia en el promedio de todas las categorías medidas

Más importante para:

Donde la dimensión alcanza su mayor nivel de importancia



Universidades

Importancia: **30%**

Desempeño promedio categoría: 4,5 / 30%

★ Aerolíneas

Importancia: **28%**

Desempeño promedio categoría: 4,6 / 30%



Tecnología

Importancia: **26%**

Desempeño promedio categoría: 5,5 / 58%

Marcas destacadas

Google **78%**

SAMSUNG **73%**

Cif **70%**

adidas **70%**

Lysoform **70%**

Desempeño: % de notas 6 y 7 marca



Cercanía

Son cercanas y accesibles



11%

% de importancia en el promedio de todas las categorías medidas

Más importante para:

Donde la dimensión alcanza su mayor nivel de importancia



Tiendas de conveniencia

Importancia: **23%**

Desempeño promedio categoría: 4,1 / 22%

★ *Entretenimiento por Streaming*

Importancia: **21%**

Desempeño promedio categoría: 4,9 / 40%



Centros Comerciales

Importancia: **20%**

Desempeño promedio categoría: 4,3 / 29%

Marcas destacadas

Google **73%**



62%



mercado libre

60%

Confort **56%**



56%

Desempeño: % de notas 6 y 7 marca



ICREO OPINIÓN PÚBLICA

Resultados Confianza 2023

alma *brands*

