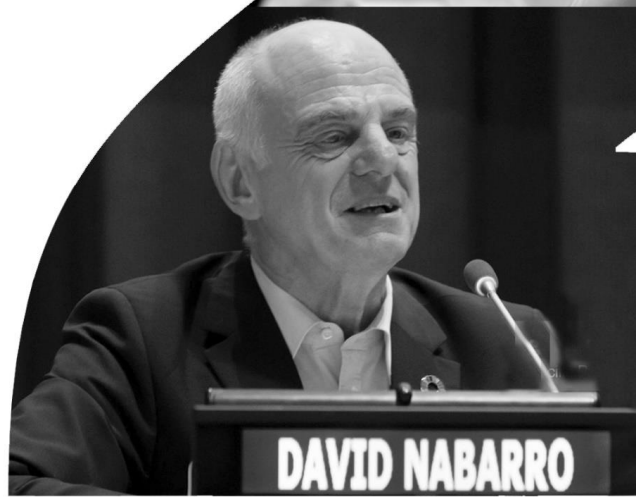


Reporte especial:
Confianza y
coronavirus



Edelman Trust Barometer 2020



Confianza y coronavirus

Encuesta digital realizada a 10 mercados

- **Brasil, Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Sudáfrica, Corea del Sur, Reino Unido y Estados Unidos**
- Los datos son representativos de cada país con base en la edad, religión y sexo de los participantes
- 10,000 participantes (1,000 por mercado)

Periodo de la encuesta: del 6 al 10 de marzo de 2020

Margen de error

- Margen de error de datos globales de 10 mercados: +/- 1.0% (N=10,000)
- Margen de error de datos específicos de los mercados: +/- 3.1 (N=1,000)

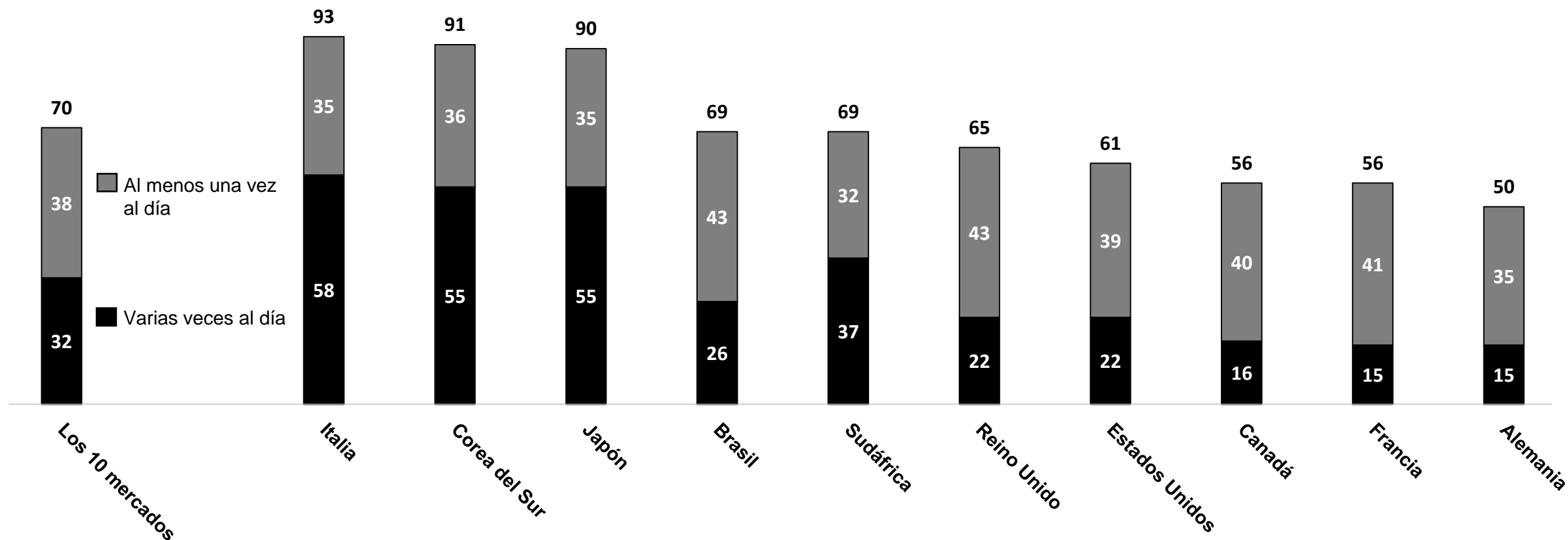
┆

EN BUSCA DE INFORMACIÓN CONFIABLE

┆

7 DE 10 SIGUEN NOTICIAS SOBRE EL CORONAVIRUS DIARIAMENTE

Porcentaje de personas que siguen las noticias del coronavirus una o varias veces al día.



INQUIETUD RESPECTO A LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN SOBRE EL CORONAVIRUS

Porcentaje de participantes que están de acuerdo con las afirmaciones de la encuesta.

Me preocupa que haya **muchas noticias falsas** e información poco fiable sobre el virus.



74%

Ha sido difícil conseguir información fiable sobre el virus y sus efectos.



45%

Necesitamos saber **más por parte de los científicos** y menos de los políticos.



85%

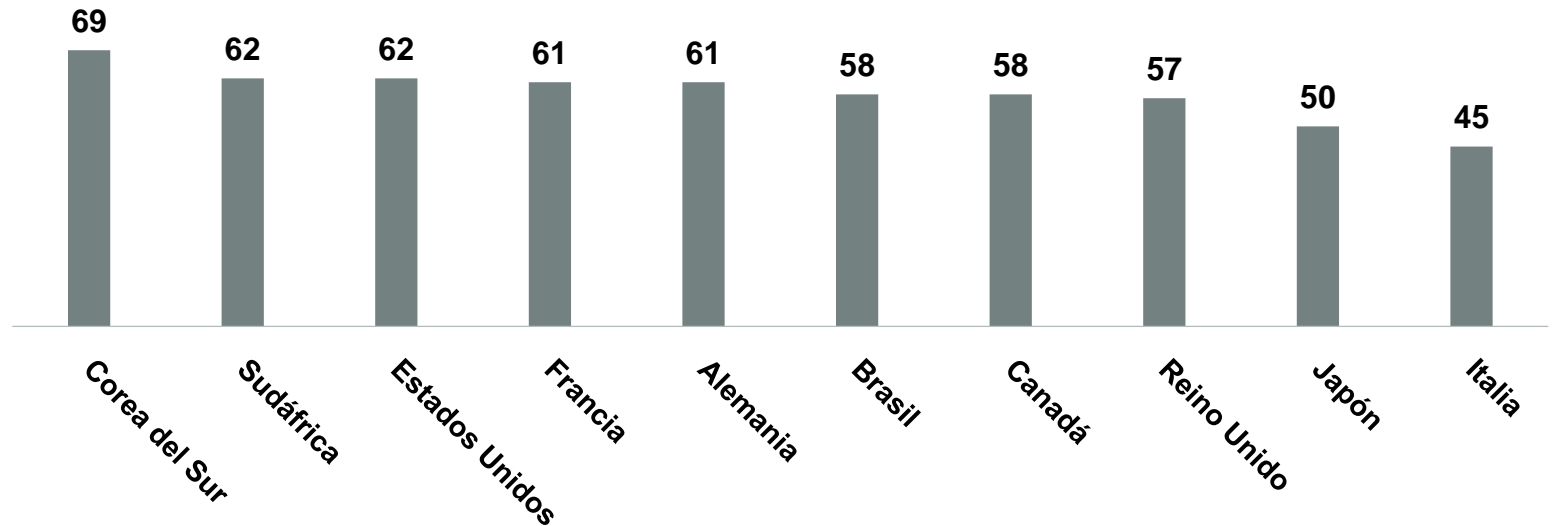
A LA MAYORÍA LE PREOCUPA QUE LA CRISIS SE POLITICE

Porcentaje de participantes que estuvieron de acuerdo con la siguiente afirmación de la encuesta.

Hay quienes están haciendo que la situación se vea **peor de lo que es** con tal de obtener algún beneficio político.

⊥
58%

Los 10 mercados



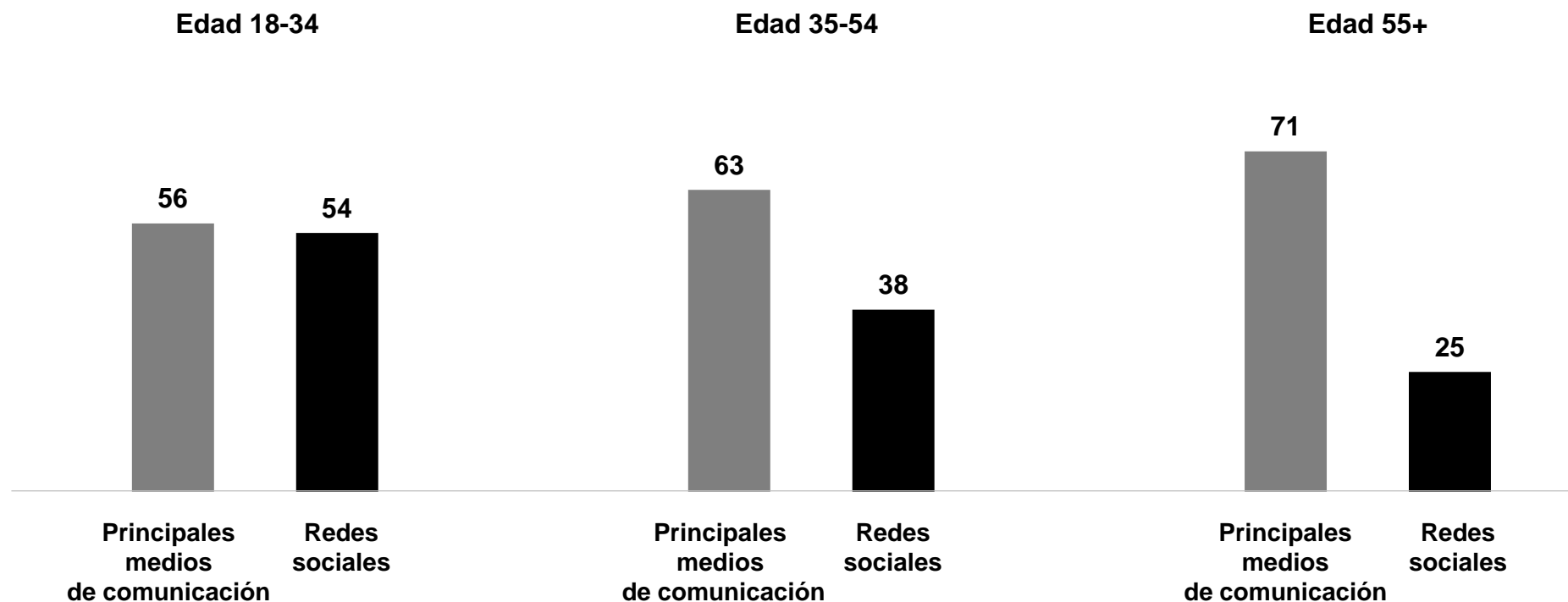
LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SON LA FUENTE DE INFORMACIÓN MÁS CONFIABLE

Porcentaje de participantes que obtienen información sobre el virus mediante cada una de las siguientes fuentes.

		Japón	Corea del Sur	Sudáfrica	Reino Unido	Canadá	Alemania	Estados Unidos	Brasil	Italia	Francia
Principales medios de comunicación	64	73	73	67	67	66	65	63	59	55	52
Fuentes gubernamentales nacionales	40	41	50	36	34	31	32	25	40	63	45
Redes sociales	38	44	35	72	22	33	26	26	64	32	21
Organizaciones mundiales dedicadas a la salud como la OMS	34	22	18	43	26	45	30	27	46	46	36
Centros nacionales para el control y prevención de enfermedades (tipo CDC en EE. UU.)	29	15	25	28	37	41	18	45	25	36	20
Mis amigos y familia	27	36	34	44	20	22	25	22	30	20	21
Fuentes gubernamentales locales	26	27	29	28	15	27	27	20	31	33	21

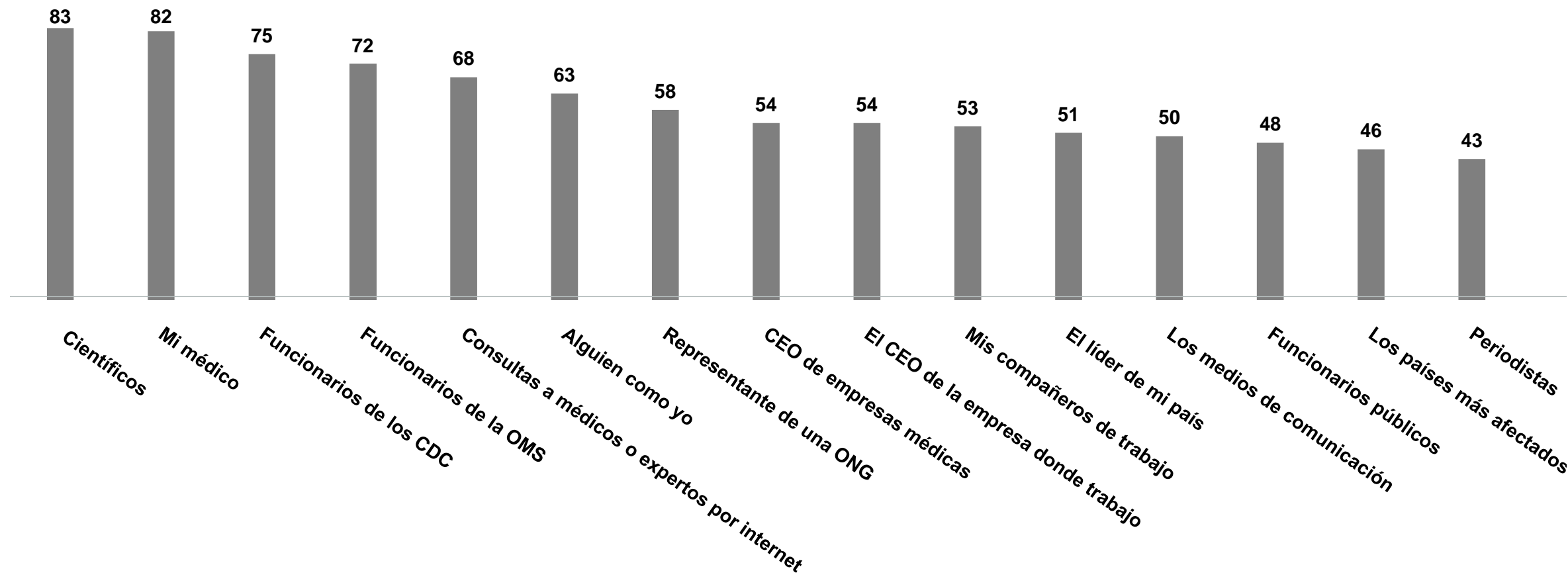
LOS ADULTOS JÓVENES BUSCAN INFORMACIÓN SOBRE EL CORONAVIRUS EN REDES SOCIALES

Porcentaje de participantes, por edad, que obtienen información sobre el virus mediante las siguientes fuentes.



REPRESENTANTES MÁS CONFIABLES: CIENTÍFICOS, FUNCIONARIOS DEL SECTOR SALUD Y MÉDICOS

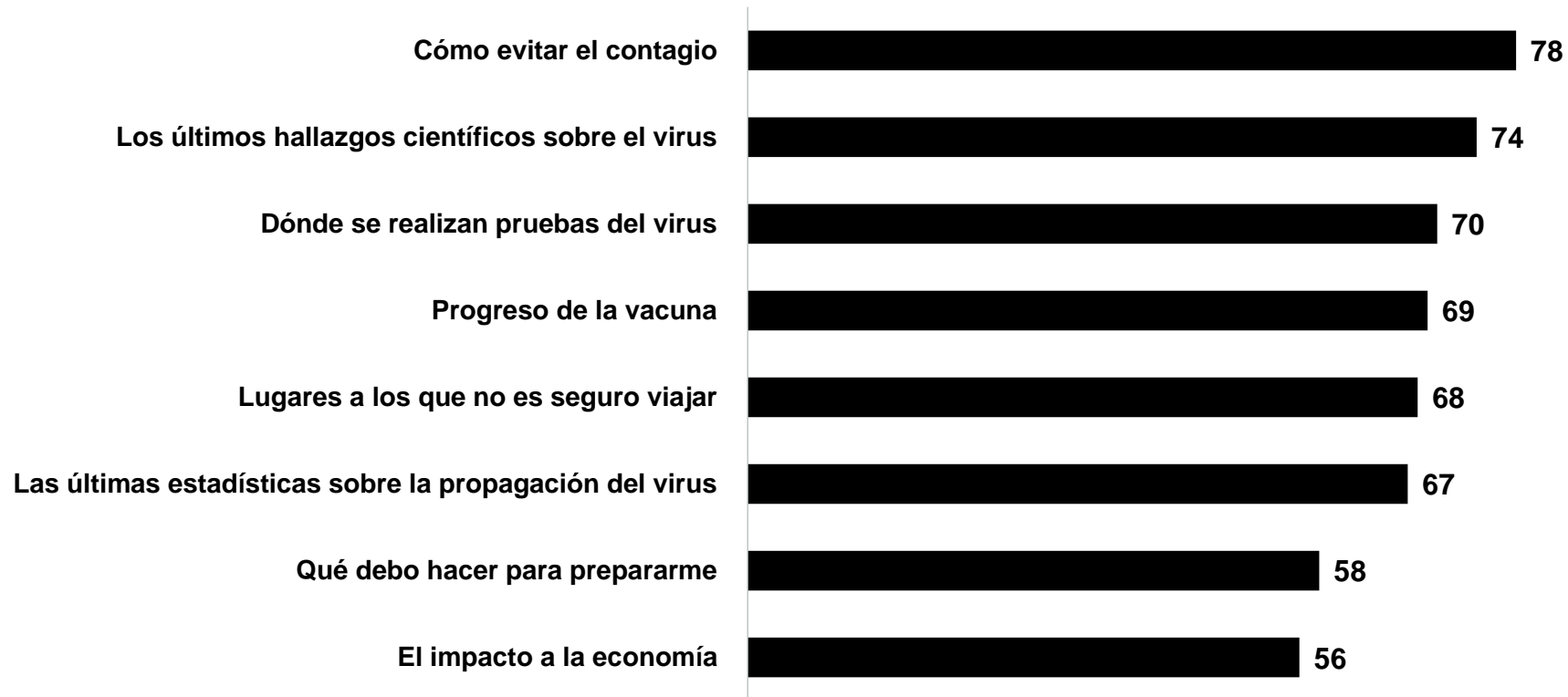
Porcentaje de participantes que confían en que la información sobre el virus que brinda cada una de las siguientes fuentes es fidedigna.



Edelman Trust Barometer 2020 Reporte Especial: Confianza y coronavirus. P13. Por favor, indica cuánto confías en que la información del virus y su evolución dada por las siguientes fuentes es verdadera. Escala de nueve puntos; recuadro con las 4 primeras respuestas, sí confían. La pregunta se realizó a quienes han escuchado hablar del virus (P1/1). Promedio de los 10 mercados. Las opciones "El CEO de la empresa donde trabajo", "Líder de RR. HH.", "Ejecutivos sénior" y "Mis compañeros de trabajo" solo se preguntaron a quienes trabajaban (P43/1). Datos obtenidos entre el 6 y el 10 de marzo de 2020.

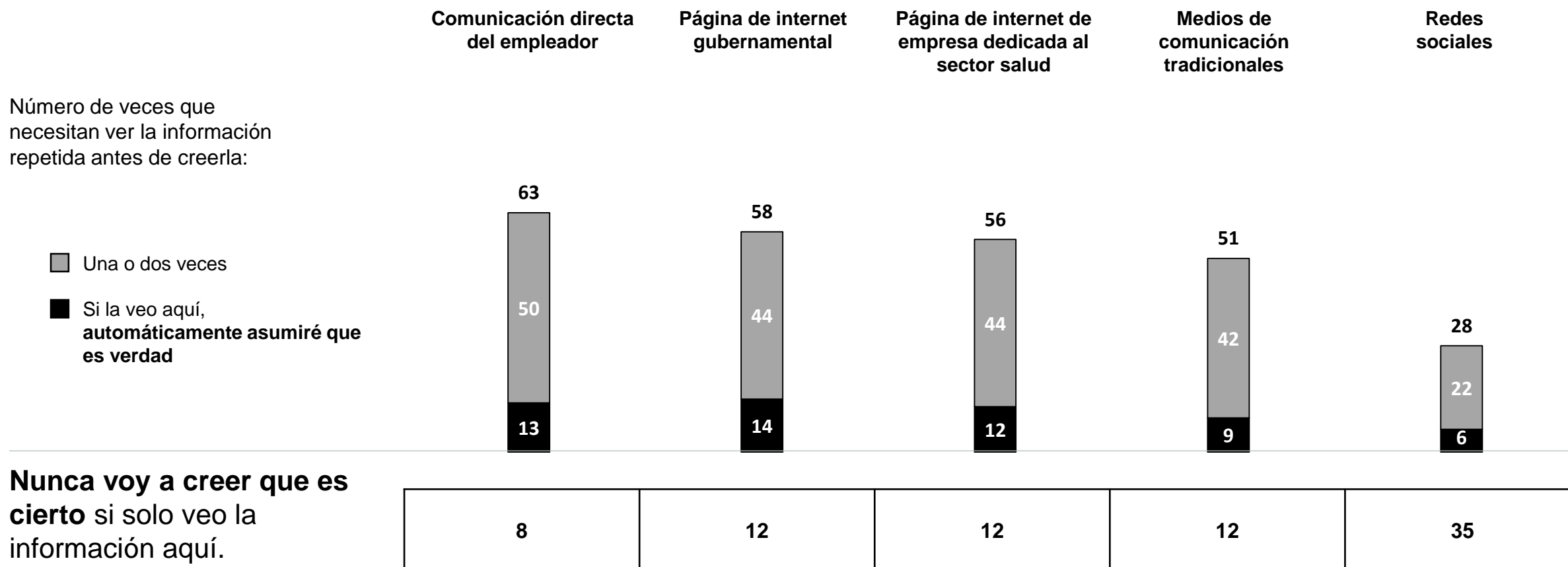
LA GENTE QUIERE ORIENTACIÓN PERIÓDICA POR PARTE DE LAS AUTORIDADES

Porcentaje de participantes que creen que el gobierno y las autoridades del sector salud deben compartir información con el público de manera periódica con respecto a lo siguiente



LOS EMPLEADORES SON QUIENES TIENEN MÁS CREDIBILIDAD

Porcentaje de participantes que creen en la información del coronavirus cuando viene de cada una de las fuentes.



Edelman Trust Barometer 2020 Reporte Especial: Confianza y coronavirus. P14. Cuando ves nueva información sobre el coronavirus en cada uno de los siguientes medios, ¿cuántas veces necesitas que se repita antes de que creas que es verdadera? La pregunta se realizó a quienes han escuchado hablar del virus (P1/1). La opción "Una o dos veces" es la suma de los códigos 2 y 3. Promedio de los 10 mercados. La opción "Comunicación directa del empleador" solo se dio a quienes son empleados (P43/1). Datos obtenidos entre el 6 y el 10 de marzo de 2020.

┆

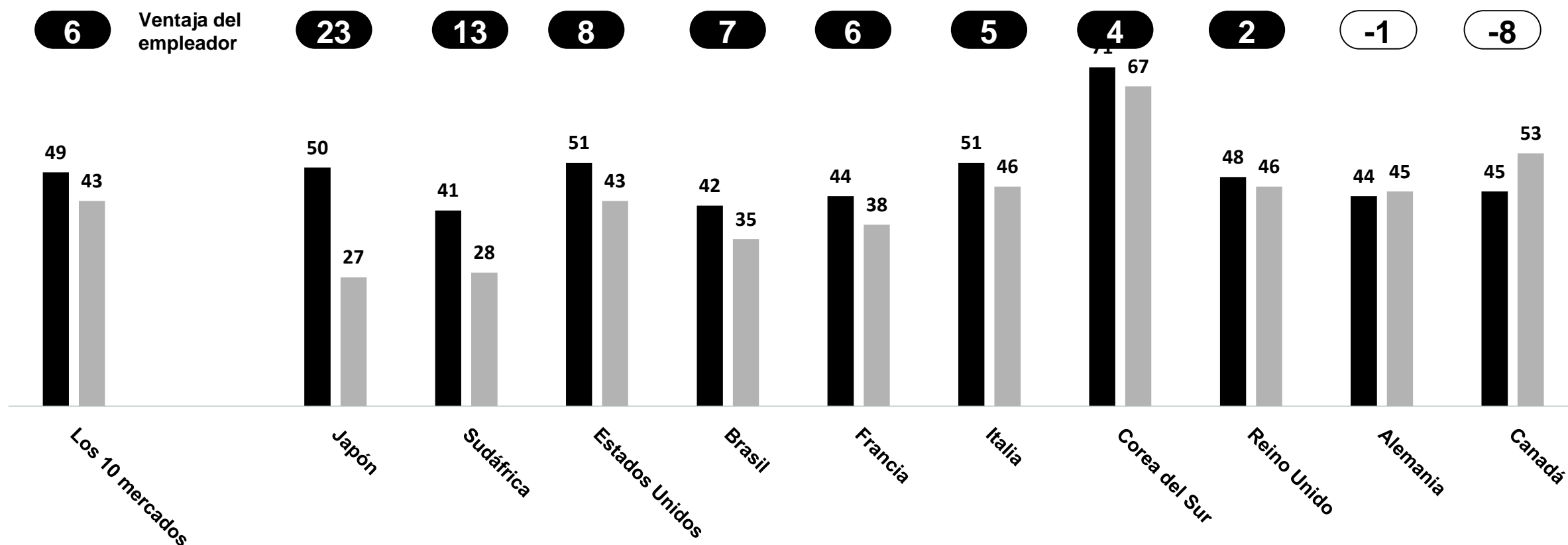
EL PAPEL FUNDAMENTAL DE LAS EMPRESAS

┆

LOS EMPLEADORES PARECEN MÁS PREPARADOS QUE EL GOBIERNO

Porcentaje de participantes que opinan quién está preparado ante la propagación del virus.

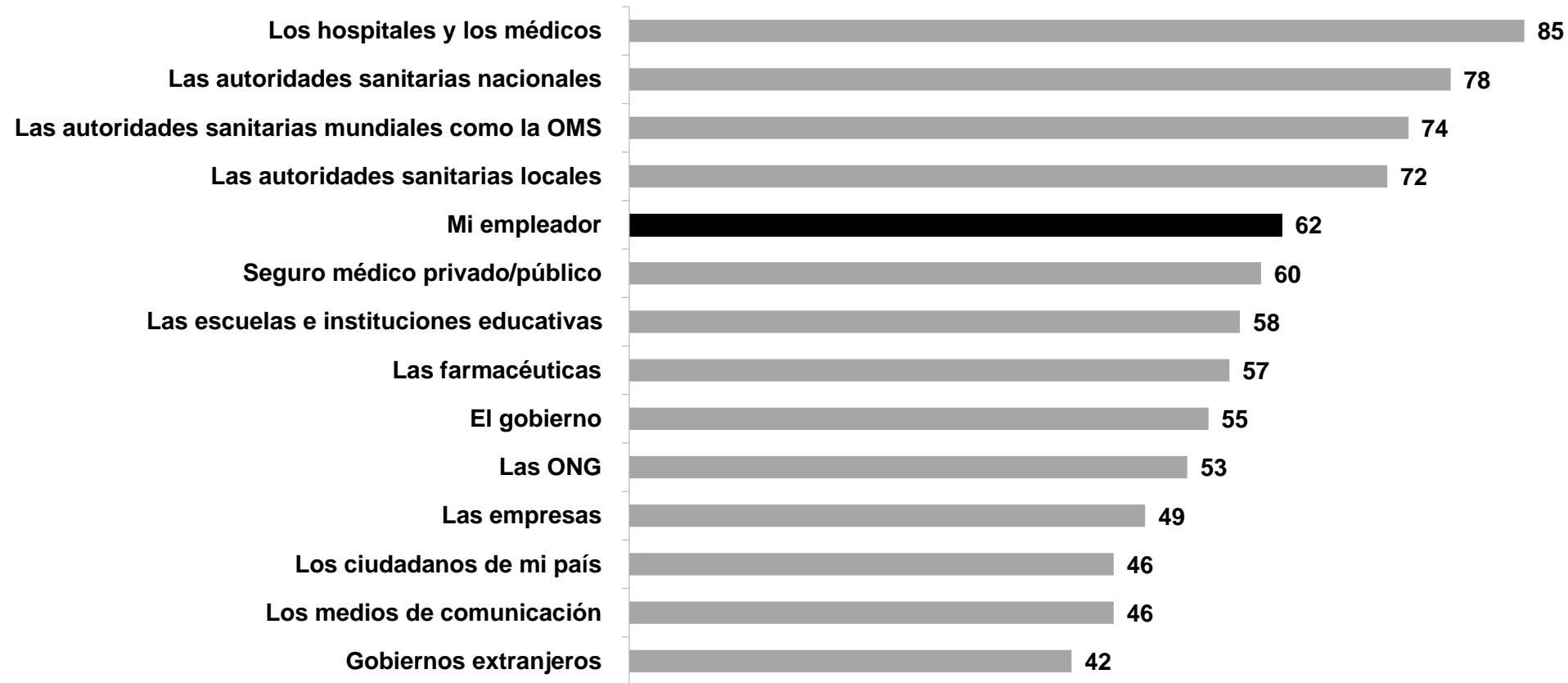
■ Mi empleador ■ Mi país



Edelman Trust Barometer 2020 Reporte Especial: Confianza y coronavirus. P3. Por favor, indica qué tan de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones usando la escala del uno al nueve, en la que uno significa "muy en desacuerdo" y nueve "muy de acuerdo". Escala de nueve puntos; recuadro con las 4 primeras respuestas, de acuerdo. La pregunta se realizó a quienes han escuchado hablar del virus (P1/1). Promedio de los 10 mercados. La opción "Mi empleador" solo se dio a quienes son empleados (P43/1). Datos obtenidos entre el 6 y el 10 de marzo de 2020.

DESPUÉS DE LAS AUTORIDADES SANITARIAS, LOS EMPLEADORES SON QUIENES SE CREE QUE RESPONDERÁN MEJOR FRENTE A LAS CIRCUNSTANCIAS

Porcentaje de participantes que creen que la entidad o persona responderá de manera efectiva y responsable ante el brote de coronavirus.



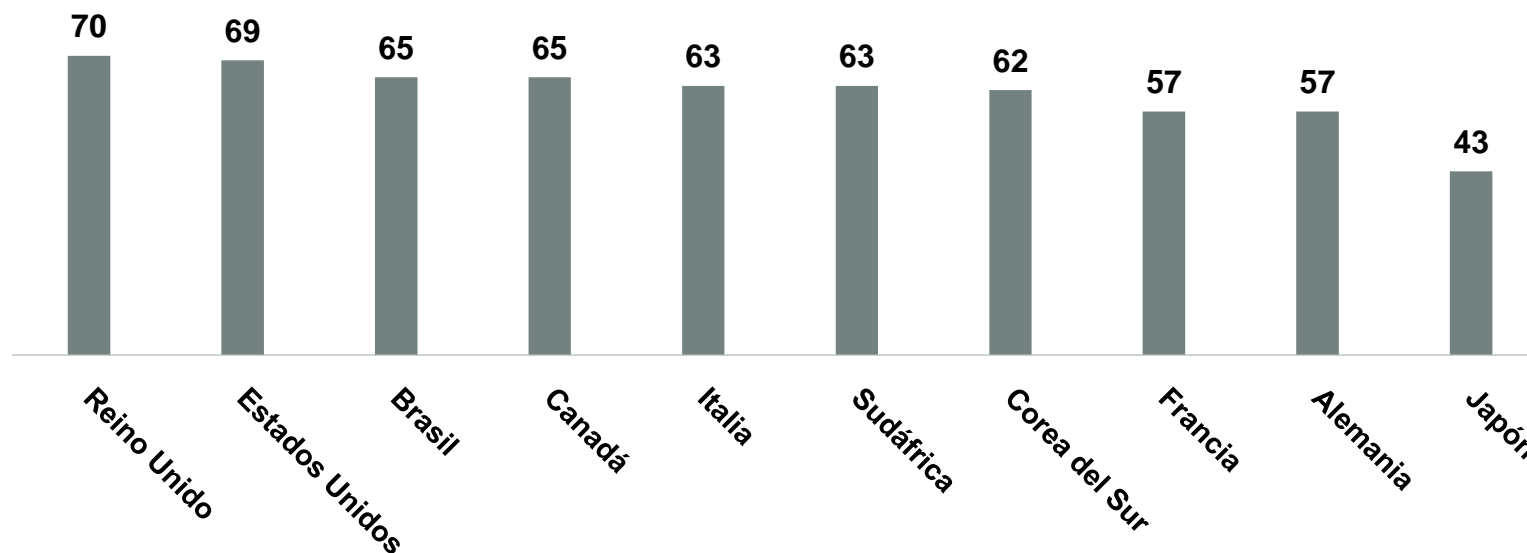
Edelman Trust Barometer 2020 Reporte Especial: Confianza y coronavirus. P11. Por favor, indica cuánto confías en que cada una de las siguientes entidades o personas responda de manera efectiva y responsable ante un brote de coronavirus. Escala de nueve puntos; recuadro con las 4 primeras respuestas, de acuerdo. La pregunta se realizó a quienes han escuchado hablar del virus (P1/1). Promedio de los 10 mercados. La opción "Mi empleador" solo se dio a quienes son empleados (P43/1). Datos obtenidos entre el 6 y el 10 de marzo de 2020.

LA MAYORÍA CONFÍA EN QUE LOS EMPLEADORES ACTUARÁN DE MANERA RESPONSABLE

Porcentaje de participantes que confían que su empleador responderá de manera eficaz y responsable ante el brote de coronavirus.

62%

Los 10 mercados



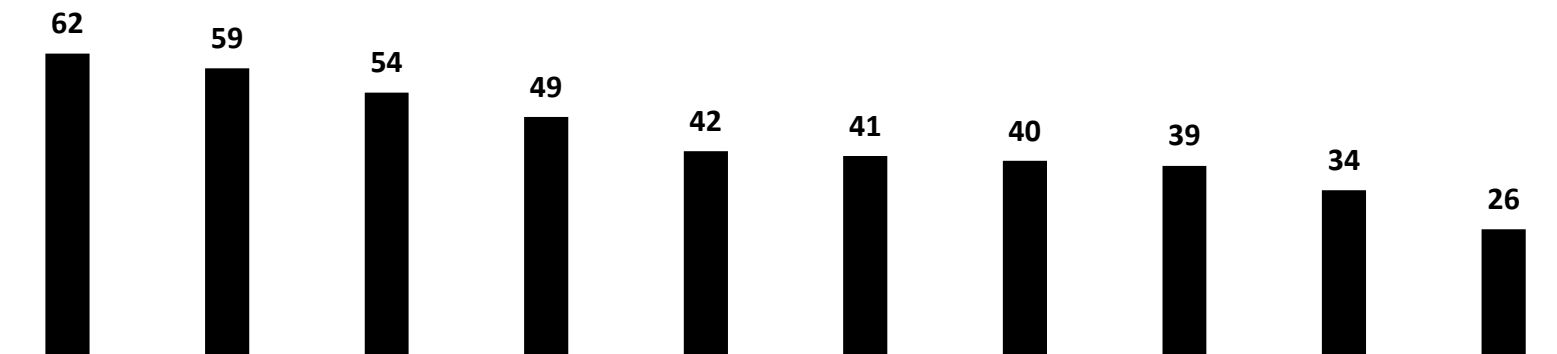
SE CONSIDERA QUE EL GOBIERNO ACTUARÁ DE MANERA MÁS EFECTIVA SI CREA ALIANZAS CON LAS EMPRESAS

Porcentaje de participantes que cree que cada una de las siguientes entidades liderará de manera efectiva los esfuerzos por combatir el brote de coronavirus.

	Los 10 mercados	Alemania	Brasil	Italia	Sudáfrica	Canadá	Estados Unidos	Japón	Reino Unido	Francia	Corea del Sur
Empresas solas	5	4	6	3	7	3	8	7	2	4	5
El gobierno solo	20	11	19	21	15	22	13	15	23	17	42

El gobierno y las empresas trabajando en equipo

45%



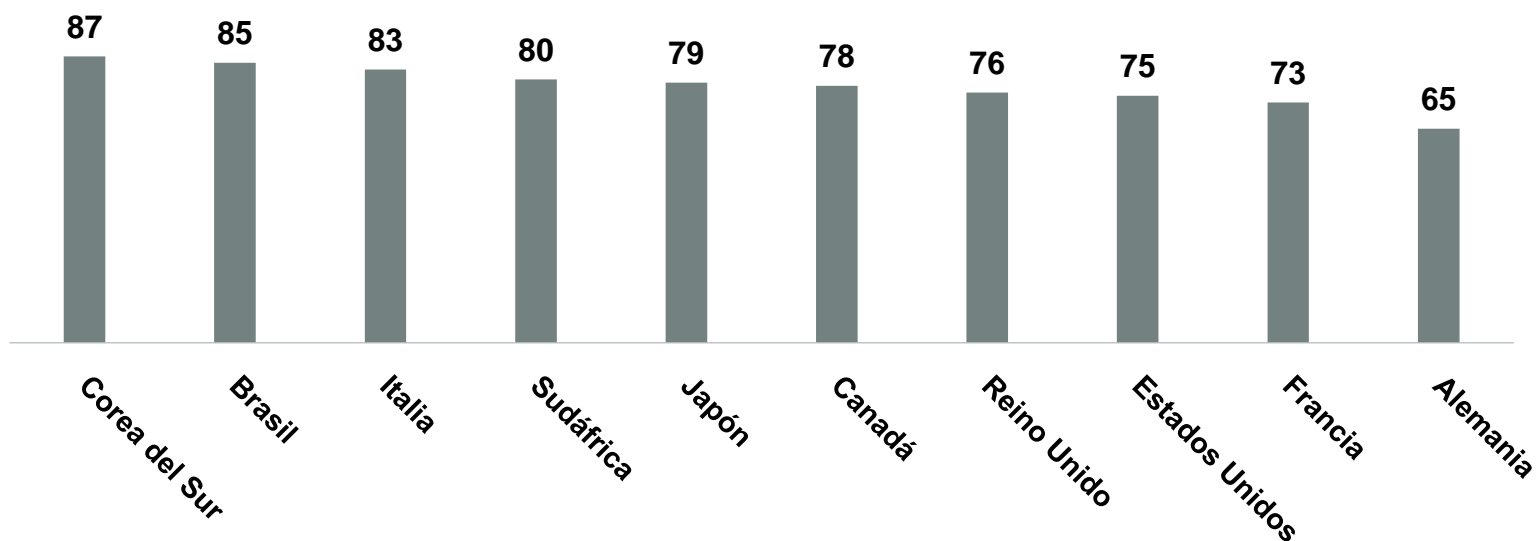
LAS EMPRESAS DEBEN PROTEGER A SUS EMPLEADOS Y A LA COMUNIDAD LOCAL

Porcentaje de participantes que están de acuerdo con la siguiente afirmación.

Las empresas tienen la responsabilidad de garantizar que sus empleados estén protegidos del virus en su lugar de trabajo y que no sean ellos quienes lo propaguen en la comunidad.

78%

Los 10 mercados

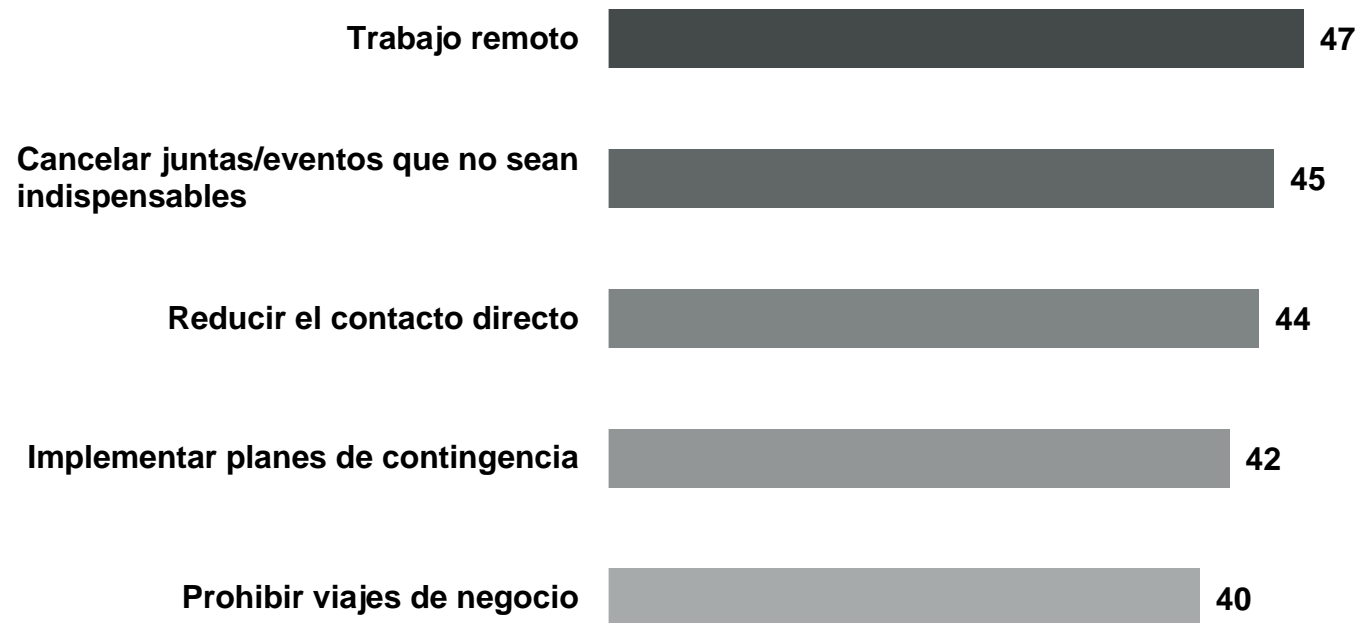


SE ESPERA QUE LOS EMPLEADORES ADAPTEN LAS OPERACIONES DE LA EMPRESA

Porcentaje de participantes que espera que su empleador realice cada una de las acciones.

Porcentaje neto de empleados que esperan que su empleador implemente uno o más de los siguientes cambios.

79%



SE ESPERA QUE LOS EMPLEADORES ADAPTEN LAS POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Porcentaje de participantes que esperan que su empleador realice cada una de las siguientes acciones.

Porcentaje neto de empleados que esperan que su empleador realice uno o más cambios a las políticas de Recursos Humanos.

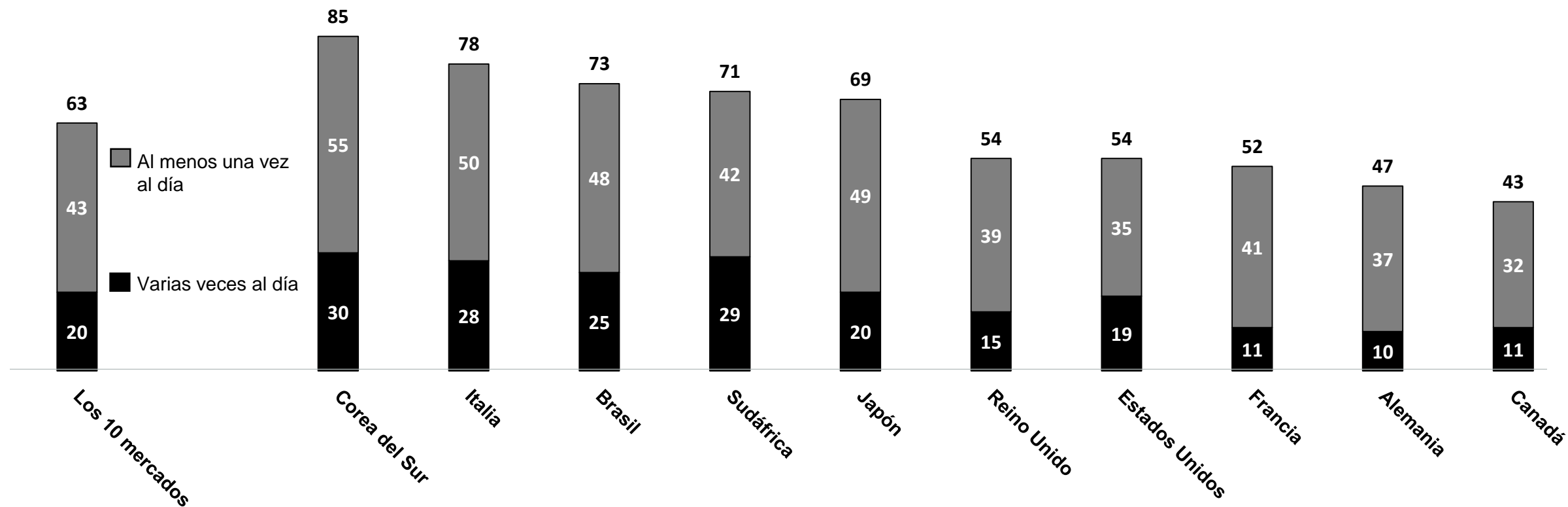
⊥

73%



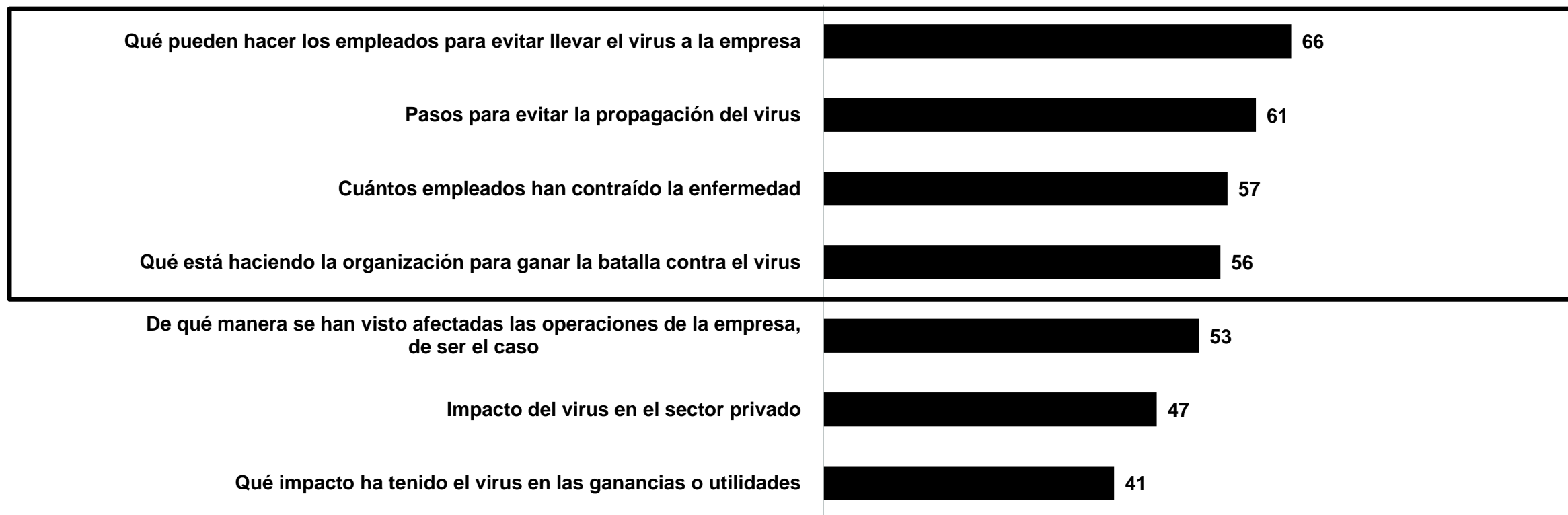
SE ESPERA INFORMACIÓN DIARIA Y ACTUALIZADA DE PARTE DE LOS EMPLEADORES

Porcentaje de participantes que quieren que su empleador les brinde información actualizada del virus una o varias veces al día.



COMUNICACIÓN DE LOS EMPLEADORES: EL BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS ES MÁS IMPORTANTE QUE EL IMPACTO A LOS NEGOCIOS

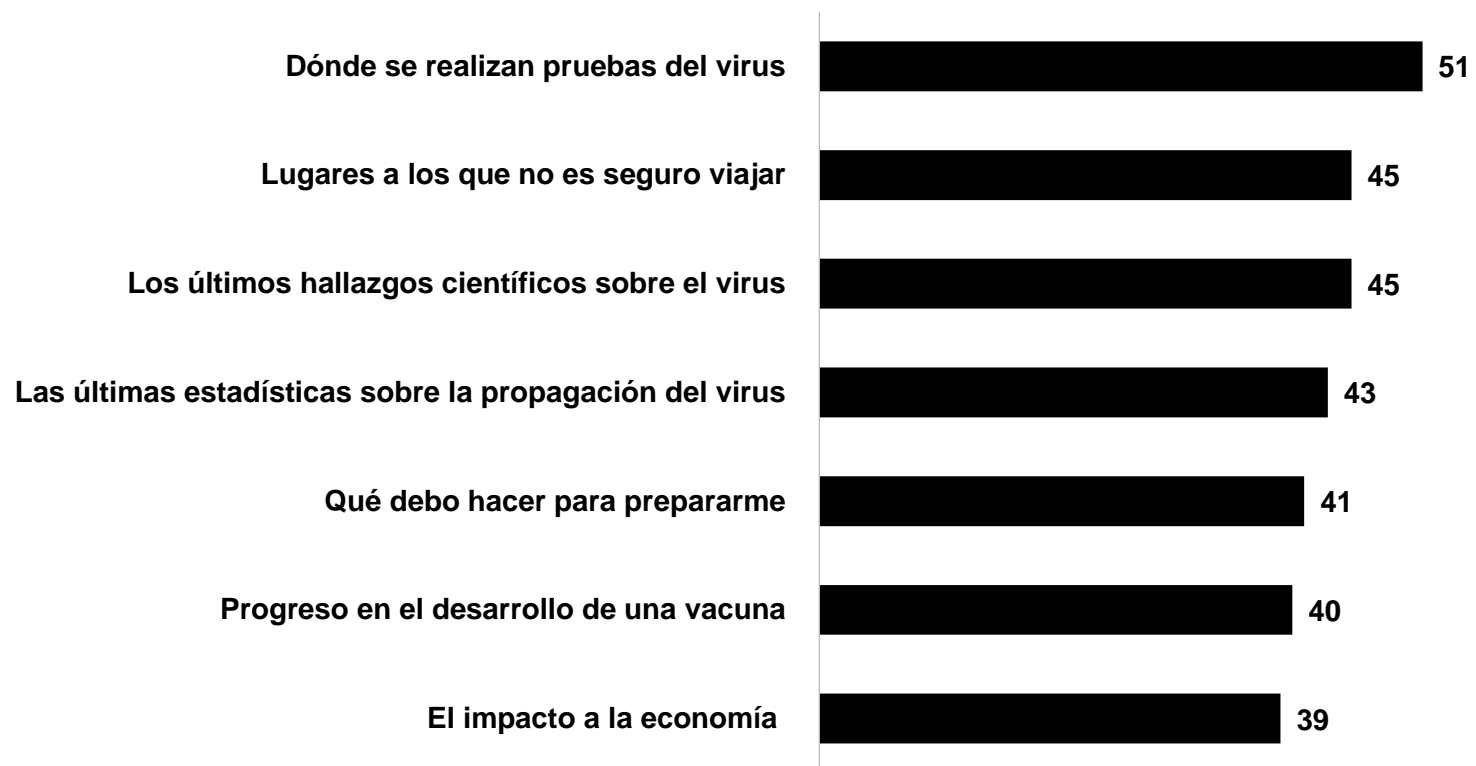
Porcentaje de participantes que dicen que los empleadores deben compartir información con los empleados de manera frecuente sobre cada uno de los siguientes temas.



Edelman Trust Barometer 2020 Reporte Especial: Confianza y coronavirus. P9. ¿Qué información acerca del coronavirus debería compartir el empleador con sus empleados periódicamente? Elige todas las respuestas que apliquen. La pregunta se realizó a quienes han escuchado hablar del virus y son empleados (P1/1 Y P43/1). Promedio de los 10 mercados. La opción "Todas las anteriores" se agregó a cada elemento. Datos obtenidos entre el 6 y el 10 de marzo de 2020.

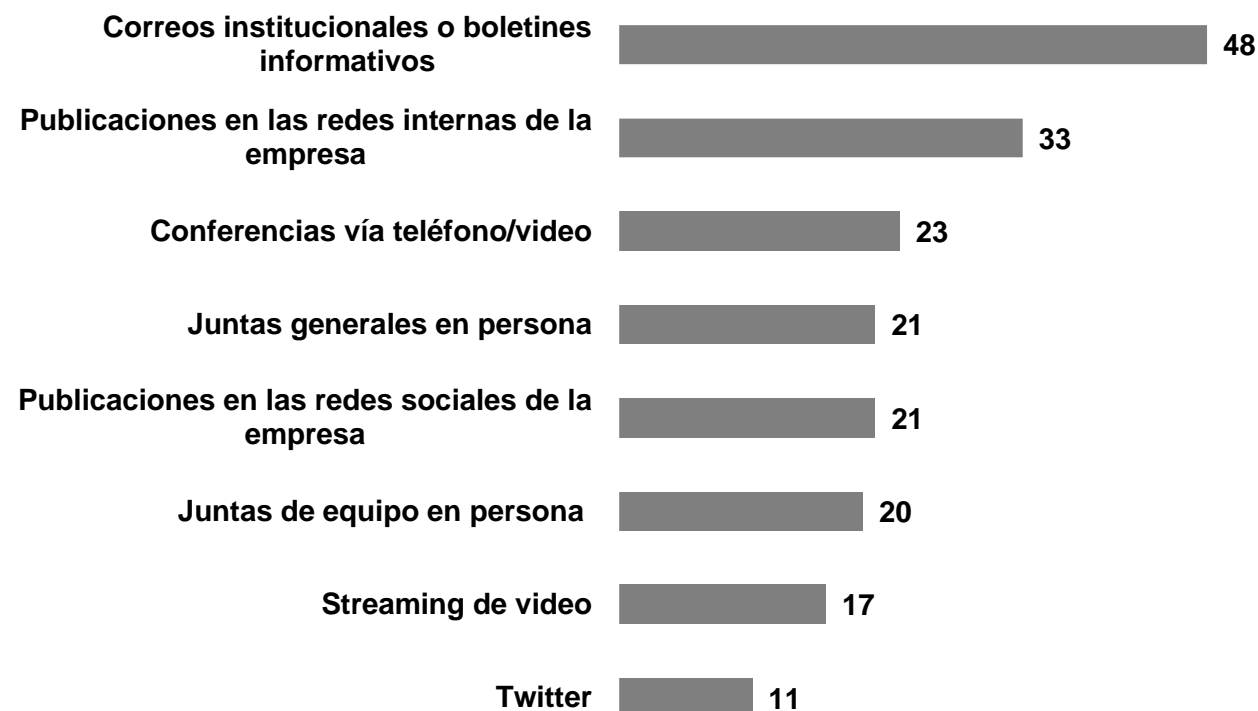
SE ESPERA QUE LOS EMPLEADORES EMITAN INFORMACIÓN CONFIABLE SOBRE EL VIRUS

Porcentaje de participantes que dice que los empleadores deben compartir información con los empleados de manera frecuente según cada caso.



SE ESPERA QUE LOS EMPLEADORES USEN TODOS LOS CANALES DE COMUNICACIÓN PARA COMPARTIR INFORMACIÓN

Porcentaje de participantes que prefieren que la comunicación sobre el virus sea a través de cada uno de los siguientes canales.



Me es indistinto siempre y cuando la **comunicación** sea frecuente.

⊥
21%

Edelman Trust Barometer 2020 Reporte Especial: Confianza y coronavirus. ¿Qué plataforma o método prefieres que use tu empleador para comunicar información acerca del virus con todos los empleados? Elige todas las respuestas que apliquen. La pregunta se realizó a quienes han escuchado hablar del virus y son empleados (P1/1 Y P43/1). Promedio de los 10 mercados. La opción "Todas las anteriores" se agregó a cada elemento. Datos obtenidos entre el 6 y el 10 de marzo de 2020.

CÓMO MANTENER LA CONFIANZA DURANTE LA CRISIS DE CORONAVIRUS

1.

Las empresas y el gobierno deben aliarse para responder de manera efectiva

2.

Hacer lo necesario para proteger a empleados, clientes y la comunidad local

3.

Compartir información fidedigna diariamente

4.

Potenciar el trabajo de científicos y otros voceros con autoridad en el tema

┆

APÉNDICE: QUÉ SE ESPERA DE LOS EMPLEADORES EN CADA PAÍS

┆

DATOS POR PAÍS: SE ESPERA QUE LOS EMPLEADORES ADAPTEN LAS OPERACIONES A LAS CIRCUNSTANCIAS

Porcentaje de participantes que esperan que su empleador realice cada una de las siguientes acciones.

	Los 10 mercados	Italia	Sudáfrica	Brasil	Corea del Sur	Canadá	Alemania	Francia	Japón	Reino Unido	Estados Unidos
Que el empleador realice uno o más de los cambios (neto)	79	86	85	83	78	78	77	76	76	74	73
Trabajo remoto	47	59	56	49	47	47	41	49	39	43	43
Cancelar juntas y eventos que no sean indispensables	45	51	49	40	57	45	35	42	51	45	40
Reducir el contacto directo	44	58	56	48	46	43	38	39	38	37	35
Implementar planes de contingencia	42	40	55	42	40	46	45	32	31	43	40
Prohibir viajes de negocio	40	42	49	49	44	41	42	40	41	27	29

DATOS POR PAÍS: SE ESPERA QUE LOS EMPLEADORES ADAPTEN SUS POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Porcentaje de participantes que esperan que su empleador realice cada una de las siguientes acciones.

	Los 10 mercados	Sudáfrica	Brasil	Canadá	Japón	Italia	Francia	Corea del Sur	Reino Unido	Estados Unidos	Alemania
Que el empleador realice uno o más de los cambios a las políticas de Recursos Humanos (neto)	73	84	77	76	74	73	72	71	70	69	66
Fomentar que los empleados con posibles síntomas se queden en casa	53	67	53	58	55	51	52	54	50	47	46
Evitar que ciertos empleados en riesgo se presenten a trabajar	45	60	48	49	39	48	46	47	41	35	38
Ofrecer licencia pagada por enfermedad a empleados o trabajadores por contrato	42	49	45	45	55	43	36	40	45	38	29
Pagar el tratamiento de los trabajadores que no tengan seguro médico	32	54	41	36	25	31	28	30	23	24	25