

“Decía Sócrates que el mal surge de la ignorancia. Y a mi me gusta añadir que el mal surge de ignorar al otro”.

Sira Abenoza

Estudio

Midiendo LA CONFIANZA que tenemos en las ORGANIZACIONES en las que trabajamos

Informe de resultados



K Índice

Presentación	3
Modelo de relación causa-efecto	3
1. Datos demográficos	4
2. Resultados del nivel de confianza	6
2.1. Global	
2.2. Por sector	
2.3. Por número de trabajadores	
2.4. Por puesto	
2.5. Por edad	
3. Importancia atribuida a las acciones para fortalecer la confianza	17
3.1. Global	
3.2. Por sector	
3.3. Por número de trabajadores	
3.4. Por puesto	
3.5. Por edad	
4. Conclusiones	23

K Presentación

El presente estudio ha sido realizado por la firma de consultoría [beethik](#) en colaboración con la [Fundación Corresponsables](#).

El objetivo del estudio es MEDIR LA EVOLUCIÓN Y MEJORAR LA CONFIANZA que tenemos en las ORGANIZACIONES en las que trabajamos. Durante los últimos años, las organizaciones hemos realizado avances significativos en sostenibilidad y sería razonable pensar que este progreso debería afianzar un crecimiento sostenido en el nivel de confianza, es por ello que puede resultar interesante conocer el estado de la cuestión y ver si ha evolucionado. Para ello, de manera global, se recoge una comparación evolutiva con el estudio de las mismas características realizado en 2011.

<https://es.slideshare.net/JoseanLavado/midiendo-la-confianza-benchmark-trustcompass>

El estudio es una aproximación a la hipótesis de que la confianza se debe medir y gestionar, como elemento clave, de presente y futuro, para las organizaciones del siglo XXI. Se basa en el modelo causa-efecto: “la gestión de la confianza genera compromiso”. Se trata de identificar los principales factores que tienen un impacto positivo en la confianza, con el propósito de gestionarlos de manera adecuada para incrementar el compromiso de las personas con la organización. A continuación se recoge una presentación del mismo.

Modelo de relaciones causa-efecto

La gestión de la confianza genera compromiso

✓ Factores gestionables

TRANSPARENCIA	1. La organización informa y se comunica de forma clara y veraz.
ESCUCHA	2. La organización escucha a las personas con las que se relaciona.
RESPUESTA	3. La organización responde de manera adecuada a lo que se espera de ella.
LOGRO	4. La organización consigue hacer lo que dice que hará.
INCLUSIÓN	5. La organización tiene en cuenta a las personas en las decisiones que les afectan y facilita su participación.
COHERENCIA	6. La organización es coherente entre lo que dice que va a hacer y lo que hace en el día a día.
EQUIDAD	7. La organización se comporta de forma justa y respetuosa con todas las personas.
IMPLICACIÓN	8. La organización cuida del entorno social y ambiental y se hace cargo de las consecuencias de su actividad.
CONSISTENCIA	9. La organización promueve activamente que los valores se apliquen en el día a día.
INTENCIÓN	10. La organización pone por delante el interés colectivo y el beneficio mutuo al interés particular.



✓ Compromiso

11. En conjunto, creo que vale la pena esforzarse por esta organización.

12. Recomendaría esta organización a otras personas.



1. Datos demográficos

1. Datos demográficos

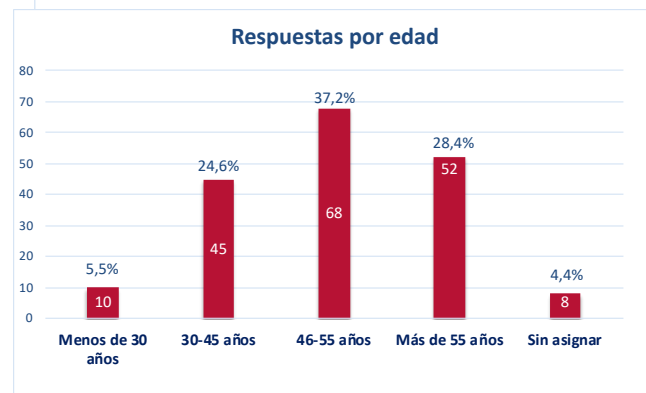
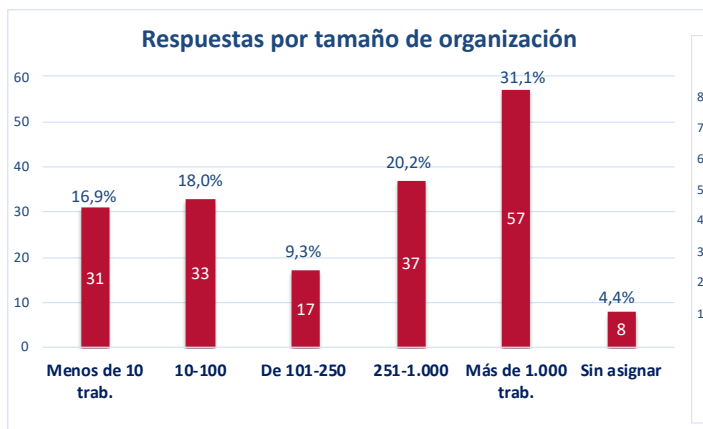
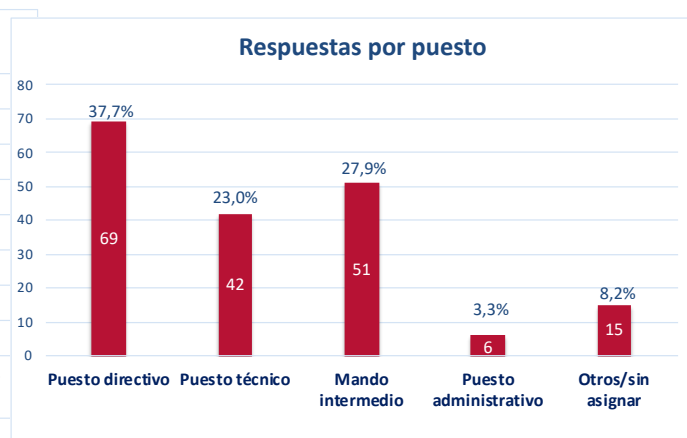
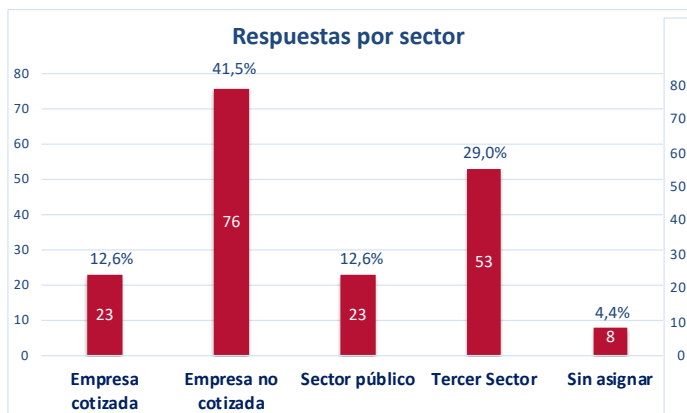
Respuestas: 183 encuestas

Fechas: del 15 de mayo al 15 de junio de 2024.

Las personas receptoras de la encuesta han sido fundamentalmente usuarias de las diferentes soluciones editoriales de Media Responsable en el estado español.

El estudio representa a una muestra de personas trabajadoras de nivel directivo, mandos intermedios y técnicos de organizaciones interesadas en la sostenibilidad y la responsabilidad social.

Nota: En los resultados que se presentan a continuación no se ha contemplado las respuestas "otros o sin asignar", así como las 16 encuestas recibidas de "otros países", por no considerarse segmentos representativos respecto a la muestra total".





2. Resultados del nivel de confianza

2.1. Global

2.2. Por sector

2.3. Por número de trabajadores

2.4. Por puesto

2.5. Por edad

2. Resultados del nivel de confianza

2.1. Global

Tener en cuenta a las personas en las decisiones que les afectan es el factor con más recorrido de mejora (INCLUSIÓN)

Tu confianza



Escala: 1 a 10, siendo 1 la valoración mínima y 10, la máxima

2. Resultados del nivel de confianza

2.1. Global. Comparación estudio del 2011

Todos los factores gestionables mejoran respecto al estudio realizado en 2011.

Los factores mejor y peor valorados se mantienen.

NIVEL DE CONFIANZA COMPARADA: 2011-2024			
FACTORES	2024	2011	DIFERENCIA (+)
***FACTORES GESTIONABLES	7,09	5,71	1,38
TRANSPARENCIA. La organización informa y se comunica de forma clara y veraz.	7,12	5,93	1,19
ESCUCHA. La organización escucha a las personas con las que se relaciona.	7,03	5,51	1,52
RESPUESTA. La organización responde de manera adecuada a lo que se espera de ella.	6,96	5,14	1,82
LOGRO. La organización consigue hacer lo que dice que hará.	6,90	5,83	1,07
INCLUSIÓN. La organización tiene en cuenta a las personas en las decisiones que les afectan y facilita su participación.	6,78	5,31	1,47
COHERENCIA. La organización es coherente entre lo que dice que va a hacer (en sus comunicaciones, documentos, políticas...) y lo que hace en el día a día.	7,07	5,44	1,63
EQUIDAD. La organización se comporta de forma justa y respetuosa con todas las personas.	7,43	5,52	1,91
IMPLICACIÓN. La organización cuida del entorno social y ambiental y se hace cargo de las consecuencias de su actividad.	7,33	6,75	0,58
CONSISTENCIA. La organización promueve activamente que los valores se apliquen en el día a día.	7,15	-	-
INTENCIÓN. La organización pone por delante el interés colectivo y el beneficio mutuo al interés particular.	7,17	-	-
***RESULTADOS EN LAS PERSONAS (COMPROMISO)	7,74	6,5	1,24
ESFUERZO. En conjunto, creo que vale la pena esforzarse por esta organización.	7,72	6,56	1,16
RECOMENDACIÓN. Recomendaría esta organización a otras personas.	7,77	6,44	1,33
MEDIA	7,20	5,89	1,31

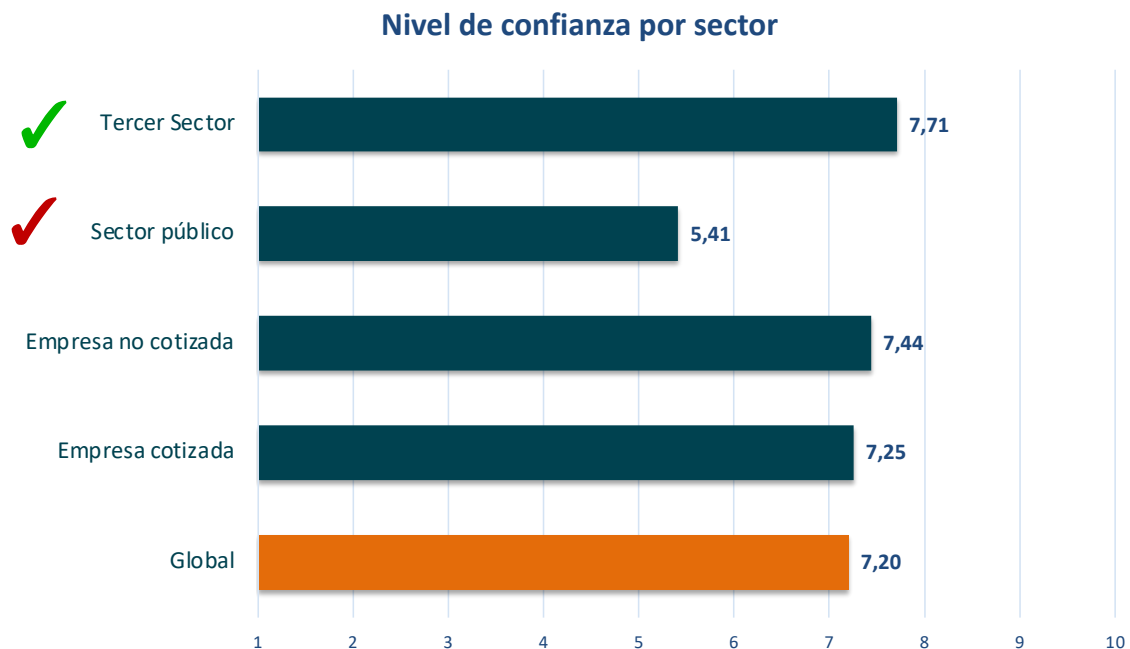
Escala: 1 a 10

2. Resultados del nivel de confianza

2.2. Por sector

**El sector público es el peor valorado
(igual que en el estudio del año 2011)**

Las organizaciones del tercer sector son las mejor valoradas.



Escala: 1 a 10

2. Resultados del nivel de confianza

2.2. Por sector. Detalle por factores

Los factores mejor y peor valorados son similares, en general, en todos los sectores. El sector público valora positivamente el interés colectivo y negativamente la escucha.

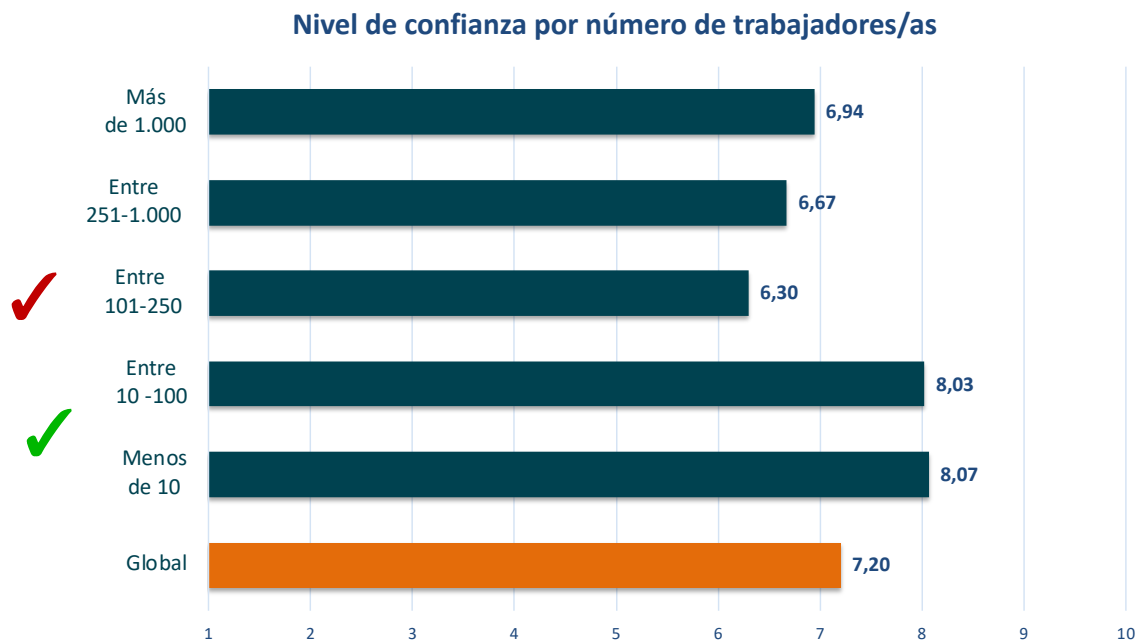
NIVEL DE CONFIANZA POR SECTOR					
FACTORES	Global	Empresa cotizada	Empresa no cotizada	Sector público	Tercer Sector
***FACTORES GESTIONABLES	7,09	7,17	7,35	5,23	7,59
TRANSPARENCIA. La organización informa y se comunica de forma clara y veraz.	7,12	7,04	7,45	5,30	7,49
ESCUCHA. La organización escucha a las personas con las que se relaciona.	7,03	7,35	7,33	4,74	7,51
RESPUESTA. La organización responde de manera adecuada a lo que se espera de ella.	6,96	7,00	7,30	5,00	7,42
LOGRO. La organización consigue hacer lo que dice que hará.	6,90	6,96	7,28	4,96	7,26
INCLUSIÓN. La organización tiene en cuenta a las personas en las decisiones que les afectan y facilita su participación.	6,78	6,78	7,08	4,43	7,43
COHERENCIA. La organización es coherente entre lo que dice que va a hacer (en sus comunicaciones, documentos, políticas...) y lo que hace en el día a día.	7,07	7,00	7,22	5,48	7,66
EQUIDAD. La organización se comporta de forma justa y respetuosa con todas las personas.	7,43	7,52	7,61	5,61	8,04
IMPLICACIÓN. La organización cuida del entorno social y ambiental y se hace cargo de las consecuencias de su actividad.	7,33	7,43	7,55	5,65	7,75
CONSISTENCIA. La organización promueve activamente que los valores se apliquen en el día a día.	7,15	7,35	7,49	4,87	7,66
INTENCIÓN. La organización pone por delante el interés colectivo y el beneficio mutuo al interés particular.	7,17	7,26	7,17	6,22	7,70
***RESULTADOS EN LAS PERSONAS (COMPROMISO)	7,74	7,67	7,88	6,35	8,28
ESFUERZO. En conjunto, creo que vale la pena esforzarse por esta organización.	7,72	7,57	7,88	6,17	8,30
RECOMENDACIÓN. Recomendaría esta organización a otras personas.	7,77	7,78	7,88	6,52	8,26
MEDIA	7,20	7,25	7,44	5,41	7,71

Escala: 1 a 10

2. Resultados del nivel de confianza

2.3. Por número de trabajadores/as

La confianza es mayor en organizaciones más pequeñas
(igual que en el estudio del año 2011)



Escala: 1 a 10

2. Resultados del nivel de confianza

2.3. Por número de trabajadores/as. Detalle por factores

Los factores mejor y peor valorados no varían por tamaño de la organización.

Nivel de confianza por número de trabajadores/as						
FACTORES	Global	Menos de 10	Entre 10 -100	Entre 101-250	Entre 251-1.000	Más de 1.000
***FACTORES GESTIONABLES	7,09	7,96	8,00	6,18	6,56	6,83
TRANSPARENCIA. La organización informa y se comunica de forma clara y veraz.	7,12	7,71	8,00	5,94	6,70	6,96
ESCUCHA. La organización escucha a las personas con las que se relaciona.	7,03	8,10	8,06	6,12	6,46	6,54
RESPUESTA. La organización responde de manera adecuada a lo que se espera de ella.	6,96	7,42	8,03	6,18	6,24	6,89
LOGRO. La organización consigue hacer lo que dice que hará.	6,90	7,39	7,64	5,76	6,54	6,86
INCLUSIÓN. La organización tiene en cuenta a las personas en las decisiones que les afectan y facilita su participación.	6,78	7,94	7,64	6,24	6,08	6,33
COHERENCIA. La organización es coherente entre lo que dice que va a hacer (en sus comunicaciones, documentos, políticas...) y lo que hace en el día a día.	7,07	7,84	8,06	6,18	6,41	6,86
EQUIDAD. La organización se comporta de forma justa y respetuosa con todas las personas.	7,43	8,48	8,33	6,82	6,76	7,05
IMPLICACIÓN. La organización cuida del entorno social y ambiental y se hace cargo de las consecuencias de su actividad.	7,33	8,39	8,33	6,47	6,68	7,16
CONSISTENCIA. La organización promueve activamente que los valores se apliquen en el día a día.	7,15	8,26	7,91	5,94	6,84	6,72
INTENCIÓN. La organización pone por delante el interés colectivo y el beneficio mutuo al interés particular.	7,17	8,13	7,97	6,18	6,86	6,89
***RESULTADOS EN LAS PERSONAS (COMPROMISO)	7,74	8,58	8,17	6,88	7,26	7,52
ESFUERZO. En conjunto, creo que vale la pena esforzarse por esta organización.	7,72	8,55	7,85	6,94	7,24	7,44
RECOMENDACIÓN. Recomendaría esta organización a otras personas.	7,77	8,61	8,48	6,82	7,27	7,60
MEDIA	7,20	8,07	8,03	6,30	6,67	6,94

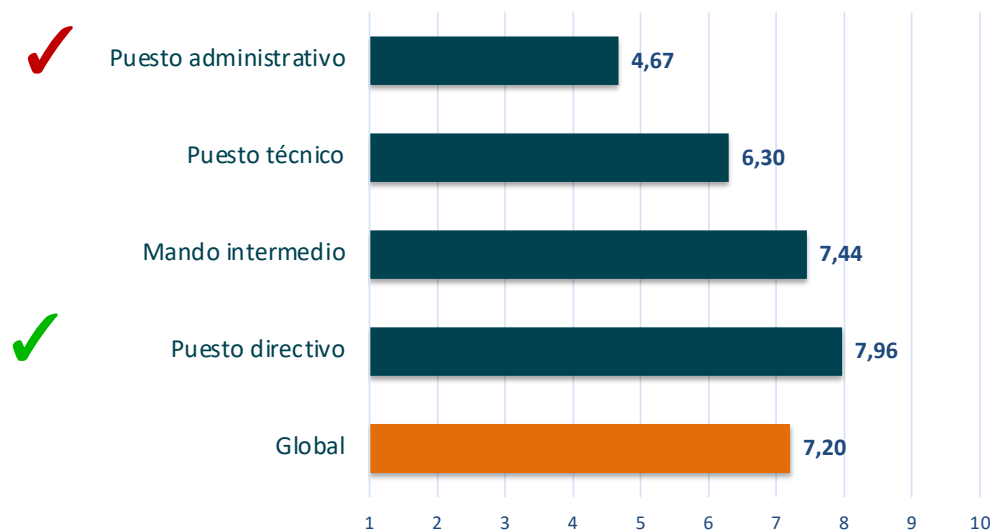
Escala: 1 a 10

2. Resultados del nivel de confianza

2.4. Por puesto

La confianza tiende a aumentar a medida que crece el nivel de responsabilidad en la organización
(igual que en el estudio del año 2011)

Nivel de confianza por puesto



Escala: 1 a 10

2. Resultados del nivel de confianza

2.4. Por puesto. Detalle por factores

A nivel técnico se valora negativamente la transparencia y la escucha y positivamente la intención

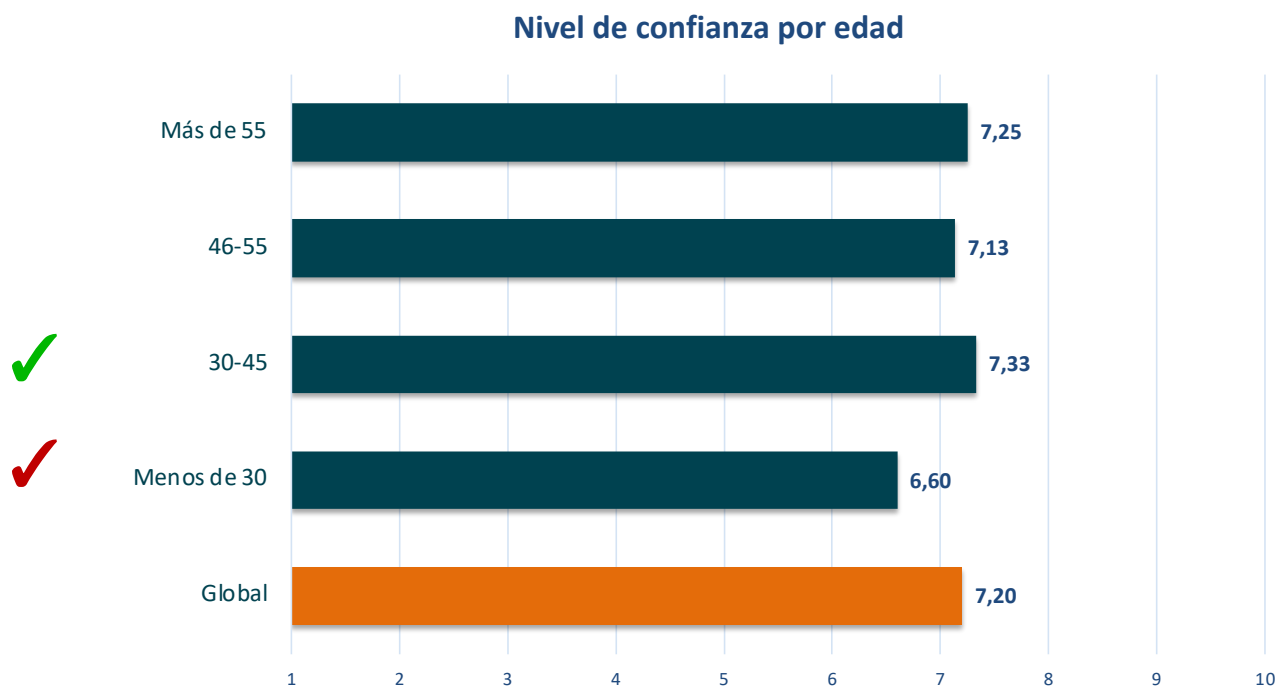
Nivel de confianza por puesto					
FACTORES	Global	Puesto directivo	Mando intermedio	Puesto técnico	Puesto administrativo
***FACTORES GESTIONABLES	7,09	7,84	7,35	6,19	4,50
TRANSPARENCIA. La organización informa y se comunica de forma clara y veraz.	7,12	7,71	7,71	5,90	4,67
ESCUCHA. La organización escucha a las personas con las que se relaciona.	7,03	7,74	7,51	5,90	4,50
RESPUESTA. La organización responde de manera adecuada a lo que se espera de ella.	6,96	7,55	7,39	6,17	4,50
LOGRO. La organización consigue hacer lo que dice que hará.	6,90	7,52	7,08	6,36	5,17
INCLUSIÓN. La organización tiene en cuenta a las personas en las decisiones que les afectan y facilita su participación.	6,78	7,70	7,02	5,57	4,67
COHERENCIA. La organización es coherente entre lo que dice que va a hacer (en sus comunicaciones, documentos, políticas...) y lo que hace en el día a día.	7,07	7,86	7,29	6,24	4,33
EQUIDAD. La organización se comporta de forma justa y respetuosa con todas las personas.	7,43	8,32	7,76	6,29	5,17
IMPLICACIÓN. La organización cuida del entorno social y ambiental y se hace cargo de las consecuencias de su actividad.	7,33	8,14	7,18	6,74	4,17
CONSISTENCIA. La organización promueve activamente que los valores se apliquen en el día a día.	7,15	7,96	7,29	6,31	4,17
INTENCIÓN. La organización pone por delante el interés colectivo y el beneficio mutuo al interés particular.	7,17	7,96	7,31	6,45	3,67
***RESULTADOS EN LAS PERSONAS (COMPROMISO)	7,74	8,57	7,88	6,82	5,50
ESFUERZO. En conjunto, creo que vale la pena esforzarse por esta organización.	7,72	8,55	7,94	6,79	5,33
RECOMENDACIÓN. Recomendaría esta organización a otras personas.	7,77	8,58	7,82	6,86	5,67
MEDIA	7,20	7,96	7,44	6,30	4,67

Escala: 1 a 10

2. Resultados del nivel de confianza

2.5. Por edad

Las personas trabajadoras menores de 30 años son las que muestran menor nivel de confianza. Después se recupera en el rango de edad de 30 a 45.



Escala: 1 a 10

2. Resultados del nivel de confianza

2.5. Por edad. Detalle por factores

Los factores mejor y peor valorados se mantienen en las diferentes edades.
Las personas menores de 30 años desconfían de la intención de sus organizaciones.

Nivel de confianza por edad					
FACTORES	Global	Menos de 30	30-45	46-55	Más de 55
***FACTORES GESTIONABLES	7,09	6,50	7,23	7,04	7,12
TRANSPARENCIA. La organización informa y se comunica de forma clara y veraz.	7,12	6,30	7,18	7,04	7,18
ESCUCHA. La organización escucha a las personas con las que se relaciona.	7,03	6,40	7,24	6,93	7,03
RESPUESTA. La organización responde de manera adecuada a lo que se espera de ella.	6,96	6,70	7,05	6,87	7,05
LOGRO. La organización consigue hacer lo que dice que hará.	6,90	6,60	7,13	6,79	6,92
INCLUSIÓN. La organización tiene en cuenta a las personas en las decisiones que les afectan y facilita su participación.	6,78	6,10	6,69	6,93	6,74
COHERENCIA. La organización es coherente entre lo que dice que va a hacer (en sus comunicaciones, documentos, políticas...) y lo que hace en el día a día.	7,07	6,70	7,20	6,85	7,29
EQUIDAD. La organización se comporta de forma justa y respetuosa con todas las personas.	7,43	7,20	7,76	7,26	7,47
IMPLICACIÓN. La organización cuida del entorno social y ambiental y se hace cargo de las consecuencias de su actividad.	7,33	6,70	7,47	7,34	7,27
CONSISTENCIA. La organización promueve activamente que los valores se apliquen en el día a día.	7,15	6,50	7,44	7,03	7,15
INTENCIÓN. La organización pone por delante el interés colectivo y el beneficio mutuo al interés particular.	7,17	5,80	7,16	7,34	7,13
***RESULTADOS EN LAS PERSONAS (COMPROMISO)	7,74	7,10	7,83	7,62	7,90
ESFUERZO. En conjunto, creo que vale la pena esforzarse por esta organización.	7,72	7,00	7,84	7,57	7,85
RECOMENDACIÓN. Recomendaría esta organización a otras personas.	7,77	7,20	7,82	7,66	7,95
MEDIA	7,20	6,60	7,33	7,13	7,25

Escala: 1 a 10



3. Importancia atribuida a las acciones para fortalecer la confianza

3.1. Global

3.2. Por sector

3.3. Por número de trabajadores

3.4. Por puesto

3.5. Por edad

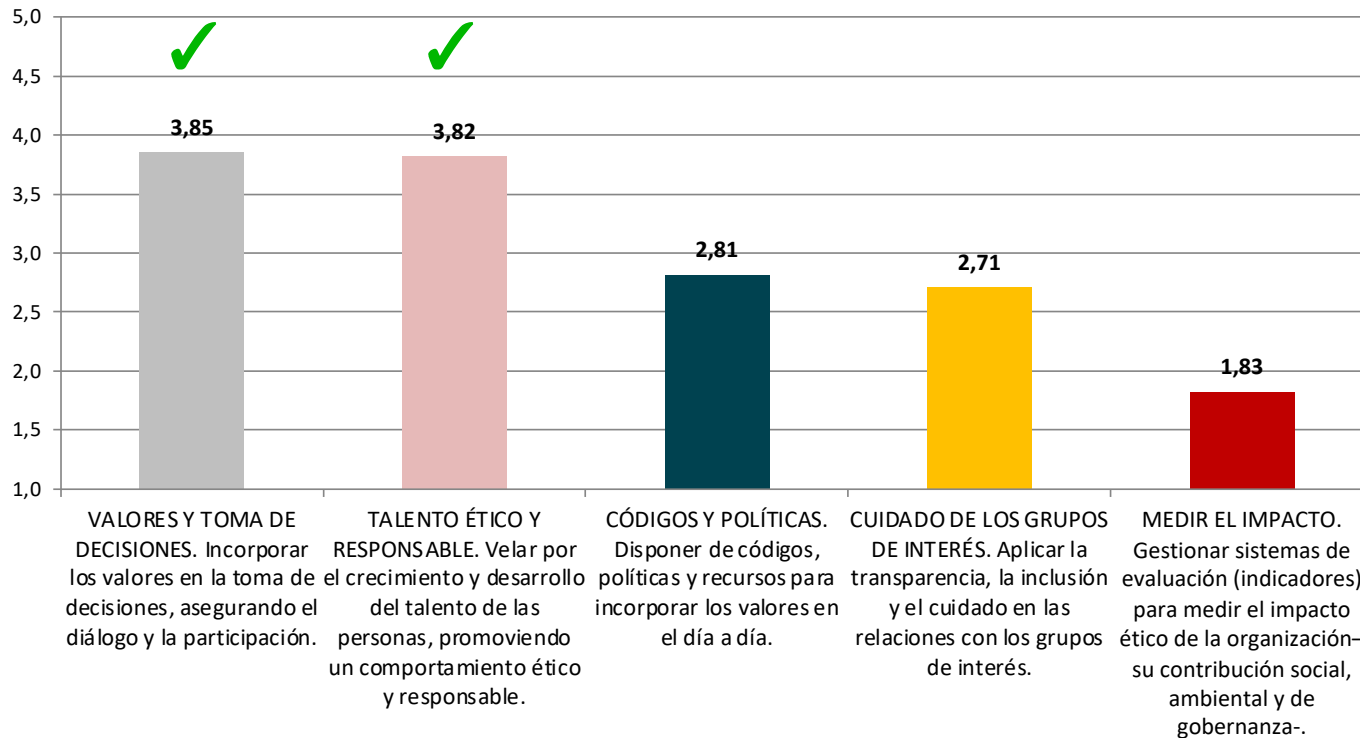
K

3. Importancia atribuida a las acciones para fortalecer la confianza

3.1. Global

Incorporar los valores en la toma de decisiones y desarrollar el talento ético, las dos acciones más importantes para fortalecer la confianza

Acciones para fortalecer la confianza: importancia atribuida



K

3. Importancia atribuida a las acciones para fortalecer la confianza

3.2. Por sector

No se aprecian diferencias significativas por sector.

El sector público prioriza el desarrollo del talento ético de las personas.

Importancia atribuida por sector					
IMPORTANCIA ATRIBUIDA a las siguientes acciones, pensando en el impacto que tienen en fortalecer la confianza con la organización en la que trabajas: (Puntuación:1 mínima importancia, 5 máxima importancia)	Global	Empresa cotizada	Empresa no cotizada	Sector público	Tercer Sector
VALORES Y TOMA DE DECISIONES. Incorporar los valores en la toma de decisiones, asegurando el diálogo y la participación.	3,85	3,96	3,93	3,70	3,77
TALENTO ÉTICO Y RESPONSABLE. Velar por el crecimiento y desarrollo del talento de las personas, promoviendo un comportamiento ético y responsable.	3,82	3,83	3,93	3,78	3,70
CÓDIGOS Y POLÍTICAS. Disponer de códigos, políticas y recursos para incorporar los valores en el día a día.	2,81	3,13	2,71	2,78	2,77
CUIDADO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS. Aplicar la transparencia, la inclusión y el cuidado en las relaciones con los grupos de interés.	2,71	2,57	2,59	2,83	2,96
MEDIR EL IMPACTO. Gestionar sistemas de evaluación (indicadores) para medir el impacto ético de la organización– su contribución social, ambiental y de gobernanza-.	1,83	1,52	1,88	1,91	1,79

3. Importancia atribuida a las acciones para fortalecer la confianza

3.3. Por número de trabajadores/as

Las empresas más grandes priorizan el desarrollo del talento ético; las más pequeñas, la inclusión de los valores en la toma de decisiones.

Importancia atribuida por número de trabajadores/as						
IMPORTANCIA ATRIBUIDA a las siguientes acciones, pensando en el impacto que tienen en fortalecer la confianza con la organización en la que trabajas: (Puntuación:1 mínima importancia, 5 máxima importancia)	Global	Menos de 10	Entre 10 -100	Entre 101-250	Entre 251-1.000	Más de 1.000
VALORES Y TOMA DE DECISIONES. Incorporar los valores en la toma de decisiones, asegurando el diálogo y la participación.	3,85	4,13	3,73	3,94	3,81	3,79
TALENTO ÉTICO Y RESPONSABLE. Velar por el crecimiento y desarrollo del talento de las personas, promoviendo un comportamiento ético y responsable.	3,82	3,84	3,70	4,18	3,86	3,80
CÓDIGOS Y POLÍTICAS. Disponer de códigos, políticas y recursos para incorporar los valores en el día a día.	2,81	2,87	2,79	2,06	2,70	3,04
CUIDADO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS. Aplicar la transparencia, la inclusión y el cuidado en las relaciones con los grupos de interés.	2,71	2,97	2,97	2,47	2,68	2,58
MEDIR EL IMPACTO. Gestionar sistemas de evaluación (indicadores) para medir el impacto ético de la organización– su contribución social, ambiental y de gobernanza-.	1,83	1,19	1,94	2,35	1,95	1,82

3. Importancia atribuida a las acciones para fortalecer la confianza

3.4. Por puesto

Los puestos directivos/mandos intermedios priorizan la inclusión de los valores en la toma de decisiones.

Los puestos técnicos y administrativos, el desarrollo del talento ético.

Importancia atribuida por puesto					
IMPORTANCIA ATRIBUIDA a las siguientes acciones, pensando en el impacto que tienen en fortalecer la confianza con la organización en la que trabajas: (Puntuación:1 mínima importancia, 5 máxima importancia)	Global	Puesto directivo	Mando intermedio	Puesto técnico	Puesto administrativo
VALORES Y TOMA DE DECISIONES. Incorporar los valores en la toma de decisiones, asegurando el diálogo y la participación.	3,85	4,03	3,80	3,76	2,83
TALENTO ÉTICO Y RESPONSABLE. Velar por el crecimiento y desarrollo del talento de las personas, promoviendo un comportamiento ético y responsable.	3,82	3,87	3,75	3,83	4,17
CÓDIGOS Y POLÍTICAS. Disponer de códigos, políticas y recursos para incorporar los valores en el día a día.	2,81	2,84	2,98	2,43	3,00
CUIDADO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS. Aplicar la transparencia, la inclusión y el cuidado en las relaciones con los grupos de interés.	2,71	2,84	2,53	2,93	2,33
MEDIR EL IMPACTO. Gestionar sistemas de evaluación (indicadores) para medir el impacto ético de la organización– su contribución social, ambiental y de gobernanza-.	1,83	1,43	1,94	2,14	2,67

3. Importancia atribuida a las acciones para fortalecer la confianza

3.5. Por edad

Las personas menores de 30 años y mayores de 55 priorizan la incorporación de los valores en la toma de decisiones.

Las personas entre 30 y 55 le dan más importancia al desarrollo del talento ético y responsable.

Importancia atribuida por edad					
IMPORTANCIA ATRIBUIDA a las siguientes acciones, pensando en el impacto que tienen en fortalecer la confianza con la organización en la que trabajas: (Puntuación: 1 mínima importancia, 5 máxima importancia)	Global	Menos de 30	30-45	46-55	Más de 55
VALORES Y TOMA DE DECISIONES. Incorporar los valores en la toma de decisiones, asegurando el diálogo y la participación.	3,85	3,30	3,96	3,87	3,77
TALENTO ÉTICO Y RESPONSABLE. Velar por el crecimiento y desarrollo del talento de las personas, promoviendo un comportamiento ético y responsable.	3,82	3,80	3,82	3,82	3,84
CÓDIGOS Y POLÍTICAS. Disponer de códigos, políticas y recursos para incorporar los valores en el día a día.	2,81	2,70	2,71	2,96	2,68
CUIDADO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS. Aplicar la transparencia, la inclusión y el cuidado en las relaciones con los grupos de interés.	2,71	3,00	2,84	2,51	2,89
MEDIR EL IMPACTO. Gestionar sistemas de evaluación (indicadores) para medir el impacto ético de la organización– su contribución social, ambiental y de gobernanza-.	1,83	2,60	1,67	1,84	1,89



4. Conclusiones

4. Conclusiones

<p>CONFIANZA Y COMPROMISO</p>	<p>La confianza tiene un impacto muy alto en la generación de compromiso <i>La variabilidad del compromiso - explicada por los factores de confianza identificados-correlaciona con la mejora del nivel de confianza encontrado entre el estudio de 2011 y el del 2024: mejora de la confianza (+1,31 puntos); mejora del compromiso (+1,24). Ver pág. 8.</i></p>
<p>CONFIANZA Y ÉTICA</p>	<p>La confianza se basa en gran parte en componentes Ético-relacionales <i>La transparencia, la escucha, la inclusión, la coherencia... son factores ético-relacionales que tienen un efecto directo en el nivel de confianza que se establece entre las personas. Ver modelo causa-efecto en la pág. 4</i></p>
<p>CONFIANZA, TOMA DE DECISIONES Y TALENTO ÉTICO</p>	<p>El desarrollo del talento ético y la aplicación de los valores en la toma de decisiones, dos focos críticos para fortalecer la confianza. <i>Estos dos focos de actuación han sido priorizados respecto a los 5 focos planteados en la encuesta. Ver el marco de referencia en www.beethik.com.</i></p>
<p>CONFIANZA Y SECTOR PÚBLICO</p>	<p>El sector público es el que presenta niveles más bajos de confianza. <i>Los resultados del estudio presentan diferencias significativas entre el sector público y el resto de sectores analizados. Ver pág. 9. Se sugiere analizar en el seno de las organizaciones públicas las causas que justifican esta diferencia en la valoración de la confianza.</i></p>
<p>LA CONFIANZA SE PUEDE GESTIONAR</p>	<p>Medir y gestionar los factores que impactan en la confianza impacta en la reputación y en los resultados de la organización <i>La confianza se puede medir, analizar su evolución y actuar sobre los factores que presentan mayor recorrido de mejora. La variabilidad de la recomendación correlaciona con la de la confianza entre el estudio de 2011 y el del 2024: mejora de la confianza (+1,31 puntos); mejora la recomendación (+1,33). Ver pág. 8; P12.</i></p>



Nuestro agradecimiento a las personas que, con su participación, han contribuido a la elaboración del presente informe

Barcelona, 28 de junio de 2024

Muestra de participantes, apoyo y difusión



Dirección y ejecución del estudio

