

# 2023 Edelman Trust Barometer

Insights for Technology



# 2023 Edelman Trust Barometer

## Metodología

### Encuesta online anual 2023

Estudio realizado del 1 al 28 de noviembre de 2022

# 28

Países

# 32,000+

Encuestados

# 1,150+/-

Encuestados por país

Argentina	Colombia	Irlanda	México	Corea del Sur	Emiratos Árabes
Australia	Francia	Italia	Nigeria	<b>España</b> 	Reino Unido
Brasil	Alemania	Japón	Arabia Saudí	*Suecia	Estados Unidos
Canadá	India	Kenia	Singapur	Tailandia	
China	Indonesia	Malasia	S. África	Países Bajos	

Rusia, parte de Trust Barometer de Edelman desde 2007 hasta 2022, no ha sido incluido en este estudio

\*\*The sample size varies by country from 1,082 to 1,500.

27-market global data margin of error: General population +/- 0.6 percentage points (n=31,171)

Country-specific data margin of error: General population +/- 2.5 to 3.0 percentage points (varies by country based on sample size, n=1,082 to n=1,500)

### Promedios globales

Pueden variar en función del número de países encuestados cada año:

**GLOBAL 27**

Para proteger la estabilidad de la media global, Suecia no será incluida en la media hasta que haya al menos dos años de datos recientes

**GLOBAL 25** Excluidas China y Tailandia

Cuando la sensibilidad de la pregunta impide obtener datos de estos países en concreto

### Relevancia estadística

 **Cambio significativo**

Todos los cambios significativos interanuales se determinaron mediante una prueba T con un nivel de confianza superior al 99%

Para más detalles sobre la media global y la metodología específica empleada, por favor, consulte el Apéndice Técnico



# LA CONFIANZA EN EL SECTOR TECNOLÓGICO

Metodología

## Encuesta online

Encuesta realizada: 31 de agosto – 12 septiembre, 2022

15

Países

15,000

Encuestados

1,000

Encuestados por país

La muestra recogida es representativa en cuanto a edad, género y región de cada país

Para más detalle, véase el Apéndice Técnico

\*Muestra total para Arabia Saudí (n=972)

Australia

Brasil

Canadá

China

Francia

Alemania

India

Japón

México

Arabia Saudí

África del Sur

Corea del Sur

Emiratos Árabes

Reino Unido

Estados Unidos

**Margen de error**

+/- 0.8 puntos por internacional15 (n=14,972)

+/- 3.1 puntos por país (n=972 a 1,000)

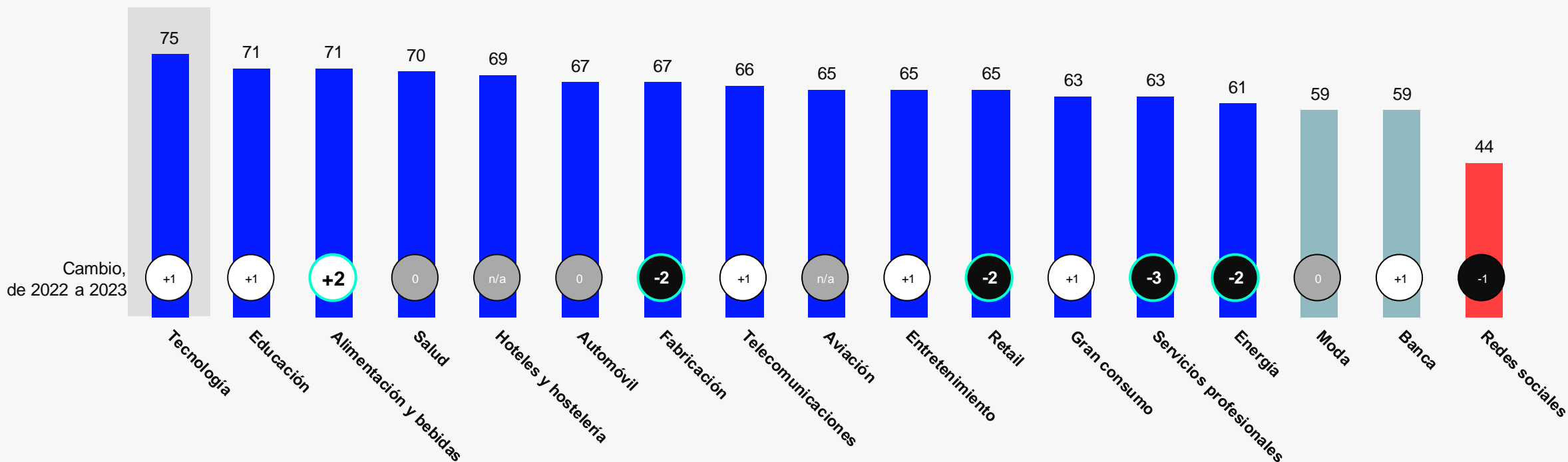
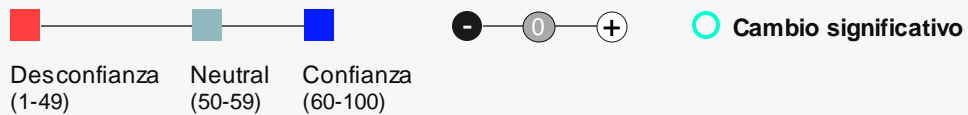
# La confianza en las fracturas tecnológicas



# Globalmente, el sector tecnológico sigue siendo el sector en el que más se confía

Porcentaje de confianza

GLOBAL 27

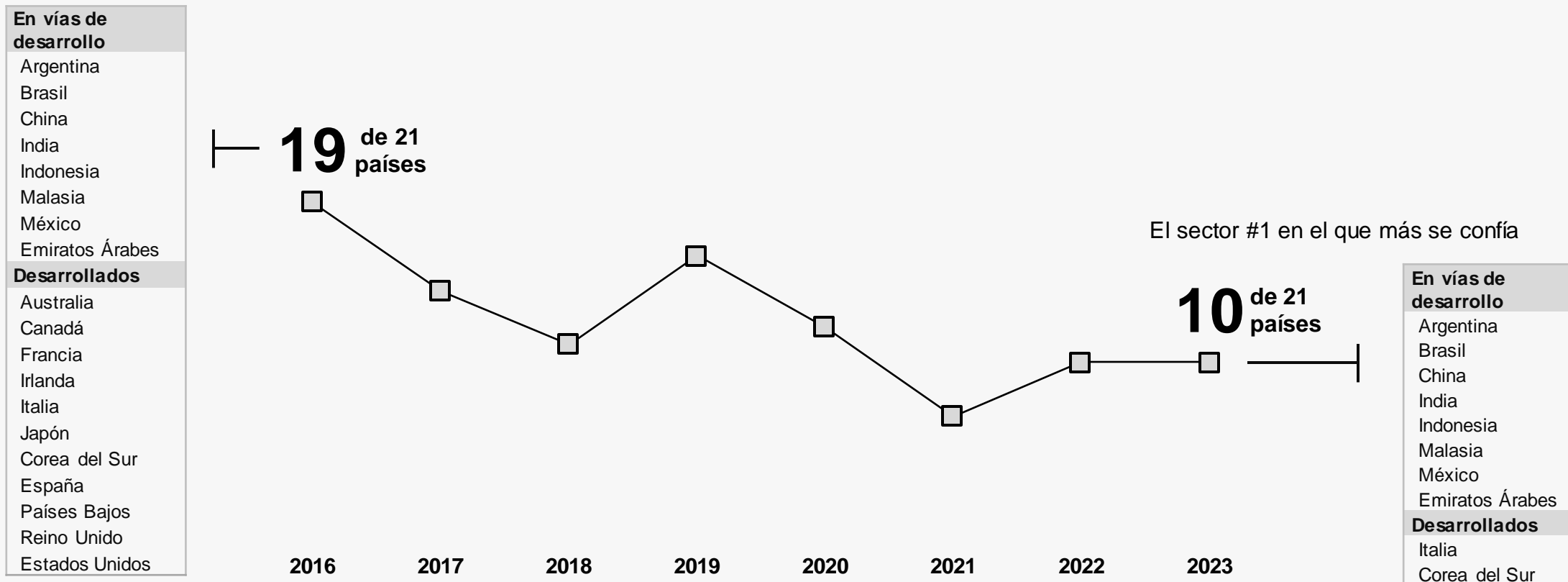


2023 Edelman Trust Barometer. TRU\_IND. Please indicate how much you trust businesses in each of the following industries to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. Industries shown to half of the sample. General population, 27-mkt avg. Year-over-year changes were tested for significance using a t-test set at the 99%+ confidence level.



# Desciende la confianza en el sector tecnológico en países donde prevalecía

Países en los que el sector tecnológico se considera el #1 sector en el que más se confía

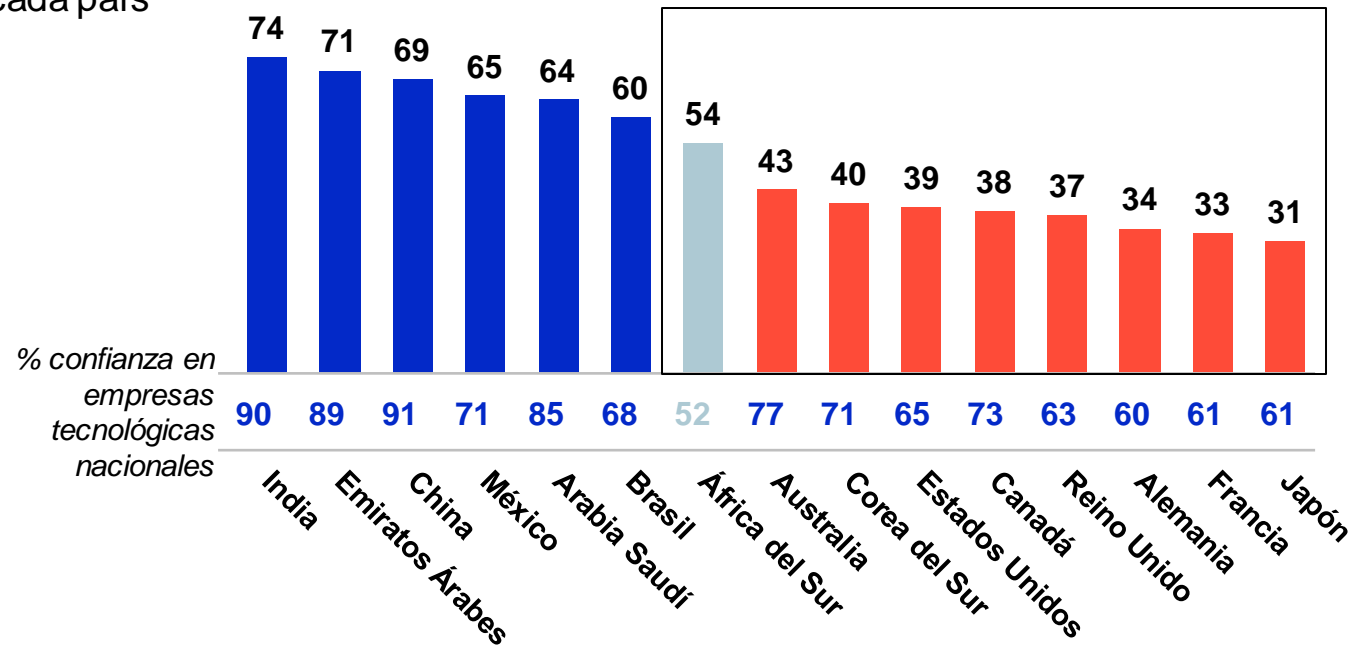


# Las divisiones geopolíticas debilitan la confianza mundial en el sector tecnológico

Porcentaje que afirma

Global 15

Media porcentual de confianza en empresas tecnológicas extranjeras entre los encuestados de cada país



## La preocupación por los productos no figura entre las tres principales razones para desconfiar de las empresas tecnológicas extranjeras

Los tres primeros motivos entre que aquellos que **desconfían** de las empresas tecnológicas con sede en el extranjero

No confío en <b>sus gobiernos</b>	<b>54</b>
No confío en <b>sus políticas de protección de datos</b>	<b>44</b>
Es probable que <b>sus gobiernos usen datos en nuestra contra</b>	<b>42</b>

2022 Edelman Trust Barometer Special Report: Trust in Technology. TEC\_TRU\_NAT. Now we would like to focus on global tech companies headquartered in specific markets. Please indicate how much you trust global tech companies headquartered in the following countries to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. TEC\_NAT\_WHY. You just said you don't trust tech companies that are headquartered in one or more foreign countries. Why don't you trust those companies? Pick all that apply. Question asked of those who distrust tech companies HQ'd in foreign countries (TEC\_TRU\_NAT/1-4 for any). General population, 15-mkt avg. Data on the left is showing a market's average trust rating of foreign tech companies (excl. Russia), as well as trust in the home market's tech companies.

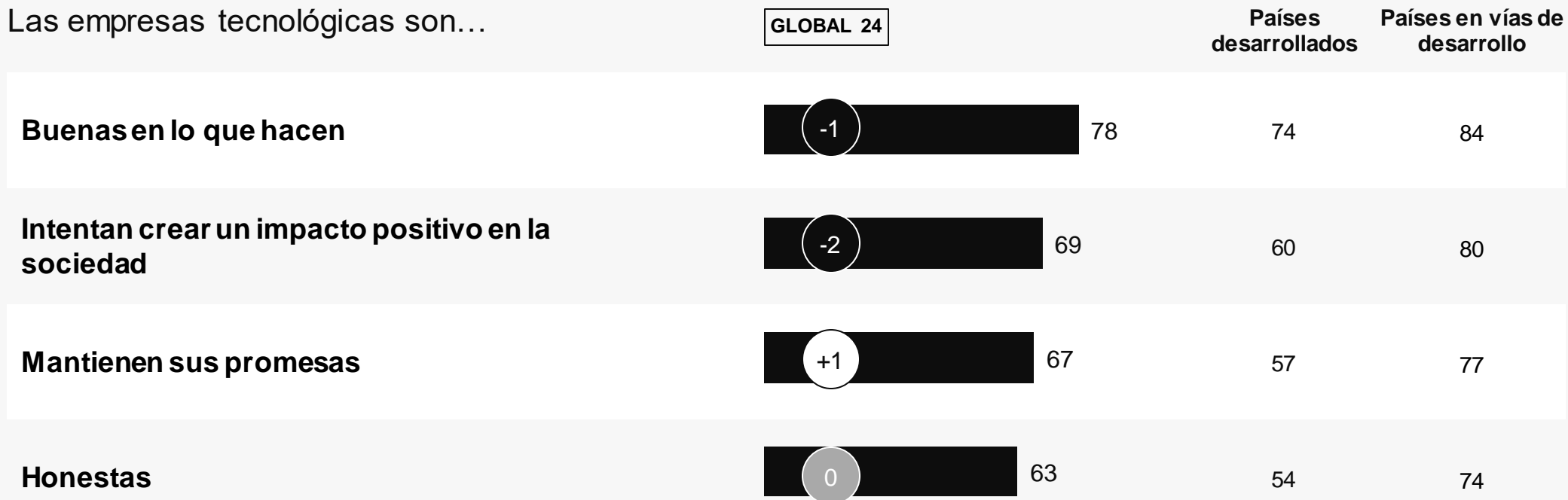


# Evolución en los últimos 4 años: Descenso de la competencia tecnológica y el impacto positivo

Porcentaje que afirma

Change, 2019 a 2023

Las empresas tecnológicas son...



*20 puntos de diferencia entre los países desarrollados y los países en vías de desarrollo por el impacto que tiene la transparencia y la honestidad*





# Las empresas tecnológicas fracasan en crear impacto más allá de los resultados

Porcentaje que afirma

Global 15

Las empresas tecnológicas están haciéndolo bien

*Un porcentaje inferior a la mayoría afirman que las empresas tecnológicas lo están haciendo bien en...*

En cuanto al desarrollo de negocio y los resultados de producto (media)

**58%**

El cuidado de los trabajadores y la creación de un ambiente inclusivo (media)

**47%**

La seguridad y la privacidad de datos (media)

**45%**

El impacto en la sociedad (media)

**43%**

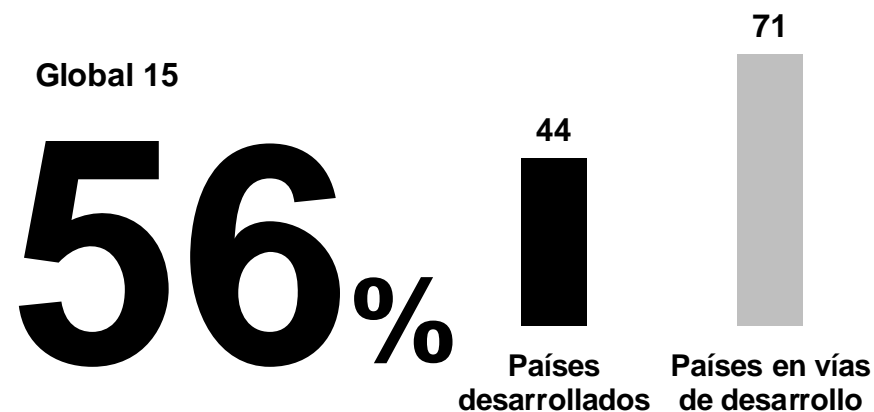
2022 Edelman Trust Barometer Special Report: Trust in Technology. TEC\_TRU\_PER. How well do you feel technology companies, in general, are doing each of the following? 5-point scale; top 2 box, doing well. Question asked of half of the sample. General population, 15-mkt avg. "Business and product performance" is an average of attributes 4, 7, 8, 10, 14, and 15; "Workforce treatment and diversity" is an average of attributes 11 and 12; "Data security and privacy" is an average of attributes 5, 6, 16, 17, and 18; "Societal impact" is an average of attributes 3, 9, 13, 19, 20, and 21.



# Los CEOs del sector tecnológico son percibidos como poco empáticos y con carencias de liderazgo para con la sociedad

Porcentaje que afirma

Las empresas tecnológicas son lideradas por personas que se preocupan por el bienestar de la sociedad



CEOs del sector tecnológico están haciendo un buen trabajo en usar sus influencias en beneficiar a la sociedad y no únicamente en promocionar su imagen según sus aspiraciones

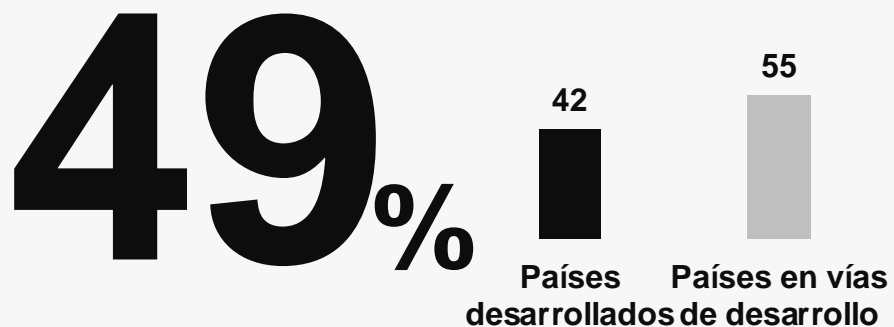


# Los países desarrollados desconfían de la igualdad y la visión de futuro de las empresas tecnológicas

Porcentaje que afirma

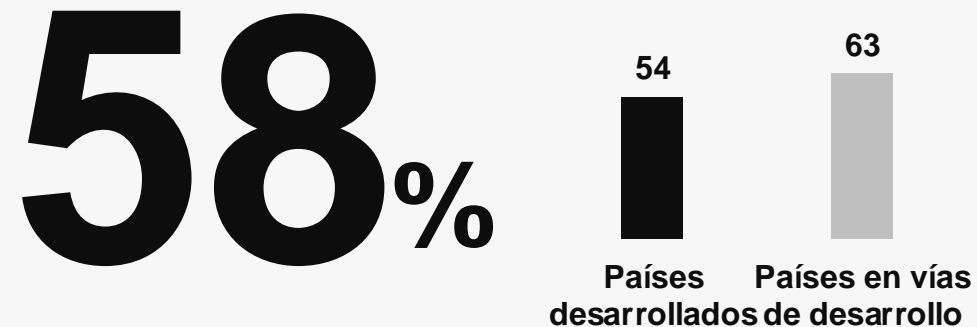
Las empresas tecnológicas **atienden los intereses de la sociedad de forma justa e igualitaria**

GLOBAL 27



Las empresas tecnológicas **tienen una visión de futuro** en la que creer

GLOBAL 27



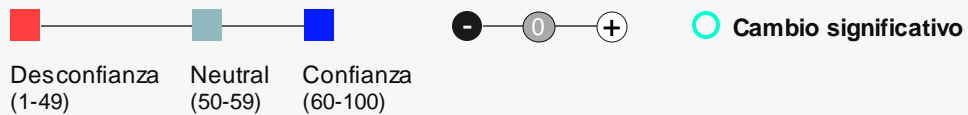
# Peligra la adopción de futuras tecnologías



# Se tiende a confiar menos en las tecnologías emergentes

Porcentaje que confía

GLOBAL 27



Entre subsectores tecnológicos

Entre subsectores financieros



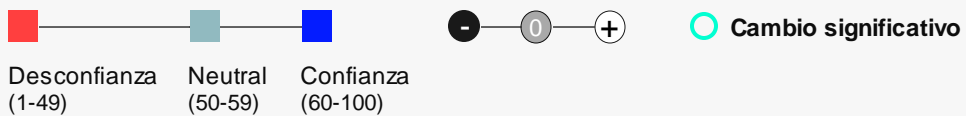
2023 Edelman Trust Barometer. TRU\_SUB\_XXX. Now thinking about specific sectors within the XXX industry, please indicate how much you trust businesses in each of the following sectors to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. Question asked of one-fifth of the sample. General population, 27-mkt avg. Year-over-year changes were tested for significance using a t-test set at the 99%+ confidence level.



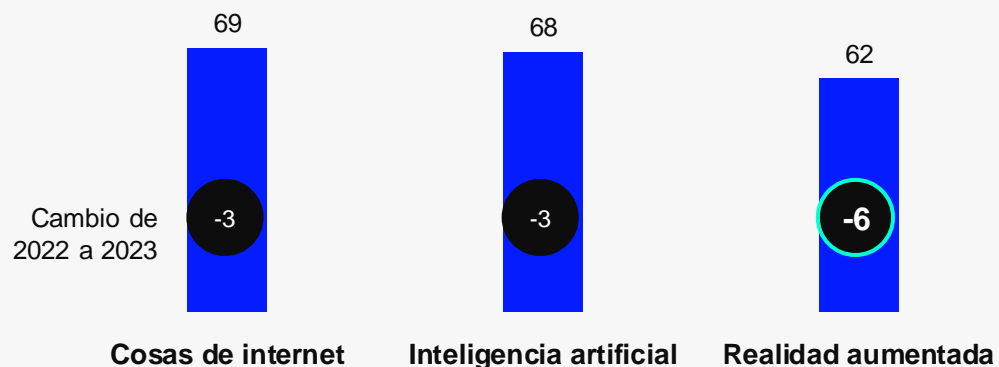
# La confianza en subsectores tecnológicos

## Los países en vías de desarrollo tienen más facilidad a la hora de confiar en las innovaciones tecnológicas

Porcentaje que afirma



Países en vías de desarrollo

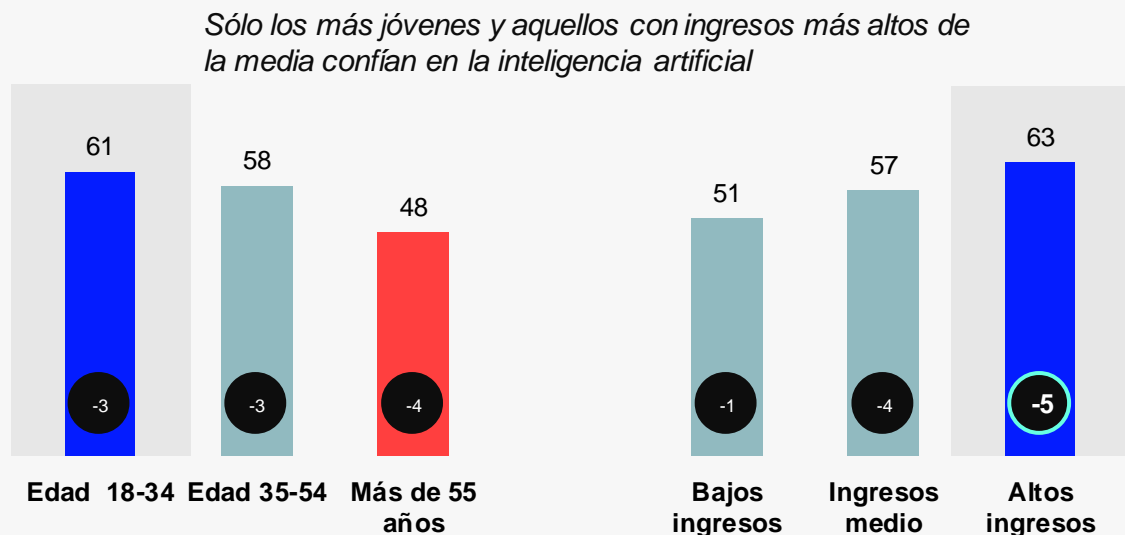
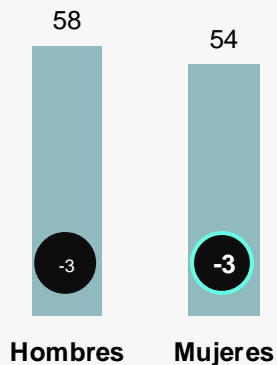
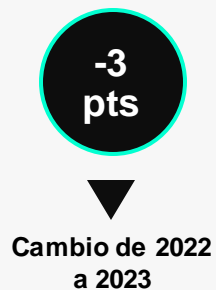
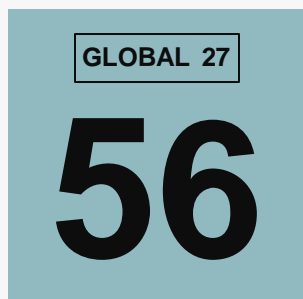
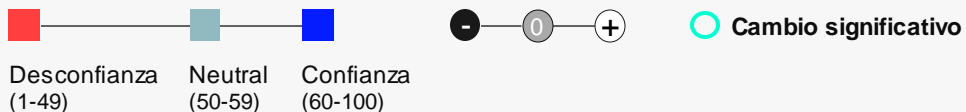


Países desarrollados



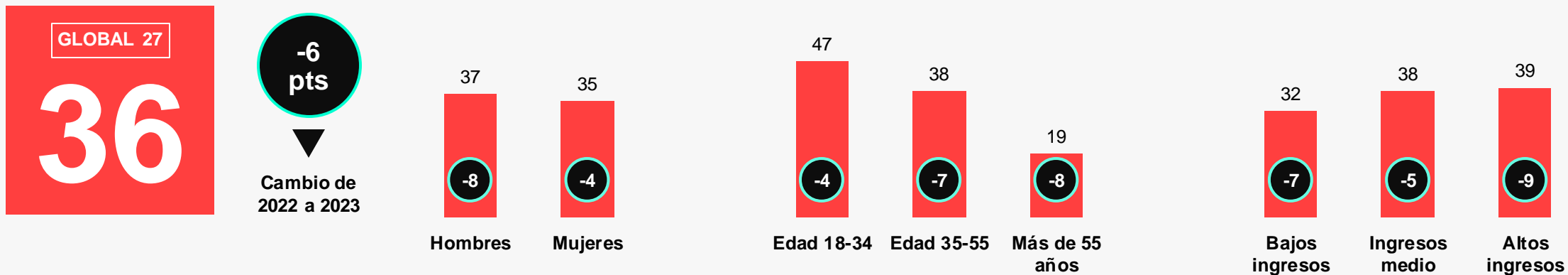
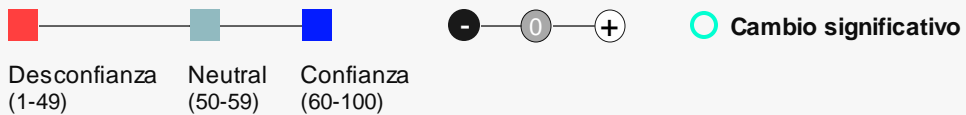
# Desciende la confianza en la Inteligencia Artificial de forma generalizada en todos los países

Porcentaje que confía



# La desconfianza en las criptomonedas se extiende a todos los países

Porcentaje que afirma



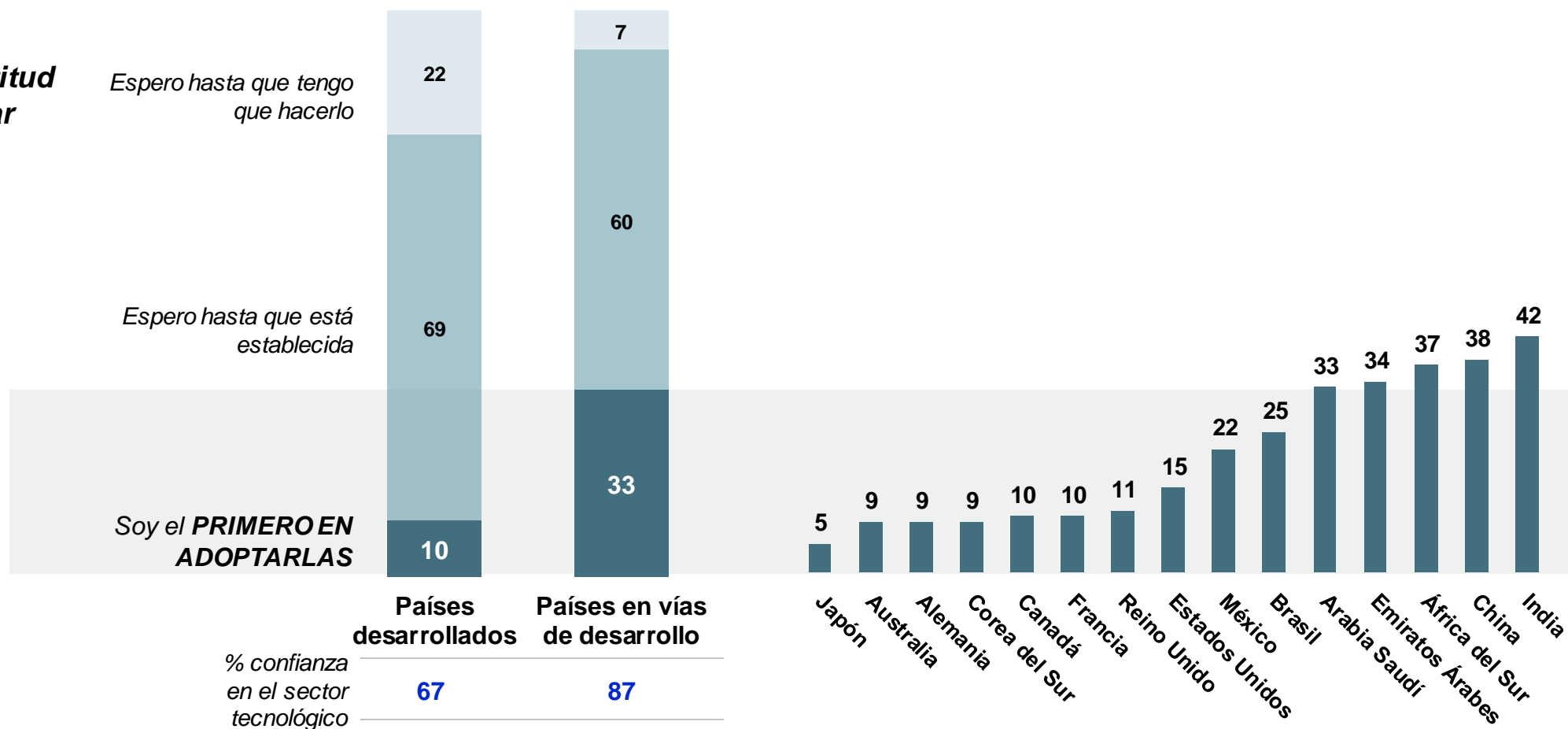
2023 Edelman Trust Barometer. TRU\_SUB\_FIN. [CRYPTOCURRENCY] Now thinking about specific sectors within the financial services industry, please indicate how much you trust businesses in each of the following sectors to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. Question asked of one-fifth of the sample. General population, 27-mkt avg and by gender, age and income. Year-over-year changes were tested for significance using a t-test set at the 99%+ confidence level.





# Donde la confianza es baja, la adopción de innovaciones tecnológicas también

¿Cuál es tu actitud frente a adoptar innovaciones tecnológicas?



2022 Edelman Trust Barometer Special Report: Trust in Technology. INN\_ATT. Please indicate how much you agree or disagree with the following statements. 9-point scale; top 4 box, agree. Question asked of half of the sample. WHO\_REG\_SM. To what extent would you trust each of the following to review and police online content? 9-point scale; codes 1-5; 99, do not trust. Question asked of half of the sample. General population, 15-mkt avg., and by developed and developing markets. "I do not trust platforms to regulate their online content" is an average of attributes 1 and 2.



# Las grandes expectativas del sector tecnológico



# Una amplia mayoría está convencida de que la tecnología es capaz de resolver los desafíos culturales más urgentes

Porcentaje que afirma que las innovaciones tecnológicas tendrían un impacto positivo en la resolución de desafíos

	Global 15	Países desarrollados	Países en vías de desarrollo
Acceso a un sistema sanitario	75	69	81
Competencia económica	75	70	81
Disponibilidad de empleos bien remunerados	71	65	78
Información de calidad	70	62	79
Ayudar a paliar los desafíos medioambientales	68	61	75
Escasez de alimentos	64	56	72
Impacto de la ralentización económica	63	53	75
Discriminación y prejuicios	61	50	72

*20 puntos de diferencia entre los países desarrollados y los países en vías de desarrollo*

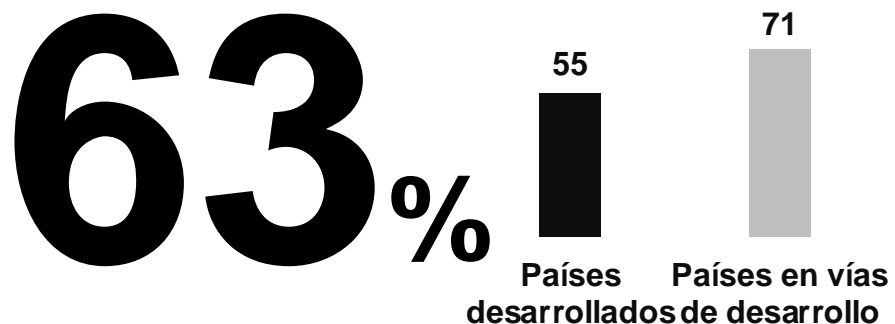


# Una amplia mayoría cree que la tecnología puede hacer que el trabajo sea mucho más significativo y accesible para todos

Porcentaje que afirma

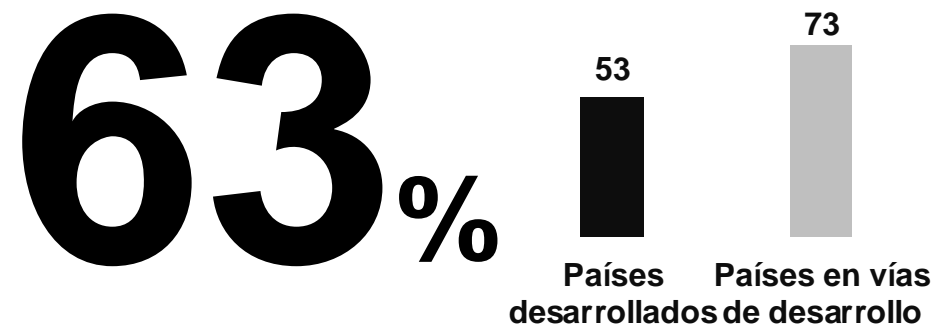
La tecnología, en un ambiente profesional, libera a los trabajadores para hacerles sentir que su trabajo es **significativo**

Global 15



La tecnología permite que **más personas encuentren trabajo**, a pesar de sus capacidades o responsabilidades de cuidado

Global 15



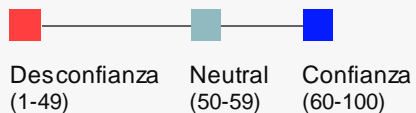
2022 Edelman Trust Barometer Special Report: Trust in Technology. TEC\_BST. Which of the following best describes the impact you believe that technological innovation will have in solving each of the following problems or challenges? 5-point scale; codes 3-5, positive impact. Question asked of half of the sample. General population, 15-mkt avg., and by developed and developing markets.



# Las empresas empleadoras que más confianza transmiten son las empresas tecnológicas

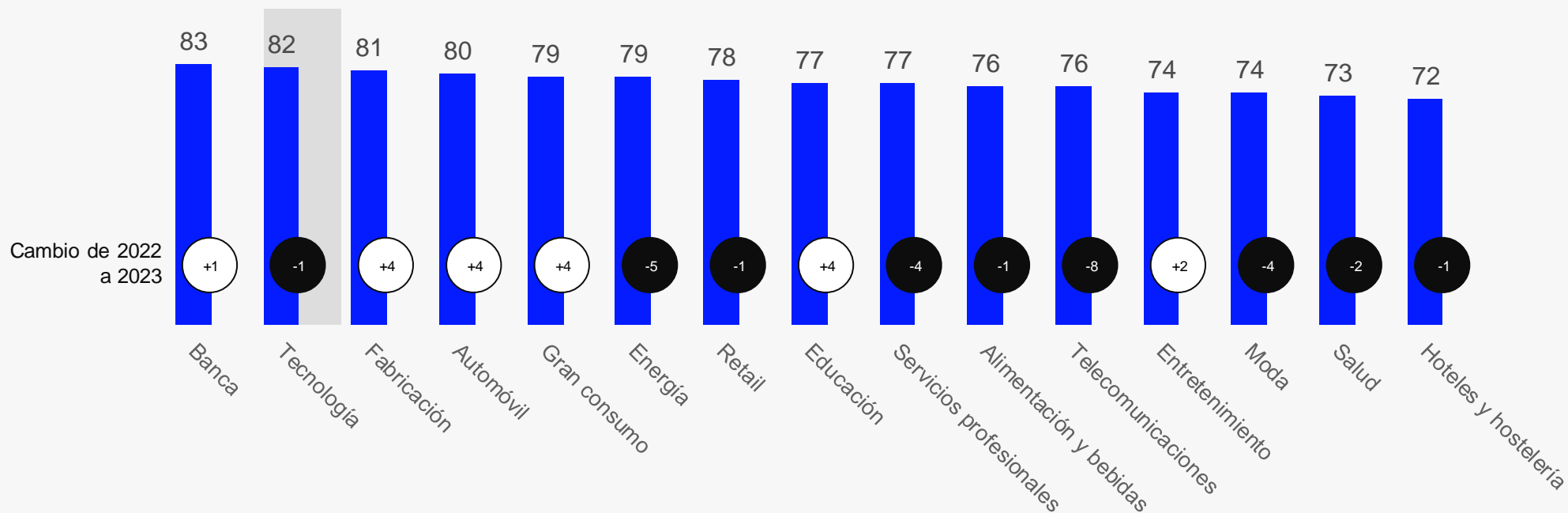
Porcentaje de confianza en mi empleador

GLOBAL 27



○ Cambio significativo

Entre aquellos empleadores de cada sector



2023 Edelman Trust Barometer. TRU\_INS. Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. General population, 27-mkt avg., among sector employees (Q43/1 AND Q420). "Your employer" only shown to those who are an employee of an organization (Q43/1). Year-over-year changes were tested for significance using a t-test set at the 99%+ confidence level.



# Las nuevas responsabilidades del sector tecnológico



# Se espera que los CEOs velen por los trabajadores, el clima y la discriminación

Porcentaje que afirma

Espero que los CEOs se posicionen públicamente sobre:

GLOBAL 27

**El trato a sus empleados**



**Cambio climático**



**Discriminación**



**Desigualdad económica**



**Inmigración**



# Mejorar el optimismo económico: invirtiendo en salarios justos, comunidades locales y la formación de aptitudes

Porcentaje que afirma

Los CEOs están obligados a...

GLOBAL 27

Pagar un sueldo justo

84

Garantizar que su comunidad sea segura  
y próspera

79

Pagar impuestos corporativos justos

78

Retener a sus empleados

78





# Demostrar compromiso con el clima y la mano de obra

Porcentaje que afirman que las empresas tecnológicas están **haciéndolo bien**

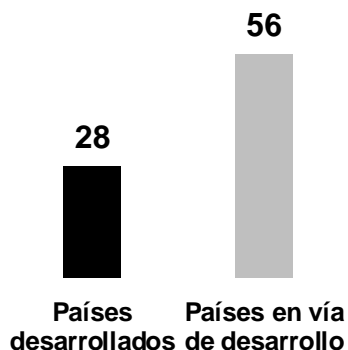
Las empresas están haciendo lo que deben hacer para **reducir el impacto del cambio climático**

Sus proveedores aplican **prácticas laborales justas y protegen el medio ambiente**

*Solo 4 de cada 10 afirman que las empresas tecnológicas están haciendo un buen trabajo en materia de sostenibilidad o trabajo*

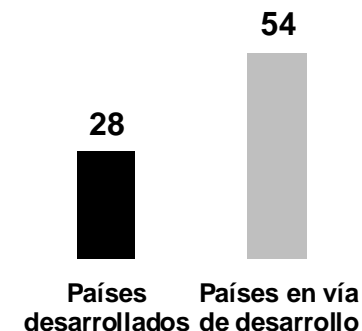
Global 15

**41%**



Global 15

**40%**



# Permitir que la gente decida sobre sus datos

Porcentaje que afirma

Me siento **cómodo compartiendo mis datos**,  
aun así, creo que las empresas deberían...

Global 15

<b>Promover acciones que permitan</b> almacenar mis datos de forma segura	79
<b>Ofrecerme el poder de decisión</b> sobre el uso que se le da a mis datos o cómo se almacenan (media)	78
<b>Ser transparentes</b> sobre cómo almacenan mis datos	77
Garantizar que mis datos <b>no serán compartidos con el Gobierno</b>	77
Almacenar los datos de usuario solo en <b>países con una estricta ley de protección de datos</b>	76
Tratar adecuadamente cualquier <b>violación de datos</b>	72



# Educar sobre las ventajas e inconvenientes de la tecnología

Porcentaje que afirma

---

Para **incrementar la confianza en nuevas tecnologías**, las empresas tecnológicas deberán...

Comunicar sus **beneficios**

Global 15

**41** %

Comunicar sus **inconvenientes**

Global 15

**38** %



En definitiva:

**El sector tecnológico necesita abrirse  
un nuevo camino que le permita  
construir una confianza más  
consolidada**

# Nuestras recomendaciones para construir confianza en el sector tecnológico

**1**

## Asuma los grandes desafíos del ahora

Hasta ahora, la competencia y la innovación de productos han sido los propulsores de la confianza en el sector tecnológico, sin embargo, ahora los líderes tecnológicos deben hacer frente al clima, la desigualdad y la desinformación.

**2**

## Comunica una visión tecnológica más inclusiva

El éxito de la adopción de las tecnologías del futuro exige una visión más inclusiva en la que personas de cualquier origen o creencia puedan verse representadas.

**3**

## Cubra el vacío político en todas las zonas geográficas

Las empresas tecnológicas pueden brindar credibilidad a las conversaciones públicas con gobiernos y ONG, utilizando su experiencia para crear políticas de confianza, ya sea en contextos nacionales o internacionales.

**4**

## Garantiza que los objetivos externos respondan a la motivación interna

Los empleados de las empresas tecnológicas se encuentran entre los que más confían y deben participar regularmente en la visión externa para garantizar su viabilidad a largo plazo.



# Datos adicionales

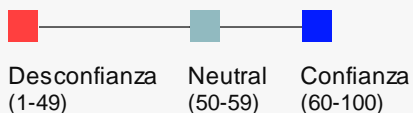


# Confianza en los subsectores tecnológicos

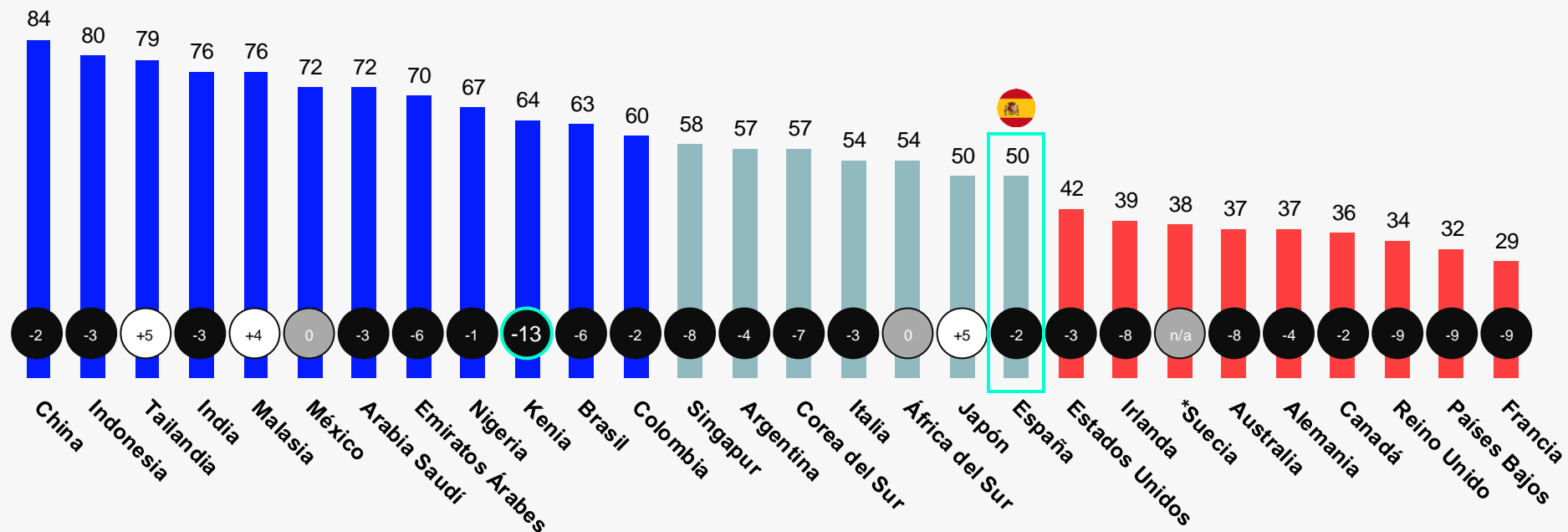
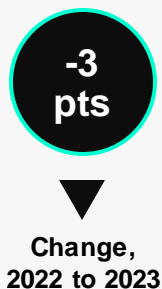
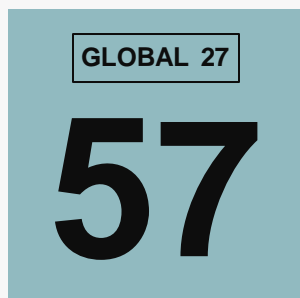
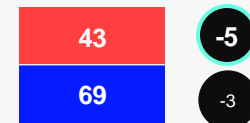


# Desciende la confianza en las cosas de Internet en 22 de 27 países

Porcentaje que confía



Países desarrollados



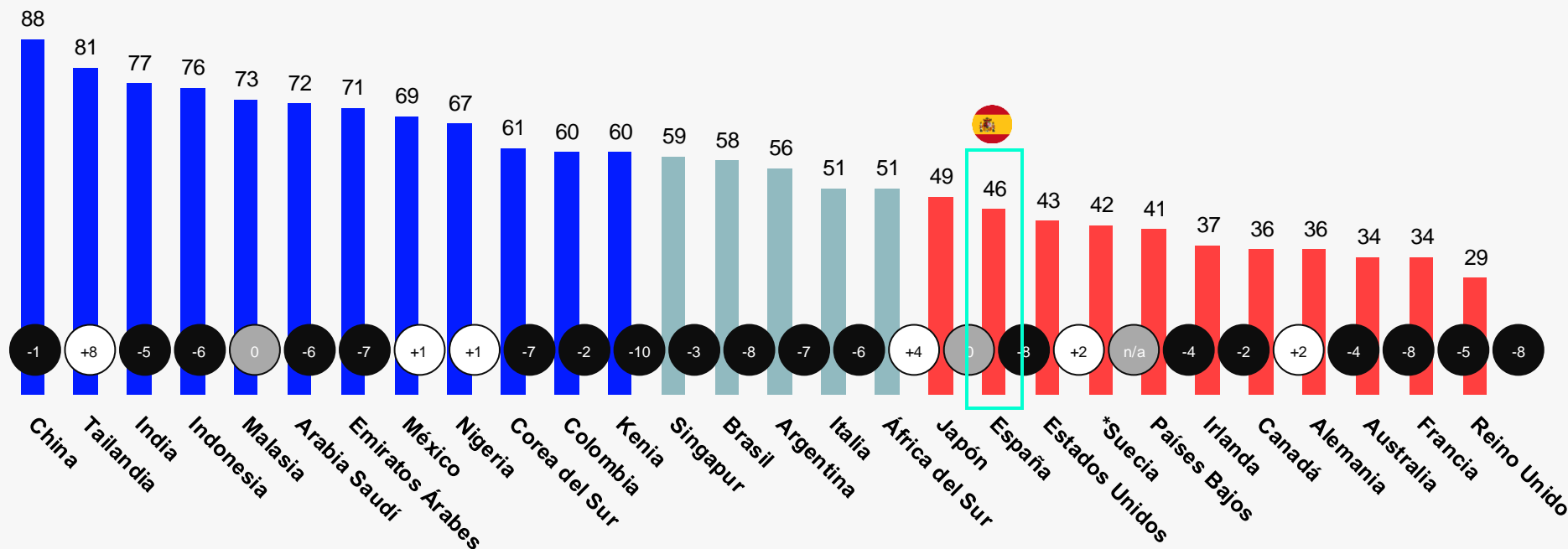
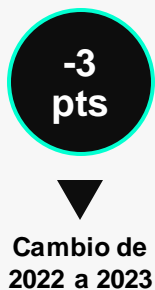
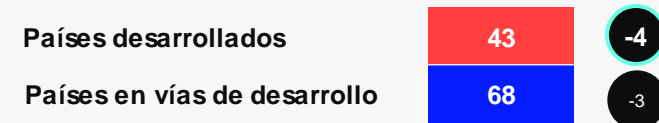
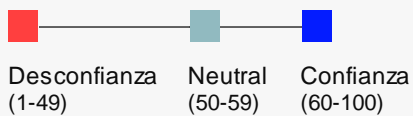
2023 Edelman Trust Barometer. TRU\_SUB\_TEC. Now thinking about specific sectors within the technology industry, please indicate how much you trust businesses in each of the following sectors to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. Question asked of one-fifth of the sample. General population, 27-mkt avg., and by developed and developing markets. \*Sweden is not included in the global average. Year-over-year changes were tested for significance using a t-test set at the 99%+ confidence level.





# Desciende la confianza en la inteligencia artificial en 19 de 27 países

Porcentaje que confía

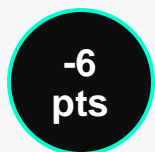
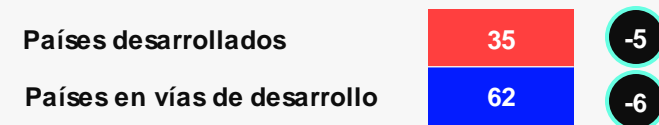
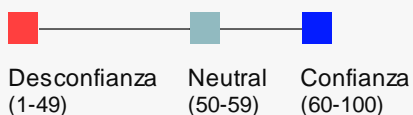


2023 Edelman Trust Barometer. TRU\_SUB\_TEC. Now thinking about specific sectors within the technology industry, please indicate how much you trust businesses in each of the following sectors to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. Question asked of one-fifth of the sample. General population, 27-mkt avg., and developed and developing markets. \*Sweden is not included in the global average. Year-over-year changes were tested for significance using a t-test set at the 99% confidence level.

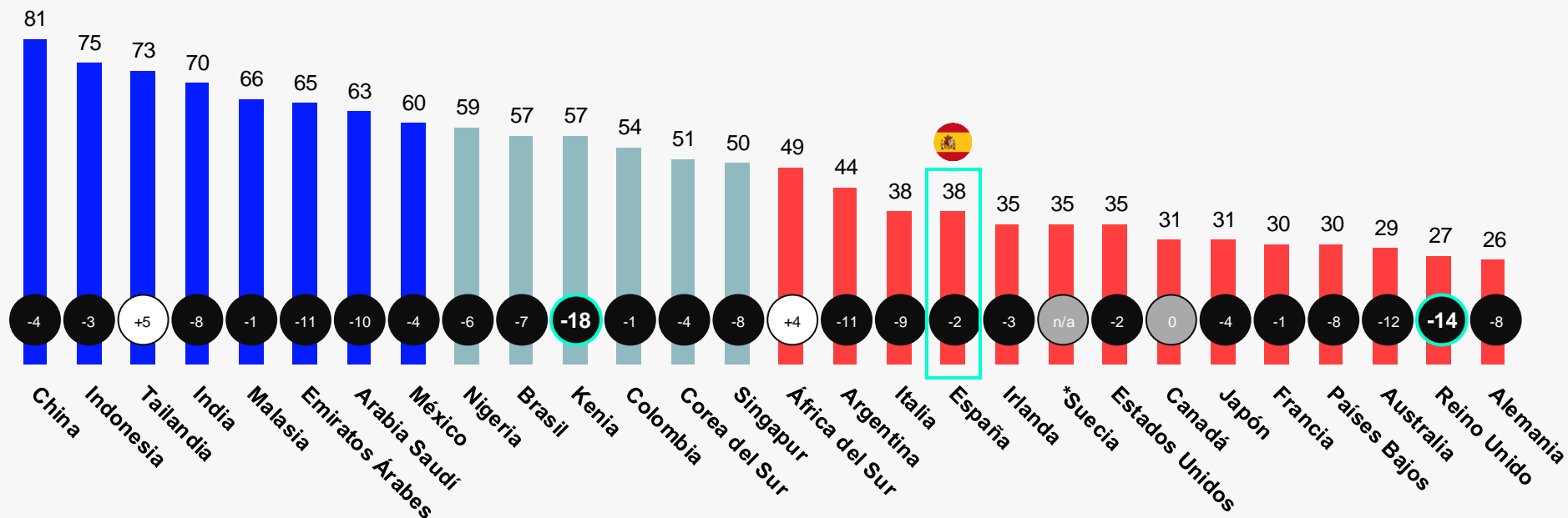


# Desciende la confianza en la realidad aumentada en 24 de 27 países

Porcentaje que confía



Cambio de 2022 a 2023

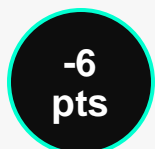
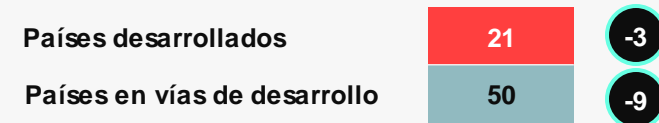
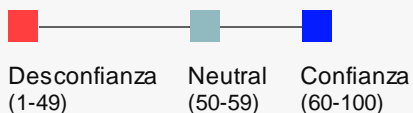


2023 Edelman Trust Barometer. TRU\_SUB\_TEC. Now thinking about specific sectors within the technology industry, please indicate how much you trust businesses in each of the following sectors to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. Question asked of one-fifth of the sample. General population, 27-mkt avg., and developed and developing markets. \*Sweden is not included in the global average. Year-over-year changes were tested for significance using a t-test set at the 99%+ confidence level.

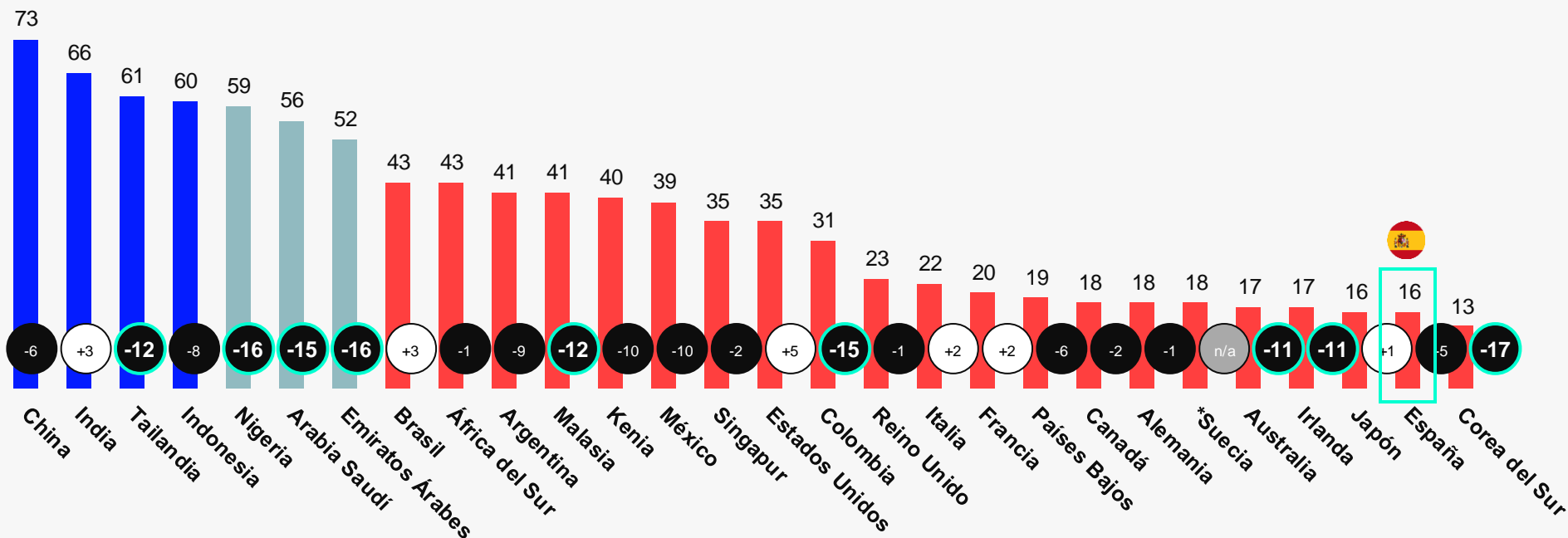


# Disminuye la confianza en las criptomonedas y los activos digitales en 21 de 27 países

Porcentaje que confía



Cambio de 2022 a 2023



2023 Edelman Trust Barometer. TRU\_SUB\_FIN. Now thinking about specific sectors within the financial services industry, please indicate how much you trust businesses in each of the following sectors to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. General population, 27-mkt avg., and developed and developing markets. \*Sweden is not included in the global average. Year-over-year changes were tested for significance using a t-test set at the 99%+ confidence level.

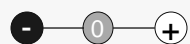


# Dimensiones de la confianza



# 8 de cada 10 consideran que las empresas tecnológicas son competentes

Porcentaje que afirma



En general, se considera que las empresas tecnológicas son buenas en lo que hacen

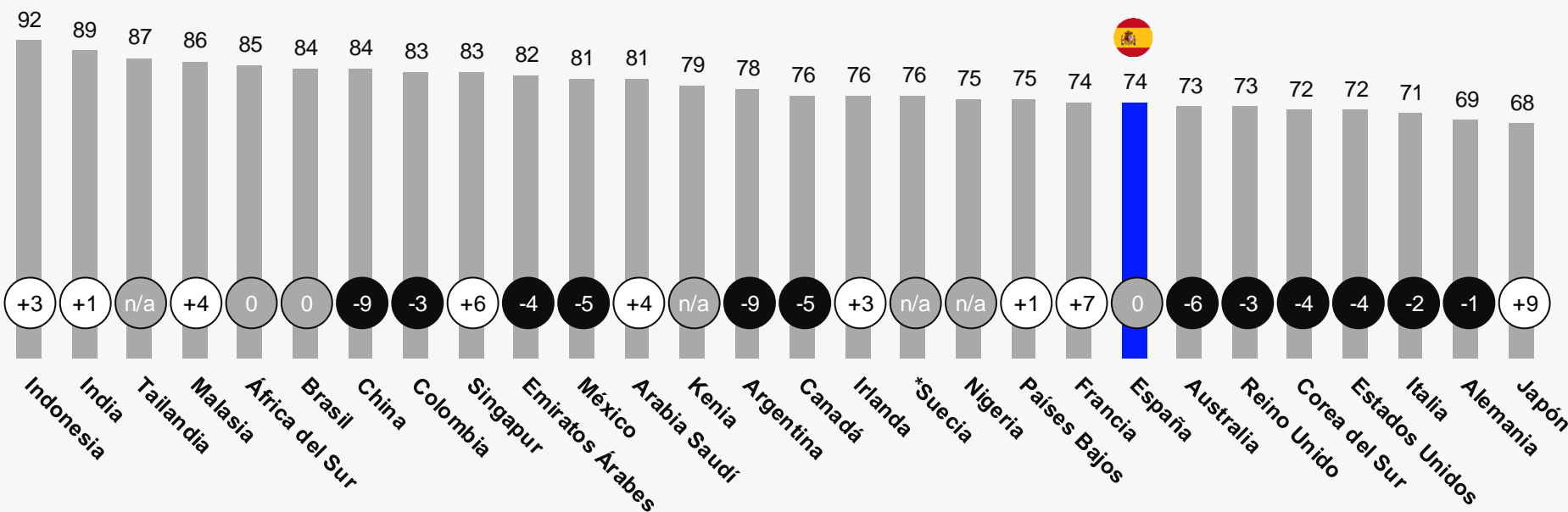
GLOBAL 24

# 78%

**-1 pt**

Change, 2019 to 2023

Países desarrollados 74 (+1)  
Países en vías de desarrollo 84 (-2)

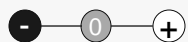


2023 Edelman Trust Barometer. TRU\_3D\_TEC.. To what extent do you agree with the following statements in regards to technology companies? 7-point scale; top 3 box, agree. Question shown to one-fifth of the sample. General population, 24-mkt avg., and developed and developing markets. \*Sweden is not included in the global average.



# 7 de cada 10 afirman que las compañías tecnológicas intentan crear un impacto positivo en la sociedad

Porcentaje que afirma



En general, las empresas tecnológicas intentan crear un impacto positivo en la sociedad

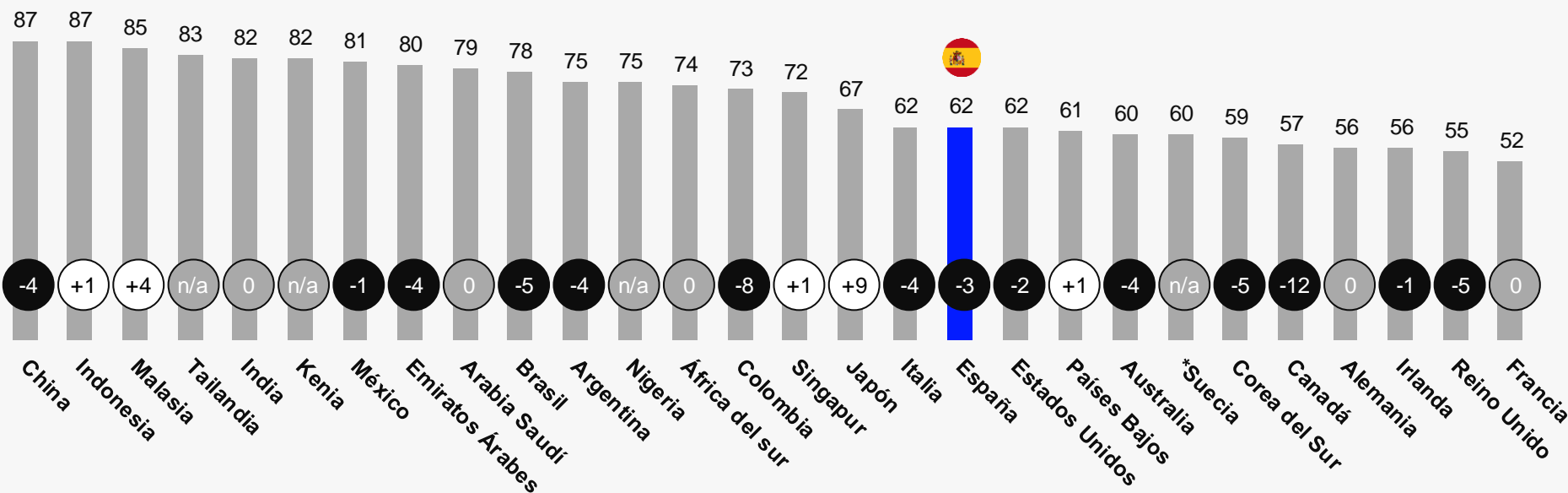
Países desarrollados	60	-2
Países en vías de desarrollo	80	-2

GLOBAL 24

69%

-2 pts

Cambio de 2019 a 2023



2023 Edelman Trust Barometer. TRU\_3D\_TEC.. To what extent do you agree with the following statements in regards to technology companies? 7-point scale; top 3 box, agree. Question shown to one-fifth of the sample. General population, 24-mkt avg., and developed and developing markets. \*Sweden is not included in the global average.



# 2 de cada 3 afirman que las empresas tecnológicas mantienen sus promesas

Porcentaje que afirma

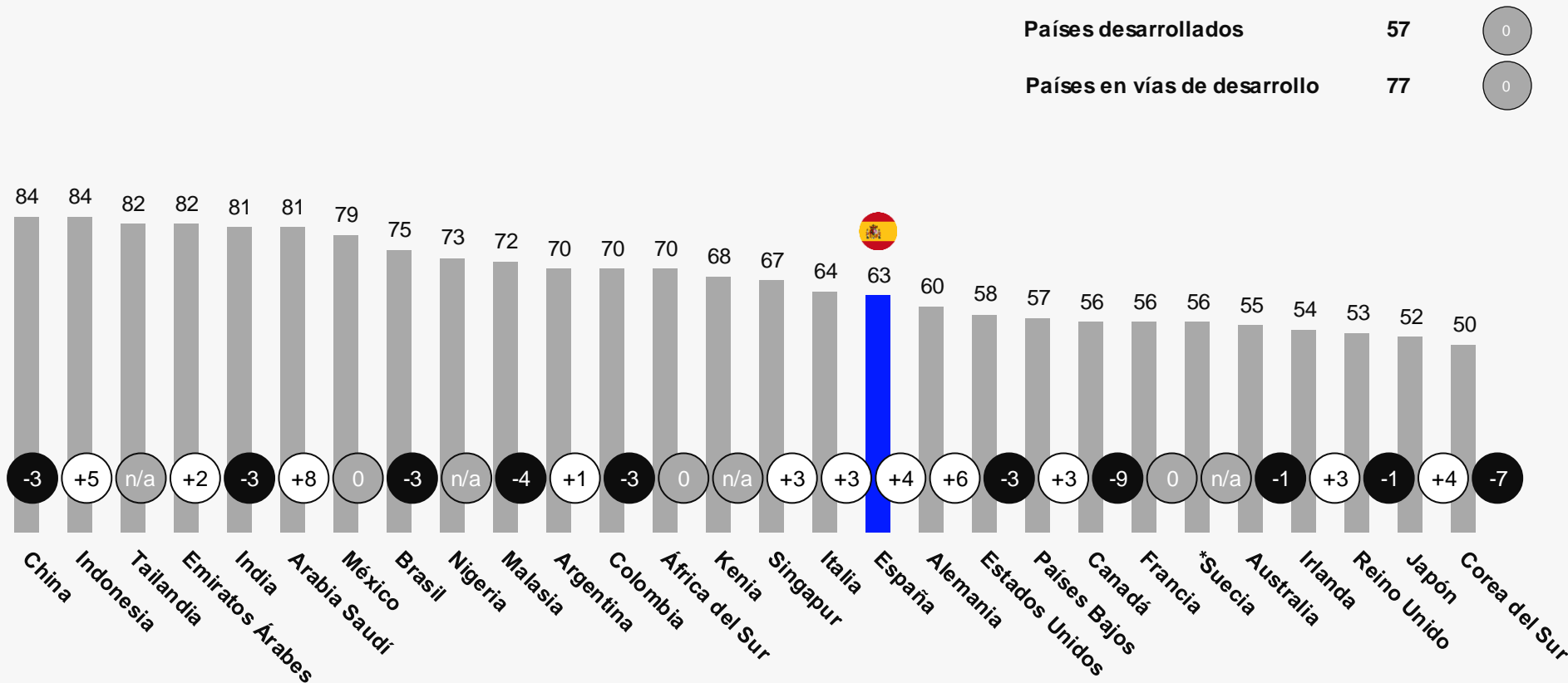


En general, las empresas tecnológicas mantienen sus promesas

GLOBAL 24

**67%**

**+1 pt**  
Cambio de 2019 a 2023

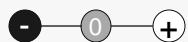


2023 Edelman Trust Barometer. TRU\_3D\_TEC.. To what extent do you agree with the following statements in regards to technology companies? 7-point scale; top 3 box, agree. Question shown to one-fifth of the sample. General population, 24-mkt avg., and developed and developing markets. \*Sweden is not included in the global average.



# Los países desarrollados desconfían de la honestidad de las empresas tecnológicas

Porcentaje que afirma



En general, las empresas tecnológicas son sinceras

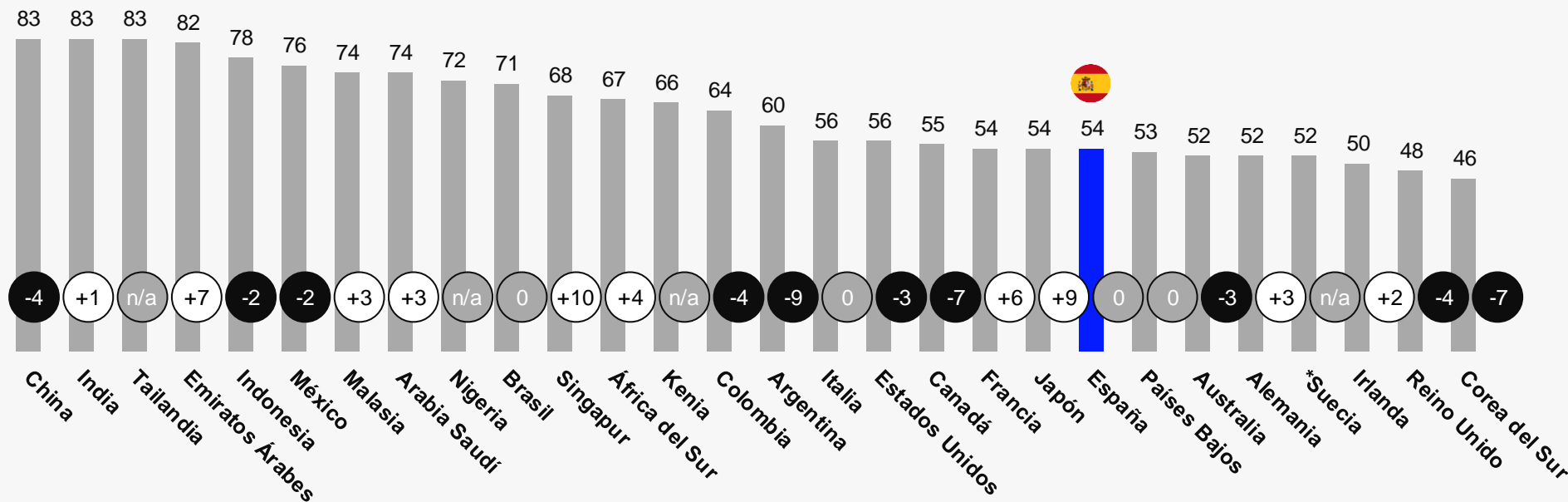
Países desarrollados	54	+1
Países en vías de desarrollo	74	0

GLOBAL 24

63%

0 pts

Cambio de 2019 a 2023



2023 Edelman Trust Barometer. TRU\_3D\_TEC.. To what extent do you agree with the following statements in regards to technology companies? 7-point scale; top 3 box, agree. Question shown to one-fifth of the sample. General population, 24-mkt avg., and developed and developing markets. \*Sweden is not included in the global average.





# Los países desarrollados desconfían en la visión tecnológica del futuro

Porcentaje que afirma

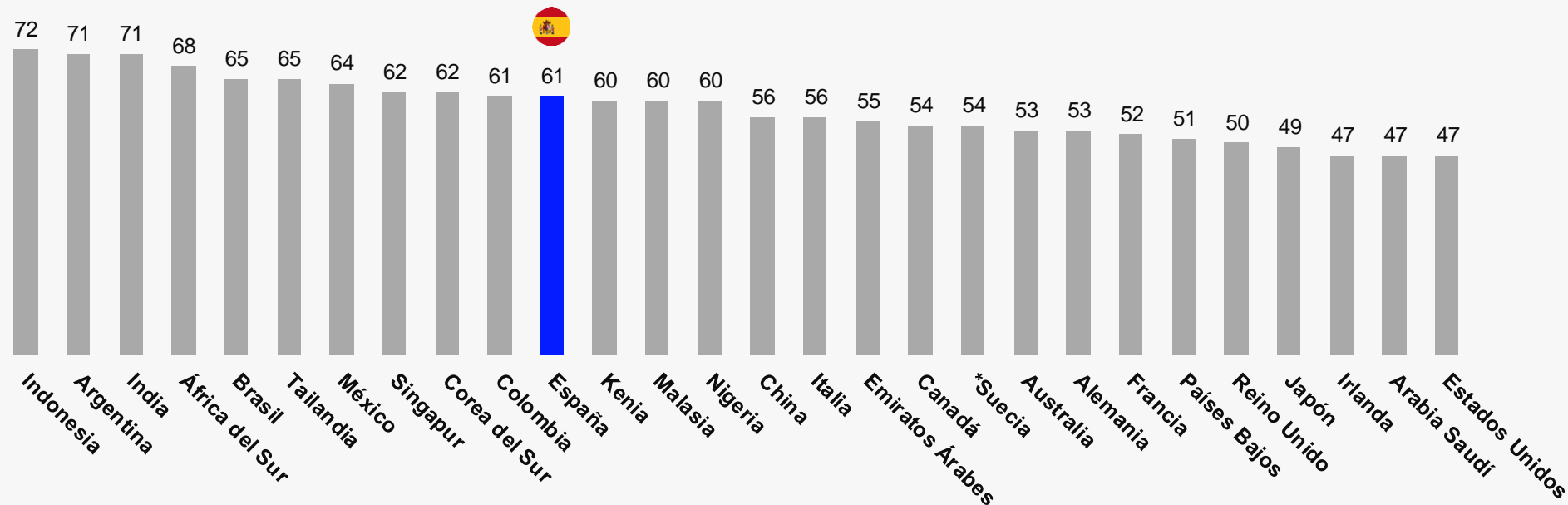
Confío en la **visión de futuro** que tienen las empresas tecnológicas

Países desarrollados 54

Países en vías de desarrollo 63

GLOBAL 27

58%



2023 Edelman Trust Barometer. TEC\_PER\_DIM. In thinking about why you do or do not trust technology companies, please specify where you think they fall on the scale between the two opposing descriptions. 11-point scale; top 5 box, positive. Question shown to one-fifth of the sample. General population, 27-mkt avg., and developed and developing markets. \*Sweden is not included in the global average.



# Una amplia mayoría no está convencida de que las empresas tecnológicas sean justas e inclusivas

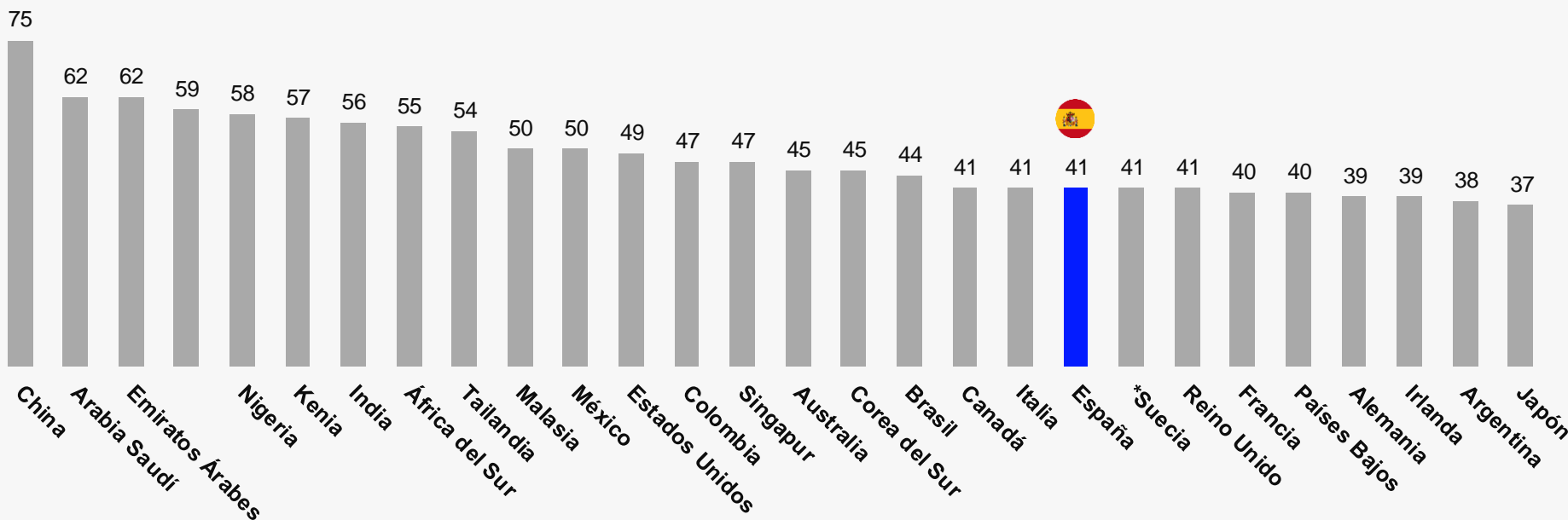
Porcentaje que afirma

Las empresas tecnológicas **atienden los intereses de la sociedad de forma justa e igualitaria**

Países desarrollados 42  
Países en vía de desarrollo 55

GLOBAL 27

# 49%



2023 Edelman Trust Barometer. TEC\_PER\_DIM. In thinking about why you do or do not trust technology companies, please specify where you think they fall on the scale between the two opposing descriptions. 11-point scale; top 5 box, positive. Question shown to one-fifth of the sample. General population, 27-mkt avg., and developed and developing markets. \*Sweden is not included in the global average.

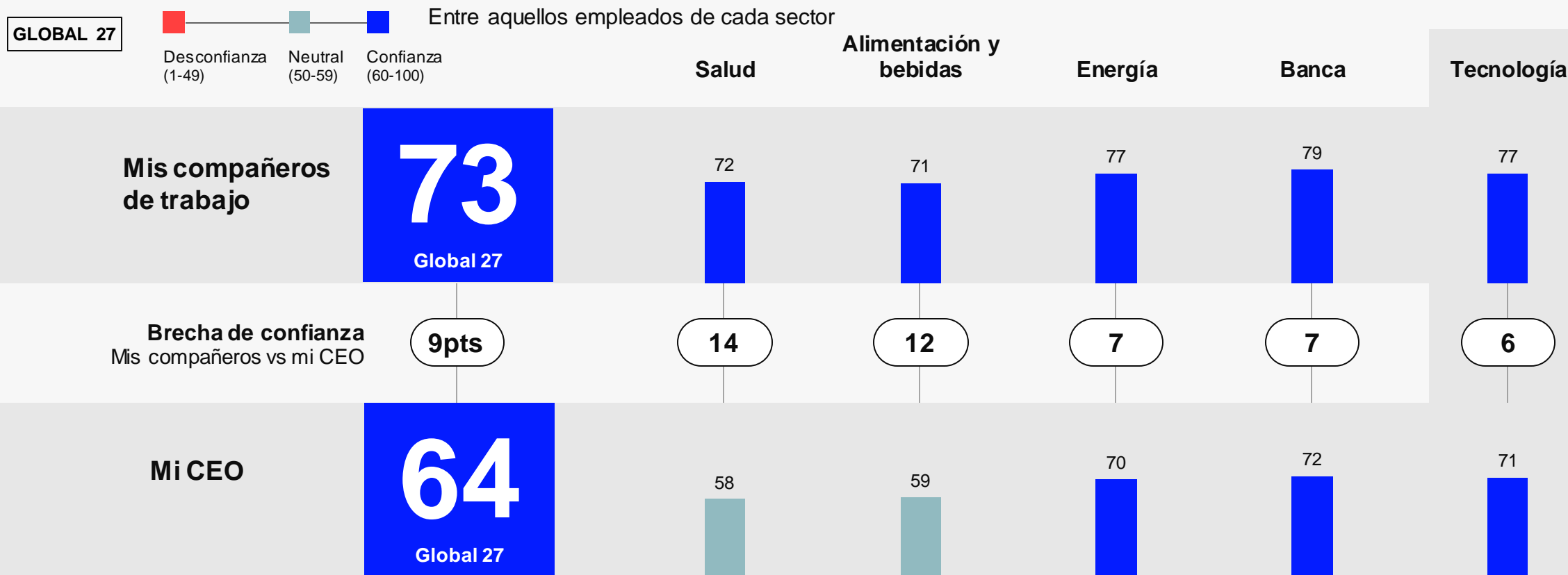


# Confianza de los empleados del sector tecnológico



# Internamente, los trabajadores del sector tecnológico confían en el CEO de su empresa casi tanto como en sus compañeros de trabajo

Porcentaje de confianza en el empleador



2023 Edelman Trust Barometer. TRU\_PEP. Below is a list of groups of people. For each one, please indicate how much you trust that group of people to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. Some attributes asked of half of the sample. General population, 27-mkt avg by sector employees (Q43/1 AND Q420). "My coworkers" and "my CEO" only shown to those who are an employee of an organization (Q43/1).



# Regulaciones tecnológicas



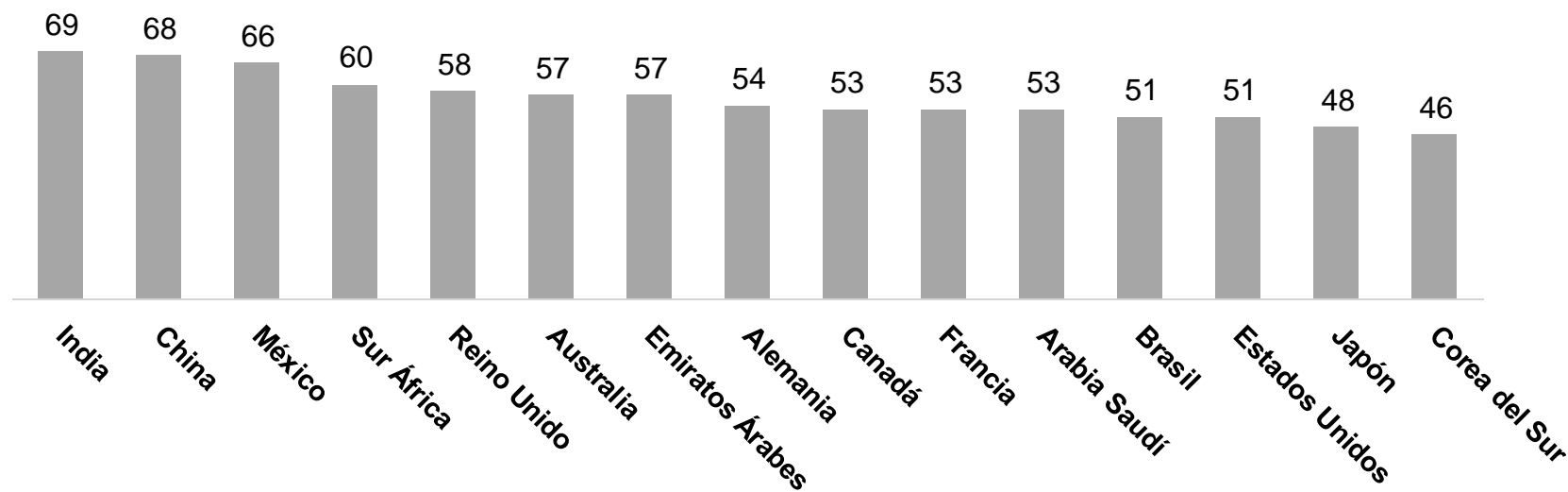
# Las innovaciones futuras carecen de un regulador de confianza

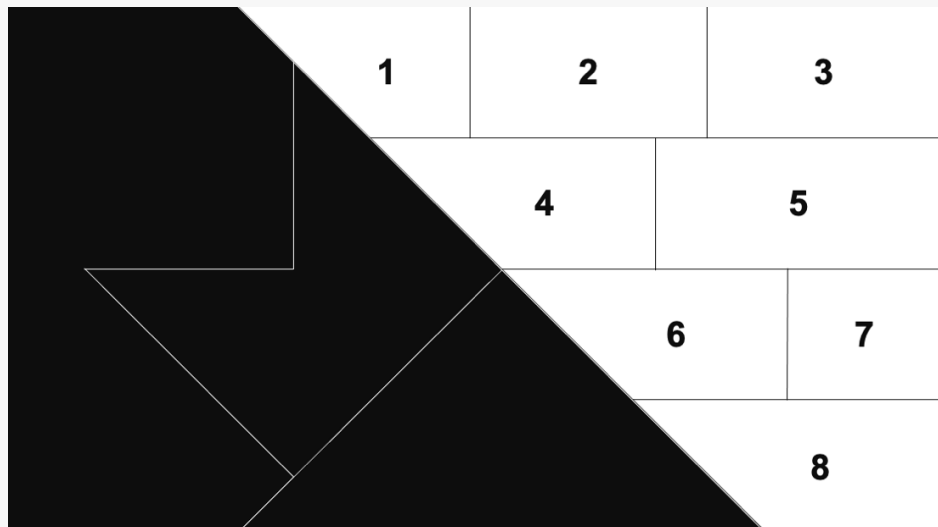
Porcentaje que afirma

Los reguladores gubernamentales **no conocen bien las tecnologías emergentes** para regularlas eficazmente

Global 15

# 56%





## Cover Image Credits

1. **Young Businesswoman checking Financial Stock Market on Phone:** *d3sign via Getty Images*
2. **Supporters Of Brazilian Former President Jair Bolsonaro Invade Planalto Presidential Palace On Jan 8 In Brazil:** *Sergio Lima/ AFP via Getty Images*
3. **Ukrainian President Volodymyr Zelensky During A Join Press Conference With UN Secretary-General in Kyiv, Ukraine:** *Sergei Supinsky/ AFP via Getty Images*
4. **Pakistan's Naval Personnel Rescue Flood-affected People From Their Homes:** *Aamir Qureshi/ AFP via Getty Images*
5. **Solar Panels and Wind Turbines:** *P. Steeger via Getty Images*
6. **Elon Musk Offers To Buy Twitter:** *Jakub Porzycki/ NurPhoto via Getty Images*
7. **Sam Bankman-fried, CEO Of FTX US Derivatives, Testifies During The U.S. House Agriculture Committee Hearing:** *Tom Williams/ CQ-Roll Call, Inc via Getty Images*
8. **Businesswoman on Video Call:** *Morsa Images via Getty Images*

