

# LA CONFIANZA ES ESENCIAL

La confianza se ha derrumbado, y es urgente restaurarla

Richard Edelman

**EL CORONAVIRUS REPRESENTA** una enorme amenaza para la salud y la prosperidad económica en todo el mundo. Además, al haber desatado volatilidad en los mercados financieros e ira por las lentas o insuficientes respuestas de los gobiernos, el virus también ha puesto en evidencia la falta de confianza en nuestras instituciones.

Antes de la COVID-19, muchos países registraban sólidos resultados económicos, prácticamente con un nivel de pleno empleo. Habría sido de esperar que las principales instituciones de la sociedad —gobiernos, empresas, medios de comunicación y organizaciones no gubernamentales (ONG)— gozaran de confianza. Pero no, el Barómetro de Confianza de Edelman de 2020 —publicado en enero— muestra que, a escala mundial, la gente no confía en que las instituciones hagan lo que deben hacer. La clave de esta paradoja es la forma en que la dinámica de la confianza ha evolucionado en los últimos 20 años.

En este período, cinco grandes acontecimientos alteraron la confianza de la gente: las inquietudes acerca de la globalización, la guerra de Iraq, la recesión mundial de 2008–09, el auge de China e India y el advenimiento de las redes sociales. En la segunda década, la confianza sufrió un cisma entre las élites y la población general, a lo que

se sumó la incapacidad de los gobiernos para impulsar el cambio. Cundieron la desinformación y el miedo.

La COVID-19 es la primera gran sacudida que experimenta el sistema en la nueva década. En este momento extraordinariamente difícil, las instituciones tienen el deber de ir más allá de las expectativas y restablecer la confianza pública. La mayor parte de la gente quiere volver a escuchar a los expertos, que últimamente han sido víctimas de desacreditaciones.

Los gobiernos tienen que demostrar su competencia a la hora de afrontar la crisis. Los medios de comunicación tienen que actuar como árbitros objetivos de los hechos. Las empresas pueden ofrecer productos necesarios y suministrar información fiable. Las ONG tienen que ayudar a desarrollar una vacuna y garantizar que se distribuya de forma justa.

Es el momento de que las instituciones trabajen mancomunadamente a fin de sentar los cimientos de una nueva era para la confianza. **FD**

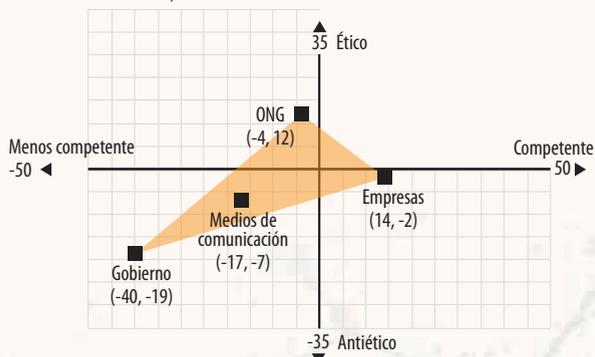
**RICHARD EDELMAN** es Director Ejecutivo de Edelman, una empresa mundial de comunicaciones. Este artículo está basado en el Barómetro de Confianza de Edelman de 2020 y un informe especial del Barómetro de Confianza de Edelman de 2020 sobre la confianza y el coronavirus.

## La naturaleza de la confianza ha cambiado

### Confianza: Competencia y ética

Hoy en día, dos atributos distintos infunden confianza: competencia (cumplir lo que se promete) y conducta ética (actuar con corrección y trabajar para mejorar la sociedad). En la actualidad no hay ninguna institución que sea considerada competente y ética a la vez.

(ninguna institución es considerada competente y ética, calificación de competencia, calificación neta de ética)

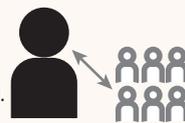


### La confianza es local

La confianza ha pasado de un modelo vertical descendente, que depende de líderes tradicionales, a un modelo horizontal, en el que la gente depende más de amigos, familiares y "personas como yo".

#### Confianza vertical descendente

Las personas confían o desconfían en respuesta a decisiones y mensajes de figuras de autoridad.



#### Nueva dinámica de la confianza

Los vectores de la confianza han cambiado a lo largo de dos décadas.

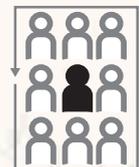
#### Confianza horizontal

Las personas confían o desconfían en función de sus interacciones con semejantes, o "personas como yo".



#### Confianza local

Las personas confían o desconfían en función de sus interacciones con otras personas con las que mantienen vínculos estrechos en su comunidad, lugar de trabajo o familia.

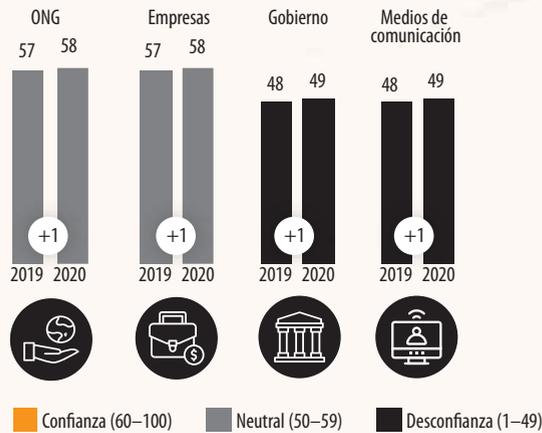


# En general la confianza en las instituciones se ha estancado

## Ninguna institución goza de confianza

La confianza está estancada; ninguna institución ha podido ganar confianza.

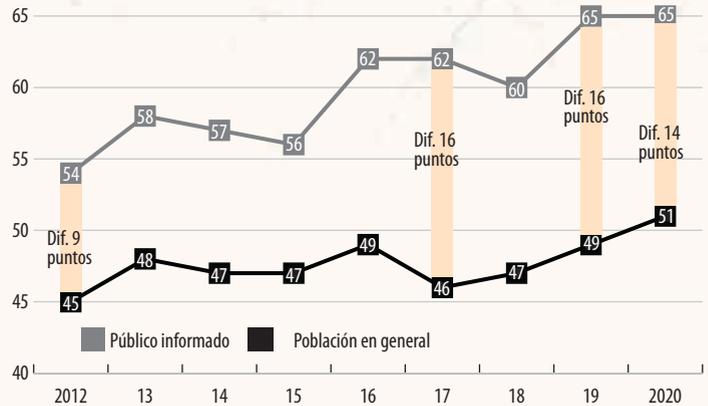
(Barómetro de Confianza de Edelman de 2020, porcentaje de confianza)



## Persiste una fuerte desigualdad de la confianza

La confianza entre el público informado ha alcanzado máximos sin precedentes, mientras que la mayoría de la gente continúa desconfiando de las instituciones.

(Índice de confianza, promedio de 23 mercados)



**Nota:** Confianza = 60–100, neutral = 50–59, desconfianza = 1–49; Dif = diferencia.

# La COVID-19 ha reavivado la confianza en los expertos

## Preocupación por la fiabilidad de la información sobre el coronavirus

A la gran mayoría de encuestados les preocupa la información falsa y quieren escuchar más a los científicos.

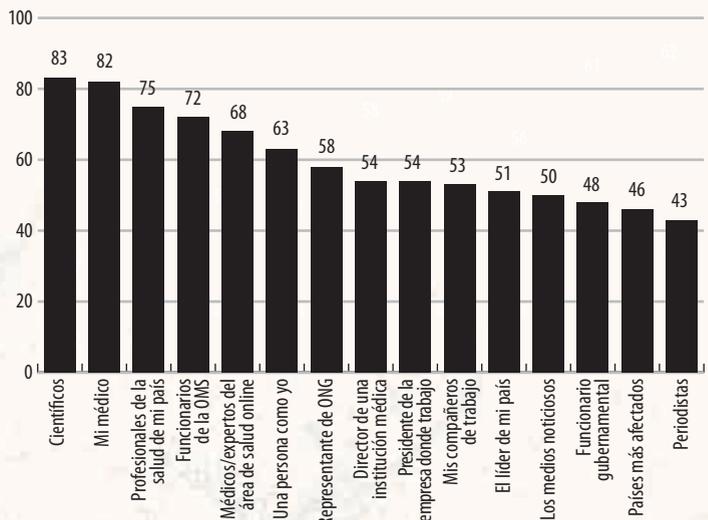
(porcentaje que está de acuerdo)



## Voceros que inspiran más confianza

Los científicos, los médicos y los profesionales de la salud en general son los que inspiran más confianza.

(porcentaje que confía en que cada una de las fuentes de información diga la verdad sobre el coronavirus)



**Nota:** OMS = Organización Mundial de la Salud.