



Seminario

CONSTRUYENDO CONFIANZA

¿Cuál es la fórmula?

Agenda



Contexto



Crisis de confianza



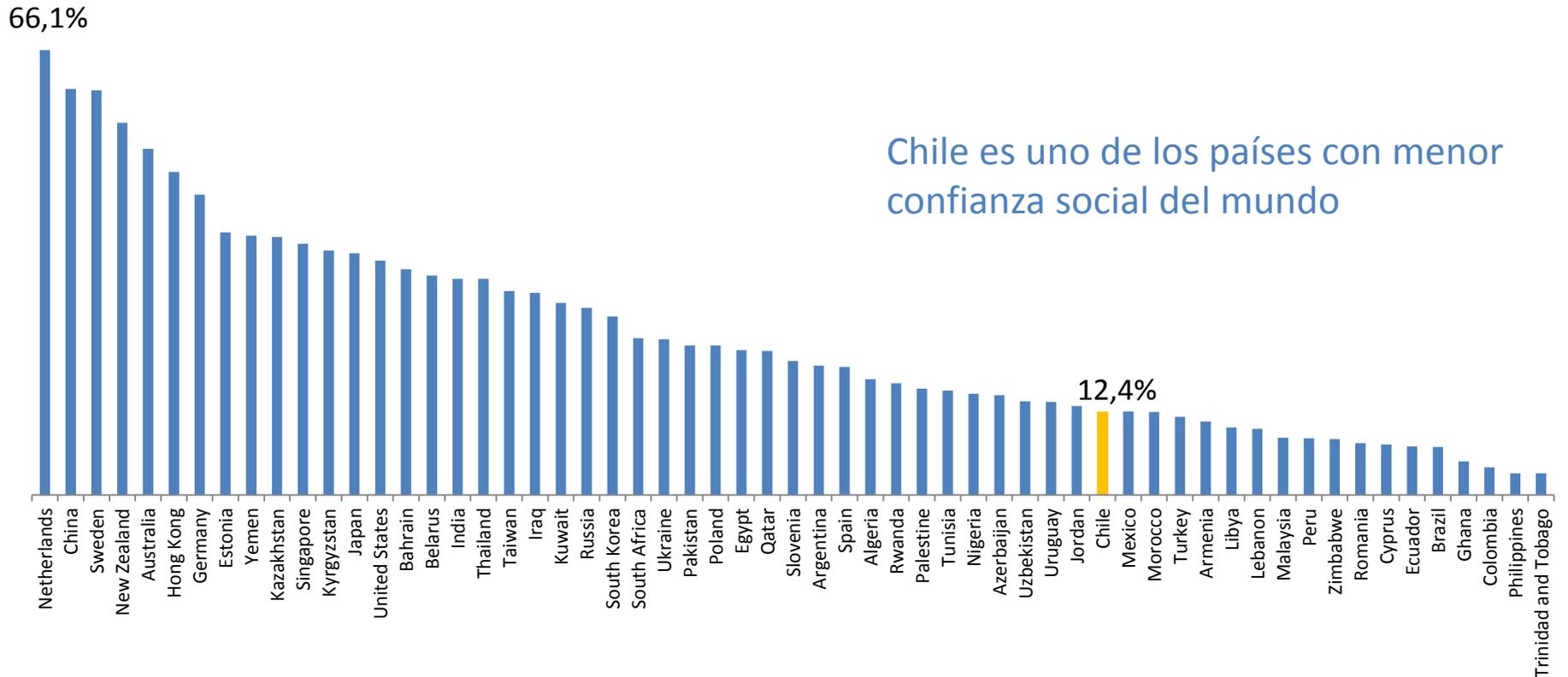
Confianza institucional



Contexto

Contexto

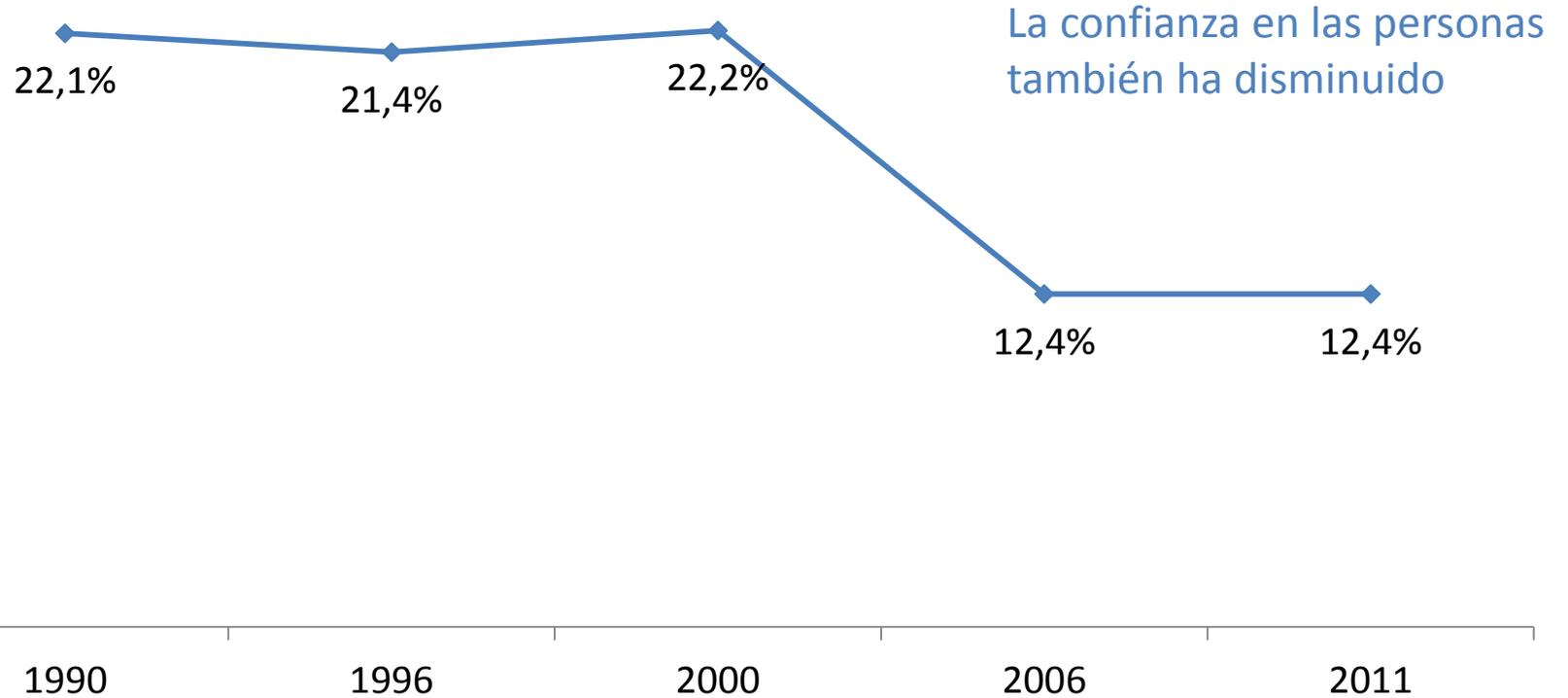
% que afirma que "Se puede confiar en la mayoría de la gente"



Fuente: World Value Survey 2010-2014

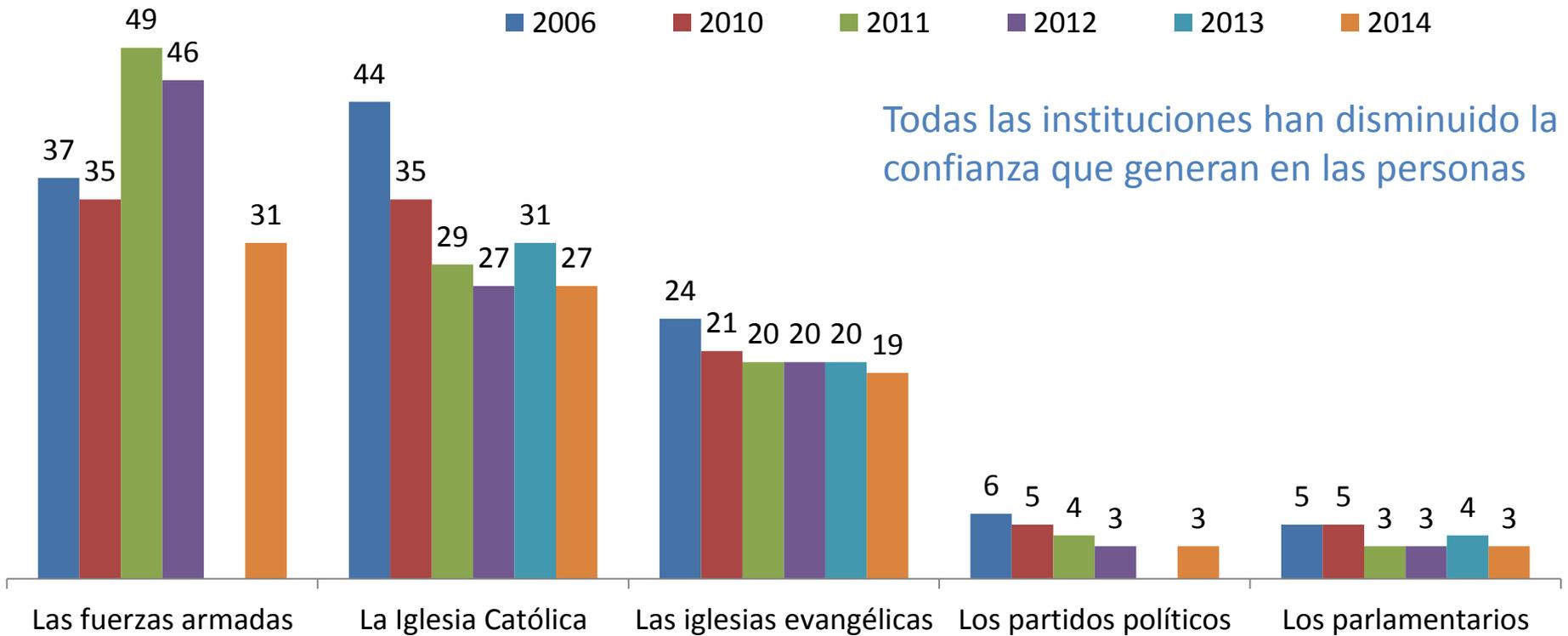
Contexto

% que afirma que "Se puede confiar en la mayoría de las personas"



Contexto

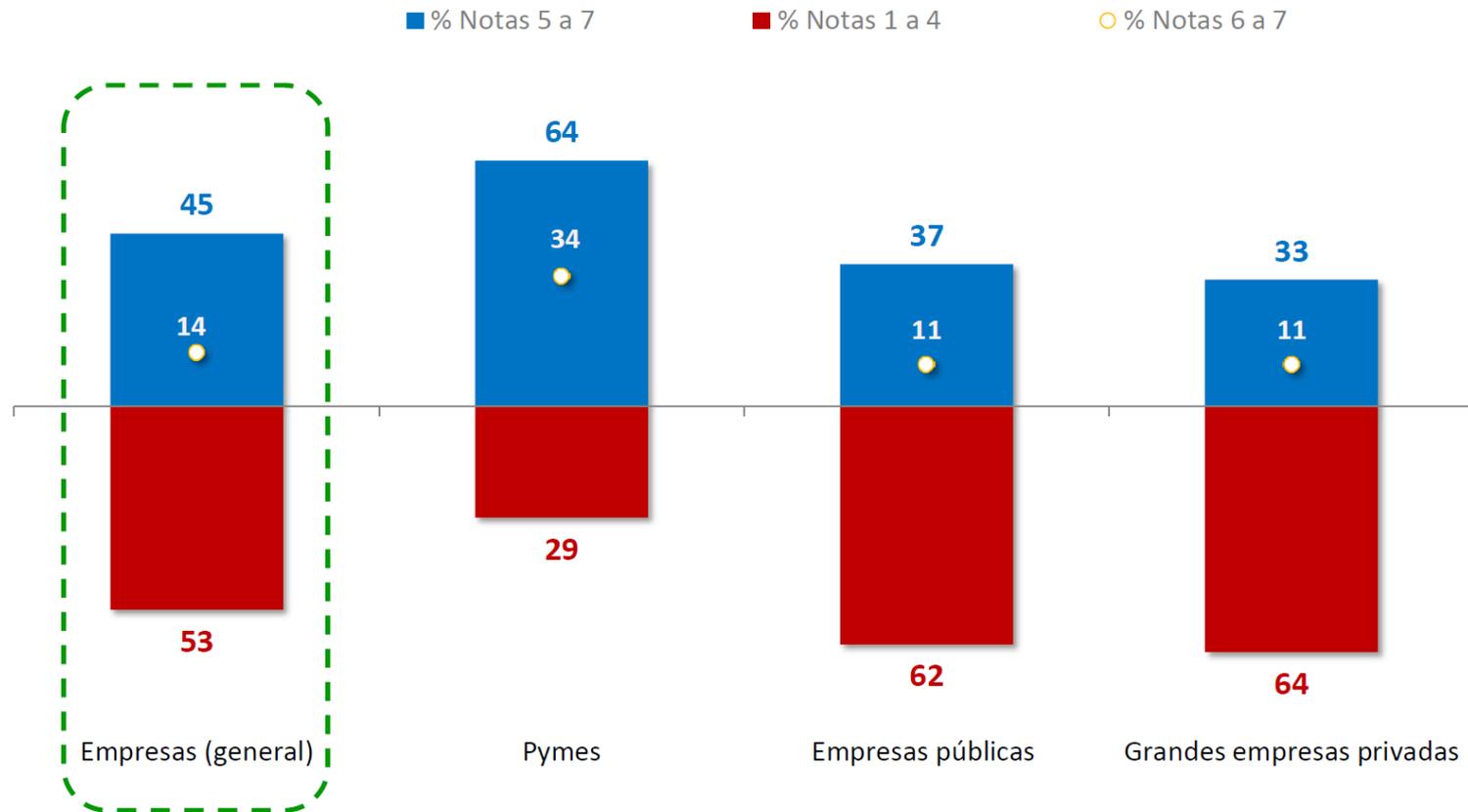
% que confía mucho + bastante en las instituciones mencionadas



Contexto

Nivel de confianza por tipo de empresa

Usando una escala de 1 a 7 como en el colegio, donde 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza ¿Cuánta confianza tiene usted en...?

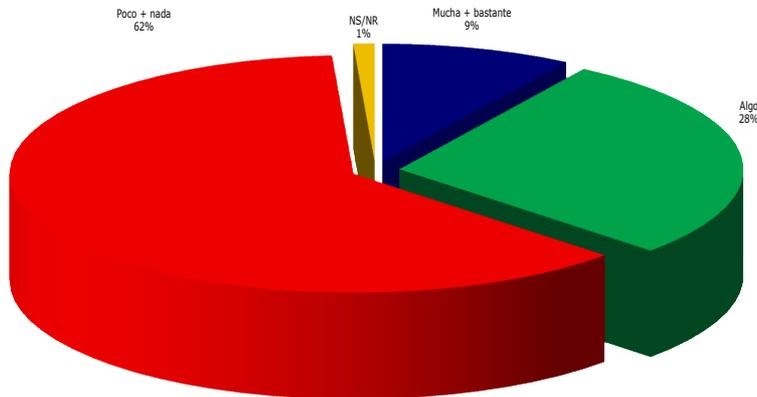


Contexto

Confianza particular y general: Confianza en el Banco del encuestado Vs. Confianza en Bancos e instituciones financieras

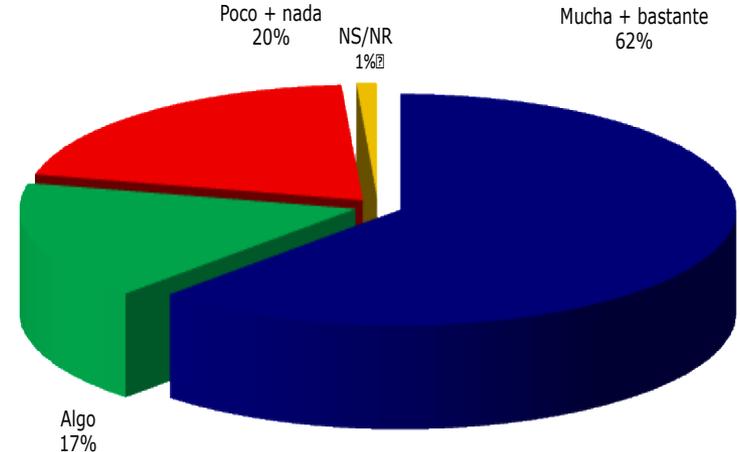
¿Cuánta confianza tiene en los Bancos e instituciones financieras?

Base: Total muestra



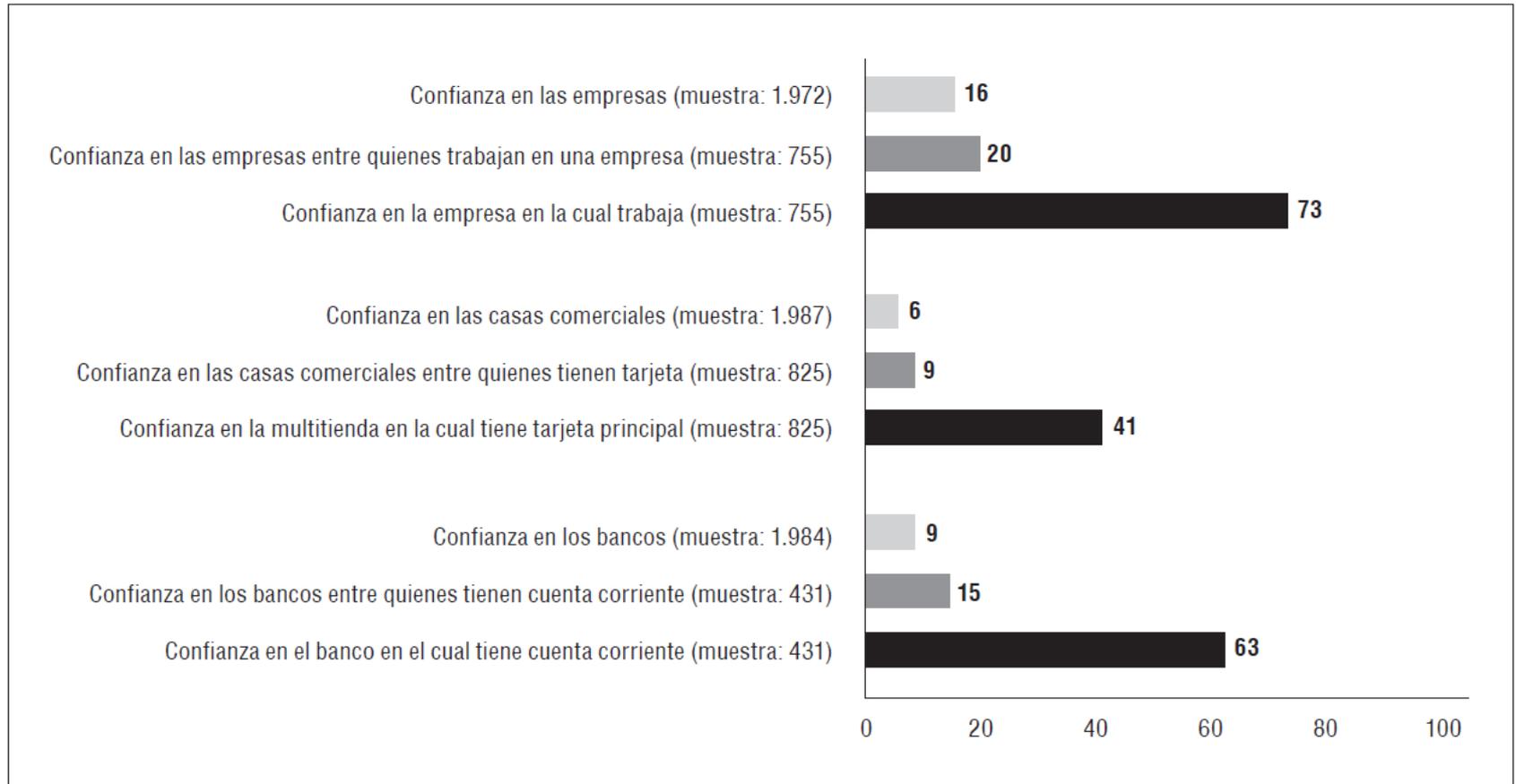
Cuánta confianza tiene en el Banco donde tiene cuenta corriente?

Base: Quienes tienen cuenta corriente
(Base real: 400 casos)



Contexto

Paradoja Fenno en instituciones económicas (%)



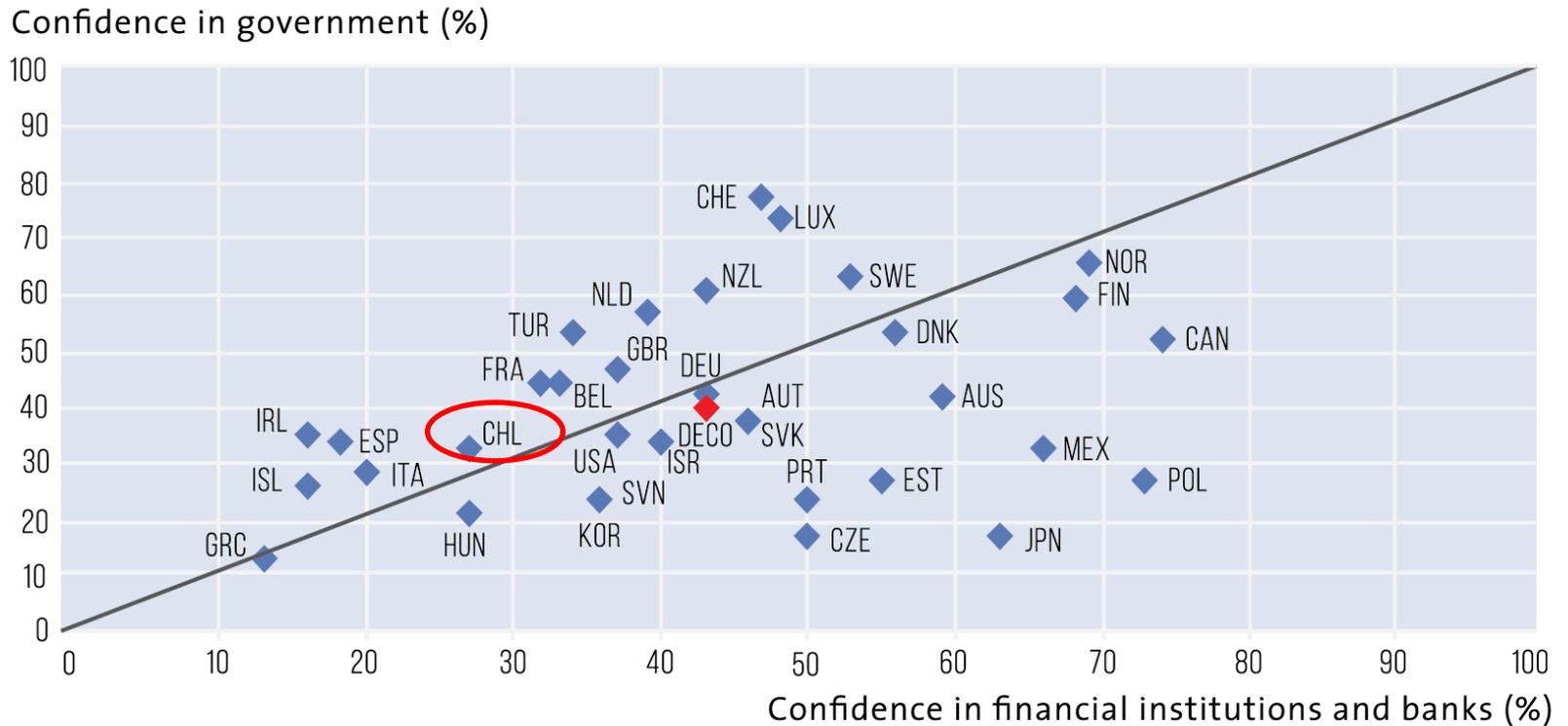
Fuente: Encuesta Bicentenario UC-Adimark, 2013

Valenzuela, E. (2014) La paradoja de la Confianza Temas de la Agenda Pública 9/66.

Contexto

Trust in financial institutions compared to government

Comparison of confidence in financial institutions/banks and government (2012)



Superintendente de Bancos hizo llamado para que industria "potencie" confianza de usuarios

Eric Parrado señaló que la banca atraviesa una compleja situación frente a la opinión pública por temas como la clonación de tarjetas y la disponibilidad de cajeros.

Por Lucy Aravena López, Emol.

Jueves, 20 de Noviembre de 2014, 12:00

Twitter 6

g+1 0

Me gusta 10

✉ -A +A



Foto: El Mercurio (Archivo)

VIÑA DEL MAR.- El superintendente de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), Eric Parrado, hizo un llamado a la industria bancaria a potenciar la confianza con los usuarios del sistema.

En el marco del XXXIII Congreso Latinoamericano de Derecho Financiero, Colade 2014, el fiscalizador expuso la compleja situación que atraviesa la banca frente a la opinión pública en tema de servicios como, por ejemplo, la clonación de tarjetas y la menor disponibilidad de cajeros automáticos.

Asimismo, señaló además los desafíos del sector en torno a conciliar el respeto al derecho de los consumidores a través de

Presidente de Colbún: Chile vive una crisis de confianza y las empresas están en el centro de ella

"Son muy necesarias las condenas explícitas y oportunas de un hecho reñido con la ética y la legalidad", dijo Bernardo Larraín en Icare, respecto a los casos en los que se han visto envuelto el sector privado.

Por Fabiola Cadenasso, Emol

Martes, 17 de Marzo de 2015, 10:56

Twitter 10

g+1 0

Me gusta 19

✉ -A +A



Foto: Icare

SANTIAGO.- El presidente de Colbún, Bernardo Larraín Matte, aseguró que "Chile vive una crisis de confianza y legitimidad" de sus instituciones y aseguró que el sector privado está al centro de ella.

"Sabemos que Chile vive una crisis de confianza y legitimidad de sus instituciones y creo que el mundo de la empresa está en el centro de ella", afirmó el ejecutivo en su intervención en el foro Icare "Cómo viene el 2015".

RELACIONADOS +

Arenas en Icare: Hechos recientes han mellado la transparencia y la

Según Larraín, "si bien algunos quisieran creer que esto se circunscribe a casos puntuales de alta connotación pública, creo que lo trascienden con creces".

La Comunidad de
Información y Negocios
de la Minería

Home [FAQ](#) [Map Site](#)

Comunidad Portal Minerero | Sala de Prensa | Servicios de Información | Reclutamiento y Selección | Capacitación | Publicidad & Marketing | Librería Online | Proveedores y Productos

Home > Noticias > 2015 > May > 15 > Antofagasta Minerals, Recuperar la confianza de los ciudadanos es vital

Antofagasta Minerals, Recuperar la confianza de los ciudadanos es vital

Chile

Para enfrentar este problema, Antofagasta Minerals planteó que se deben impulsar consensos con las comunidades, las autoridades y el Estado sobre el desarrollo de los territorios donde están las operaciones.

Viernes 15 de Mayo de 2015.– En su exposición en el seminario "Minería: plataforma de futuro para Chile", realizada en Exponor 2015, el vicepresidente de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad de Antofagasta Minerals, Francisco Veloso hizo un llamado a la industria

Proyecto

Líder en Info de proyecto

Presentación

EL MERCURIO

www.elmercurio.com

EDICIÓN DE 78 PÁGINAS
REVISTA 20 PÁGINAS

REGIÓN METROPOLITANA: \$500
Regiones I, II, XI, XII y XV: \$900
Regiones de la III a la X y XIV: \$500

FUNDADO EN VALPARAÍSO EL 12 DE SEPTIEMBRE DE 1827 / AÑO CLXXXVIII N° 64.772 / MCK

SANTIAGO DE CHILE, VIERNES 22 DE MAYO DE 2015

FUNDADO EN SANTIAGO EL 1 DE JUNIO DE 1900 / AÑO CVY N° 41.575 (S.F. PROPIEDAD)



“Es tiempo de que nos volvamos a encontrar en el diálogo, en el reconocimiento del otro, en la certeza del camino que juntos hemos elegido”.

“Es muy cierto que el crecimiento por sí solo no trae más equidad; pero sin crecimiento fuerte y sostenido, las políticas de equidad e inclusión carecen de bases sólidas”.

Resaltó que se debe contar con una nueva Constitución en un proceso que garantice participación ciudadana incidente y un momento institucional legítimo, aunque no definió el mecanismo

En la cuenta pública, defendió la importancia del crecimiento económico, pero no entregó medidas concretas

Presidenta Bachelet enfatiza necesidad de reconstruir confianzas y elude definiciones más complejas

ACTO EN VALPARAÍSO:

Multitudinario homenaje reciben los héroes de Iquique



2.066 efectivos desfilaron en la Plaza Sotomayor.

Comandante en jefe de la Armada destacó gesta de Arturo Prat como "factor de unidad y crecimiento nacional". **C 11**

América Latina se aparta cada vez más de la estrategia de EE.UU. contra el narcotráfico | **A 6**





Índices accionarios por sector 04/06/2015				IPSA	DOW JONES	COBRE	PETRÓLEO
Variación %	Diaría	Mensual	Anual	-1,04	-0,94	-0,63	-2,75
Constante-básico	-0,72	-1,88	6,69	3.952,84	17.905,58	2,7	58
Financiera	-0,60	-1,13	1,53	Var. diaria	Puntos	Var. diaria	US\$/baril
Gas (equipos de fútbol)*	0,00	1,21	-14,65	4.050	18.180	2,80	62
Industrial	-1,01	-4,60	-21,43	4.028	18.124	2,77	61
Materiales	-1,09	-2,88	-1,02	4.006	18.068	2,75	60
Salud	-0,93	-2,93	2,35	3.984	18.012	2,72	59
Servicios básicos	-0,82	-1,73	3,51	3.962	17.966	2,70	58
Tecnología	-0,09	-3,15	-4,40	3.940	17.900	2,68	57
Telecomunicaciones	-1,05	-5,07	15,29				

Fuente: Bolsa Electrónica de Chile *Anál. Anál. Cruzados y B/N Fuente: Bloomberg

Subrayaron el rol clave de las expectativas en las decisiones de inversión:

B. Central y Hacienda enfatizan necesidad de retomar confianza para impulsar crecimiento

La recuperación de la seguridad está tomando más tiempo del esperado, dijo el presidente del ente emisor. El titular de las finanzas públicas apuntó a un proceso de reformas con preocupación por la economía.

La recuperación de la seguridad está tomando más tiempo del esperado, dijo el presidente del ente emisor. El titular de las finanzas públicas apuntó a un proceso de reformas con preocupación por la economía.

LINA CASTAÑEDA

Inversión e innovación, al igual que el ámbito educativo, de capacitación y competencias y temas de confianza, fueron los términos que más se repitieron y discutieron durante la reunión en París del Consejo de Ministros de la OCDE. Rodrigo Valdés, en un contacto a través de una videoconferencia.

En tanto, al presentar los informes de política monetaria y estabilidad financiera (IPM y IEF) a ejecutivos y analistas invitados por Icare, el presidente del Banco Central, Rodrigo Vergara, subrayó que recuperar la confianza para retomar la senda de crecimiento, "está tomando más tiempo del esperado".

Luego que las políticas monetaria y fiscal expansivas ya



“ Si las expectativas mejoran en forma importante, la recuperación de la actividad podría ser más rápida, en particular para 2016”.



“ El crecimiento es algo que necesita Chile para tener más inclusión, hacer políticas sociales y mantenerlas en el tiempo para generar empleo”.

PROYECCIONES

Chile presidirá la reunión

Chile presidirá la reunión OCDE 2016

Chile fue designado para presidir en 2016 la reunión anual del consejo ministerial de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que tendrá lugar en París.

La información fue entregada por el ministro de Hacienda, Rodrigo Valdés, tras participar en la reunión anual del consejo ministerial que se desarrolló durante dos días en la capital gala, sede del organismo internacional. La invitación debe ser ratificada por la Presidenta Bachelet en su visita a la OCDE el próximo martes. Además, Valdés firmó un acuerdo con la OCDE para intercambio de información financiera que busca com-



“ Hacemos un llamado al gobierno para crear en conjunto una agenda pro confianza”

Von Mühlenbrock, presidente de Sofía, es claro y tajante: “En el sector empresarial sentimos que aún faltan definiciones políticas que devuelvan al mundo privado las certezas para volver a invertir”.

Los días de esta entrevista, Mühlenbrock, presidente de Sofía, un grupo de inversión chileno que opera en Chile y en el extranjero, comentó que el gobierno está buscando una agenda pro confianza para el mundo privado. Mühlenbrock comentó que Sofía, un grupo de inversión chileno que opera en Chile y en el extranjero, comentó que el gobierno está buscando una agenda pro confianza para el mundo privado. Mühlenbrock comentó que Sofía, un grupo de inversión chileno que opera en Chile y en el extranjero, comentó que el gobierno está buscando una agenda pro confianza para el mundo privado.

Mandataria se reunió ayer con quince inversionistas chilenos:

Empresarios piden a Presidenta que lidere “agenda de confianza”

En la cita, que fue calificada como positiva, también se abordaron algunas de las principales reformas del Gobierno, como la tributaria y la laboral.



MARISA JOSÉ ANDRÉS

Dada Pato

La noche del jueves y a pocas horas de la llegada de la Presidenta Michelle Bachelet al Hotel de París, en París, el Gobierno anunció un encuentro de la lista de Estados con parte de los cerca de 44 empresarios chilenos que se encuentran en la reunión participando de la III Conferencia Empresarial de la Alianza del Pacífico. La cita se realizó ayer en la mansión de la Embajada de París, mismo lugar donde se efectuó la X Conferencia de la Alianza del Pacífico. Participaron, quinientos inversionistas nacionales, entre ellos, el presidente de la CPC, Alberto Salas, así como de la Sofía, Hermann von Mühlenbrock,

LAS CONFIANZAS





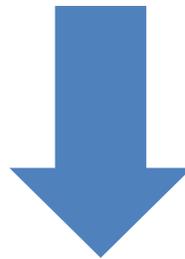
Crisis de confianza

Superar el discurso sobre la desconfianza y la crisis

Lo positivo...

Apelar a la crisis de confianza significa que...

- Nos importa
- Toleramos menos todo aquello que la puede defraudar: abusos de poder, acciones fuera de la ley, impunidad.



Una ciudadanía más crítica ha puesto la confianza como forma de coexistencia pacífica, exigencia de transparencia y garante de estabilidad.

Preguntas

¿Qué es la confianza?

¿Cómo se constuye?

¿Cuáles son sus mecanismos?

¿Por qué importa?



Para la economía:

- Da espacio para tomar riesgos y para la inversión
- Incentiva la creatividad y la innovación



Para la política:

- Permite movilizar reformas necesarias (OCDE, 2013)
- Da legitimidad y estabilidad a las políticas del Estado



Para la sociedad:

- Incentiva la cooperación y la cohesión

Entendiendo la confianza

- **COMPETENCIA:**



Expectativa de que el otro tendrá la habilidad o competencia técnica para cumplir con lo que de él/ella se espera.

- **INTEGRIDAD:**

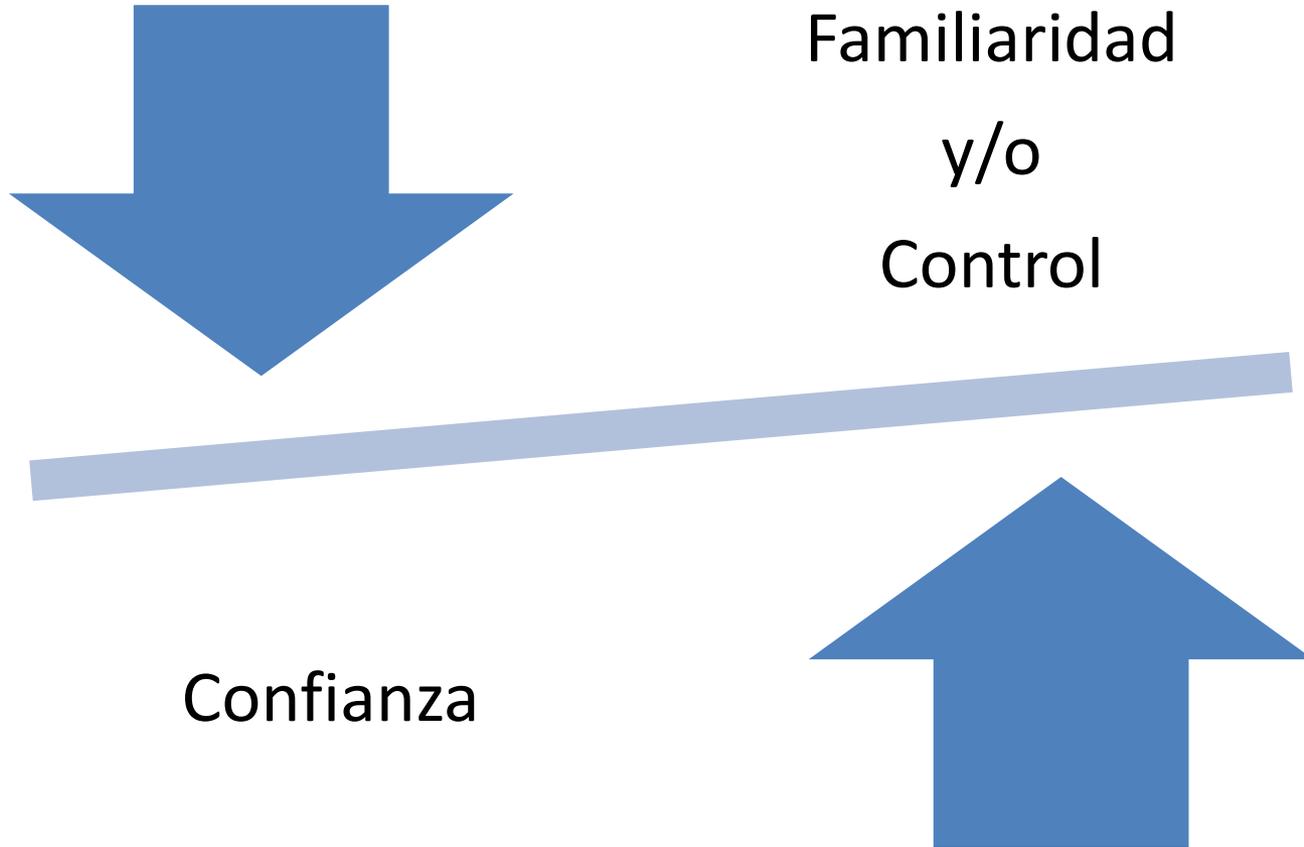


Expectativa de que el otro va a adherir a normas éticas, cumplir con su palabra y velar por el bien común

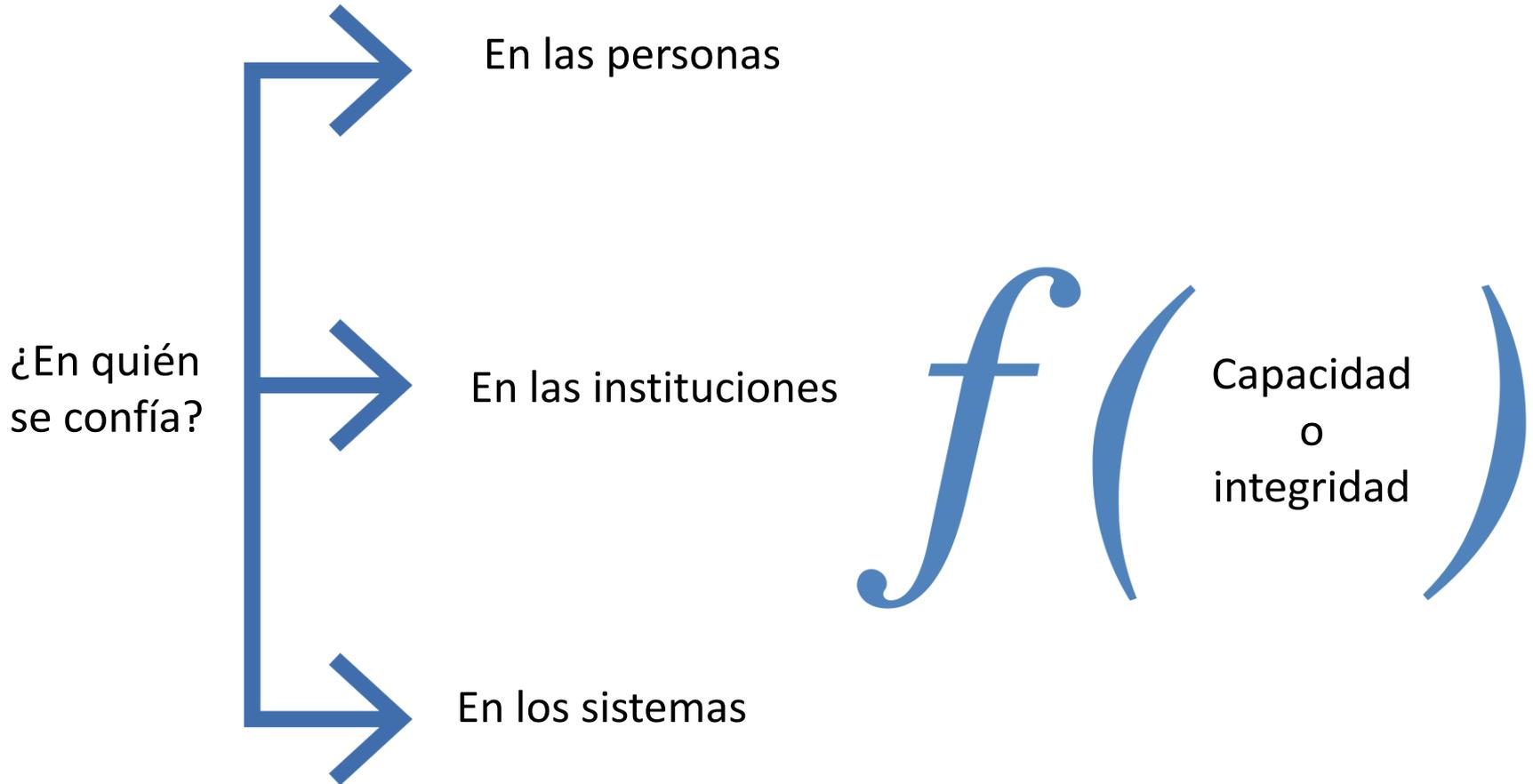
Posibles sustitutos de la confianza

- Si tenemos **familiaridad**...
Sabremos como actuará – NO necesitaremos confiar
- Si existe **control**...
Sabremos como actuará – NO necesitaremos confiar
- La **desconfianza** en una medida justa, cuando no es paralizante, permite desplegar mejores posibilidades para el desarrollo de la cooperación

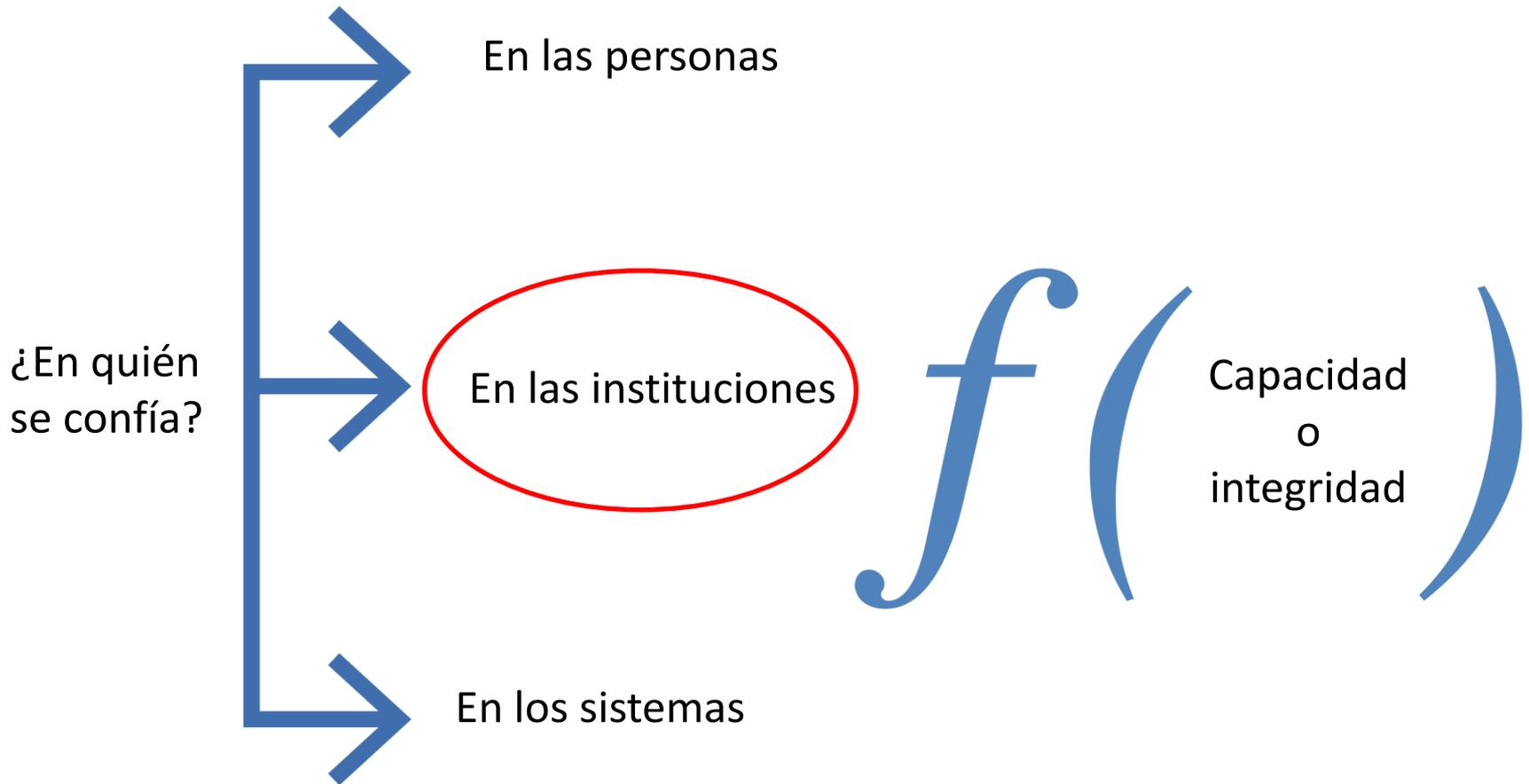
¿Es realmente necesaria?



¿Cuál es la fórmula?



¿Cuál es la fórmula?





Confianza institucional

Confianza institucional

“Creencia de que los procesos, instituciones y actores que conforman el sistema político buscan [integridad] y logran [competencia] velar por el bien común, procurando y asegurando un trato imparcial a los ciudadanos” - Easton, 1965

Confianza institucional

- Bouckaert (2012): La evaluación de la población sobre el actuar del gobierno, y por ende, la confianza depositada en él, puede examinarse en tres distintos niveles:

Tres niveles de análisis



Fuente: OECD, 2013

Puntos de contacto distintos entre la población y los gobiernos.
3 modalidades distintas a través de las cuales los gobiernos pueden “aparecer”,
presentarse y actuar ante la ciudadanía.

Confianza institucional

- Bouckaert (2012): La evaluación de la población sobre el actuar del gobierno, y por ende, la confianza depositada en él, puede examinarse en tres distintos niveles:

Tres niveles de análisis



Fuente: OECD, 2013

Puntos de contacto distintos entre la población y los gobiernos.
3 modalidades distintas a través de las cuales los gobiernos pueden “aparecer”,
presentarse y actuar ante la ciudadanía.



Macro: Instituciones Políticas

La confianza en las **instituciones** (macro-nivel) descansa en la percepción de que los gobiernos y los gobernantes actúan respetando el imperio de la ley (*rule of law*)

1. Ley rige y se aplica para todos por igual (imparcialidad).
2. Ley garantiza el respeto de los derechos fundamentales (protección).
3. Justicia es accesible a todos (acceso).

Confianza institucional

- Bouckaert (2012): La evaluación de la población sobre el actuar del gobierno, y por ende, la confianza depositada en él, puede examinarse en tres distintos niveles:

Tres niveles de análisis



Fuente: OECD, 2013

Puntos de contacto distintos entre la población y los gobiernos.
3 modalidades distintas a través de las cuales los gobiernos pueden “aparecer”,
presentarse y actuar ante la ciudadanía.

Confianza institucional

- Bouckaert (2012): La evaluación de la población sobre el actuar del gobierno, y por ende, la confianza depositada en él, puede examinarse en tres distintos niveles:

Tres niveles de análisis



Fuente: OECD, 2013

Puntos de contacto distintos entre la población y los gobiernos.
3 modalidades distintas a través de las cuales los gobiernos pueden “aparecer”,
presentarse y actuar ante la ciudadanía.



Meso: Políticas Públicas

Tradicionalmente la confianza ciudadana se ganaba automáticamente gracias a las posiciones institucionales y credenciales profesionales (Taylor-Gooby, 2006).



Meso: Políticas Públicas

Tradicionalmente la confianza ciudadana se ganaba automáticamente gracias a las posiciones institucionales y credenciales profesionales (Taylor-Gooby, 2006).

Hoy es distinto

Se cuestiona el modelo tradicional de políticas públicas, basado en una lógica jerárquica, centralizada y dominada por expertos.



Meso: Políticas Públicas

Tradicionalmente la confianza ciudadana se ganaba automáticamente gracias a las posiciones institucionales y credenciales profesionales (Taylor-Gooby, 2006).

Hoy es distinto

Se cuestiona el modelo tradicional de políticas públicas, basado en una lógica jerárquica, centralizada y dominada por expertos.

Problema de legitimidad

- La concentración de la capacidad de decisión
- La estructuración departamentalizada y de escasa coordinación sectorial
- El funcionamiento burocrático
- La estructuración rígida y centralizada de la toma de decisiones
- La estructuración jerárquica de la toma de decisiones



Meso: Políticas Públicas

Tradicionalmente la confianza ciudadana se ganaba automáticamente gracias a las posiciones institucionales y credenciales profesionales (Taylor-Gooby, 2006).

Hoy es distinto

Se cuestiona el modelo tradicional de políticas públicas, basado en una lógica jerárquica, centralizada y dominada por expertos.

Problema de legitimidad

- La concentración de la capacidad de decisión
- La estructuración departamentalizada y de escasa coordinación sectorial
- El funcionamiento burocrático
- La estructuración rígida y centralizada de la toma de decisiones
- La estructuración jerárquica de la toma de decisiones

Surgimiento de la confianza a partir de los mecanismos de colaboración participativa

“collaborative governance”, “collaborative public management”, “collective action”, “participative governance”, “policy networks”, “network governance”, “community-based management” (Biddle & Richards).

Confianza institucional

- Bouckaert (2012): La evaluación de la población sobre el actuar del gobierno, y por ende, la confianza depositada en él, puede examinarse en tres distintos niveles:

Tres niveles de análisis



Fuente: OECD, 2013

Puntos de contacto distintos entre la población y los gobiernos.
3 modalidades distintas a través de las cuales los gobiernos pueden “aparecer”,
presentarse y actuar ante la ciudadanía.

Confianza institucional

- Bouckaert (2012): La evaluación de la población sobre el actuar del gobierno, y por ende, la confianza depositada en él, puede examinarse en tres distintos niveles:

Tres niveles de análisis



Fuente: OECD, 2013

Puntos de contacto distintos entre la población y los gobiernos.
3 modalidades distintas a través de las cuales los gobiernos pueden “aparecer”,
presentarse y actuar ante la ciudadanía.



Micro: Servicios

La confianza en los **servicios públicos** (micro-nivel) depende de la creencia de la población respecto a la **sincera preocupación** de los gobiernos por entregar **servicios de calidad (integridad)**, y en la capacidad de estos para lograrlo (capacidad).

La OECD (2000) señala que para generar esta creencia positiva entre la población se debe identificar y definir los **valores centrales** sobre los cuales se crearán **expectativas compartidas** en torno al **comportamiento esperado de los funcionarios públicos** responsables de la gestión de los servicios.

Estos valores deben servir como guías del comportamiento cotidiano de los funcionarios públicos, y pueden ser materializados a través de la definición de una serie de **estándares de comportamientos**



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

Centro UC

Políticas Públicas