

Legitimidad Corporativa y COVID-19

Percepciones de los chilenos durante la crisis

Resultados de la encuesta realizada por **Management & Business Economics Research Group** (Universidad Rey Juan Carlos), en colaboración con la **Fundación Camilo Prado**, Blanquerna Facultad de Comunicación y Relaciones Internacionales (Universitat Ramon Llull) y Emerson College



Facultat
de Comunicació
i Relacions Internacionals



Índice

- » **Objetivo**
- » **Situación Chile**
- » **Empresas y Acciones ante el COVID-19**
- » **Empresas y Marca País**
- » **Empresas y Política**
- » **Empresas y Consumidores**
- » **Consumidores y Medios de Comunicación**
- » **Empresas y Legitimidad**
- » **Ficha Técnica**
- » **Equipo**

Objetivo

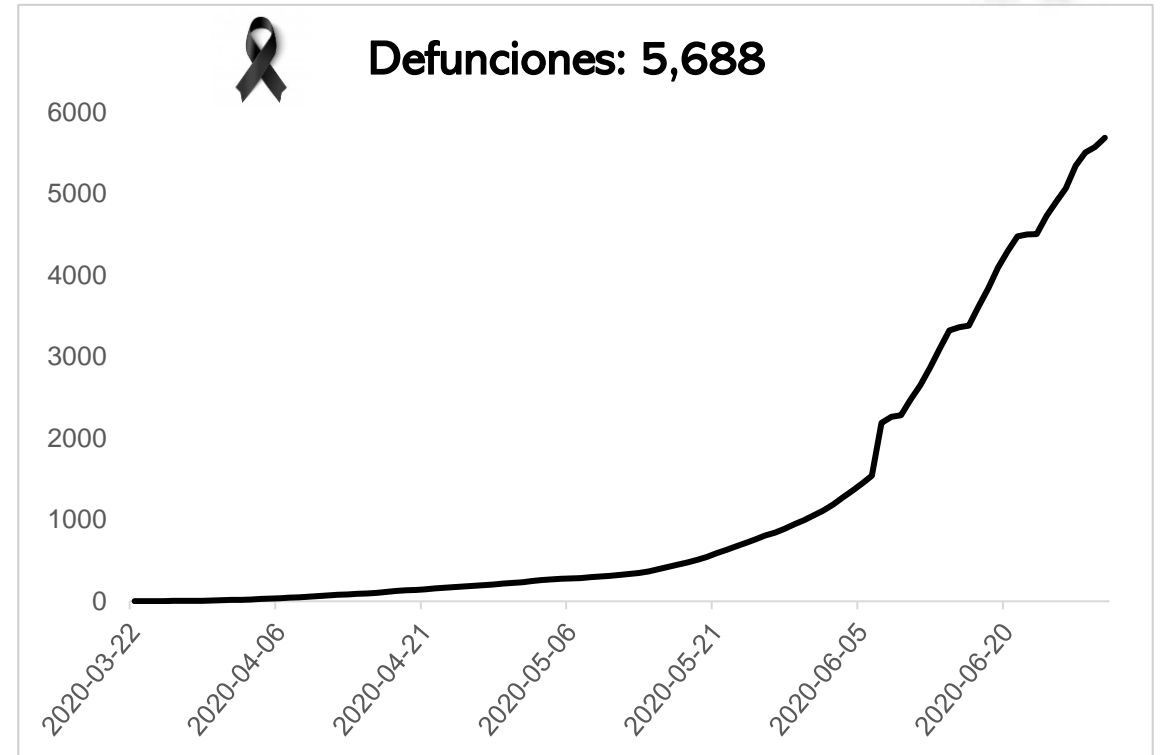
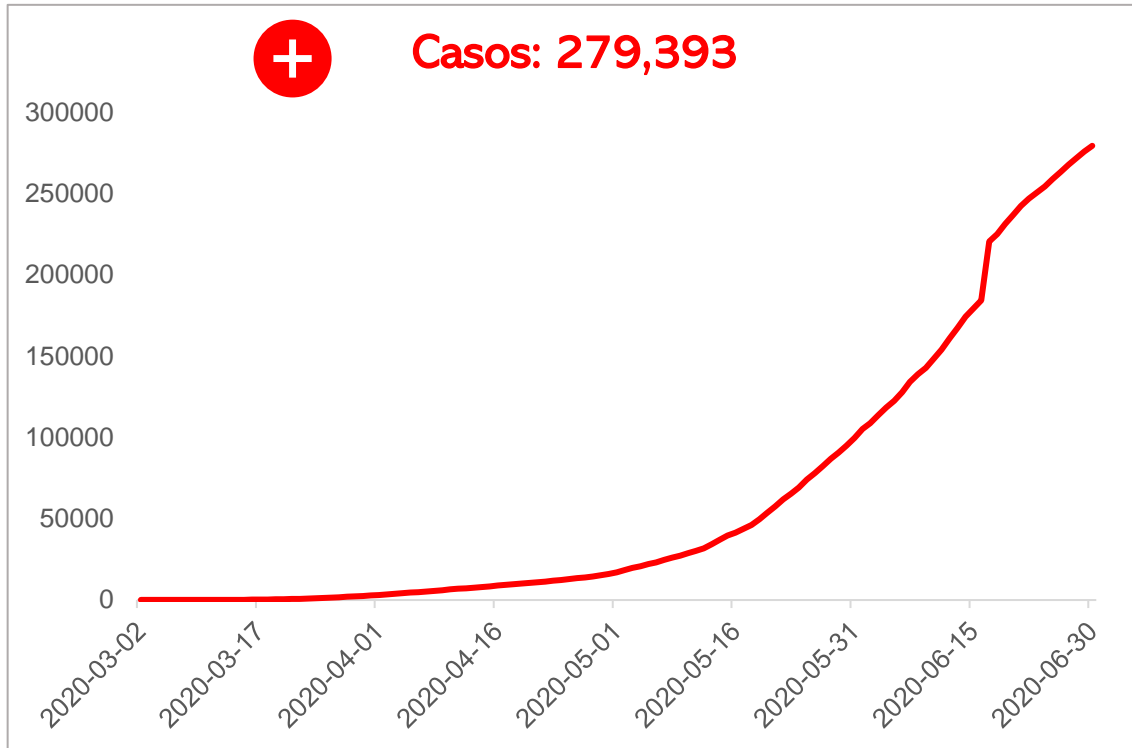
¿La alarma sanitaria generada por el COVID-19 ha generado un complejo contexto desde el punto de vista sanitario, pero también desde un punto de vista social, económico y político, que ha derivado en una **generación de incertidumbre** sobre lo que vendrá.

Antes del COVID-19 las empresas estaban centradas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Ahora hemos visto como alguno de estos objetivos mejoran (medioambiental) pero otros empeoran en sociedades que creían superados muchos de ellos. Es alarmante el crecimiento de la brecha económica, salarial, de género, los problemas de emprendimiento, la pérdida de derechos y libertades, y el respeto a nuestros mayores.

Esto nos hizo plantearnos si los organismos y las empresas eran responsables ante esta situación, se comportaban de forma ética y si su comportamiento durante el confinamiento generaría un cambio de hábitos en los ciudadanos. Por ello, nos preguntamos **¿las empresas hacen lo que tienen que hacer? ¿son legítimas? ¿se están adaptando a la realidad y están ayudando a la población?**

En este estudio, se presentan los resultados de preguntas sobre la **relación entre empresas y COVID-19, comportamiento responsable, impacto en nuestros hábitos de consumo futuros, nuestros gobernantes y la legitimidad de las empresas en el periodo de confinamiento en Chile?**

Chile: Evolución COVID-19



Fuente: Ministerio de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación (2020)



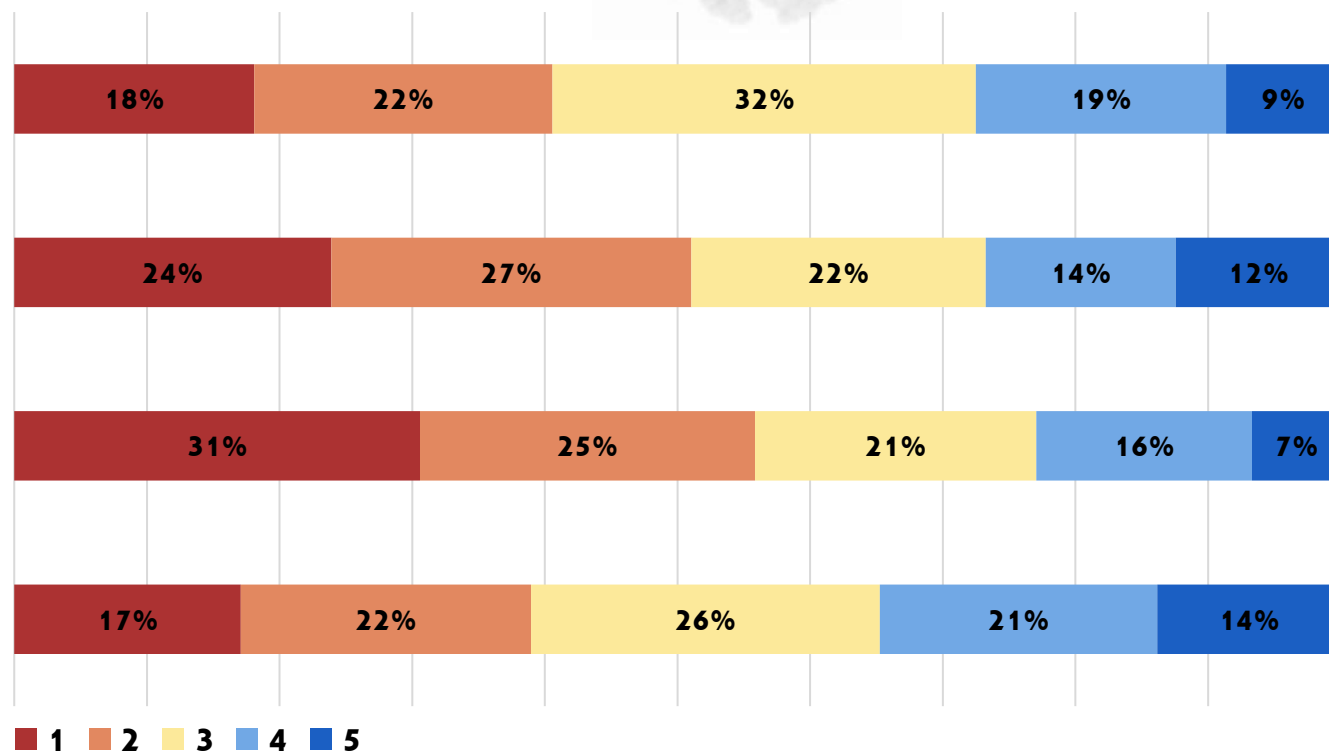
Empresas y Acciones ante el COVID-19

¿Las acciones que están llevando a cabo las empresas ante esta crisis son adecuadas?

Estas acciones ¿reportan algún beneficio a los ciudadanos?

¿Cree que se están adaptando a las demandas sociales derivadas de esta situación?

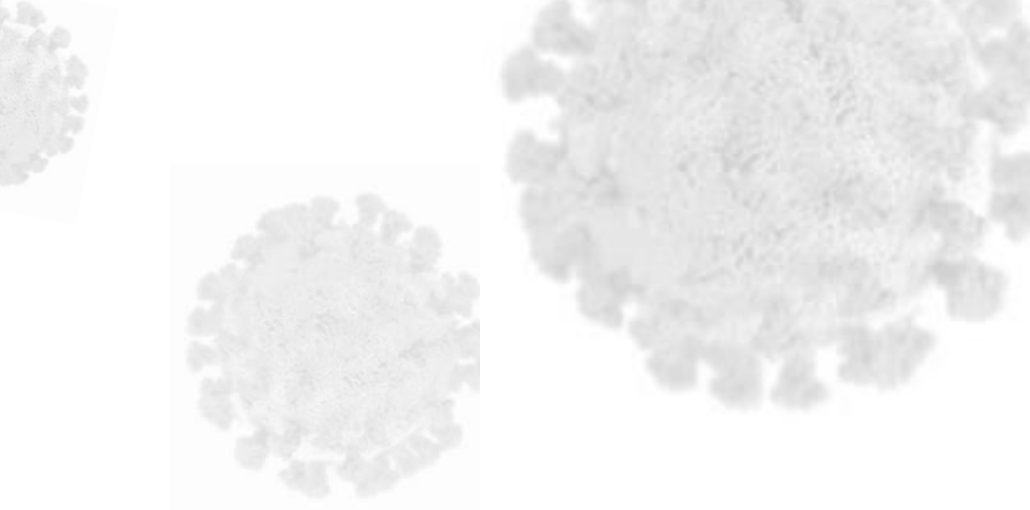
Y, en esta situación de alarma sanitaria ¿Están cumpliendo con la ley?



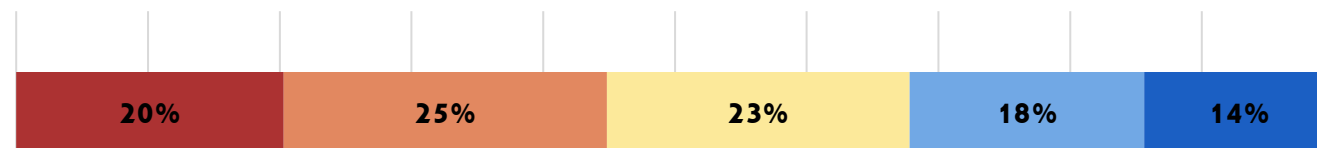
Valora del 1 al 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo



Empresas y Acciones ante el COVID-19



¿Están facilitando que sus empleados cumplan la ley?



¿Están cumpliendo con los requisitos sanitarios?



En general, ¿Cree que las empresas están siendo bien gestionadas en esta situación?



■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5

Valora del 1 al 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo



Empresas y Acciones ante el COVID-19

35%

perciben que las empresas
están cumpliendo con la
Ley

23%

perciben que las empresas
se han adaptado bien y
muy bien a la crisis

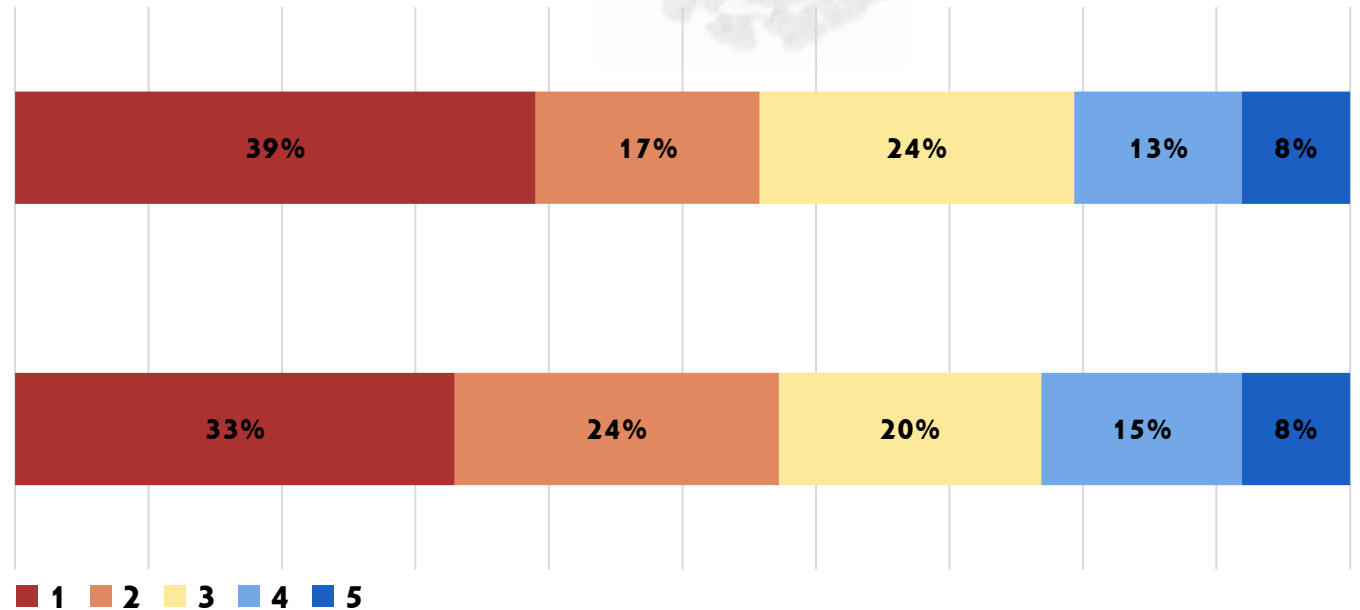
32%

creen que las empresas
están permitiendo
adecuadamente que sus
empleados se adapten a
las circunstancias



Empresas y Marca País

¿Son un ejemplo de cómo las empresas de otros países deberían comportarse en esta situación?



21% piensa que

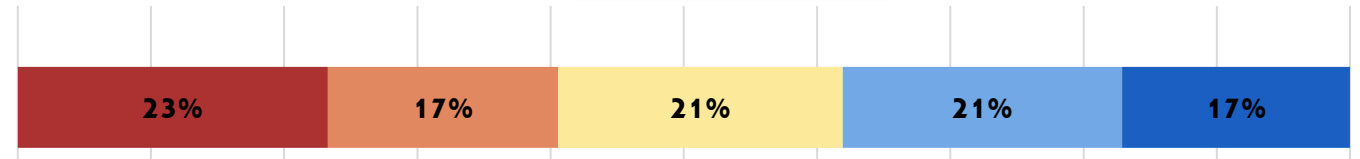
son un buen o muy buen ejemplo para otros países

Valora del 1 al 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo

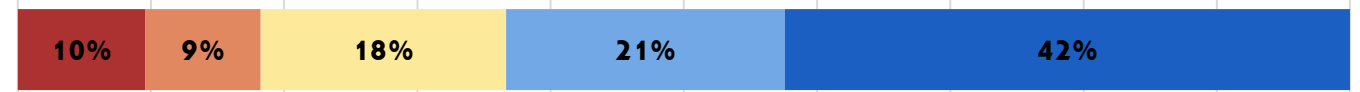


Empresas y Política

¿Están afrontando esta crisis mejor que nuestros políticos?



¿Deberían ponerse a disposición de nuestro gobierno para ayudar a superar esta crisis?



¿Qué me puede decir de la Unión Europea? ¿lo está haciendo mejor que nuestras empresas?



1 2 3 4 5

Valora del 1 al 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo



Empresas y Política

38%

creen que las empresas lo están haciendo mejor o mucho mejor que los políticos

63%

creen que las empresas deben ponerse a disposición del gobierno para superar la crisis



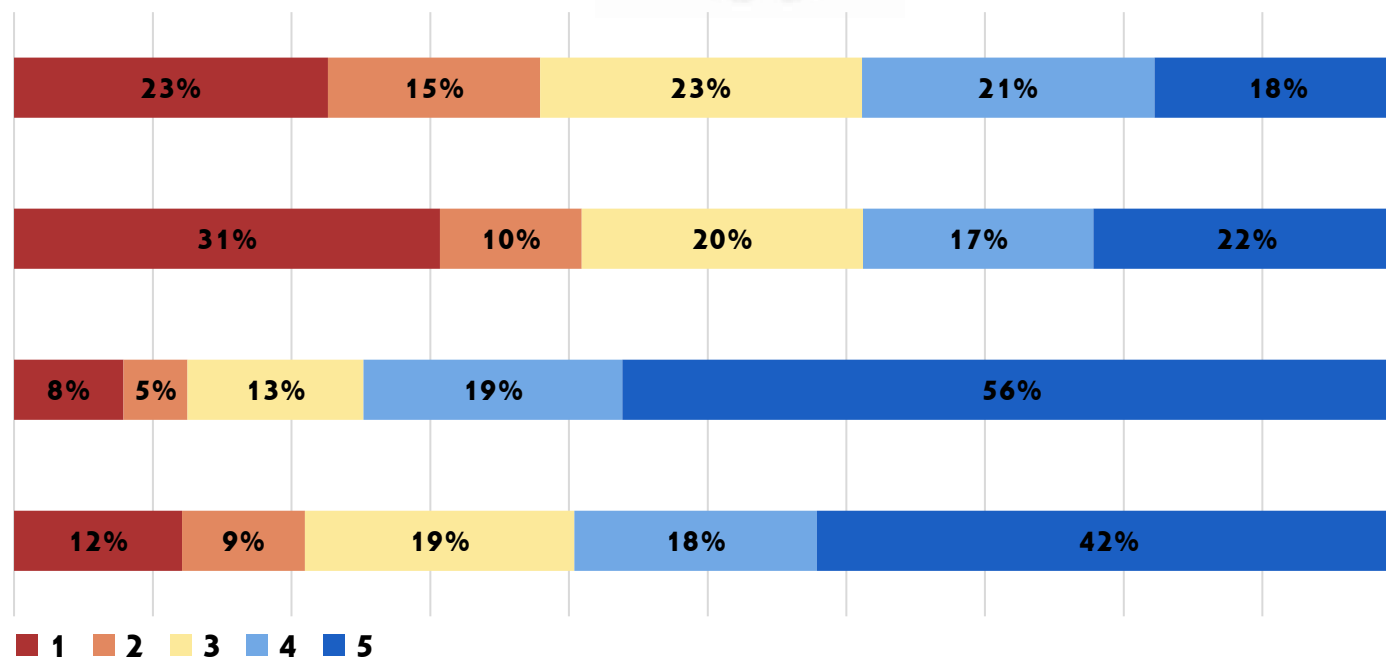
Empresas y Consumidores

Y... no sabemos cuando... pero cuando volvamos a la normalidad... ¿la percepción que tiene de las empresas cambiará?

¿El origen de los productos afectará sus decisiones de compra? Por ejemplo, made in China, made in Bangladesh, made in Spain?

¿Está preocupado por como afectará el COVID-19 a su ocupación y sus ingresos?

¿Le genera angustia?



Valora del 1 al 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo



Empresas y Consumidores

La preocupación y angustia que se está sintiendo durante la crisis del Covid-19 dejará su efecto en la percepción de las empresas y una mayor propensión a consumir los productos y servicios de las empresas más solidarias.

39%

consideran que su percepción de las empresas cambiará

39%

consideran que el origen del producto influirá en su decisión de compra

75%

creen que esta situación afectará a sus ingresos

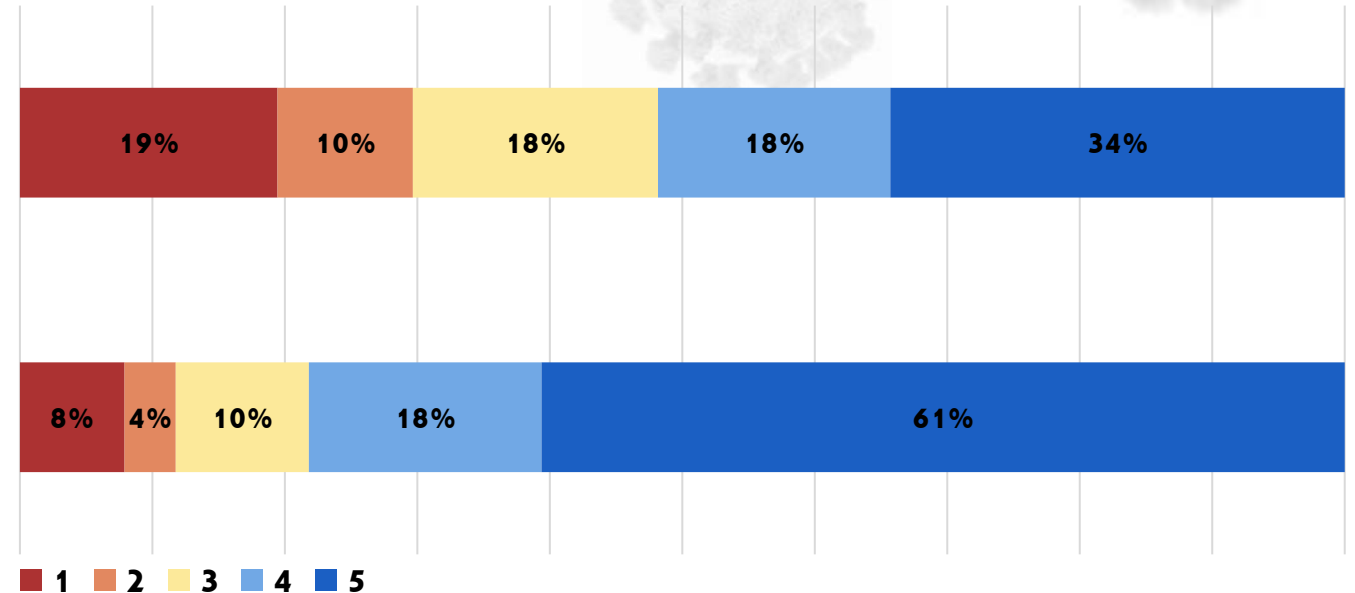
60%

sienten angustia



Consumidores y Medios de Comunicación

¿Está cansado de las noticias y ver que nada está cambiando?



¿Cree que los medios de comunicación influyen en su opinión de las empresas?



52%

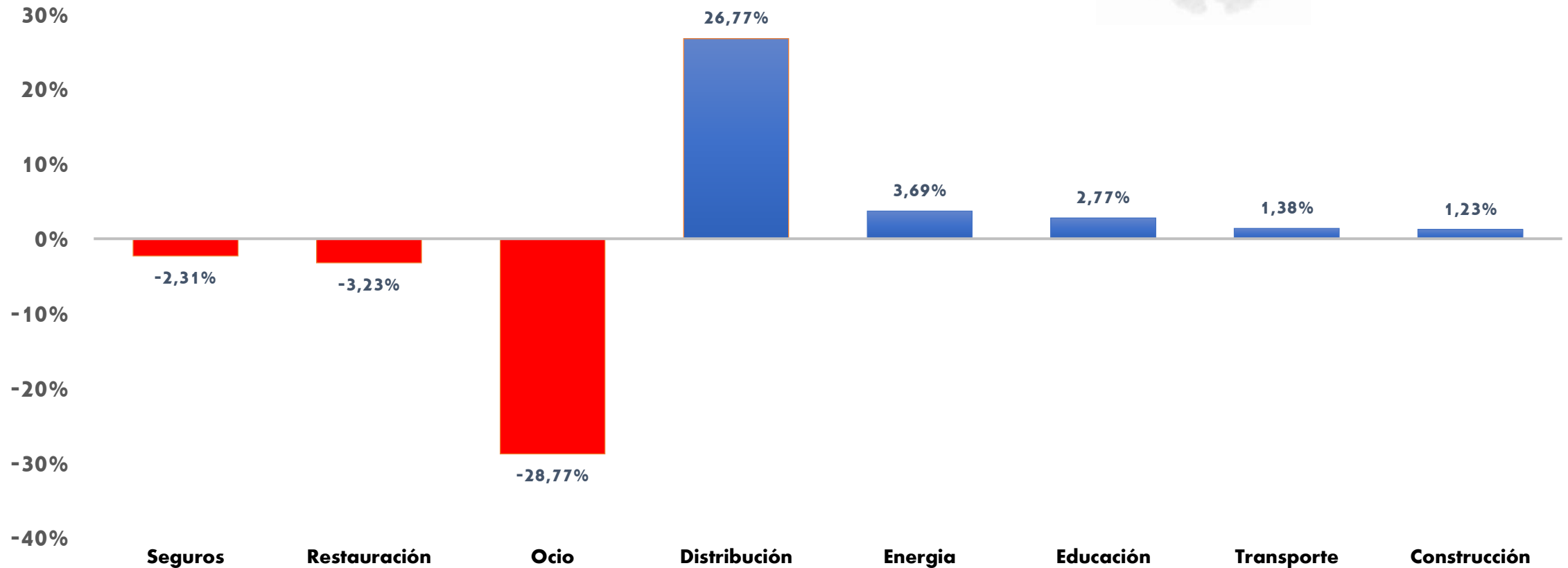
está cansado o muy cansado de las noticias y que no cambia nada

Valora del 1 al 5, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo



Empresas y Legitimidad

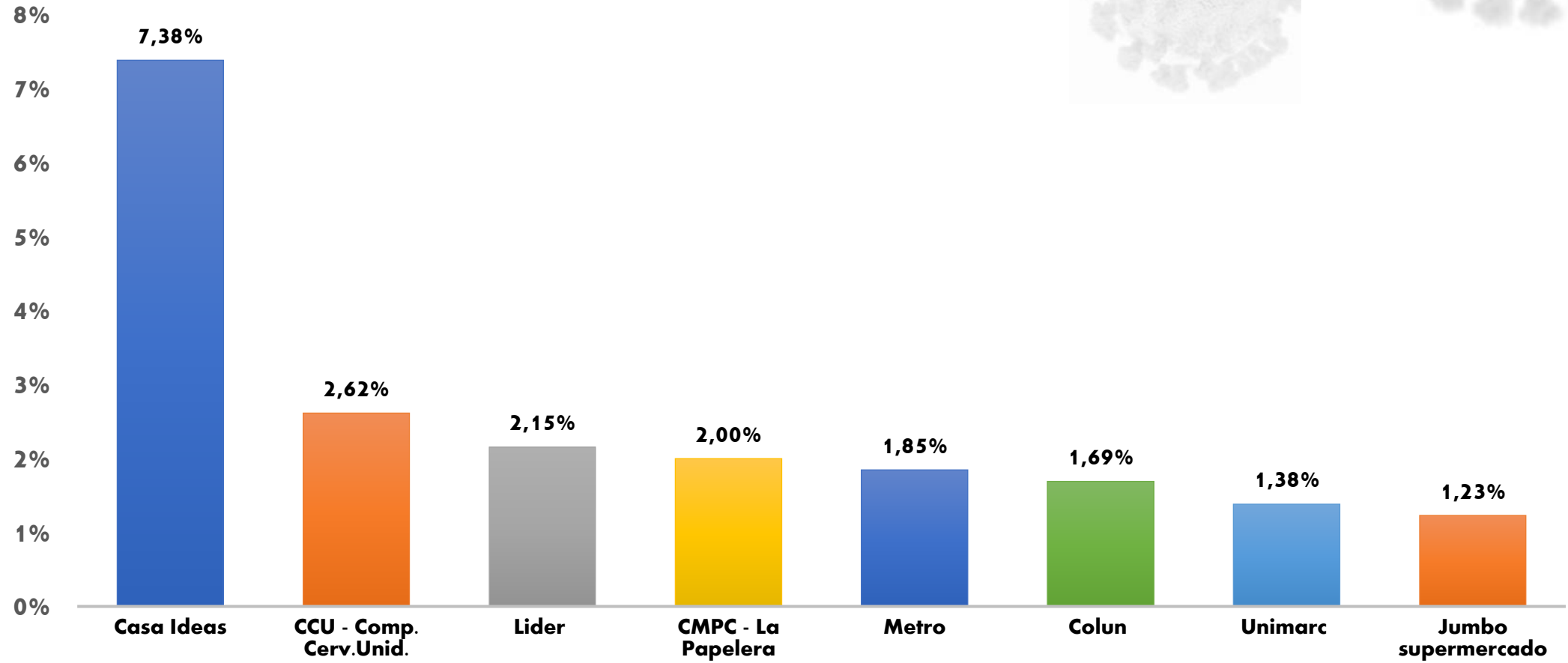
Ranking. Legitimidad por Sectores





Empresas y Legitimidad

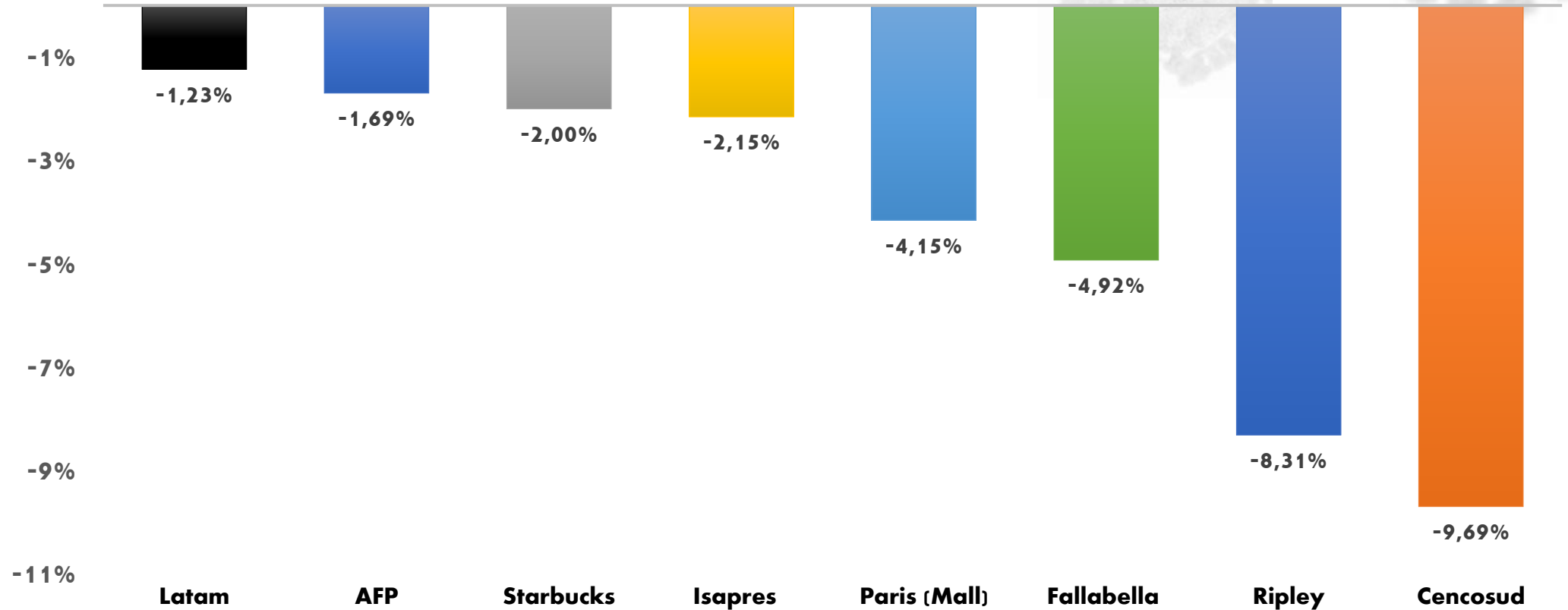
Ranking. Empresas que ganan legitimidad





Empresas y Legitimidad

Ranking. Empresas que pierden legitimidad



Las acciones de las empresas durante el confinamiento han repercutido sobre su legitimidad. Las empresas que han actuado correctamente, ajustándose a las exigencias sociales, han reforzado su legitimidad.

 **27%**

incremento de la legitimidad del sector de la distribución

 **Distribución y Energía** los sectores que ganan más legitimidad

 **El ocio, la restauración y los seguros** las que pierden más legitimidad

 **29%**

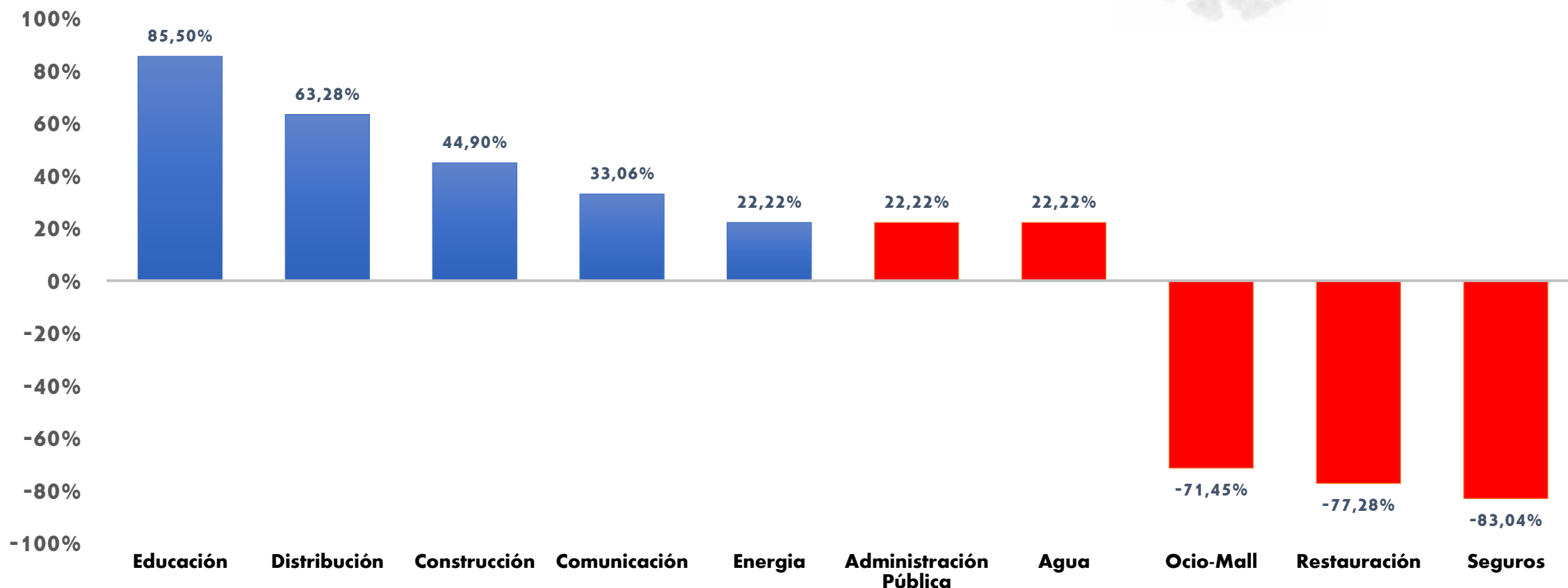
descenso de la legitimidad del sector del ocio

 **Casa Ideas** es la empresa que gana más legitimidad



Empresas y Legitimidad

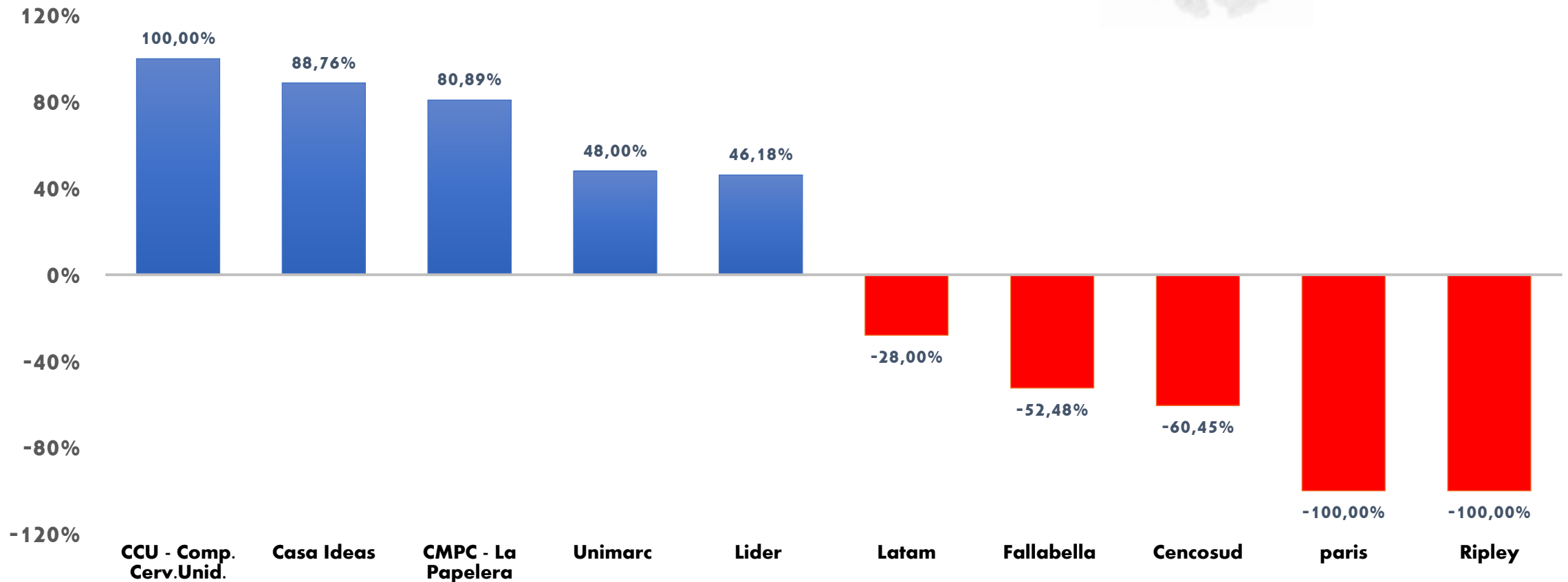
Ranking. Rendimiento impactos de legitimidad por Sectores





Empresas y Legitimidad

Ranking. Rendimiento impactos de legitimidad por Empresas



Algunas empresas consiguen rendimientos de legitimidad muy altos por cada impacto generado



Educación y Distribución son los sectores que obtienen un mayor rendimiento de legitimidad por los impactos que generan



Seguros y Restauración son los sectores con menor rendimiento de legitimidad por los impactos que generan



100%

rendimiento de legitimidad de CCU (Compañía de Cervecerías Unidas) por cada impacto generado



Ficha Técnica

Encuesta realizada por **Management & Business Economics Research Group** de la Universidad Rey Juan Carlos, en colaboración con la Fundación Camilo Prado

Universo: Población residente en Chile mayor de 18 de años

Muestra: 524 encuestas anónimas válidas

Muestreo: No probabilístico por bola de nieve estandarizado por estructura de población y regiones

Método de contacto: Encuestas auto-administradas on-line

Trabajo de campo: Entre el 29 de abril y el 24 de mayo de 2020





Equipo investigador

El estudio se está realizando simultáneamente en los siguientes países:



ESPAÑA



ITALIA



PORTUGAL



ESTADOS UNIDOS



MÉXICO



COLOMBIA



CHILE



PERÚ



Equipo investigador



Universidad
Rey Juan Carlos



Management & Business Economics
Research Group



FUNDACIÓN
CAMILO PRADO



Blanquerna
UNIVERSITAT RAMON LLULL



EMERSON
COLLEGE

Dra. Alicia Blanco-González
Universidad Rey Juan Carlos
Coordinadora del Proyecto

Dr. Alfredo Delgado Guzmán
Universidad Nacional Autónoma de México
Coordinador del Proyecto Latinoamérica

Dr. Gregory Payne
Emerson College
Coordinador del Proyecto Estados Unidos

Dr. Domenico Marino
Università degli Studi Mediterranea di Reggio Calabria
Coordinador del Proyecto Italia

MIEMBROS DEL EQUIPO INVESTIGADOR

Dr. Gabriel Cachón Rodríguez
Universidad Rey Juan Carlos
Dr. Jorge Luís Casas Novas
Universidade de Évora
Dra. Cristina del Castillo-Feito
Universidad Rey Juan Carlos
Dra. Elsa Esther Choy Zevallos
Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Dr. Luis Tomás Díez de Castro
Fundación Camilo Prado
Dr. Francisco Díez-Martín
Universidad Rey Juan Carlos
D. Fernando Flores
Foro Ecuménico Social
Dr. Jaime Gil Lafuente
Universidad de Barcelona
Dr. Raúl Gómez Martínez
Universidad Rey Juan Carlos
D. Adrián López Balboa
Universidad Rey Juan Carlos

Dr. Juan Gabriel Martínez Navalón
Universidad Rey Juan Carlos
Dra. Giorgia Miotto
Universidad Ramón Llull
Dña. Macarena Urenda
Universidad de Viña del Mar
Dra. Paola Plaza Casado
Universidad Rey Juan Carlos
Dr. Camilo Prado Román
Universidad Rey Juan Carlos
Dr. Gustavo Rodríguez Albor
Universidad Autónoma del Caribe
Dra. María Luisa Saavedra
Universidad Nacional Autónoma de México
Dr. Elías Ramírez Plazas
Universidad Surcolombiana
Dra. Berta Silva Palavecinos
Pontificia Universidad Católica de Valparaíso
D. Pablo Suasnavas
Universidad Internacional SEK Ecuador





Management & Business Economics
Research Group

MBRESEARCH



<http://www.mberesearch.com/>



info@mberesearch.com



[@mbe_research](https://twitter.com/mbe_research)

Es un grupo de investigación reconocido por la Universidad Rey Juan Carlos

Una de sus principales líneas es la investigación sobre legitimidad

Publicaciones en revistas de impacto internacional: Review of Managerial Science, Journal Business Research, American Behavioral Scientist, European Research on Management and Business Economics, European Journal of Management and Business Economics, Journal of Management and Business Education, Management Decision, Psychology and Marketing, International Entrepreneurship and Management Journal, European Journal of International Management, entre otras

Ponencias en congresos nacionales e internacionales (EE.UU., México, Japón, Italia, Francia, Reino Unido, Alemania, Rumania, Letonia, Rusia, Argentina, Hungría, Montenegro, Ecuador o Chile)

Premios: AEDEM, BME, ESIC, Reina María Cristina, IAMB, FESIDE, Cesgar, AJICEDE, CIBECM, Reale, entre otros



Legitimidad Corporativa y COVID-19

Percepciones de los chilenos durante la crisis

Resultados de la encuesta realizada por **Management & Business Economics Research Group** (Universidad Rey Juan Carlos), en colaboración con la **Fundación Camilo Prado, Blanquerna** (Universitat Ramon Llull) y **Emerson College**

ISBN: 978-84-09-21763-2

Editor: Gabriel Cachón Rodríguez

Autores / Investigadores: Alicia Blanco-González, Gabriel Cachón Rodríguez; Ana Cruz Suárez, Jorge Luís Casas Novas, Cristina del Castillo-Feito, Elsa Esther Choy Zevallos, Alfredo Delgado Guzmán, Susana Díaz Iglesias, Luis Tomás Díez de Castro, Francisco Díez-Martín, Sandra Escamilla Solano, Fernando Flores, Jaime Gil Lafuente, Raúl Gómez Martínez, Adrián López Balboa, Domenico Marino, Juan Gabriel Martínez-Navalón, Giorgia Miotto, M^a del Carmen de la Orden de la Cruz, Laura Pascual Nebreda, Gregory Payne, Jessica Paule Vianez, Iria Paz Gil, Paola Plaza Casado, Camilo Prado Román, Alberto Prado Román, Miguel Prado Román, Elías Ramírez Plazas, Gustavo Rodríguez Albor, Berta Silva Palavecinos, María Luisa Saavedra, Pablo Suasnavas, Macarena Urenda.

© 2020: Autores

Informes disponibles

Legitimidad Corporativa y COVID-19



ESPAÑA



MÉXICO



ESTADOS UNIDOS – NUEVA YORK

<http://www.mberesearch.com/proyectos/proyecto-covid19-legitimidad>

<https://fundacioncamiloprado.org/proyectos/>



Facultat
de Comunicació
i Relacions Internacionals

