

Estudio Confianza Organizacional

PULSO 2025

FUTURO DEL TRABAJO

SJFFA

Capital Humano

alma*brands*



Contenidos

1. Modelo
Confianza
Organizacional

2. Evolución
general de la
Confianza
Organizacional

3. Principales
Hallazgos
Pulso 2025



1. Modelo Confianza Organizacional

Red de Confianza



Dimensiones de la Confianza Organizacional



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

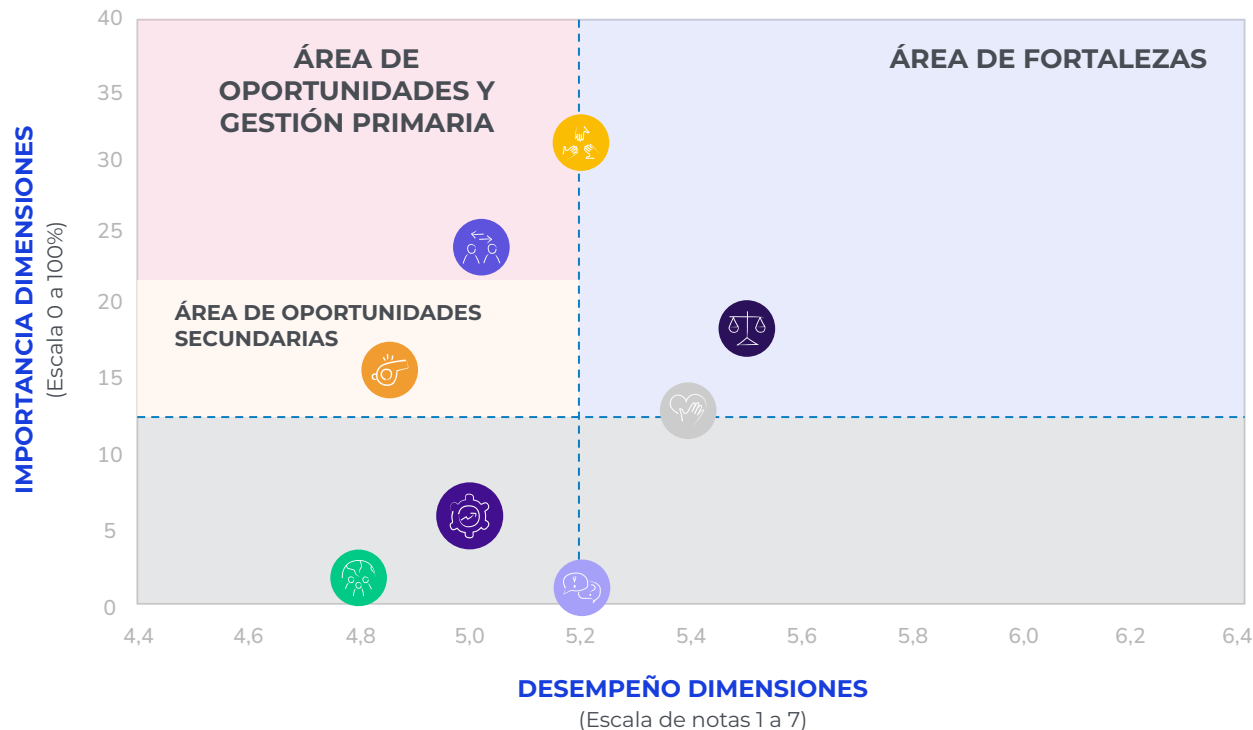


Conexión y compromiso con el entorno

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

Simulación mapa de gestión Confianza Organizacional





2. Evolución general de la Confianza Organizacional

Ficha Metodológica Pulso 2025

Fecha de campo: 17 de octubre al 04 de noviembre de 2025

MODALIDAD DE TRABAJO

100% Presencial	74%
Híbrida/online	26%

ZONA

RM	40%
Regiones	60%

NIVEL OCUPACIÓN

Operativo	25%
Empleado oficina / técnico	57%
Profesional / Ejecutivo	18%

400
personas

Encuesta online

TAMAÑO EMPRESA

MiPYME	59%
Grande	41%

NIVEL DE EDUCACIÓN

Escolar	7%
Técnico	51%
Profesional	42%

SECTOR

Público	27%
Privado	71%
Otros	2%

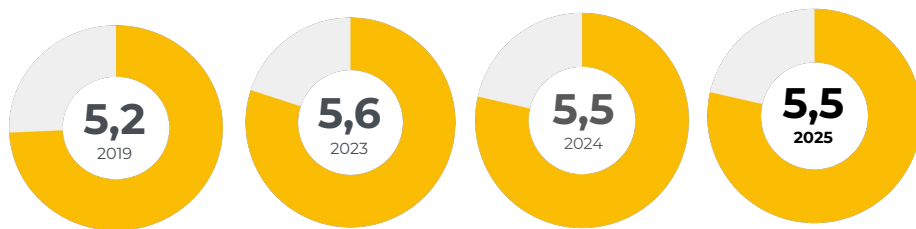
ANTIGÜEDAD

Entre 4 y 11 meses	17%
Entre 1 y 5 años	45%
Más de 5 años	39%

Evolución Confianza Organizacional

En el promedio la confianza se mantiene estable, pero se observa un mejor desempeño neto de las dimensiones: aumenta el alto desempeño y disminuyen las notas bajas.

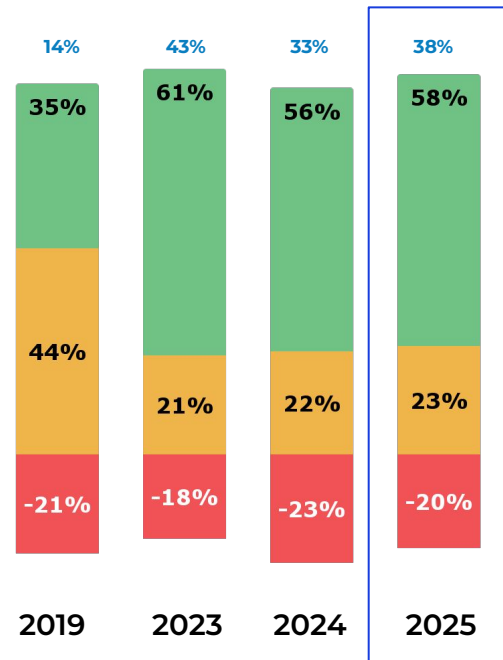
Indicador Confianza Organizacional
Evolutivo 2019-2025
(escala de notas de 1 a 7)



(Base Total: 400 casos)

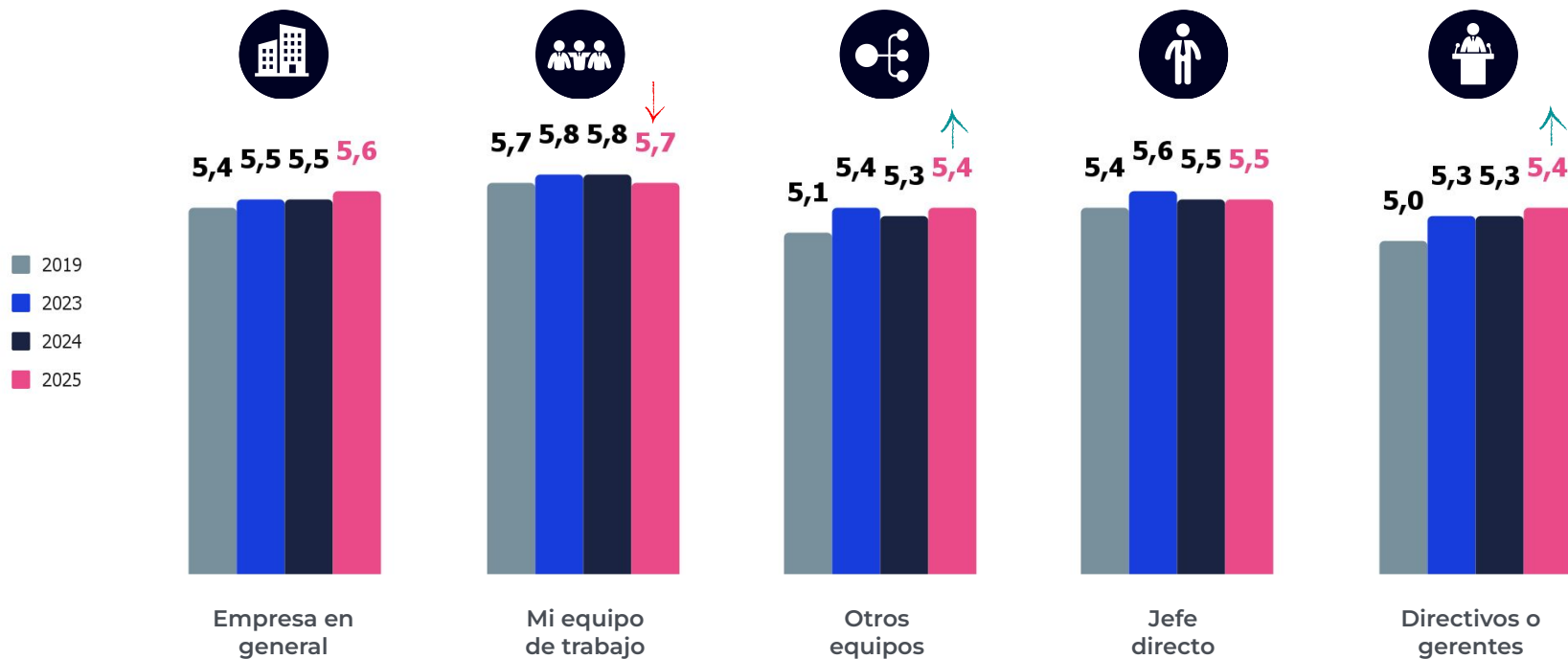
Neto = (%6+7) - (%1 a 4)

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



Confianza en la Red

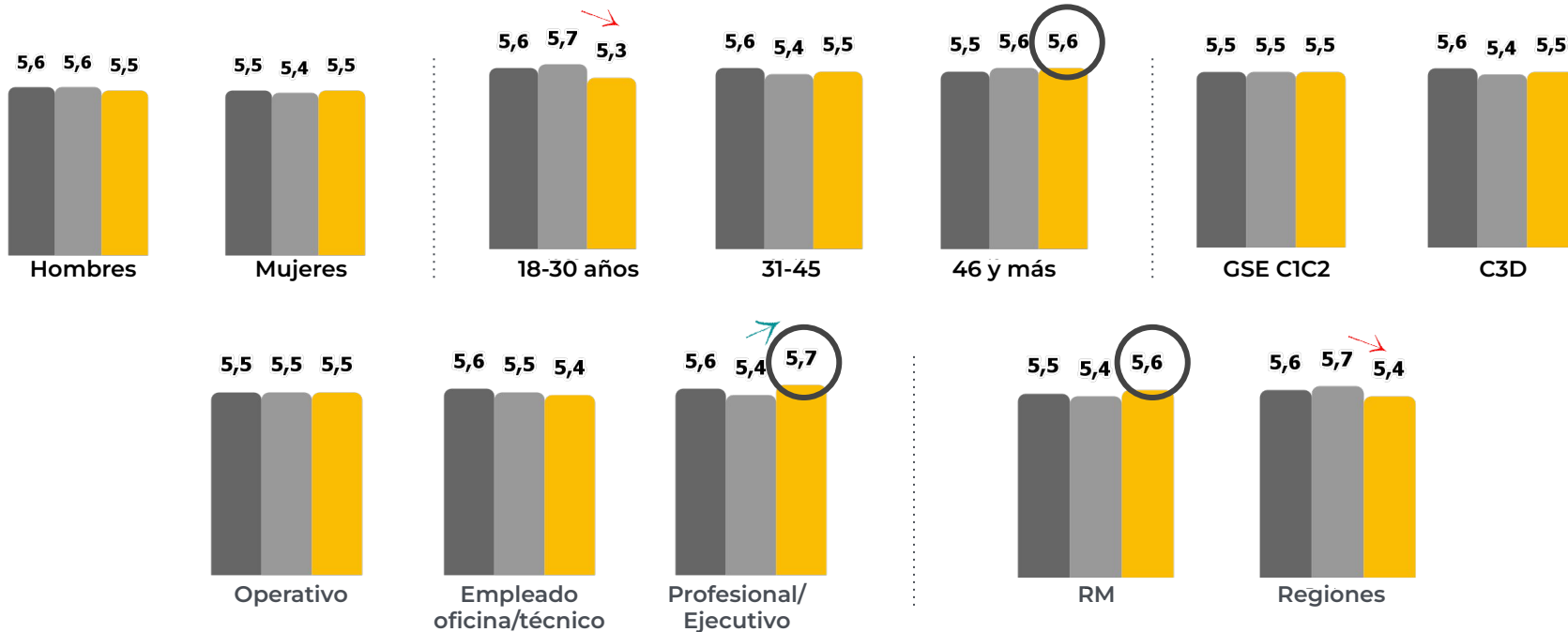
Mejora la confianza hacia los actores más lejanos, los otros equipos y los directivos, mientras que se observa una leve disminución al interior de los propios equipos de trabajo.



Confianza Organizacional: Evolutivo Segmentos

Quienes más confían son edades mayores, profesionales y ejecutivos, y RM.

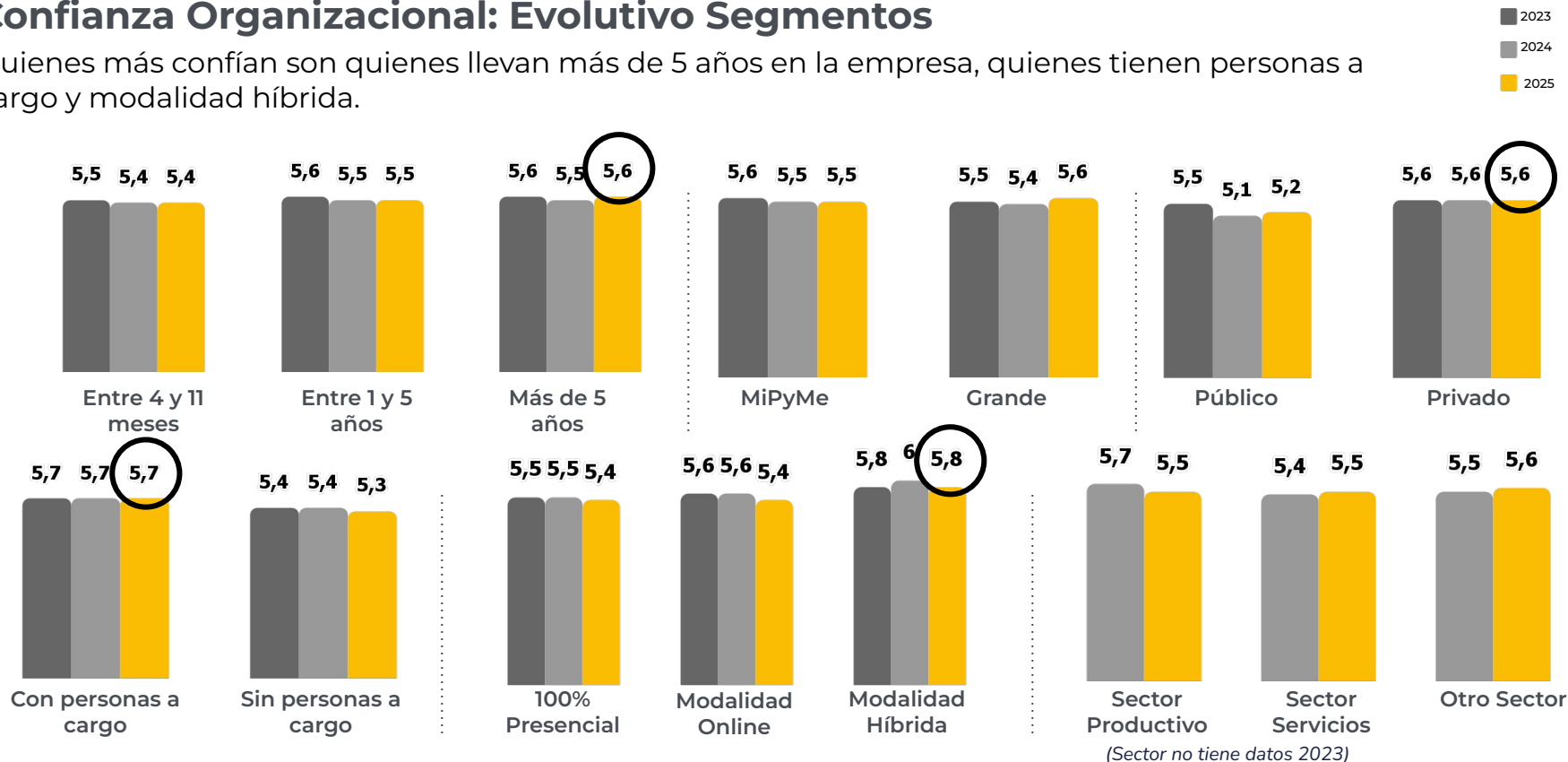
Crece la confianza entre profesionales y ejecutivos, pero baja entre los más jóvenes y en regiones.



(Se destacan las variaciones de 3 o más décimas)

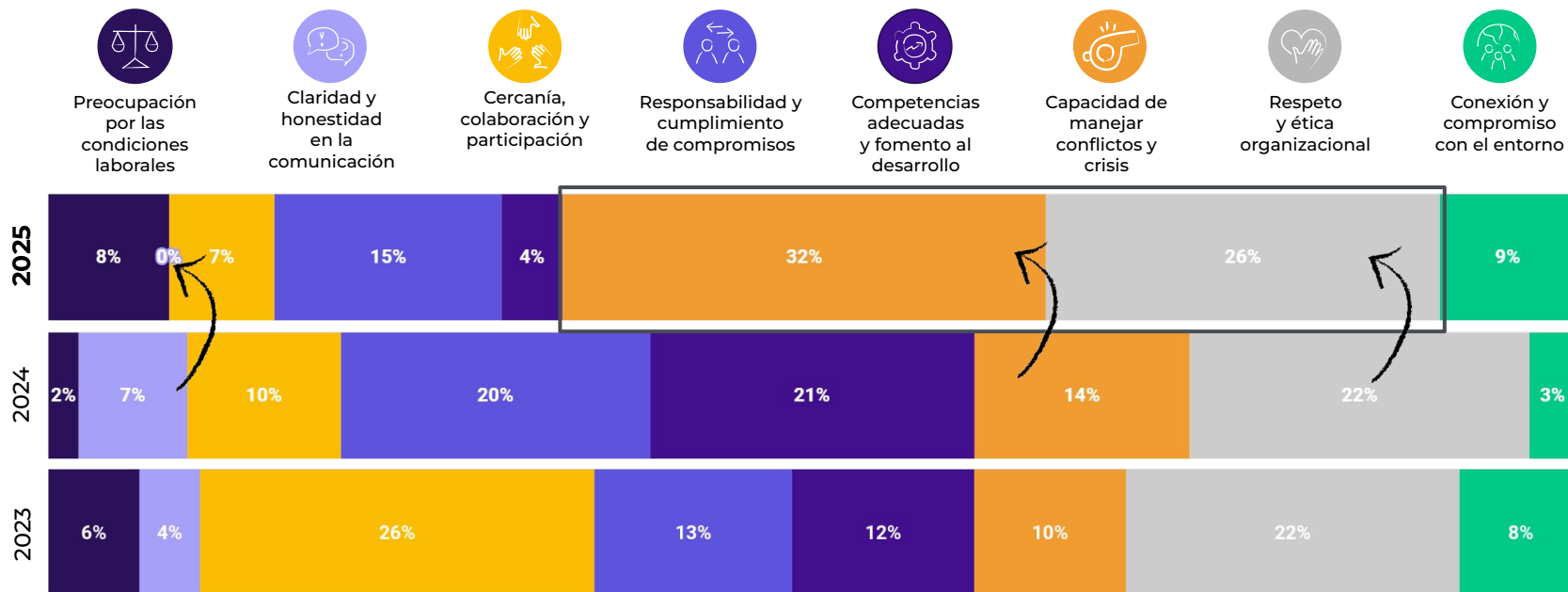
Confianza Organizacional: Evolutivo Segmentos

Quienes más confían son quienes llevan más de 5 años en la empresa, quienes tienen personas a cargo y modalidad híbrida.

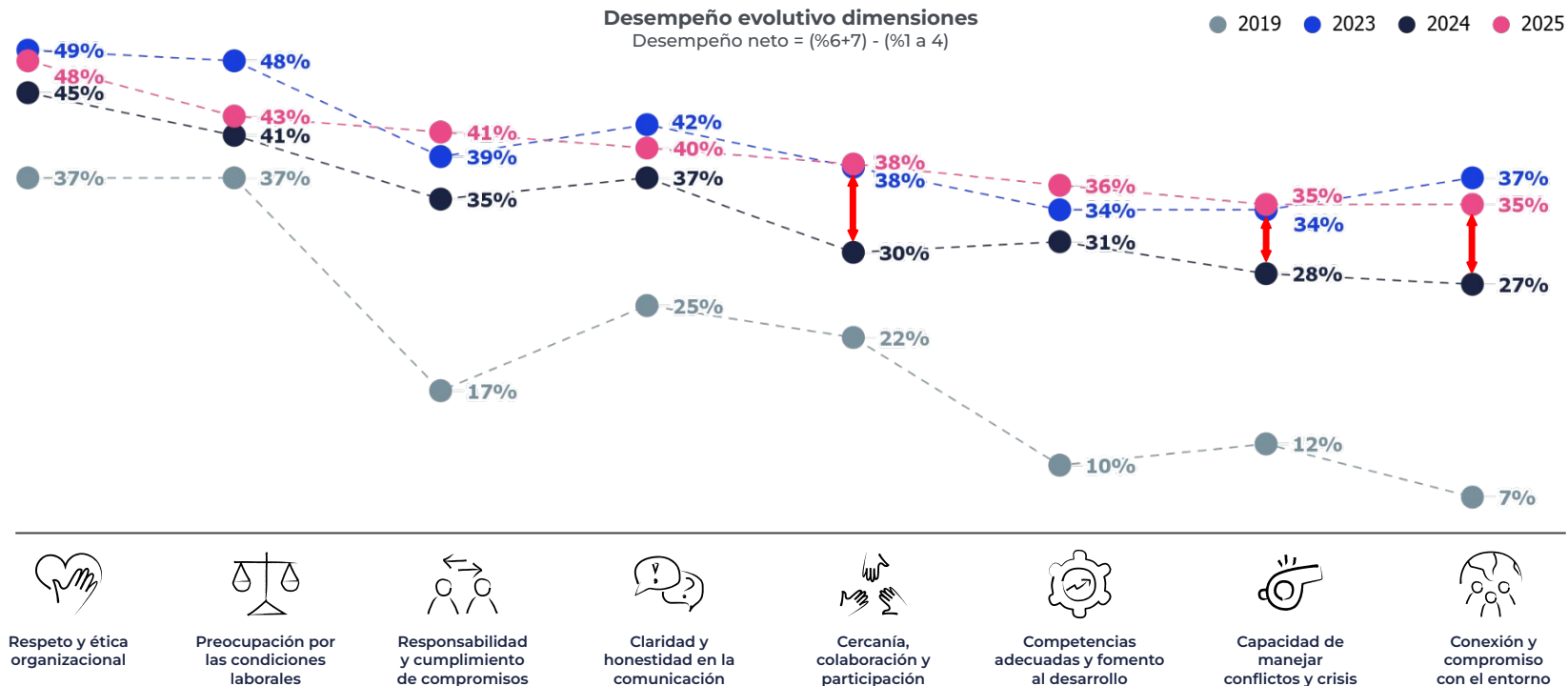


Importancia de las dimensiones de confianza

El 2025 se refuerza la importancia de la **capacidad para manejar los conflictos y crisis** para construir confianza, en un entorno social, político y económico de mayor complejidad que nos invita a revisar con mayor profundidad la manera en que abordamos estos desafíos.



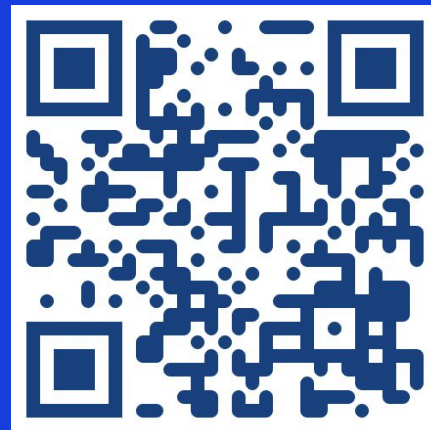
Desempeño evolutivo de las dimensiones de confianza





3.

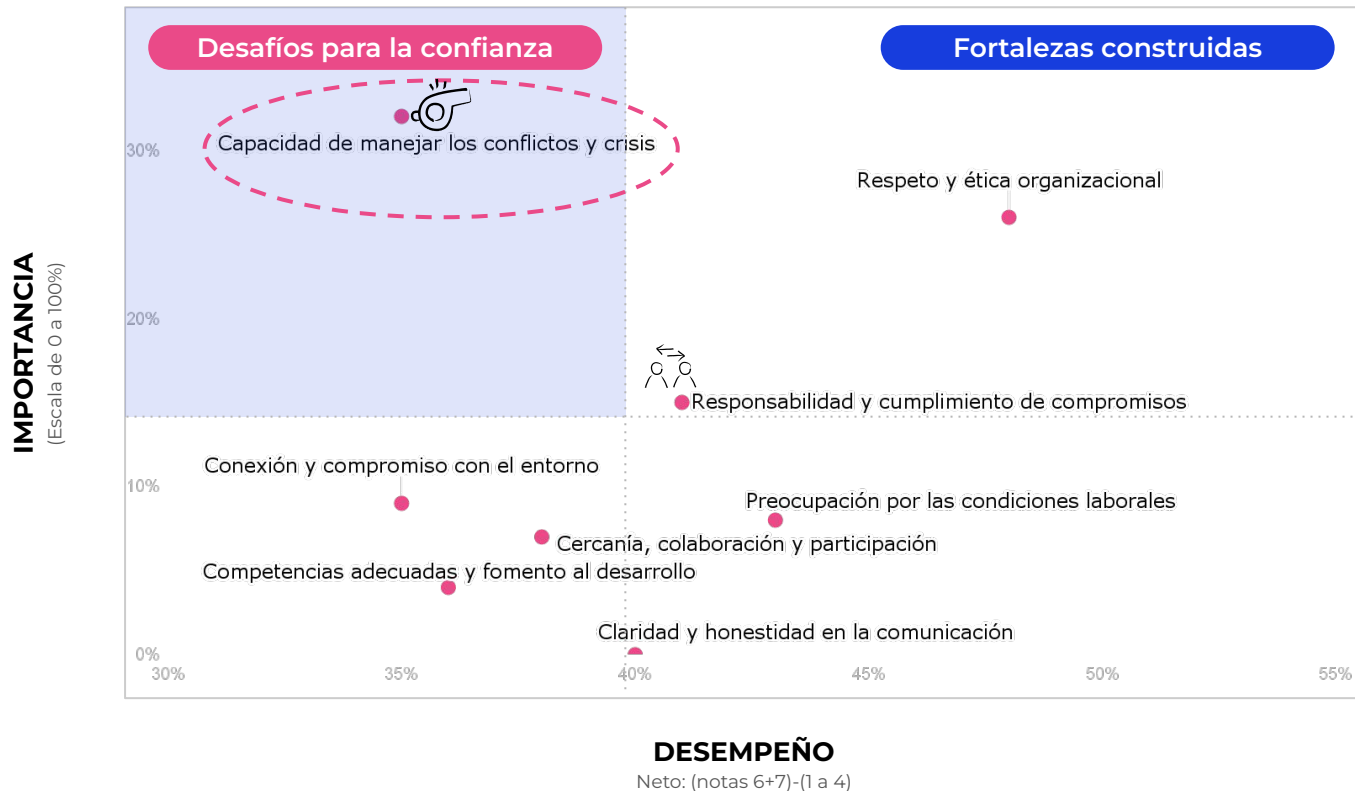
Principales hallazgos Pulso 2025



1. Capacidad para Manejar Conflictos y Crisis se instala como la dimensión más importante para confiar dentro de las organizaciones

Mapa de gestión de la confianza

Importancia vs Desempeño de las dimensiones

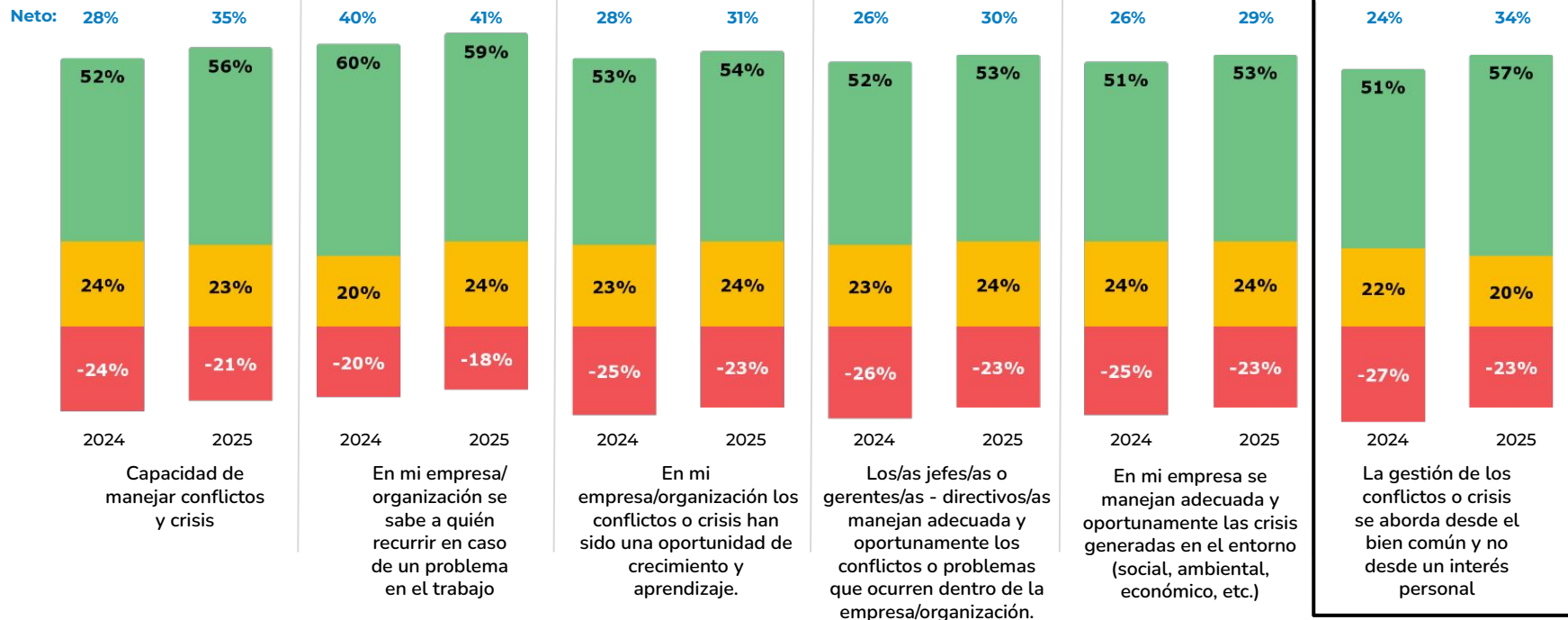


La **capacidad de manejar conflictos y crisis** se posiciona como el **gran desafío para construir confianza** al interior de las organizaciones:

la **dimensión más importante pero aún en los niveles más bajos de desempeño.**

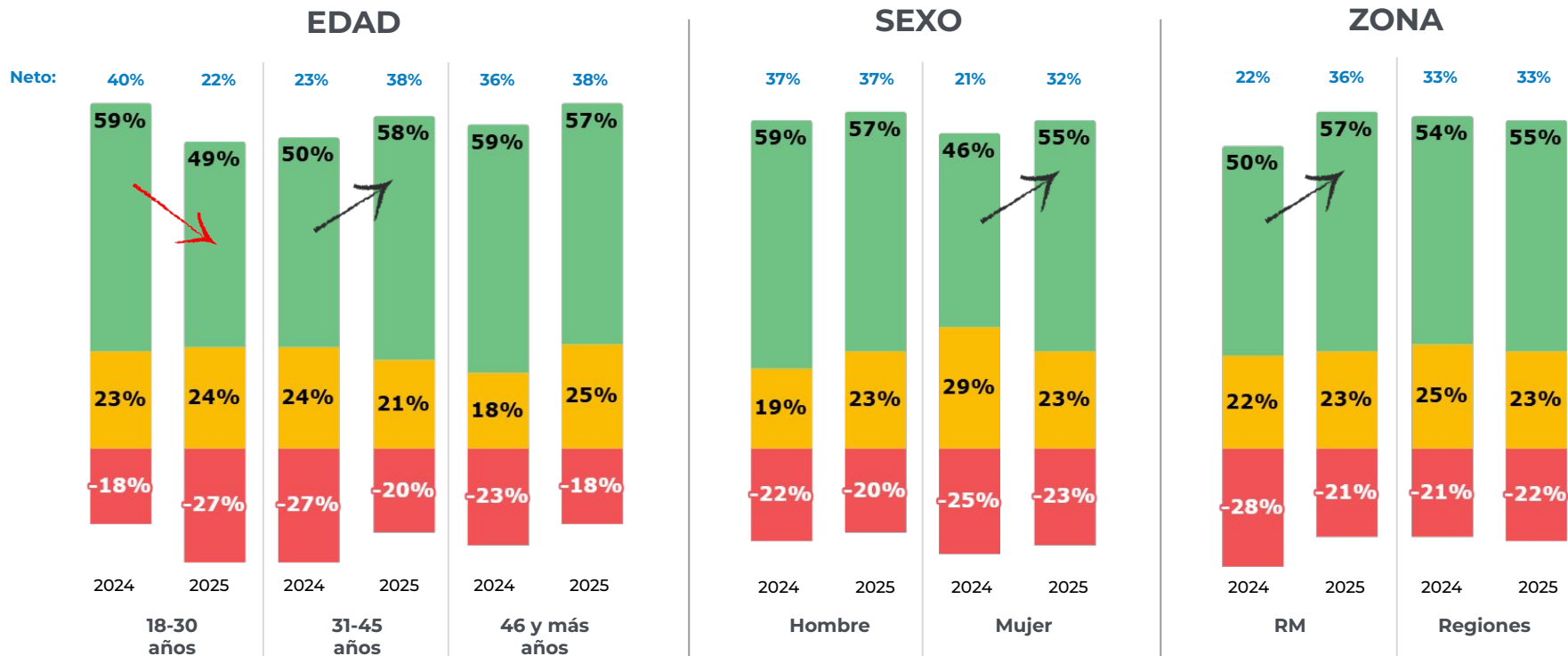
CAPACIDAD DE MANEJAR CONFLICTOS Y CRISIS

Esta dimensión muestra un desempeño mayoritariamente positivo, con una **leve pero consistente mejora entre 2024 y 2025**. Los resultados indican avances en liderazgo, en la percepción de aprendizaje, en la gestión oportuna y desde un enfoque en el bien común.



CAPACIDAD DE MANEJAR CONFLICTOS Y CRISIS

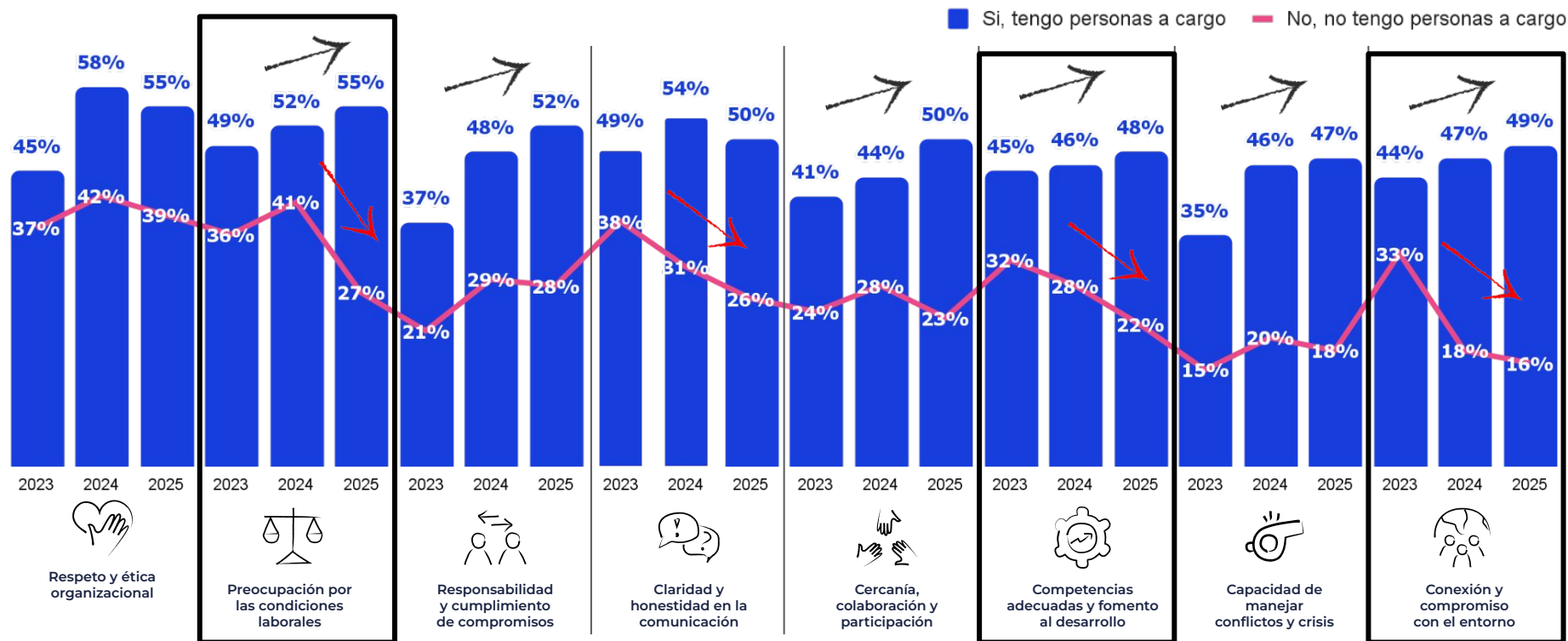
Mejora general y mayor convergencia entre grupos, con un **foco crítico en el segmento más joven**, que queda rezagado en la peor evaluación en el manejo de conflictos y crisis..



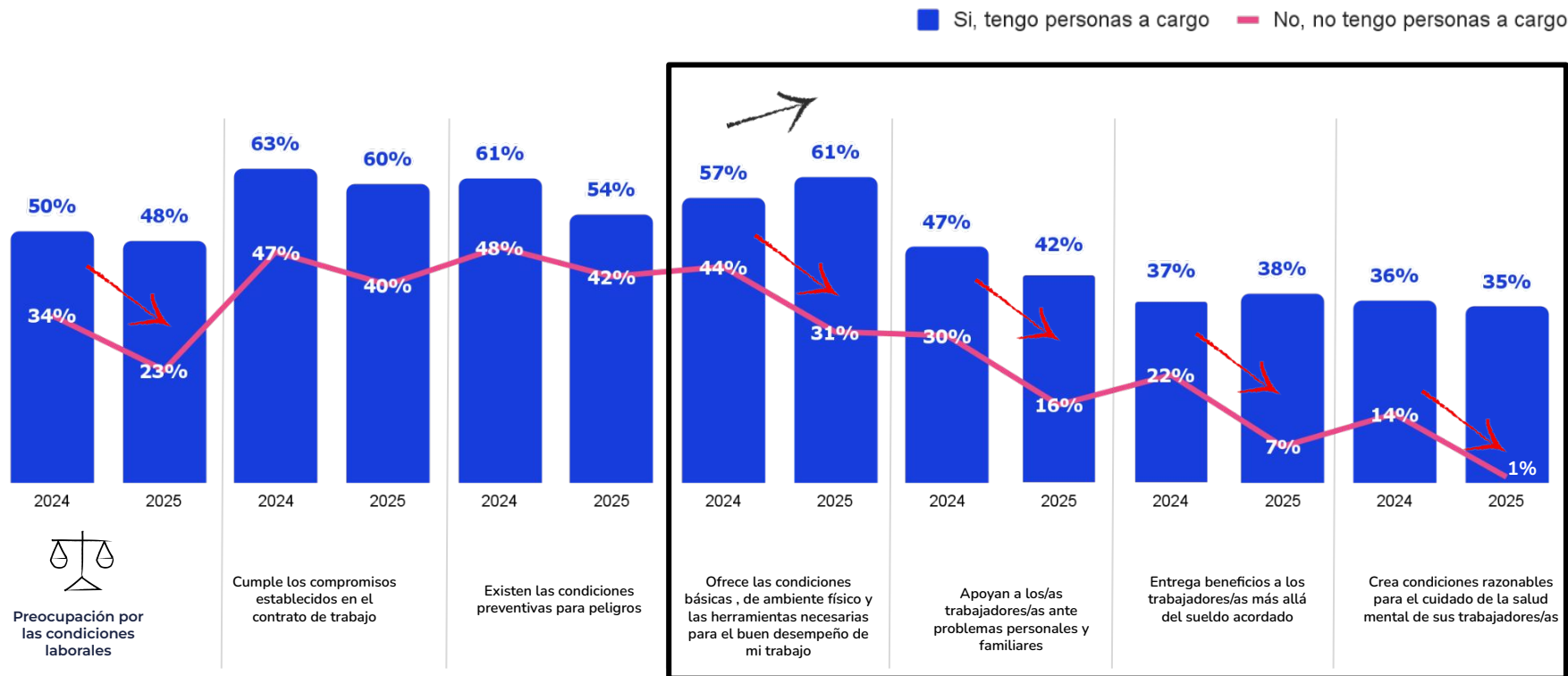
2. **Tener o no Personas a Cargo:** una brecha de confianza que se mantiene y profundiza

Evolución Dimensiones en Jefaturas

Entre los líderes y jefaturas se ha ido reforzando el desempeño de la mayoría de las dimensiones de confianza, mientras este mismo cae en quienes no tienen personas a cargo, ampliándose una brecha observada desde la primera medición.

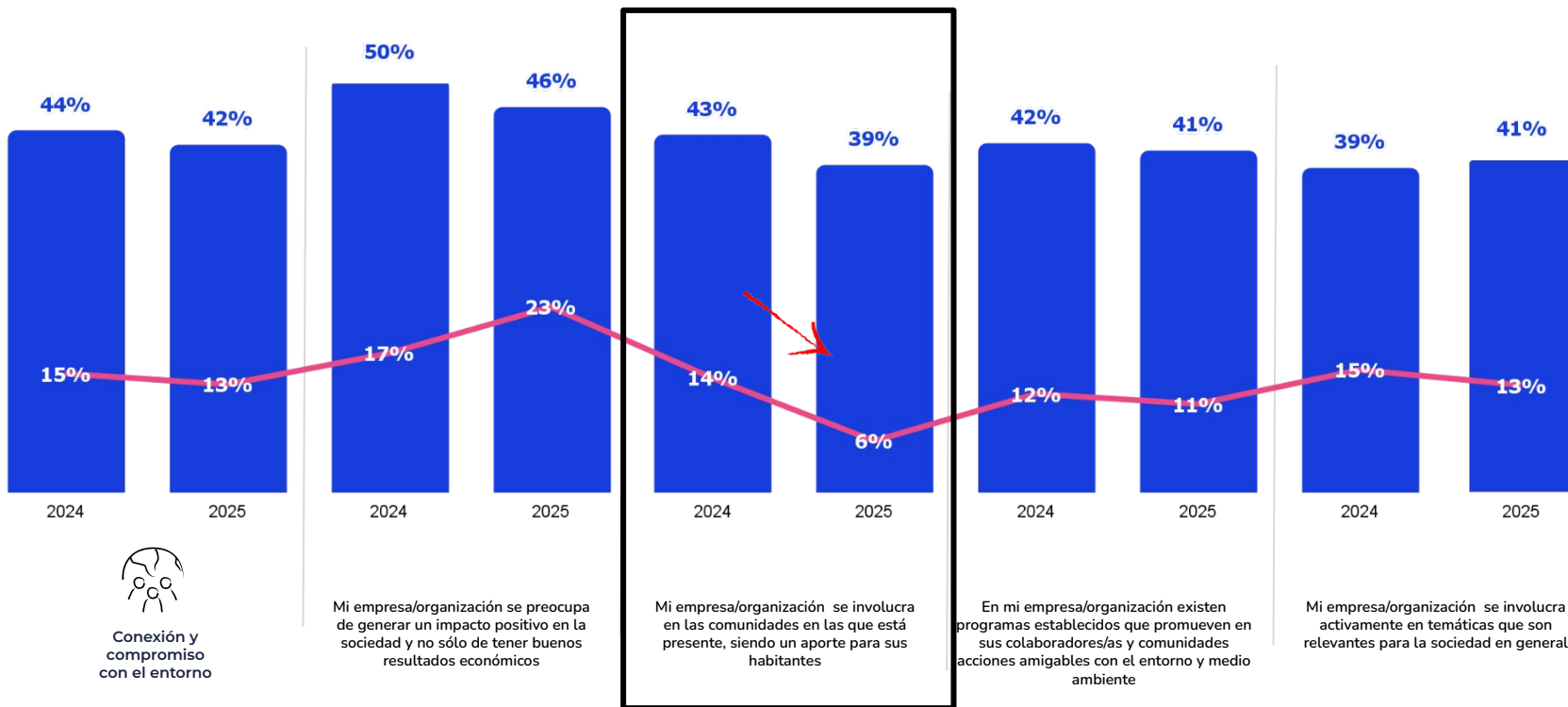


Preocupación por las condiciones laborales: ATRIBUTOS

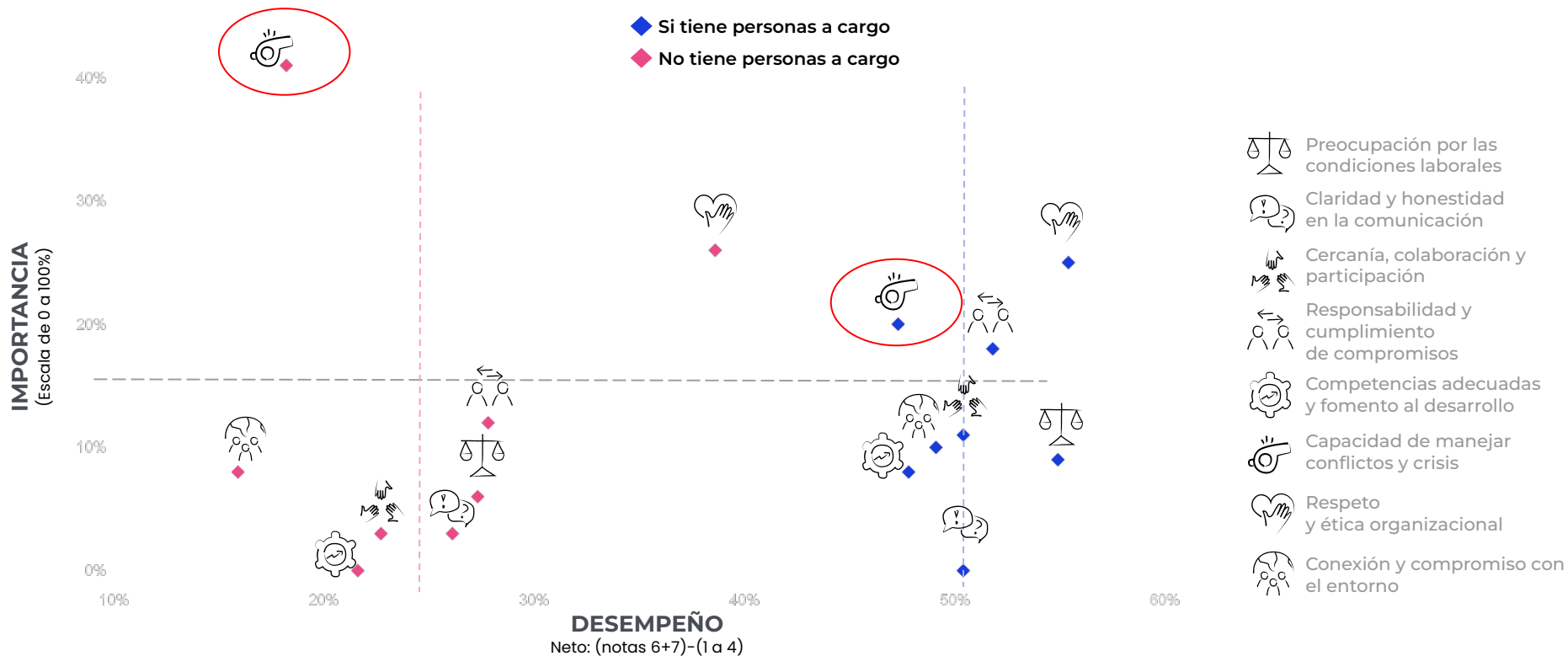


Conexión y compromiso con el entorno: ATRIBUTOS

■ Si, tengo personas a cargo ■ No, no tengo personas a cargo



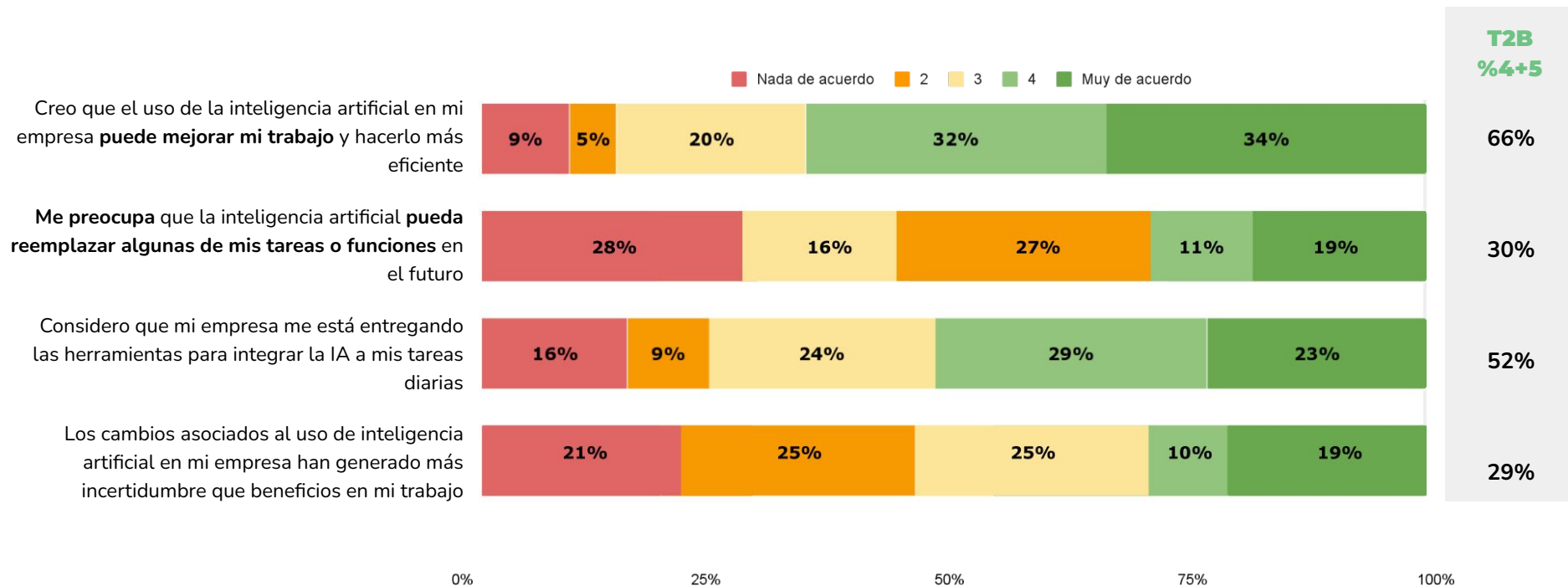
Mapa de gestión de la confianza: **Personas a Cargo** Importancia vs Desempeño de las dimensiones



3. La **confianza en la IA** depende menos de la tecnología y más de cómo las organizaciones acompañan a las personas en su uso.

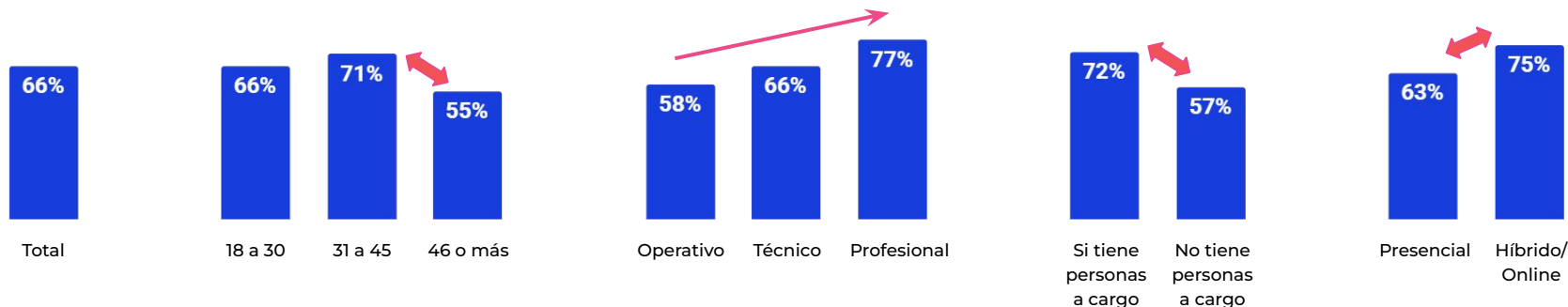
Uso de Inteligencia Artificial

El principal desafío para las organizaciones no es la adopción de la IA, sino cómo integrarla de manera clara, formativa y segura para reducir la incertidumbre de las personas.

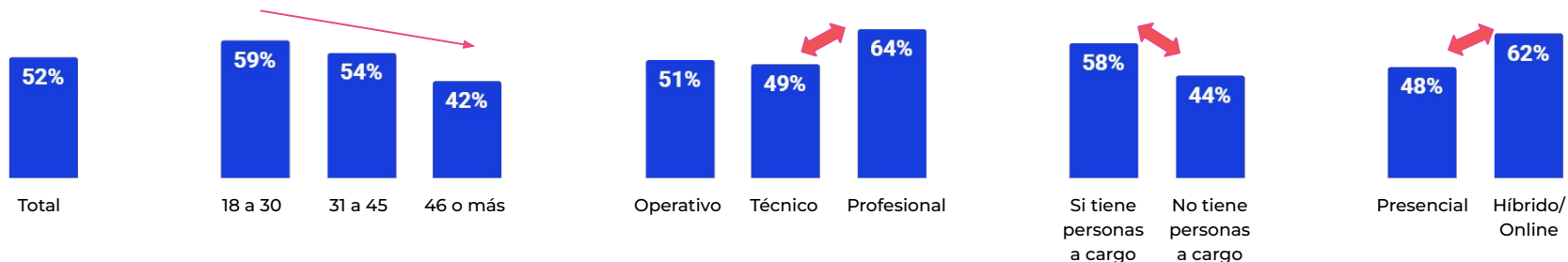


Uso de Inteligencia Artificial - Segmentos

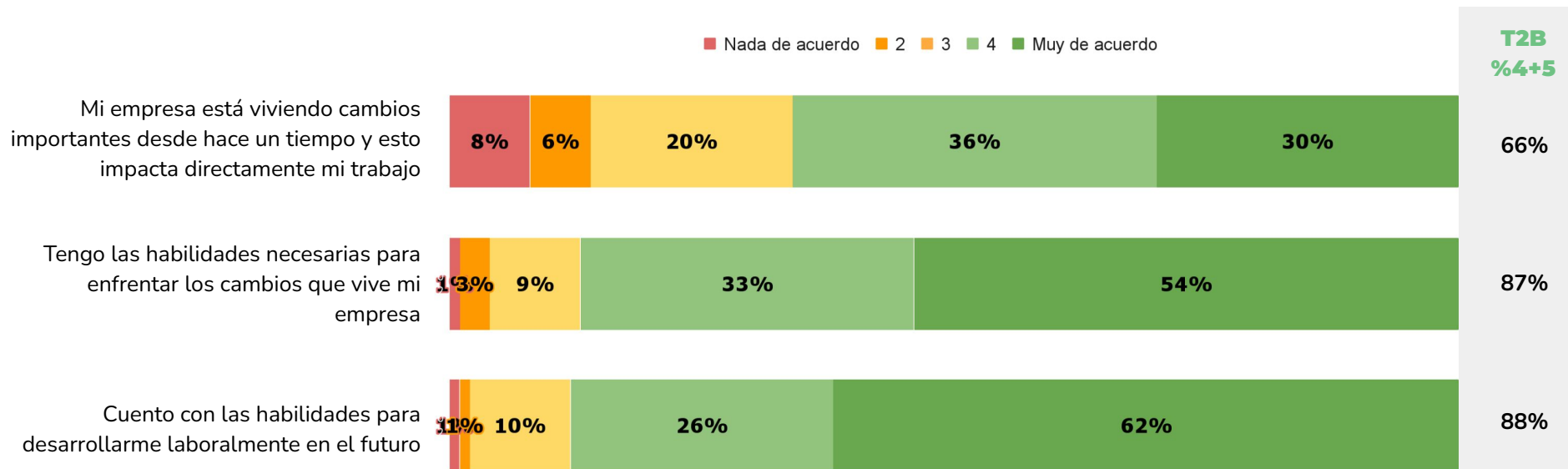
Creo que el uso de la inteligencia artificial en mi empresa **puede mejorar mi trabajo** y hacerlo más eficiente (% T2B)



Considero que mi empresa me está entregando las herramientas para integrar la IA a mis tareas diarias (% T2B)

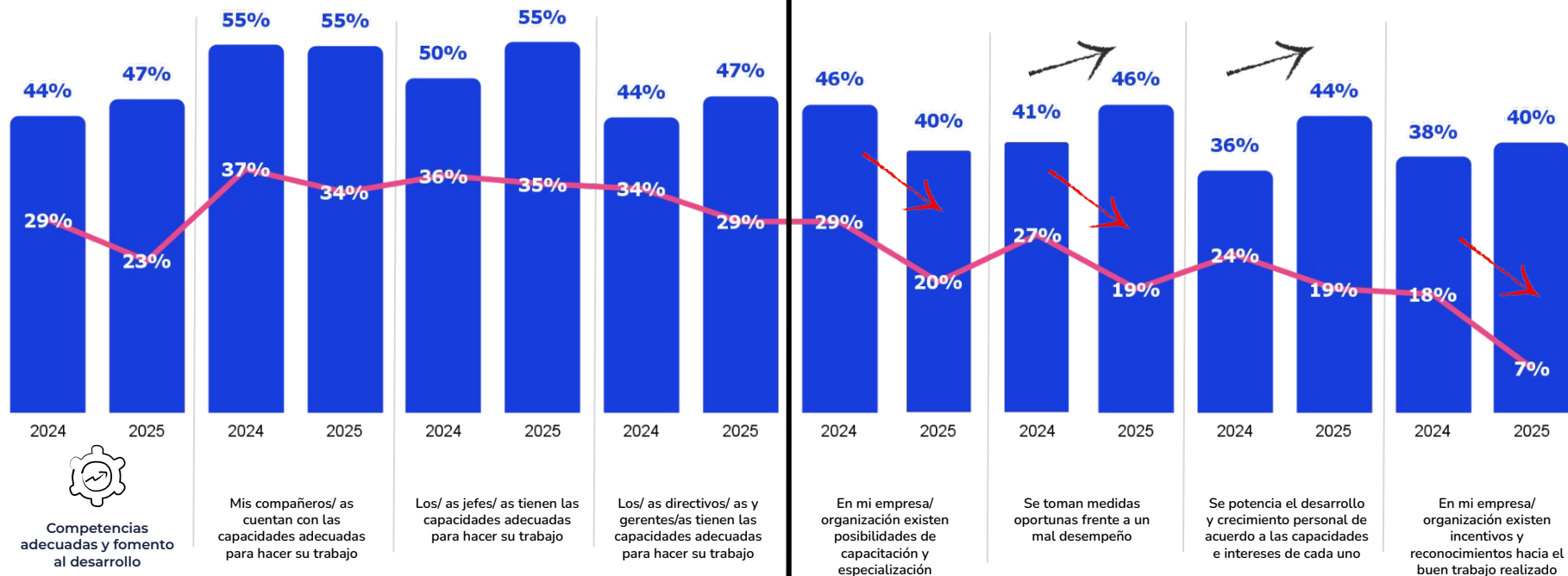


Procesos de cambios y futuro



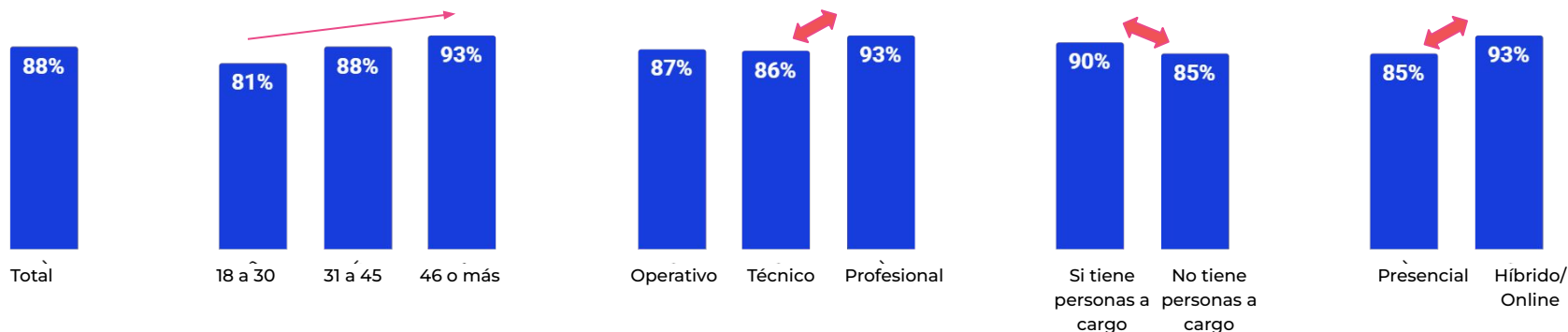
Competencias adecuadas y fomento al desarrollo: ATRIBUTOS

■ Si, tengo personas a cargo ■ No, no tengo personas a cargo



Habilidades de cara al futuro - Segmentos

Cuento con las habilidades para desarrollarme laboralmente en el futuro (% T2B)





Conclusiones Pulso 2025

1. Fortalecer la gestión de conflictos y crisis como músculo organizacional.

Las organizaciones tienen la **oportunidad de invertir en capacidades críticas** (liderazgos entrenados, protocolos claros, comunicación oportuna y decisiones coherentes) para convertir los momentos difíciles en pruebas superadas que acumulan aprendizaje y credibilidad.

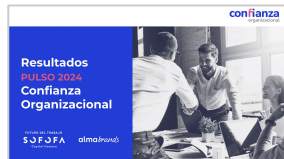
2. Cerrar la brecha de confianza entre quienes lideran equipos y quienes no

La diferencia sostenida entre tener o no personas a cargo sugiere que la experiencia de confianza no es homogénea. Es clave fortalecer a jefaturas y mandos medios con herramientas de gestión, escucha y acompañamiento, para que la confianza se construya como cultura compartida y no dependa del rol jerárquico.

3. Gestionar la adopción tecnológica poniendo la confianza en el centro

La adopción de IA requiere de un ejercicio profundamente humano. La oportunidad está en impulsar procesos de **adopción y aprendizaje en espacios de confianza**, capaces de enfrentar la incertidumbre y el temor a partir de la generación de nuevas habilidades que hagan de la **IA un aliado** que acelera el trabajo y abre posibilidades..

Trabajo de la Comunidad de Empresas de Confianza 2025



ENERO 2025



MAYO 2025



JULIO 2025



SEPTIEMBRE 2025



NOVIEMBRE 2025



ENERO 2026

PULSO 2024

Género y Confianza

Confianza en tiempos
de incertidumbre

Confianza y propósito

Reflexionar, conectar
y planificar el futuro

PULSO 2025



Francisca Jünemann
Presidenta ejecutiva
ChileMujeres



Rodrigo Medel
Gerente General
CONSALUD



J. Francisco Domínguez
Gte. Com. y
Cultura
Softys



J. Domingo González
Gte. Adm. y
Finanzas
Clínicas del
Cobre



ESTAMOS
AQUÍ

ACTIVIDAD

¿Cómo ves reflejados estos resultados del Pulso 2025 en la realidad cotidiana de tu empresa?

¿Qué cifras o temas te llamaron más la atención?

¿Cómo está abordando tu organización la adopción de la Inteligencia Artificial? ¿Hay una estrategia al respecto o sólo acciones aisladas?



Estudio Confianza Organizacional

PULSO 2025

FUTURO DEL TRABAJO

SJFFA

Capital Humano

alma*brands*

