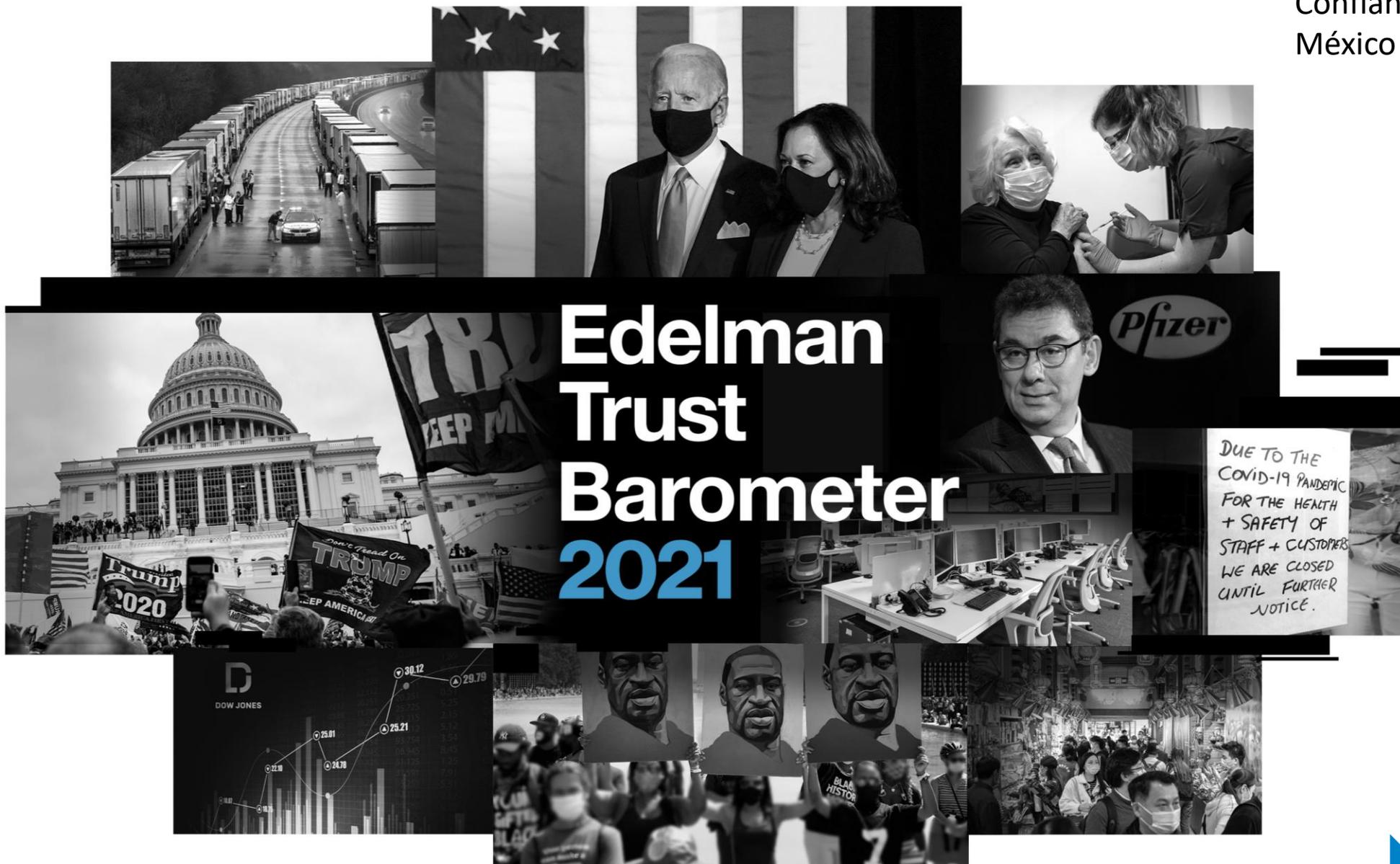


Confianza en México



# Edelman Trust Barometer 2021



# 21 EDICIÓN ANUAL EDELMAN TRUST BAROMETER

## Metodología



Encuesta en línea realizada en 28 mercados\*

33,000+ encuestados

Todo el trabajo de campo para el presente estudio se llevó a cabo del 19 de octubre al 18 de noviembre de 2020.

*\*Los promedios globales de los 27 mercados del Trust Barometer 2021 (tanto para la población general como para el público general y el público informado) no incluyen a Nigeria*

Margen de error de datos globales de 27 mercados: población general +/-0.6 % (N=31,050); público informado +/-1.3 % (N=6,000); público general +/-0.6 % (N=25,050+); mitad de la base global de población general en línea +/- 0.8% (N=15,525).

Margen de error de datos específicos de los mercados: población general +/- 2.9% (N=1,150); público informado +/- 6.9% (N=mín. 200, varía de acuerdo con cada mercado), con excepción de China y Estados Unidos +/- 4.4% (N=500) y Nigeria +/- 9.8% (N=100); público general +/- 3.0% a 3.6% (N=mín. 736, varía de acuerdo con cada mercado), excepto Nigeria +/- 2.9% (N=1,125).

## Público general en línea

# 1,150

encuestados por mercado

Edad

# 18+

Todas las diapositivas muestran datos de la población general en línea (a menos que se especifique lo contrario)



## Público informado

500 encuestados en Estados Unidos y China  
100 encuestados en Nigeria  
200 en todos los demás países

Representan 17% de la población general

Deben cumplir con 4 criterios:

- ▶ Edad entre 25-64
- ▶ Educación universitaria
- ▶ Estar en el 25 % superior de ingresos familiares por grupo de edad en cada mercado
- ▶ Consumir noticias en medios especializados sobre negocios y políticas públicas varias veces a la semana

## Público general

Población total sin incluir al público informado

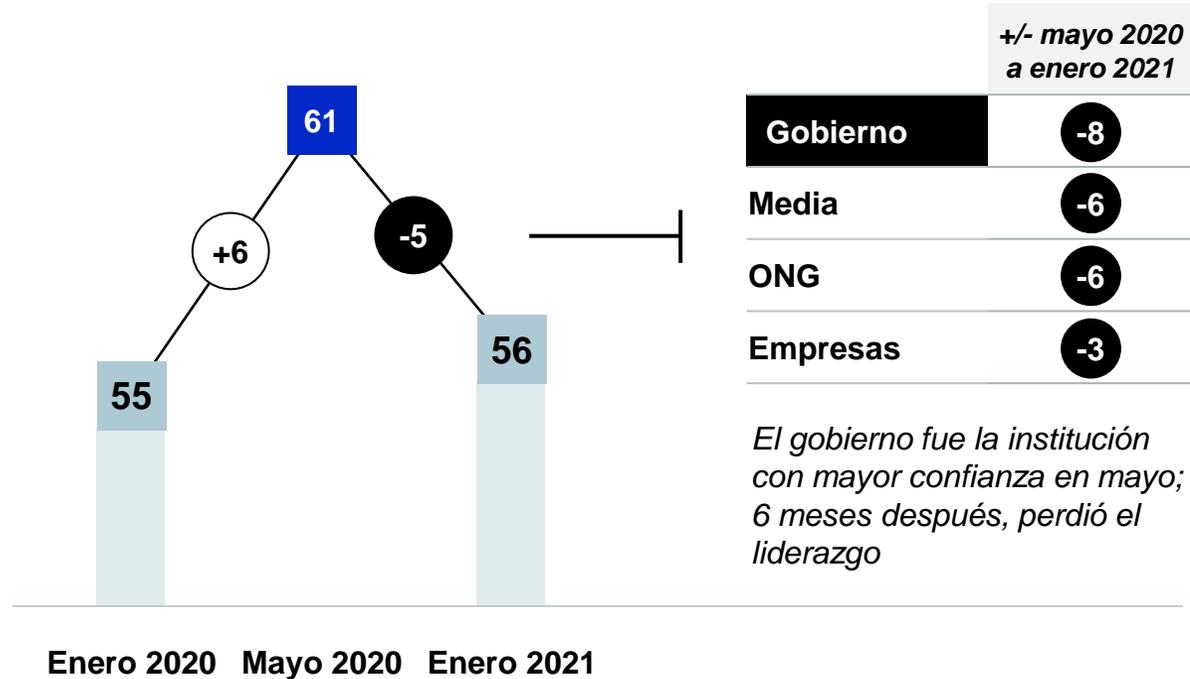
Representan 83 % de la población general

# REVIENTA LA BURBUJA DE CONFIANZA DE MAYO 2020; EL GOBIERNO TIENE LA MAYOR PÉRDIDA

Índice de confianza, 11 países incluidos en el Spring Update del Edelman Trust Barometer 2020



## Global 11



Gobierno	+/- enero 2020 a mayo 2020	+/- mayo 2020 a enero 2021
Corea del Sur	+16	<b>-17</b>
Reino Unido	+24	<b>-15</b>
China	+5	<b>-13</b>
México	+12	<b>-12</b>
Canadá	+20	<b>-11</b>
India	+6	<b>-8</b>
Estados Unidos	+9	<b>-6</b>
Alemania	+19	<b>-5</b>
Japón	-5	<b>-1</b>
Arabia Saudita	+5	<b>-1</b>
Francia	+13	<b>+2</b>

2021 Edelman Trust Barometer. El índice de confianza es el porcentaje de confianza hacia las ONG, empresas, gobiernos y medios. TRU\_INS. Abajo encontrarás una lista de instituciones. Para cada una, indica cuánto confías en que la institución indicada está haciendo las cosas adecuadamente. Escala de 9 puntos; recuadro con las 4 primeras respuestas, confían. Población general. Promedio de los 11 mercados.

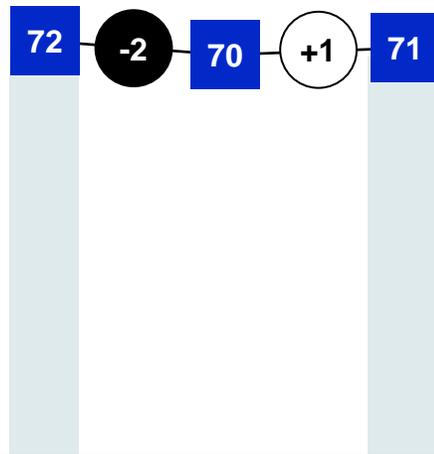
# SALVO EN LAS EMPRESAS, DISMINUYE CONFIANZA EN TODAS LAS INSTITUCIONES

Porcentaje de confianza en México



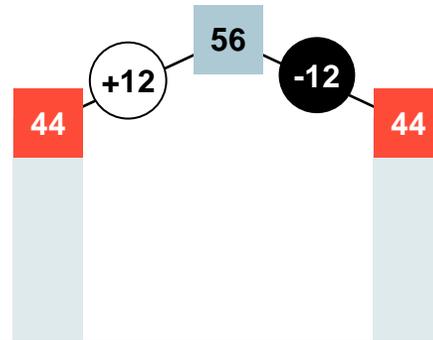
## Empresas

*La confianza en las empresas fue la menos volátil*



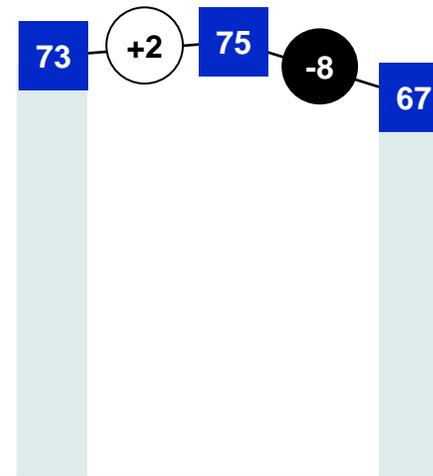
Enero 2020 Mayo 2020 Enero 2021

## Gobierno



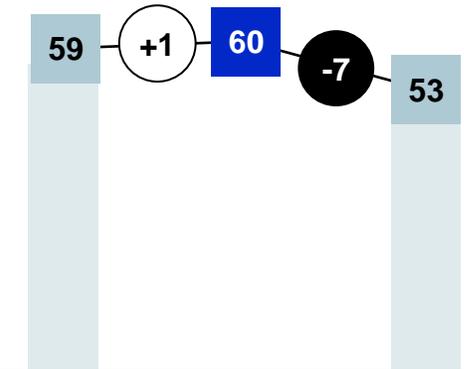
Enero 2020 Mayo 2020 Enero 2021

## ONG



Enero 2020 Mayo 2020 Enero 2021

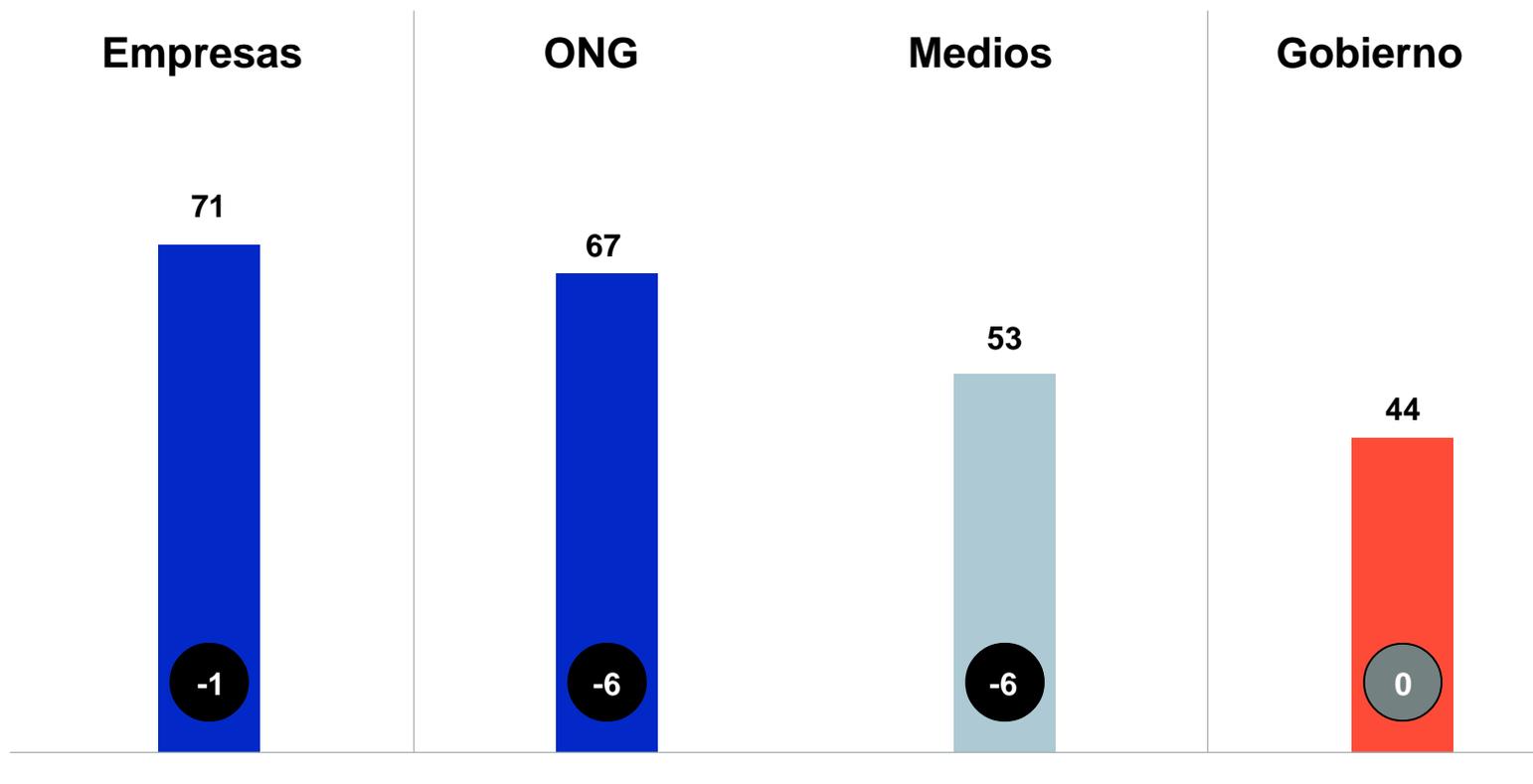
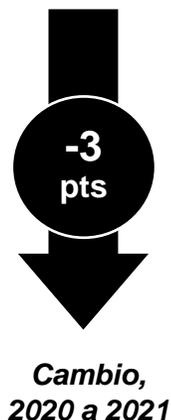
## Medios



Enero 2020 Mayo 2020 Enero 2021

# EN MÉXICO, LAS EMPRESAS SON LAS INSTITUCIONES CON MÁS CONFIANZA

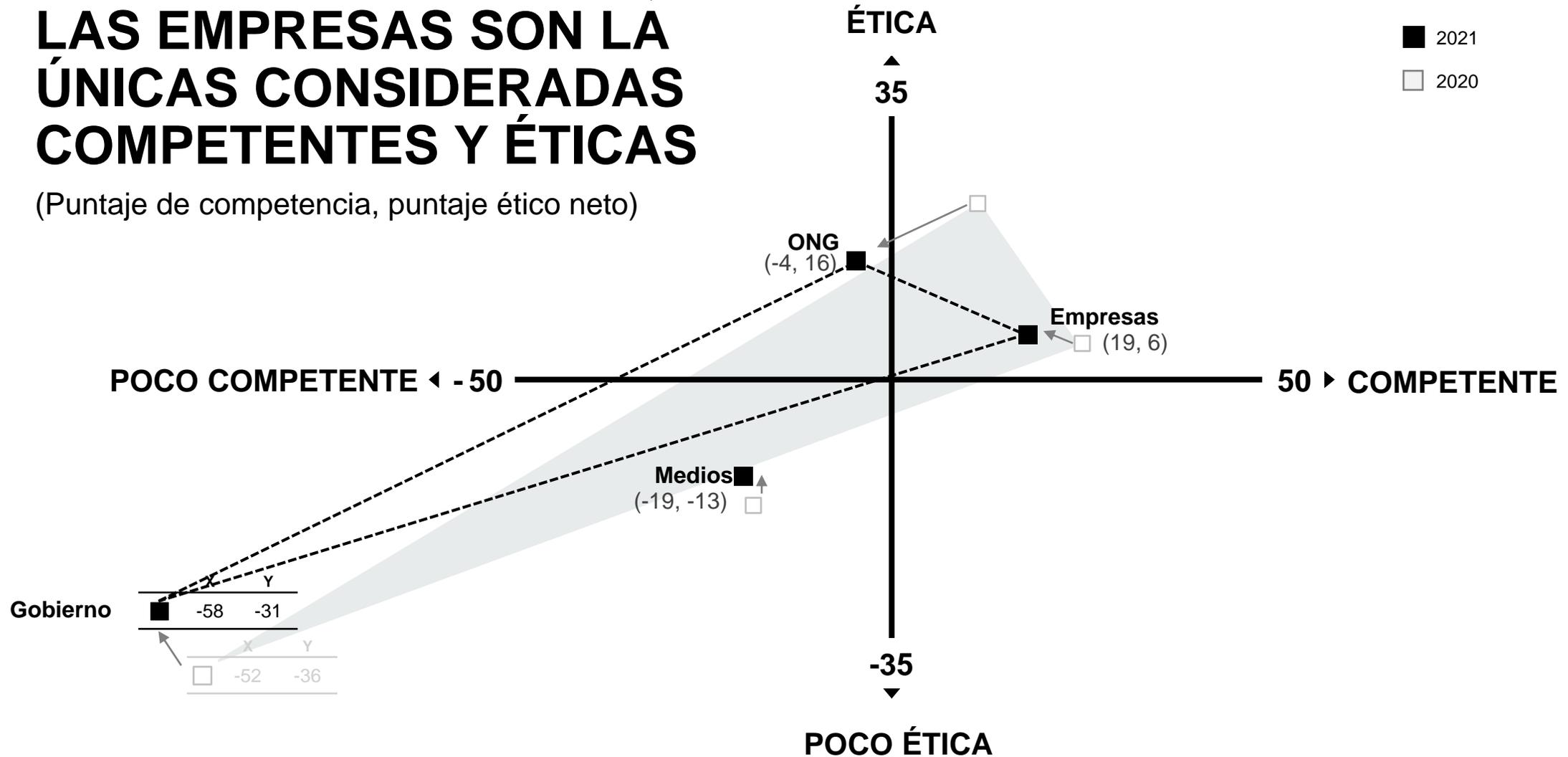
Porcentaje de confianza



2021 Edelman Trust Barometer. El Índice de Confianza es el porcentaje promedio de confianza hacia las ONG, empresas, gobiernos y medios. TRU\_INS. Abajo encontrarás una lista de instituciones. Para cada una, indica cuánto confías en que la institución indicada esta haciendo las cosas adecuadamente. Escala de 9 puntos; recuadro con las 4 primeras respuestas, confían. Población general, México..

# A DIFERENCIA DE LAS OTRAS INSTITUCIONES, LAS EMPRESAS SON LA ÚNICAS CONSIDERADAS COMPETENTES Y ÉTICAS

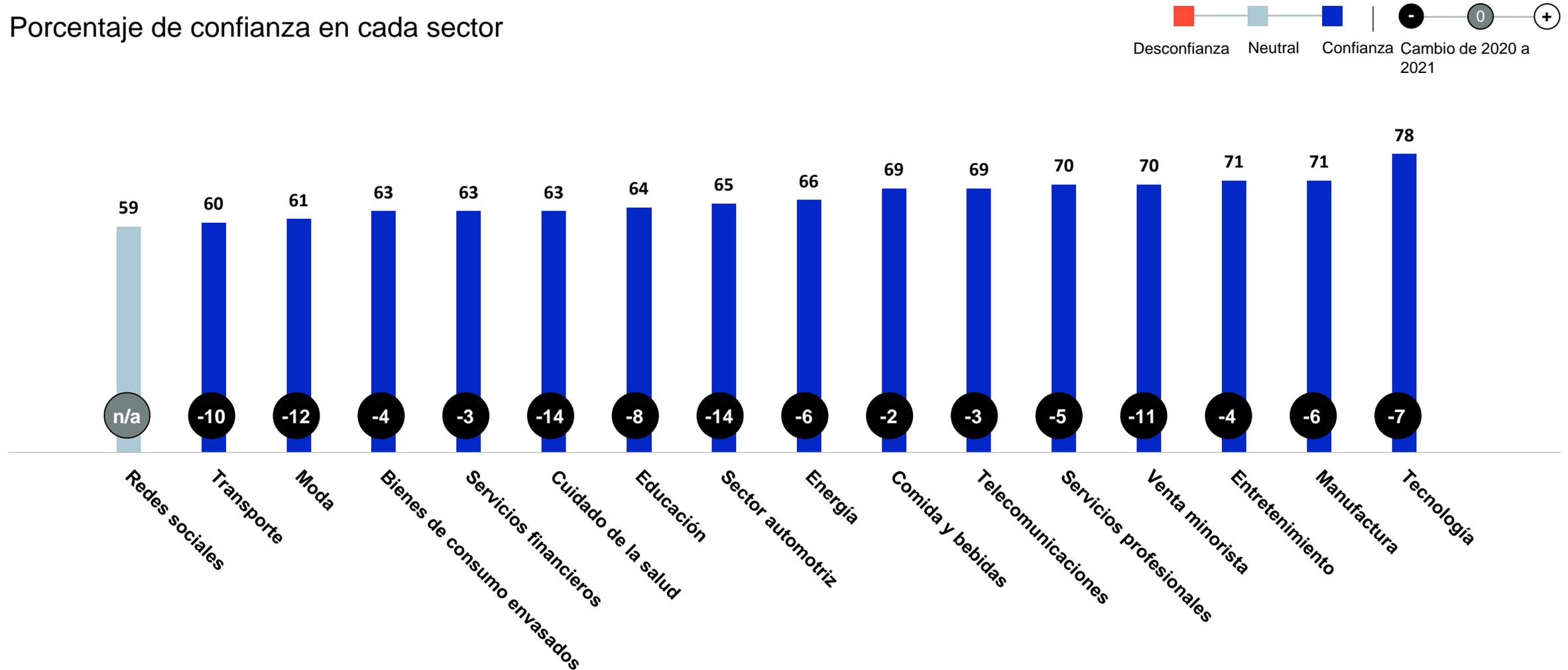
(Puntaje de competencia, puntaje ético neto)



2021 Edelman Trust Barometer. Los puntajes de ética representan el porcentaje promedio de valores netos basados en INS\_PER\_DIM/1-4. Pregunta planteada a la mitad de la base de encuestados. El puntaje de competencia está basado en TRU\_3D\_INS/1. Dependiendo de la pregunta, se preguntó a toda o la mitad de la base de encuestados. Población general, México. Para conocer todos los detalles respecto a cómo se calcularon y trazaron estos datos, consulta el Apéndice técnico.

# LA CONFIANZA DISMINUYE EN TODOS LOS SECTORES; ESPECIALMENTE EN SALUD Y AUTOMOTRIZ

Porcentaje de confianza en cada sector



# LA CONFIANZA ES LOCAL: 'MI EMPLEADOR' ES LA FIGURA CON MAYOR CONFIANZA

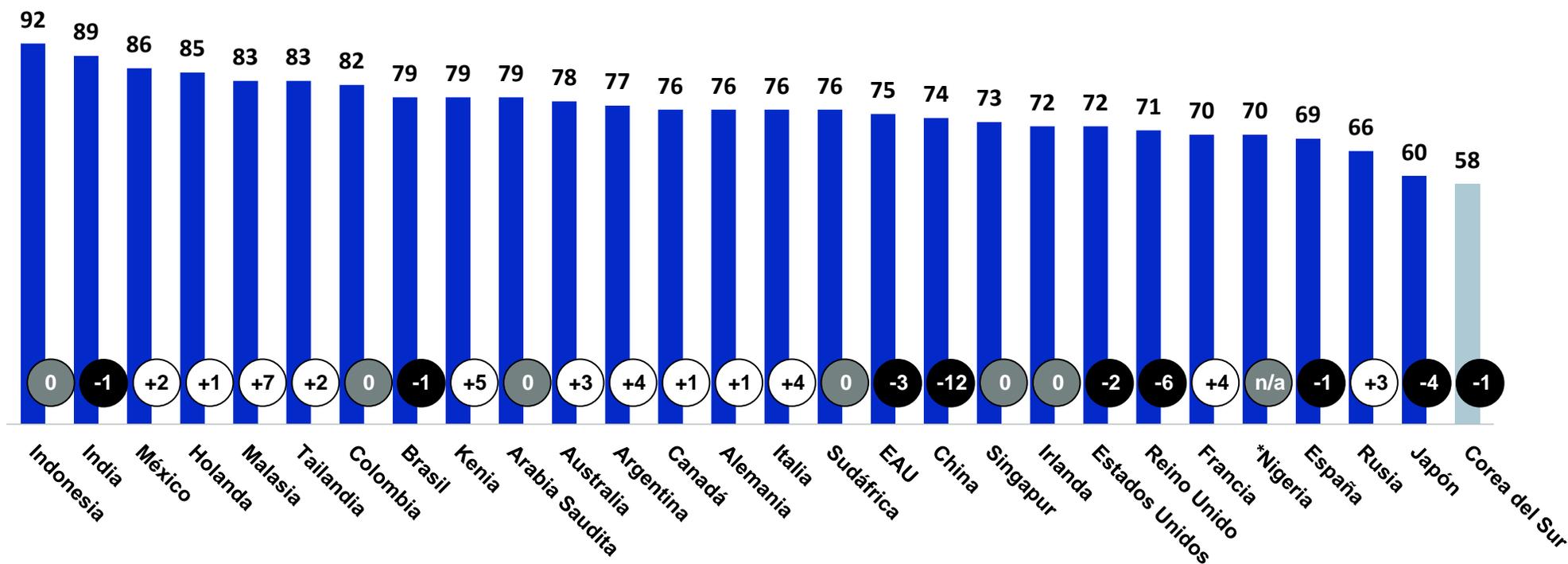
Porcentaje de confianza en el empleador



México

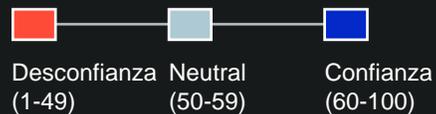


La confianza en 'mi empleador' se mantiene o aumenta en 18 de 27 países



# AUMENTA LA BRECHA EN LA CONFIANZA

Índice de confianza



**Público general con 16 puntos menos de confianza**

**Edelman Trust Barometer 2021.** El Índice de Confianza es el porcentaje promedio de confianza hacia las ONG, empresas, gobiernos y los medios. TRU\_INS. Abajo encontrarás una lista de instituciones. Para cada una, indica cuánto confías en que la institución indicada está haciendo las cosas adecuadamente. Escala de 9 puntos; recuadro con las 4 primeras respuestas, confían. Población general. Promedio de los 27 mercados. \*Los resultados de Nigeria no se consideraron en el promedio global.

## 2021 Público informado

Índice	País
68	Global 27
86	India
86	Arabia Saudita
83	Indonesia
82	China
79	Países Bajos
79	EAU
78	Malasia
77	Australia
76	Singapur
75	Tailandia
66	Italia
66	México
65	Francia
65	Kenia
65	Sudáfrica
64	Canadá
63	Irlanda
62	Brasil
62	Alemania
62	Estados Unidos
59	Colombia
59	Corea del Sure
59	Reino Unido
57	España
56	Argentina
52	Japón
52	Nigeria*
41	Rusia

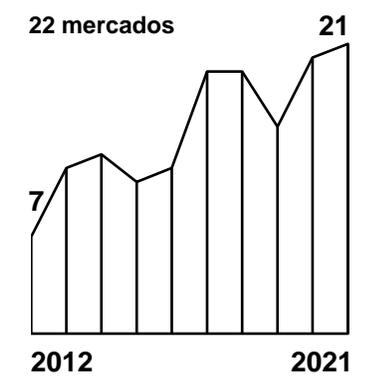
## 2021 Público general Brecha de confianza

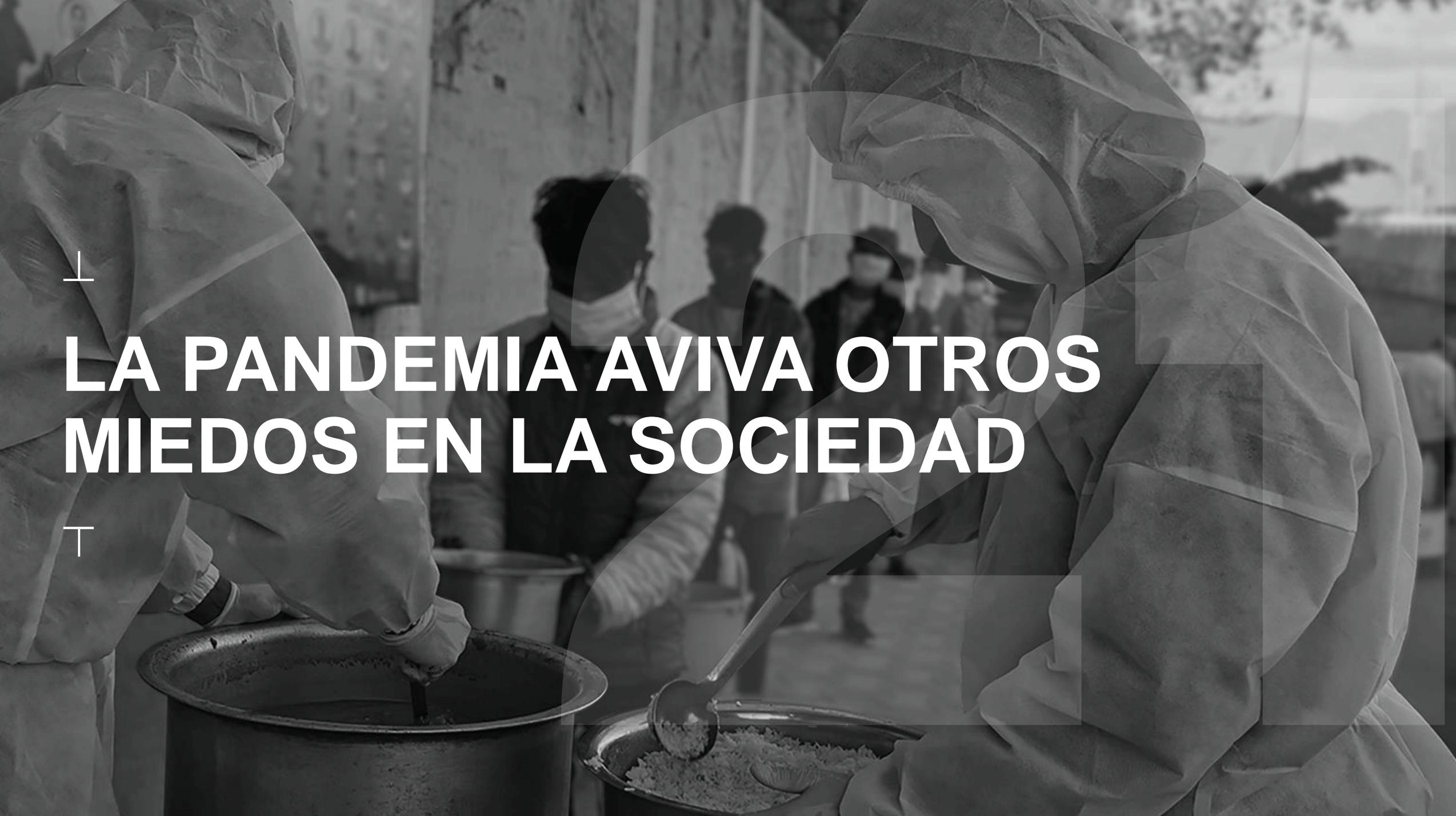
Índice	País	Brecha de confianza
52	Global 27	16
68	China	14
68	Indonesia	15
67	India	19
67	Arabia Saudita	19
66	Singapur	10
65	EAU	14
63	Malasia	15
62	Países Bajos	17
58	Kenia	7
56	México	10
56	Tailandia	19
55	Australia	22
55	Canadá	9
52	Alemania	10
51	Italia	15
49	Nigeria*	3
48	Irlanda	15
47	Brasil	15
46	Colombia	13
45	Francia	20
44	Argentina	12
44	Sudáfrica	21
44	España	13
44	Estados Unidos	18
43	Corea del Sur	16
43	Reino Unido	16
39	Japón	13
28	Rusia	13

▶ **Disparidad récord en los niveles de confianza**

**NÚMERO RÉCORD DE PAÍSES CON BRECHAS DE DOS DÍGITOS EN NIVELES DE CONFIANZA**

Número de países con brecha de confianza de dos dígitos





⌊

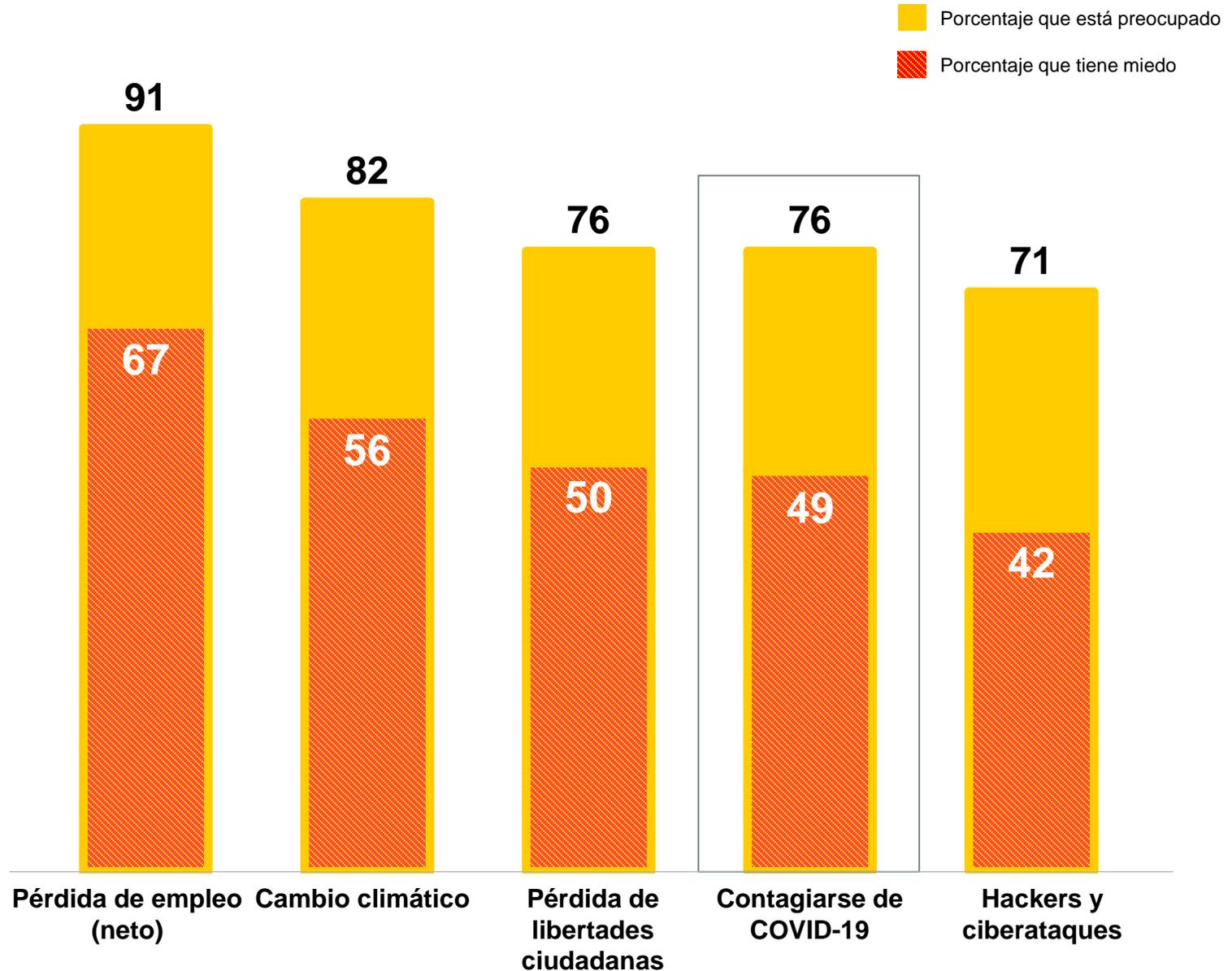
# LA PANDEMIA AVIVA OTROS MIEDOS EN LA SOCIEDAD

⌋

# LA PANDEMIA SE SUMA A LA LISTA DE MIEDOS INDIVIDUALES Y SOCIALES

Porcentaje que está preocupado y porcentaje que tiene miedo, en México

Edelman Trust Barometer 2021. POP\_EMO. Hay personas que dicen tener muchas preocupaciones y otras que afirman tener pocas. Nos interesa saber lo que te preocupa. En particular, queremos saber qué tanto te preocupa cada uno de los siguientes temas. Escala de 9 puntos; recuadro con las 4 primeras respuestas, preocupación; recuadro con las 2 primeras respuestas, miedo. Se mostraron las opciones no relacionadas a la pérdida de trabajo a la mitad de la base de encuestados. Población general, México. Se mostraron las opciones relacionadas con la pérdida de trabajo a los participantes con empleo (P43/1). La pérdida de trabajo es un neto de las opciones 1-3, 5, y 22-24.

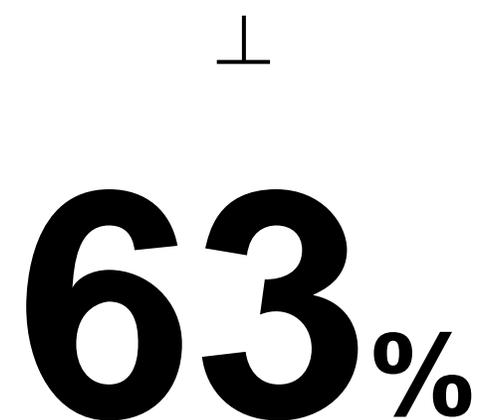
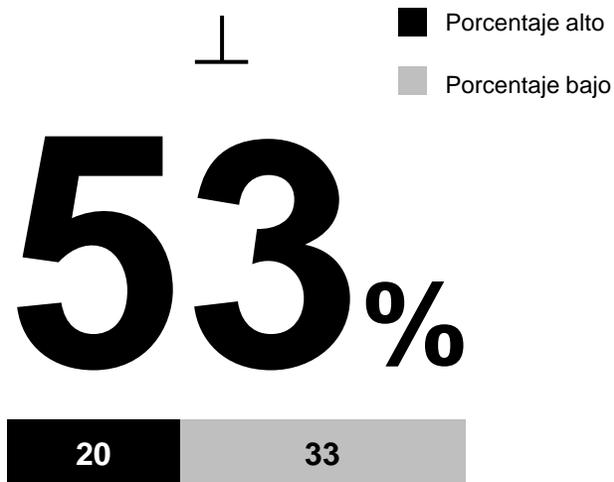


# LA PANDEMIA AVIVA EL MIEDO A LA PÉRDIDA DE TRABAJO

Porcentaje que está de acuerdo

Como consecuencia de la pandemia, se **redujeron las horas laborales o se eliminaron las plazas** de una parte de nuestra fuerza laboral

Me preocupa que la pandemia acelere el ritmo con el que las empresas **reemplacen a los trabajadores con inteligencia artificial (IA) o robots**



# AUMENTÓ LA URGENCIA DE ABORDAR PROBLEMAS BÁSICOS EN 2020

Variación en importancia desde el año pasado (los más importantes menos los menos importantes)

Edelman Trust Barometer 2021. IMP\_POL\_PRIORITIES. En cada uno de los siguientes temas y desafíos, por favor indica si para ti se ha vuelto más importante, menos importante o si ha conserva el mismo nivel de importancia que nuestro país lo aborde, a diferencia del año pasado. Escala de 5 puntos; recuadro con las 2 primeras respuestas; más importante; recuadro con las 2 últimas respuestas, menos importante. Población general, México. El cambio neto resulta de la diferencia entre lo más y lo menos importante.

<i>Variación en importancia desde el año pasado, en</i>	Cambio neto	Más importante	Menos importante
Mejorar nuestro <b>sistema de salud</b>	<b>+74</b>	80	6
Mejorar nuestro <b>sistema educativo</b>	<b>+71</b>	77	6
Abordar el <b>cambio climático</b>	<b>+70</b>	75	5
Encarar la <b>pobreza</b> en el país	<b>+66</b>	72	6
Proteger las <b>libertades individuales</b> de las personas	<b>+63</b>	69	6
Enfrentar la <b>discriminación y el racismo</b>	<b>+60</b>	67	7
Disminuir la <b>brecha económica y social</b>	<b>+60</b>	67	7
Encontrar formas de combatir las <b>noticias falsas</b>	<b>+60</b>	68	8

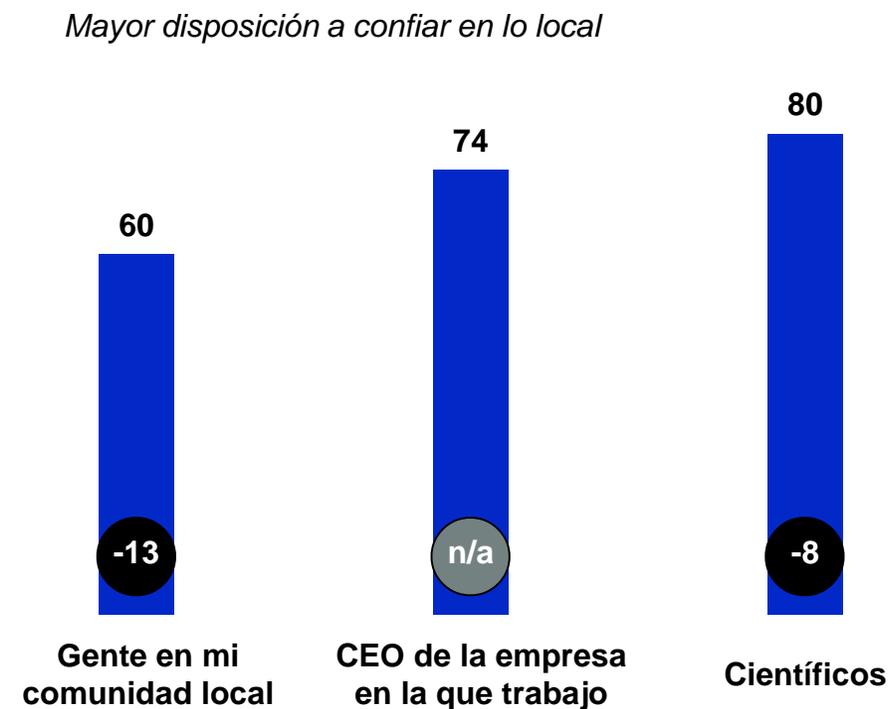
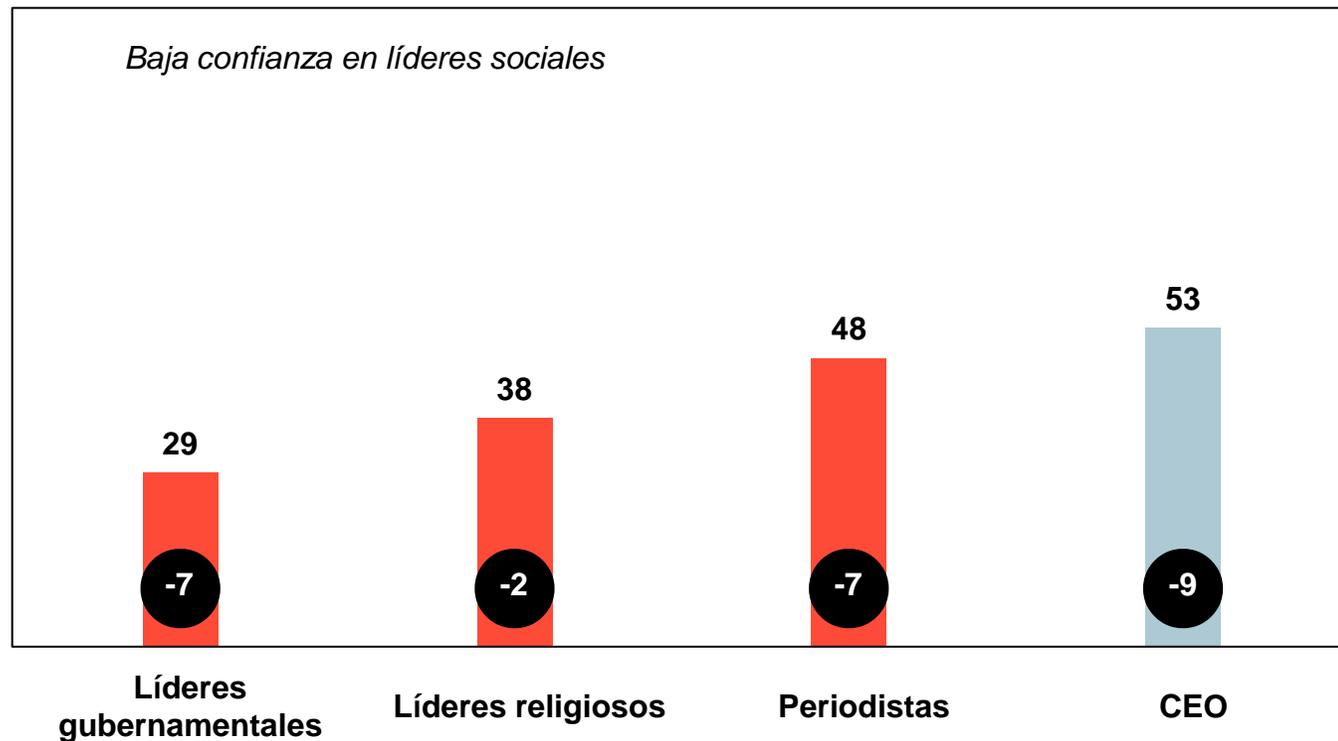


# LIDERAZGOS EN CRISIS



# NO HAY CONFIANZA EN QUE LOS LÍDERES SOCIALES HAGAN LO CORRECTO

Porcentaje que confía



Edelman Trust Barometer 2021. TRU\_PEP. Abajo hay una lista de distintos grupos de personas. En cada uno, por favor indica qué tanto confías que ese grupo hará lo correcto. Escala de 9 puntos; recuadro con las primeras 4 respuestas, confío. Los atributos se mostraron a la mitad de la base de encuestados; la opción "CEO de la empresa en la que trabajo" solo se mostró a los participantes con empleo (P43/1). Población general, México.

# LÍDERES SOCIALES BAJO SOSPECHA DE MENTIR O DESINFORMAR

Porcentaje que se preocupa al respecto

---

**Nuestros líderes gubernamentales** tratan de **engañar a la gente** a través de exageraciones o declaraciones que saben que son falsas

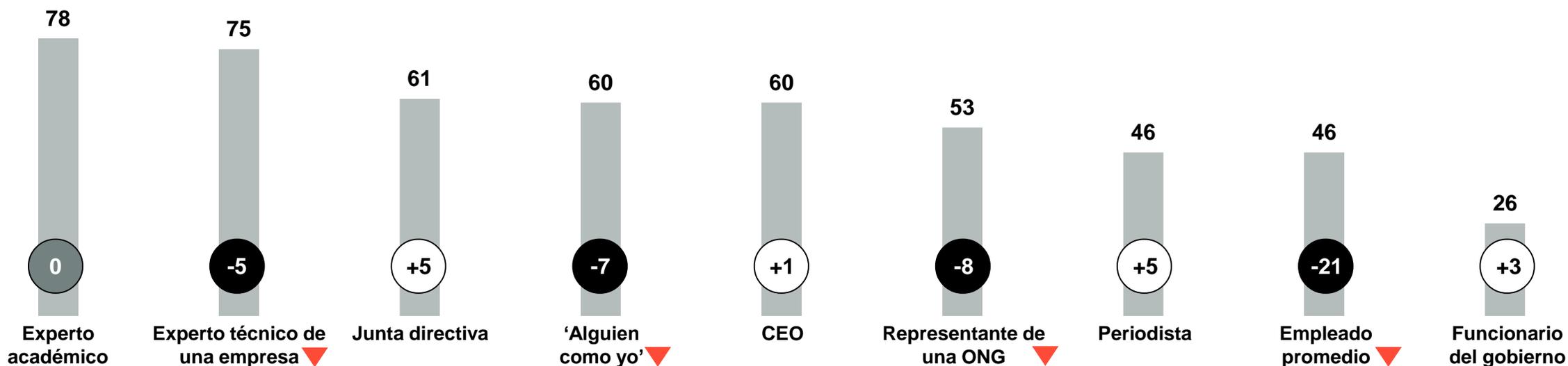
⊥

**73%**

# VOCEROS HAN PERDIDO CREDIBILIDAD

Porcentaje que califica a cada una de las siguientes opciones como fuentes sumamente confiables de información sobre una empresa

● - 0 + Cambio, de 2020 a 2021 | ▼ Mínimo histórico



Edelman Trust Barometer 2021. CRE\_PPL. Abajo hay una lista de personas. En general, cuando estás formando tu opinión sobre una empresa, si escuchaste información de cada una de las personas en la lista, ¿qué tan confiable considerarías lo que te dijeron? Elige entre extremadamente confiable, muy confiable, un poco confiable o nada confiable. Escala de 4 puntos; recuadro con las 2 primeras respuestas, confiable. Se realizó la pregunta a la mitad de la base de encuestados. Población general, México.

NO VACCINE

NEEDED

I HAVE

~~AN~~

IMMUNE  
SYSTEM

MY BODY

MY CHOICE

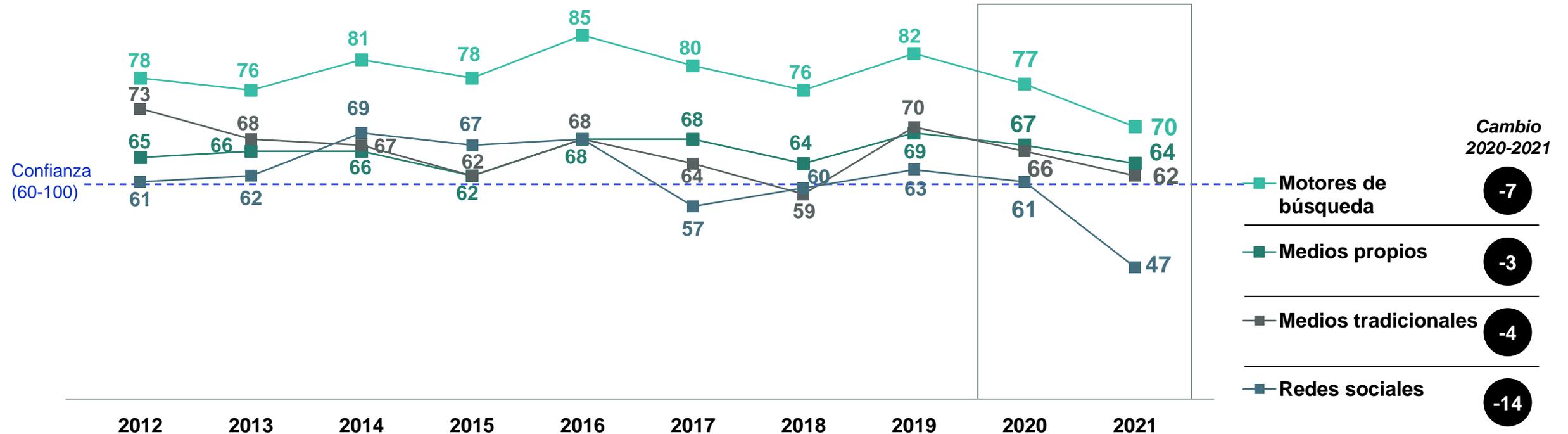
TAKE

NEWS  
RTE

LA INFODEMIA RECRUDECE  
LA DESCONFIANZA

# LAS REDES SOCIALES SON LAS MENOS FIABLES COMO FUENTE DE INFORMACIÓN

Porcentaje que confía en cada opción como fuente de información y noticias de interés general



Edelman Trust Barometer 2021. COM\_MCL. Cuando buscas información y noticias en general, ¿qué tanto confías en cada tipo de fuente de información? Escala de 9 puntos; recuadro con las 4 primeras respuestas, confianza. Se realizó la pregunta a la mitad de la base de encuestados. Población general, México.

\*En el periodo de 2012-2015, la opción "Motores de búsqueda en internet" se incluyó como fuente. En 2016, se cambió el nombre a "Motores de búsqueda".

# LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN SON PERCIBIDOS COMO SESGADOS

Porcentaje que está de acuerdo

Los periodistas y reporteros **tratan de engañar** a las personas a través de exageraciones o declaraciones que saben que son falsas

69%

La mayoría de los **medios de comunicación** están más preocupados por **respaldar alguna ideología** u opinión política que por informar al público

71%

Edelman Trust Barometer 2021. POP\_EMO. Hay personas que dicen tener muchas preocupaciones y otras que afirman tener pocas. Nos interesa saber lo que te preocupa. En particular, queremos saber qué tanto te preocupa cada uno de los siguientes temas. Escala de 9 puntos; recuadro con las 4 primeras respuestas, preocupación. Las opciones se mostraron a la mitad de la base de encuestados. ATT\_MED\_AGR. Abajo hay una lista de declaraciones. Por favor, indica qué tan de acuerdo o en desacuerdo estás con cada una. Escala de 9 puntos; recuadro con las 4 primeras respuestas, de acuerdo. Se realizó la pregunta a la mitad de la base de encuestados. PER\_MED. ¿Qué tan bien crees que los medios están llevando a cabo cada una de las siguientes acciones? Por favor indica tu respuesta usando la escala de 5 puntos de abajo. Escala de 5 puntos; las 3 últimas respuestas, no muy bien. Se realizó la pregunta a la mitad de la base de encuestados. Población General, México.

# LOS MEDIOS PROPIOS DE 'MI EMPLEADOR' SON MÁS FIABLES

Porcentaje que confía en la información de cada fuente automáticamente o tras haberla visto un par de veces o menos



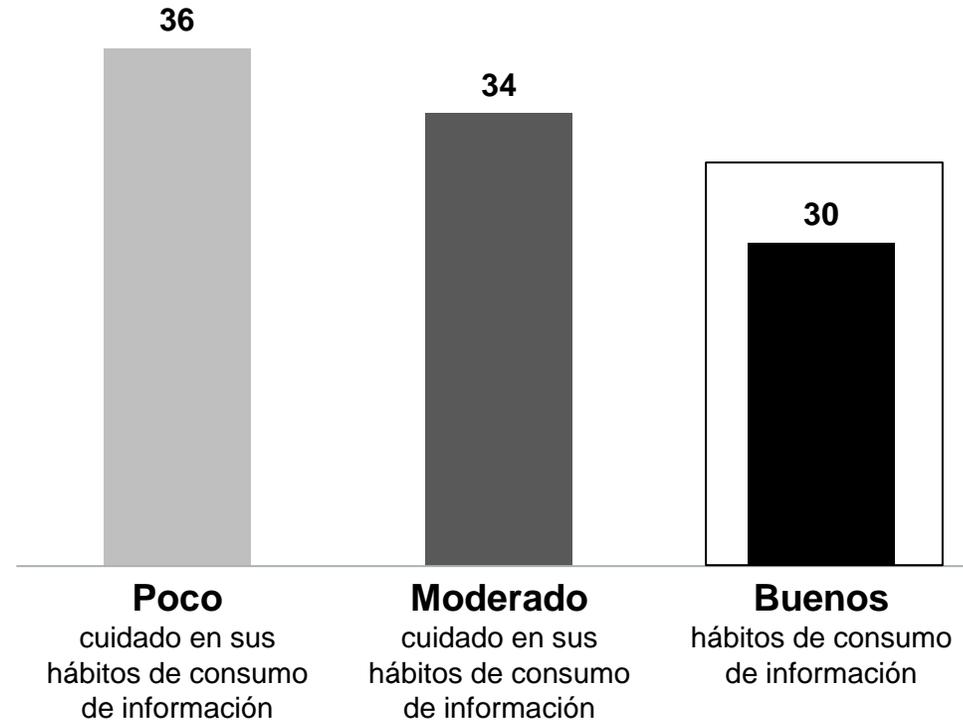
Edelman Trust Barometer 2021. HEAR\_TIME1. Cuando ves información nueva o un reportaje en cada una de las siguientes fuentes, ¿cuántas veces necesitas ver o escuchar la información en ese mismo tipo de medio antes de confiar en ella? Se realizó la pregunta a la mitad de la base de encuestados. La respuesta "Una o dos veces" es la suma de los códigos 2 y 3. Población general, México. La respuesta "Comunicaciones de mi empleador" solo se mostró a los participantes con empleo (P43/1).

# EN MÉXICO, SOLO 1 DE CADA 3 PERSONAS TIENE BUENOS HÁBITOS DE CONSUMO DE INFORMACIÓN

Porcentaje de cada segmento

## Hábitos de consumo de información:

1. Consumo frecuente de noticias
2. Evita cámaras de eco informativas
3. Verifica la información
4. No replica información sin verificar



**60%** de los participantes **comparten o reenvían noticias** que les parecen interesantes.

De ese porcentaje, **solo 36%** tienen buenos hábitos de consumo de información.



+

# LA SALUD PÚBLICA Y LA ECONOMÍA EN RIESGO

T

# LA INDECISIÓN ANTE LA VACUNA SIGUE SIENDO UN OBSTÁCULO IMPORTANTE EN OTROS MERCADOS

Porcentaje que afirma su disposición a vacunarse contra COVID-19 este año

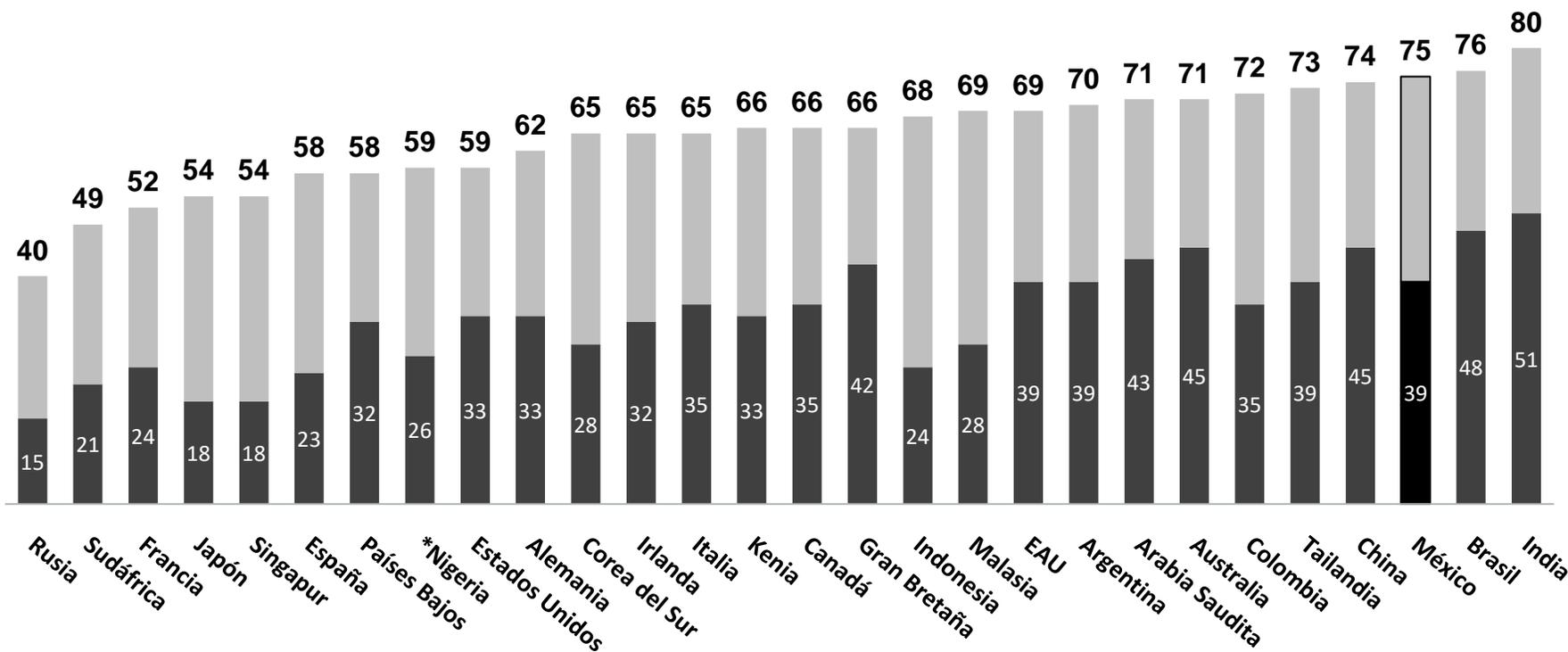
27 mercados

# 64%

Disposición a vacunarse...

31	En los próximos seis meses a un año
33	Lo antes posible

Solo 1 de cada 3 personas está lista para vacunarse lo antes posible



Edelman Trust Barometer 2021. VACCINE1. Si ya hay o cuando haya una vacuna de COVID-19, ¿te vacunarás? Código 1, sí, lo antes posible; código 2, sí, en un año. Se realizó la pregunta a la mitad de la base de encuestados. Población general, promedio de 27 mercados.

\*Nigeria no forma parte del promedio global

# RAZONES POR LAS QUE EN MÉXICO PREFIEREN HACER *HOME OFFICE* O REGRESAR A LA OFICINA

**44%** elige **trabajar a distancia** por las siguientes razones:

**Riesgo de contagiarse de COVID-19 en el trayecto o en la oficina (neto)** **66**

Tengo un mejor equilibrio entre el trabajo y la vida personal **26**

Soy más productivo **22**

**56%** elige **regresar a la oficina** por las siguientes razones:

**Soy más productivo** **46**

**Mi empleador me hizo sentir seguro** **43**

Tengo un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida privada **23**

Edelman Trust Barometer 2021. **WRK\_CHOICE**. ¿Cuál de las siguientes opciones describe de mejor manera tu situación laboral actual? Se realizó la pregunta a los participantes con empleo (P43/1). Datos entre los empleados que tienen la opción de trabajo a distancia o en su lugar de trabajo. **WHY\_HOME**. ¿Por qué eliges trabajar a distancia si tienes la opción de regresar a la oficina? Selecciona todas las opciones aplicables. Se realizó la pregunta a los empleados que eligen trabajar a distancia (P43/1 AND WRK\_CHOICE/#). **WHY\_OFFICE**. ¿Por qué eliges trabajar en la oficina u otro lugar de trabajo si tienes la opción de hacerlo de manera remota? Selecciona todas las opciones aplicables. Se realizó la pregunta a los empleados que eligen trabajar en su lugar de trabajo (P43/1 AND WRK\_CHOICE/4). Población general, México. El total de la opción "Riesgo de contagiarse COVID-19 en el trayecto/en la oficina" es el neto de WHY\_HOME/2-3.

┆

# TIEMPO DE ACTUAR PARA LAS EMPRESAS

T



# SE ESPERA QUE LAS EMPRESAS LLENEN EL VACÍO QUE DEJA EL GOBIERNO

Porcentaje que está de acuerdo

**Los CEO deben intervenir**  
cuando el gobierno no arregla los  
problemas sociales

⊥  
**72%**

**Los CEO deben tomar la  
iniciativa** para generar cambios  
sin esperar a que el gobierno los  
imponga

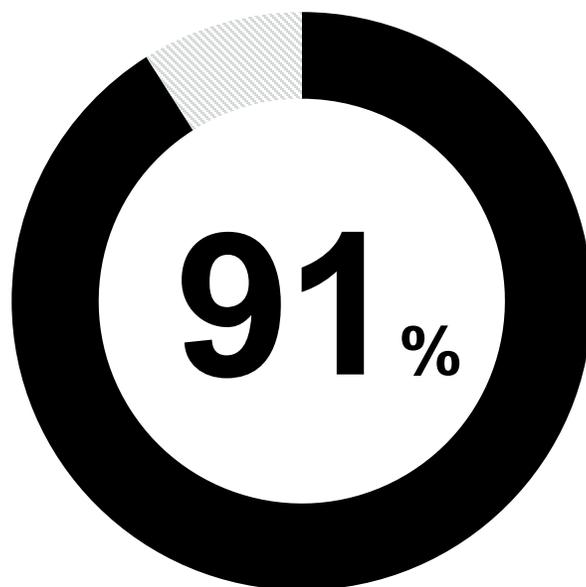
⊥  
**66%**

**Los CEO deben  
responsabilizarse de sus  
acciones frente al público,**  
no solo ante la junta de directores  
o los accionistas

⊥  
**52%**

# LOS CEO DEBEN LIDERAR ANTE LOS CONFLICTOS SOCIALES

Porcentaje que espera que los **CEO tomen una postura públicamente** sobre uno o más de estos desafíos sociales



—

Conflictos sociales	60
Impacto de la pandemia	58
Automatización de trabajo	55
Problemas en la comunidad local	43

# LAS EMPRESAS INCREMENTAN MÁS LA CONFIANZA CUANDO PROTEGEN LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Porcentaje del incremento potencial en el nivel de confianza en empresas asociadas con un buen desempeño en cada acción

<i>Quando estas acciones se ejecutan adecuadamente ...</i>	<b>Incremento potencial en el nivel de confianza</b>
<b>Protección de la calidad de la información</b>	<b>+5.8%</b>
Adopción de prácticas sostenibles	<b>+5.7%</b>
Respuesta sólida con medidas de seguridad y salud frente a COVID-19	<b>+4.8%</b>
Impulso a la prosperidad económica	<b>+4.7%</b>
Pensamiento a largo plazo por encima de beneficios a corto plazo	<b>+4.6%</b>

2021 Edelman Trust Barometer. Análisis de elección discrecional. Los resultados mostrados son efectos marginales en la probabilidad de confianza. PER\_BUS. ¿Qué tan bien consideras que las empresas están reaccionando en los siguientes temas? Escala de 5 puntos; recuadro con las primeras 2 respuestas, confían. Pregunta formulada a la mitad de la base de encuestados. TRU\_INS. Abajo encontrarás una lista de instituciones. Para cada una indica qué tanto confías en que la institución está haciendo las cosas adecuadamente. Escala de 9 puntos; recuadro con las 4 primeras respuestas, confían. Población general. Promedio de los 27 mercados. Para ver una explicación completa sobre cómo se calcularon estos datos, consulta el Apéndice técnico.

# CÓMO SALIR DE LA ERA DE LA BANCARROTA DE LA INFORMACIÓN

1

## Empresa: adopta un mandato más amplio

*Los CEO deben liderar haciendo frente a problemas que van desde la sostenibilidad y el racismo sistémico hasta temas de capacitación de la fuerza laboral. Actúa primero, habla después.*

2

## Lidera con hechos, actúa con empatía

*Los líderes deben tener el valor para hablar claro, pero también deben mostrar empatía y abordar los miedos de las personas.*

3

## Ofrece contenido confiable

*Todas las instituciones deben proporcionar información veraz, imparcial y confiable.*

4

## No lo hagas por tu cuenta

*Las empresas, gobiernos, ONG y otras instituciones deben encontrar un objetivo en común y tomar acción colectiva para resolver los problemas sociales.*