

5 datos sobre (des)confianza que todo consultor político debería conocer

María José Canel
23 noviembre 2019

COMUNICACIÓN EN TIEMPOS DE DESCONFIANZA

DESAFÍOS PARA LAS INSTITUCIONES POLÍTICAS

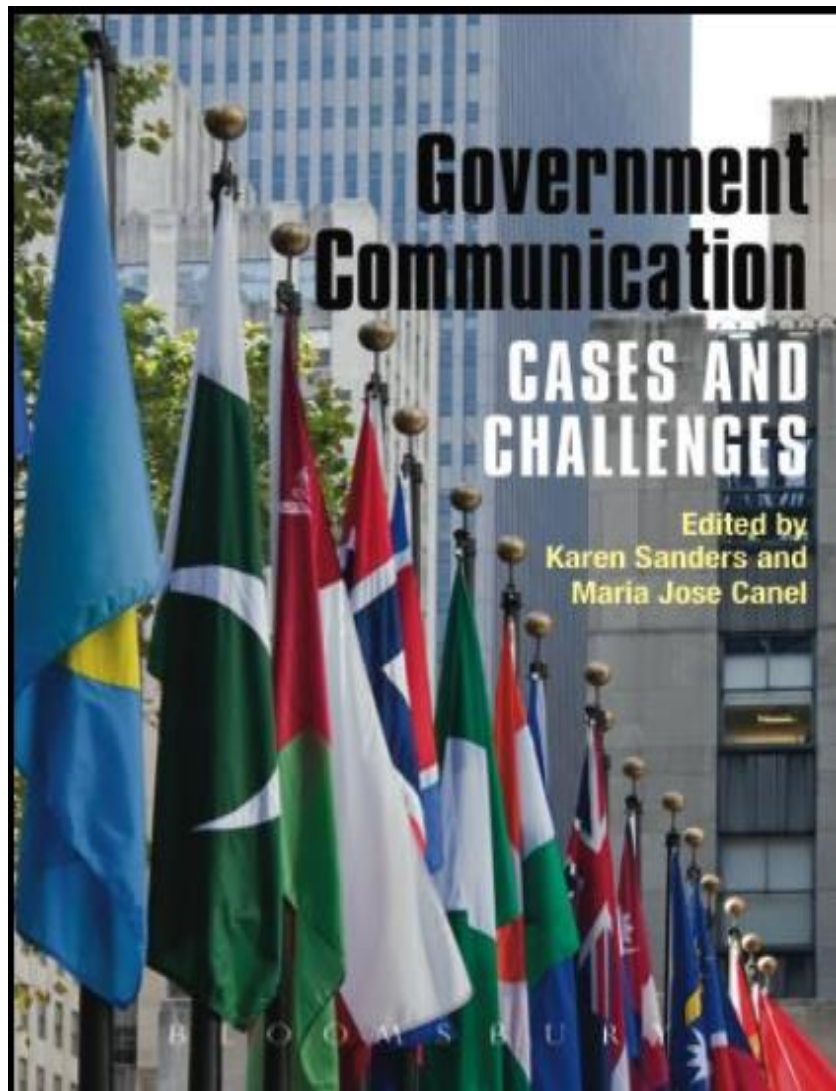
SÁBADO, 23 DE NOVIEMBRE, 10H
FÀBRICA LEHMANN
CONSELL DE CENT, 159, BARCELONA.



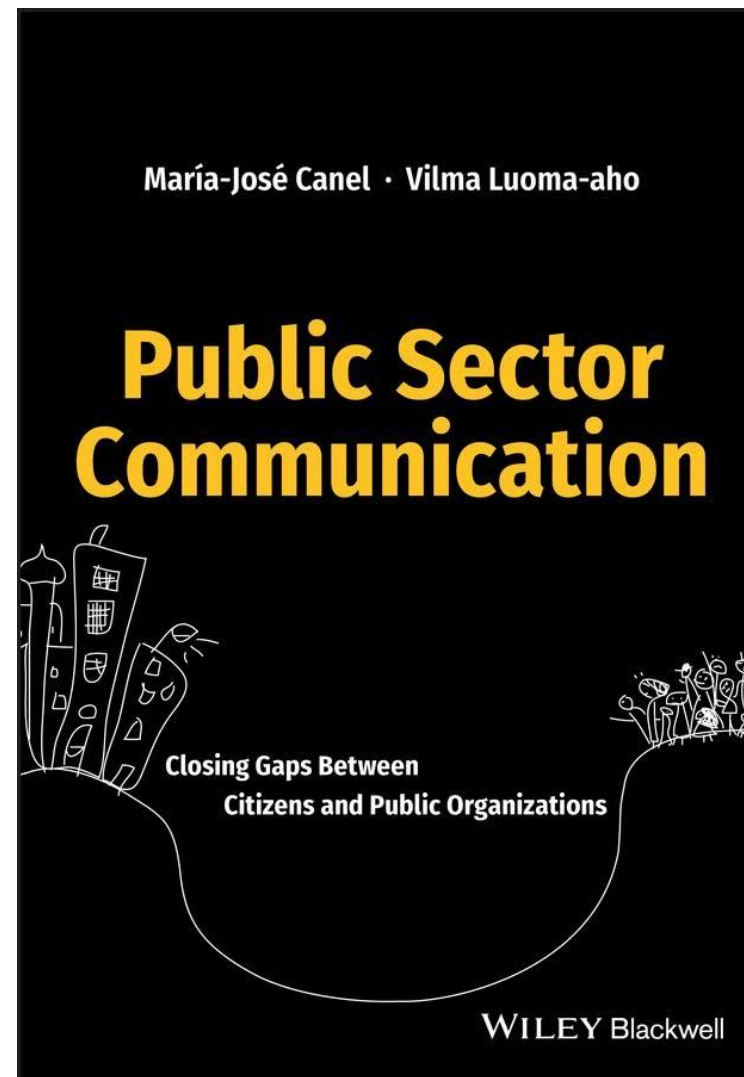
Universidad
de Navarra

MÁSTER
EN COMUNICACIÓN POLÍTICA
Y CORPORATIVA

ideograma



Sanders y Canel, 2013

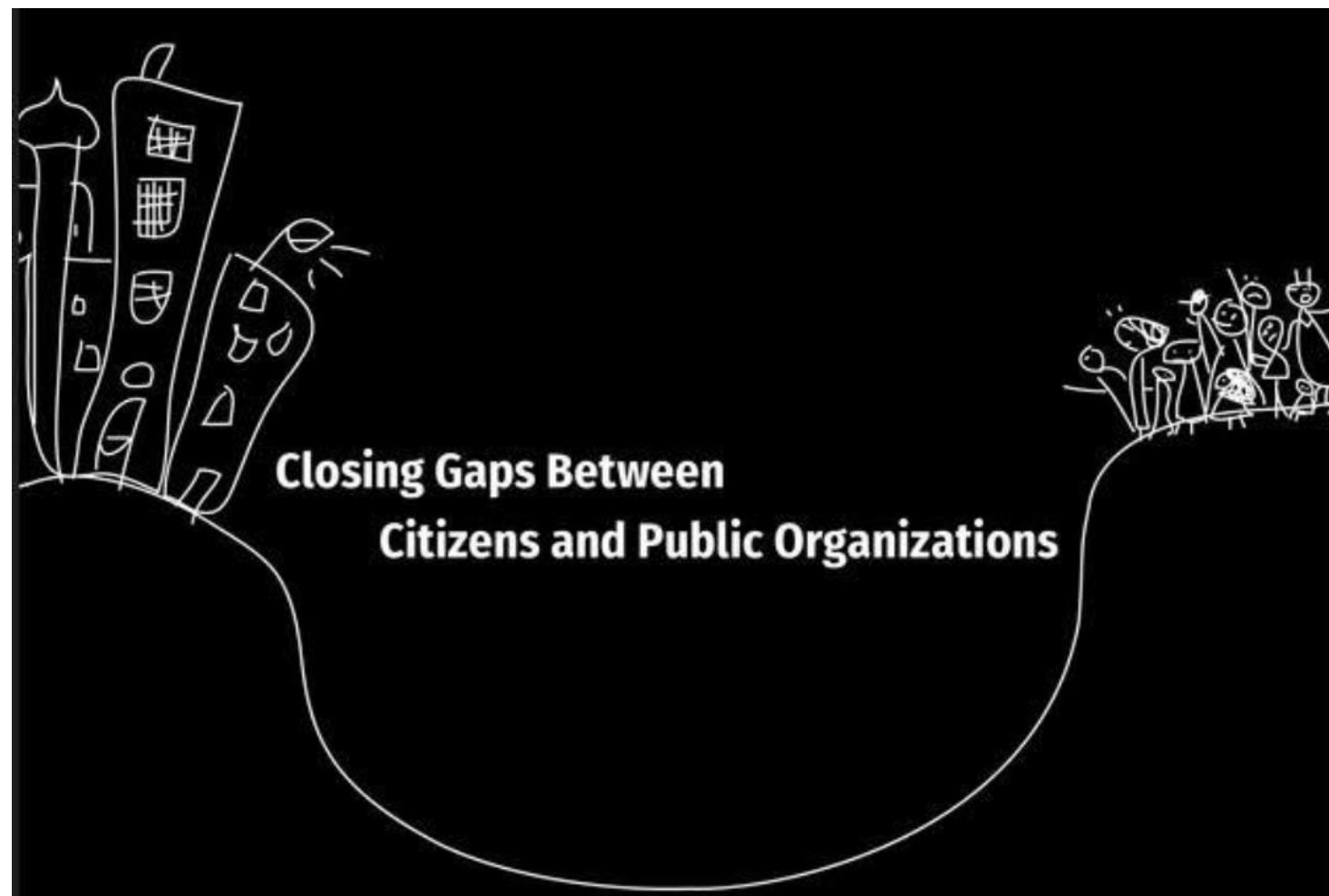


Canel y Luoma-aho, 2018



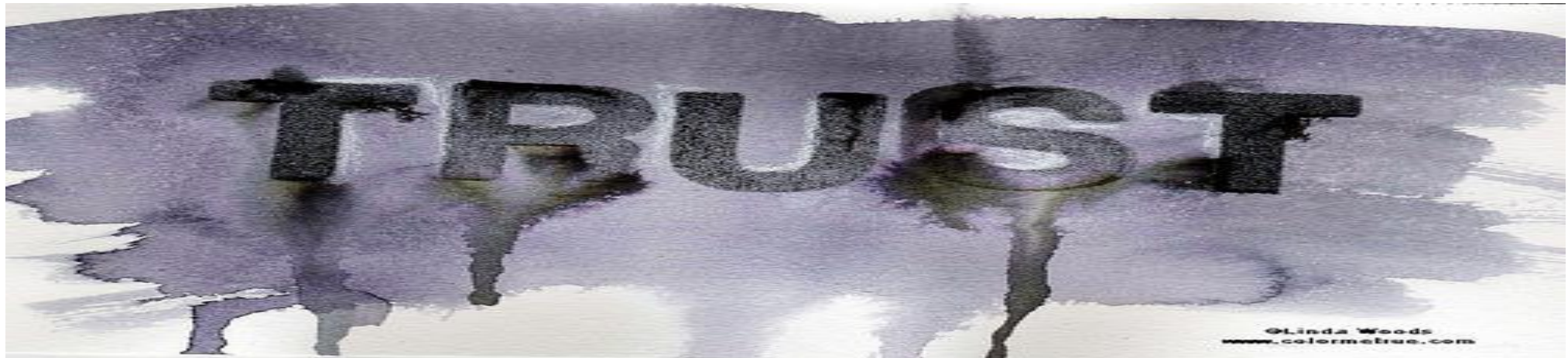
**Closing Gaps Between
Citizens and Public Organizations**

“Los corazones de la sociedad están lejos de nosotros”



Por definición, sospechan de nuestros mensajes

- Un 47% de la población mundial desconfía del gobierno (Edelman, 2019)



En 2019 seguimos desconfiando

DISTRUST CONTINUES

Trust Index

Global Trust Index increases 3 pts to neutral

15 of 26 markets are distrusters, down 3 from 2018

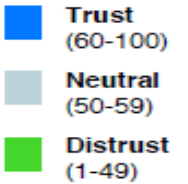
2019 Edelman Trust Barometer. The Trust Index is the average percent trust in NGOs, business, government and media. TRU_INS. Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right using a nine-point scale where one means that you "do not trust them at all" and nine means that you "trust them a great deal." 9-point scale; top 4 box, trust. General population, 26-market global average.

▲ 2018 General Population

49	Global 26
74	China
71	Indonesia
68	India
66	UAE
58	Singapore
54	Mexico
54	The Netherlands
53	Malaysia
49	Canada
47	Argentina
47	Colombia
47	Spain
46	Turkey
45	Hong Kong
44	Brazil
44	S. Korea
43	Italy
43	U.S.
41	Germany
40	Australia
40	France
39	U.K.
38	Ireland
38	S. Africa
37	Japan
36	Russia

▲ 2019 General Population

52	Global 26
79	China
73	Indonesia
72	India
71	UAE
62	Singapore
59	Malaysia
58	Mexico
56	Canada
55	Hong Kong
54	The Netherlands
52	Colombia
49	U.S.
48	Australia
46	Argentina
46	Brazil
46	Italy
46	S. Korea
45	S. Africa
45	Turkey
44	France
44	Germany
43	U.K.
42	Ireland
40	Spain
39	Japan
29	Russia



Biggest changes in

Hong Kong	+10
Australia	+8
Canada	+7
S. Africa	+7
Russia	-7
Spain	-7

¿Para qué quiero la confianza de mis públicos?

5 datos (lecciones) que sabemos sobre la (des)confianza





**TRUST THE
GOVERNMENT**

¿Hay crisis de (des)confianza en la Administración Pública?

- National Election Studies
- World Value Studies
- Eurobarometer
- Gallup

(Bouckaert & Van de Walle, 2003; Van de Walle, Van Roosbroek, & Bouckaert, 2008; Van De Walle, 2011)

1) La (des)confianza es
multicausal

¿Qué (diablos!) genera confianza?

La (des)confianza es multicausal

¿Qué hace que lo político/público sea confiable?

- ¿Su buena gestión?
- ¿Que no haya desempleo?
- ¿Que las calles estén limpias?
- ¿Que los hospitales curen?
- ¿Qué haya transparencia y que quienes deciden no roben ni mientan?

La (des)confianza es multicausal

¿Qué hace que lo político/público sea confiable?

- ¿Su buena gestión?
- ¿Que no haya desempleo?
- ¿Que las calles estén limpias?
- ¿Que los hospitales curen?
- ¿Qué haya transparencia y que quienes deciden no roben ni mientan?

¡Depende!

La (des)confianza es multicausal: España

- 1996-2007: variables ideológicas
- 2007 la crisis económica desideologiza la confianza: resultados
- 2014 la corrupción intensifica la preocupación por la integridad: procesos

(Canel y Echart, 2011; Canel y García-Molero, 2013; Canel, Oliveira y Luoma-aho, 2017)

La (des)confianza
es multicausal

DESAFÍO:

Evaluar,
monitorizar,
conocer a los
públicos y en sus
contextos

2) Mayores logros de gobierno no (necesariamente) incrementan la confianza

¡El misterio de la (des)confianza!

➤ No hay relación causal!!!!



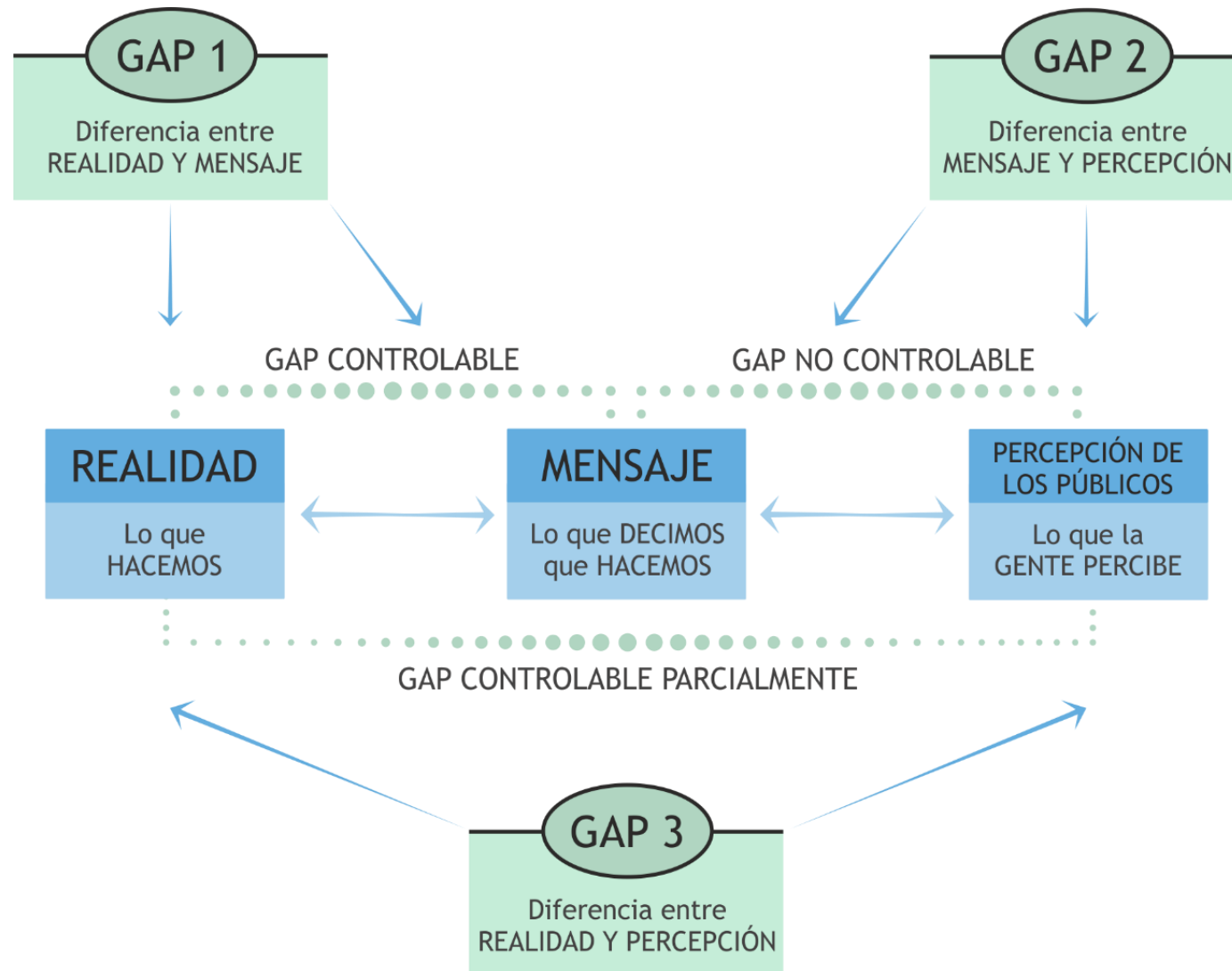
(Bouckaert et al. 2001; Wan de Walle and Bouckaert 2003a, 2003b; Van de Walle and Bouckaert 2003; Carmeli and Tishler 2005; James, 2009, 2011; Van de Walle 2011; James and Moseley 2014; Thijs and Staes 2008; Thijs 2011; Canel, 2018).

¿Qué sabemos sobre el impacto de los proyectos gubernamentales en la confianza ciudadana?

	TRANSPARENCIA	GOBIERNO ABIERTO	PARTICIPACIÓN CIUDADANA
POSITIVO	<p>Reduce corrupción (Popescu, 2015), implica a los ciudadanos (French, 2011), incrementa confianza (Auger, 2014; Kim & Lee, 2012)</p>	<p>Simplifica trámites, incrementa la satisfacción y la confianza en el servicio público (Khodae & Hosseinzadeh, 2016; Gracia & Ariño, 2015)</p>	<p>Refuerza rendición de cuentas, facilita consensos, incrementa legitimidad, capital social y confianza (Coursey, Yang, & Pandey, 2012; Bovaird et al., 2015; Denhardt & Denhardt, 2015; Yang & Pandey, 2011).</p>
NEGATIVO	<p>Mejora honestidad e integridad, pero perjudica la competencia (Meijer, 2009); no genera confianza ciudadana, e incluso la reduce (Tolbert & Mossberger, 2006, Grimmelikhuijsen, 2010; Grimmelikhuijsen et al., 2013)</p>	<p>La brecha digital incrementa la desconfianza en el gobierno (Carrera, Villafuertes, & Jiménez, 2017); introduce sospechas sobre la protección de la privacidad (Abu-Shanab, 2014); el mensaje de logros de gobierno electrónico reduce la confianza (Gracia & Ariño, 2015)</p>	<p>Genera sospecha sobre lo que el gobierno se propone (Rhodes, 2003; Head, 2007; Head, 2008); cuando se politizan, generan sospecha (Sanders & Canel, 2015); frustra expectativas, reduciendo satisfacción y confianza (Font & Navarro, 2013);</p>

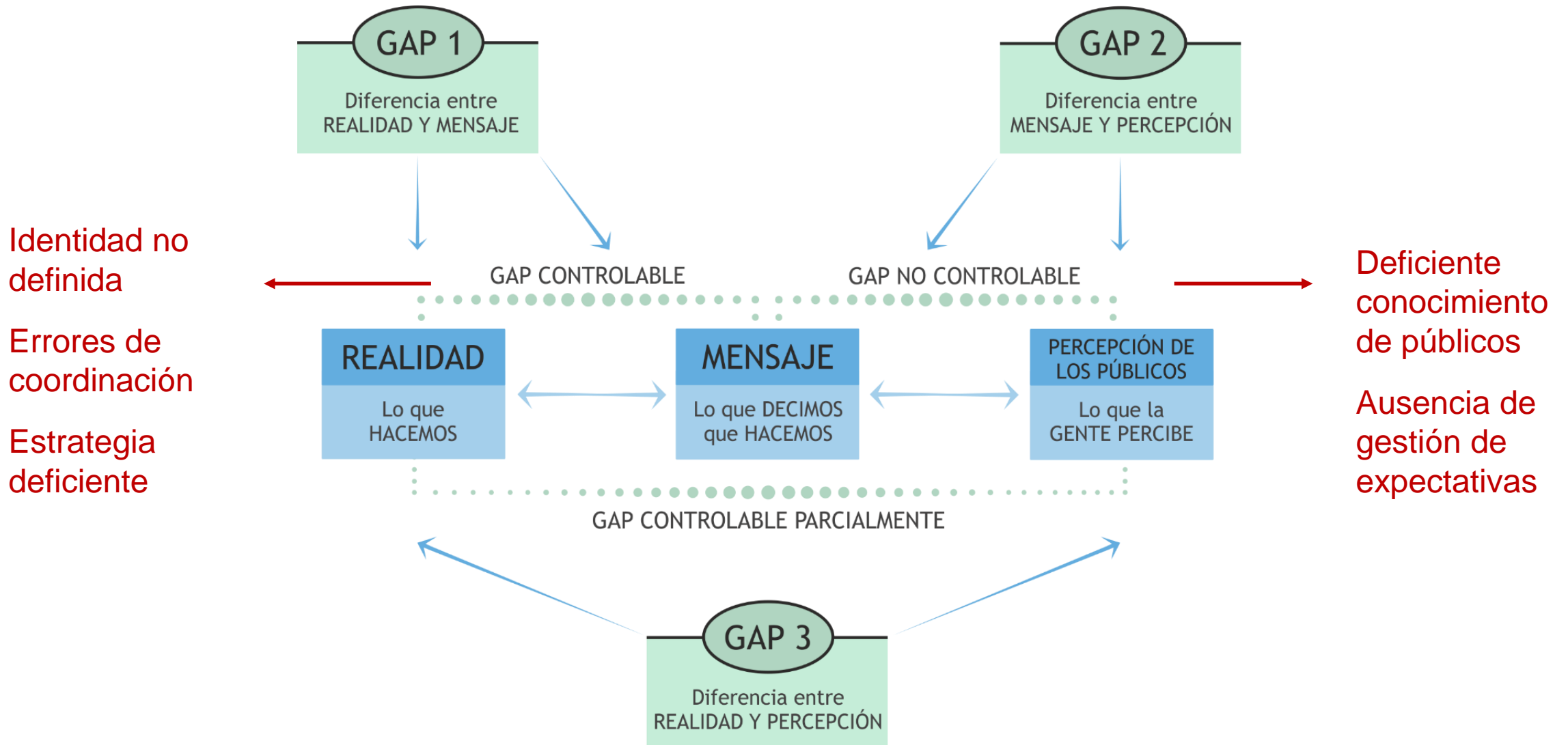
Desafío: Explorar las causas

Desafío: Explorar las causas



Canel, 2018

Desafío: Explorar las causas



¡El misterio de la (des)confianza!



(Bouckaert et al. 2001; Wan de Walle and Bouckaert 2003a, 2003b; Van de Walle and Bouckaert 2003; Carmeli and Tishler 2005; James, 2009, 2011; Van de Walle 2011; James and Moseley 2014; Thijs and Staes 2008; Thijs 2011).

El fantasma de las expectativas en la (des)confianza

➤ Expectativas **incumplidas, no realistas o inexistentes** pueden estar en la causa de la **desconfianza**

- Las expectativas determinan la **satisfacción**
- Expectativas cumplidas **incrementan reputación y generan confianza**

(James, 2011a; Luoma-aho, 2005; James, 2009; Luoma-aho, Canel y Olkkonem, 2019)

Desafío: gestionar expectativas

¿Qué espera la gente?

- Cree o desea: ¿Qué pasará? *versus* ¿Qué debería pasar?
- En qué se apoya: información, experiencia, interés
- Por qué razona: probabilidad, esperanza, ideales

(Luoma-aho, 2011; Luoma-aho et al., 2013; Luoma-aho y Olkkonen, 2018; Canel y Luoma-aho, 2018)

Desafío: gestionar expectativas

¿Qué espera la gente?

- Cree o desea: ¿Qué pasará? *versus* ¿Qué debería pasar?
- En qué se apoya: información, experiencia, interés
- Por qué razón: probabilidad, esperanza, ideales

(Luoma-aho, 2011; Luoma-aho et al., 2013; Luoma-aho y Olkkonen, 2018; Canel y Luoma-aho, 2018).

Programas de gestión de expectativas

- Expectativas realistas
- Expectativas inviables

CORREGIR
(modificar NOS)

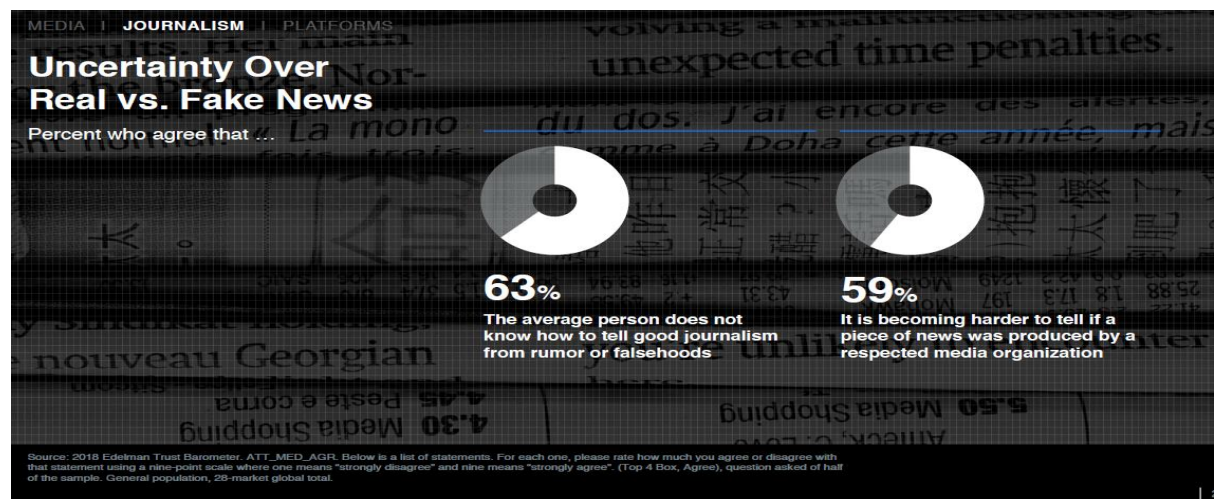
AJUSTAR
(modificar las expectativas)

3) La posverdad incrementa la incertidumbre

La posverdad incrementa la incertidumbre

- Un 65% recibe noticias a través de RRSS
- Un 63% no distingue entre noticias verídicas de rumores
- Un 59% no distingue si la información está contrastada por periodista

(Edelman, 2018)



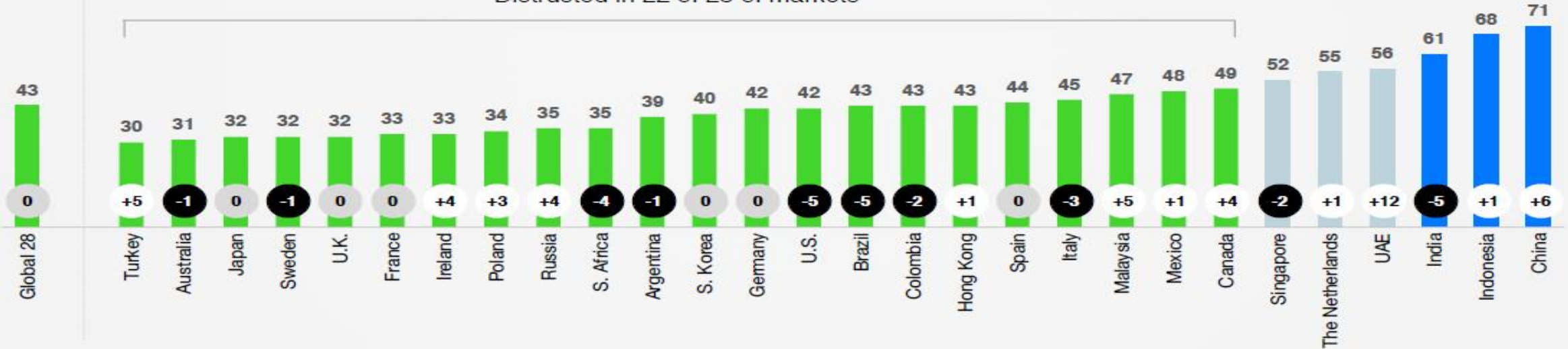
Confiar en tiempos de posverdad

Media Now Least Trusted Institution

Percent trust in media, and change from 2017 to 2018

■ Distrust
 ■ Neutral
 ■ Trust
● ● ● Y-to-Y Change

Distrusted in 22 of 28 of markets



Source: 2018 Edelman Trust Barometer. TRU_INS. [MEDIA IN GENERAL] Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right using a nine-point scale where one means that you "do not trust them at all" and nine means that you "trust them a great deal." (Top 4 Box, Trust) General population, 28-market global total.



2016



2016



Trust in Retrospect

2001

Rising Influence of NGOs

2002

Fall of the Celebrity CEO

2003

Earned Media More Credible Than Advertising

2004

U.S. Companies in Europe Suffer Trust Discount

2005

Trust Shifts from "Authorities" to Peers

2006

"A Person Like Me" Emerges as Credible Spokesperson

2007

Business More Trusted Than Government and Media

2008

Young Influencers Have More Trust in Business

2009

Business Must Partner with Government to Regain Trust

2010

Trust is Now an Essential Line of Business

2011

Rise of Authority Figures

2012

Fall of Government

2013

Crisis of Leadership

2014

Business to Lead the Debate for Change

2015

Trust is Essential to Innovation

2016

Growing Inequality of Trust

2017

Trust in Crisis

2018

The Battle for Truth



“Bienvenido a la era de la **Pos-Verdad**, un tiempo en el que el arte de la mentira está tambaleando los verdaderos fundamentos de la democracia” (d’Ancona, 2017)

Más allá de la censura de la fake-news



“He batido récord electoral desde Reagan”

“Son maneras alternativas de contar”

Desafío: ¿Por qué atrae lo políticamente incorrecto?

¿Por qué Estados Unidos tiene que seguir pagando más que los demás a la ONU?



Debemos dejar de ser políticamente correctos y ponernos a trabajar en la seguridad de nuestra gente

Desafío: ¿Por qué atrae lo políticamente incorrecto?



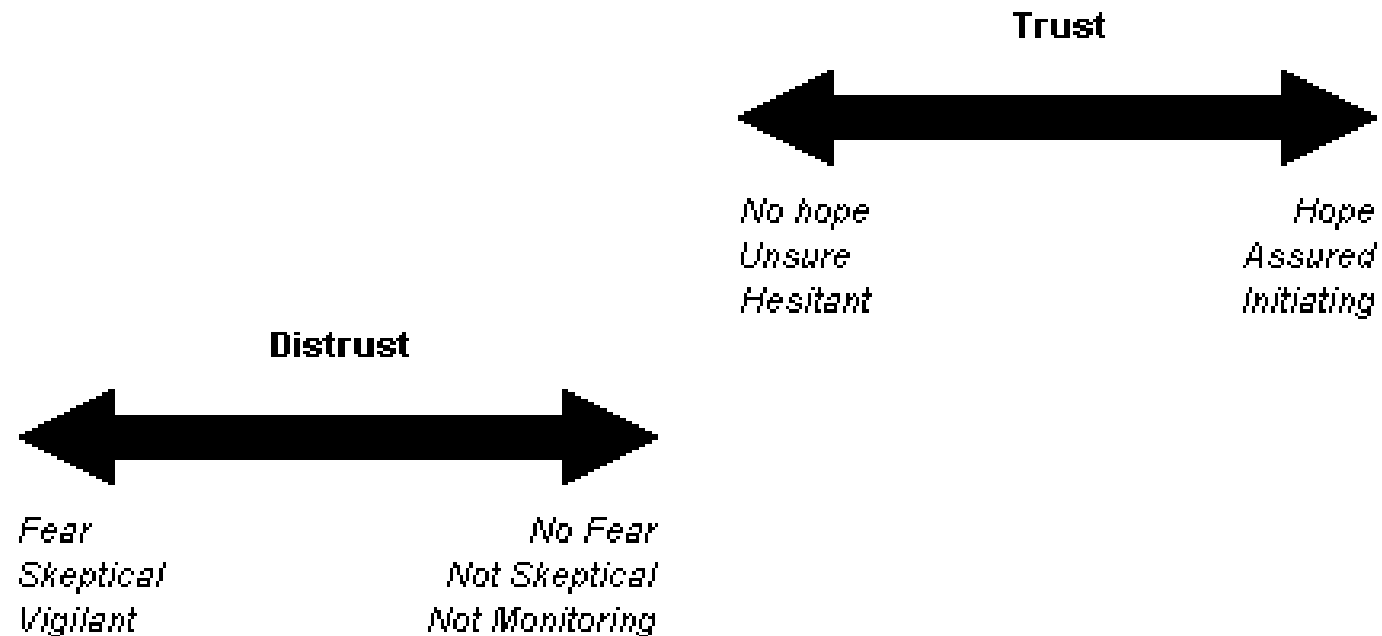
El Estado de las autonomías nos ha hecho más desiguales

Vamos a combatir el despilfarro autonómico

4) Desconfiar no es lo mismo que confiar poco

Desconfiar ≠ Confiar poco

(Van de Walle y Six, 2014)



Tomlinson & Roy, 2003,

https://www.beyondintractability.org/essay/trust_overview

Desconfiar \neq Confiar poco

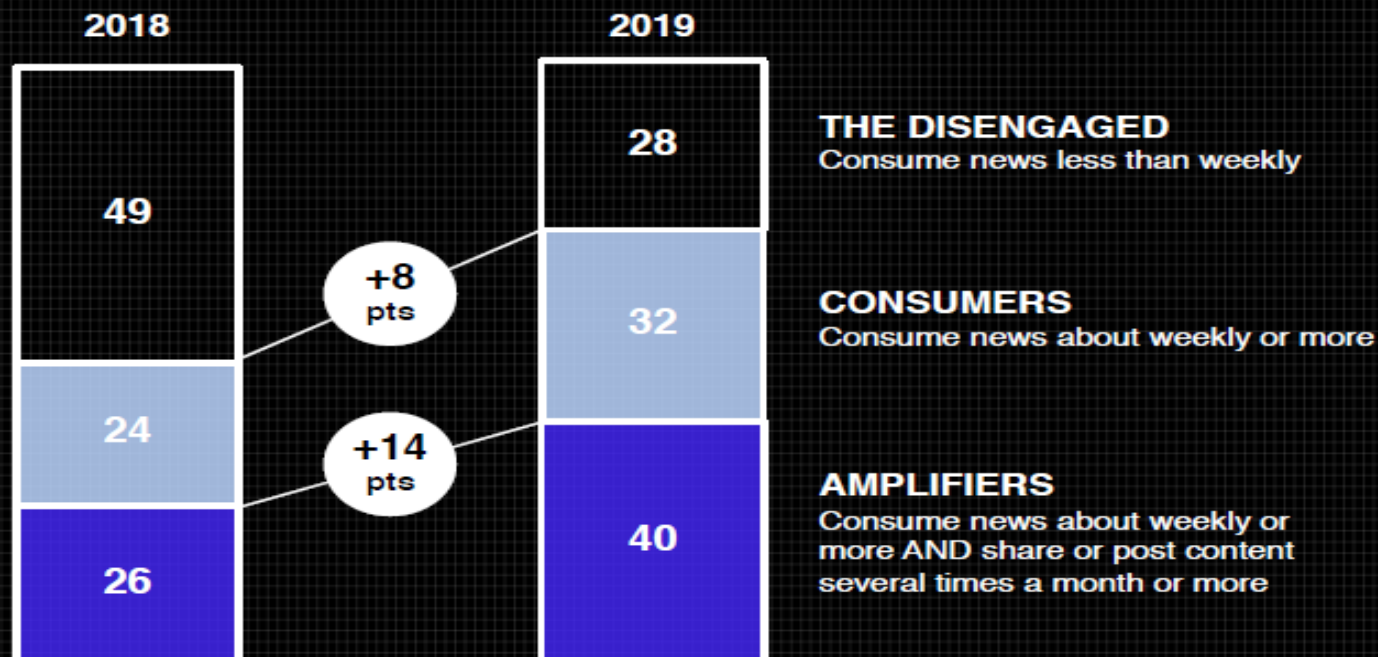
Desconfianza funcional	Confianza Funcional
Desconfianza Disfuncional	Confianza Disfuncional

(Oomsels, 2017)

MASSIVE RISE IN NEWS ENGAGEMENT

How often do you engage in the following activities related to news and information?

Y-to-Y Change



+22 pts
More engaged with the news

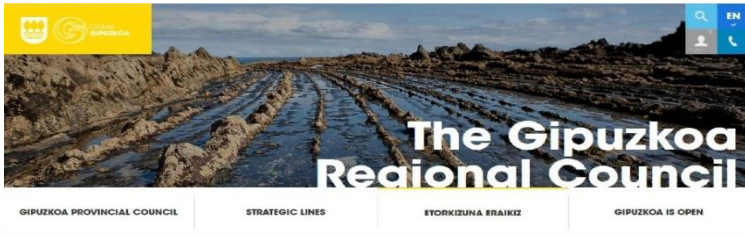
2019 Edelman Trust Barometer. News Engagement Scale, built from MED_SEG_OFT. How often do you engage in the following activities related to news and information? Indicate your answer using the 7-point scale below. Question asked of half of the sample. General population, 26-market average. For details on how the News Engagement Scale was built, please refer to the Technical Appendix.

Desconfiar \neq Confiar poco

DESAFÍO:

Aprender a
trabajar con
públicos hostiles

5) Confiar funciona mejor que reclamar confianza



Etorkizuna Eraikiz: Construir juntos el futuro **40 proyectos, con más de 160 organizaciones**

Proceso de aprendizaje *Action Learning* (5 sesiones, 9 meses)

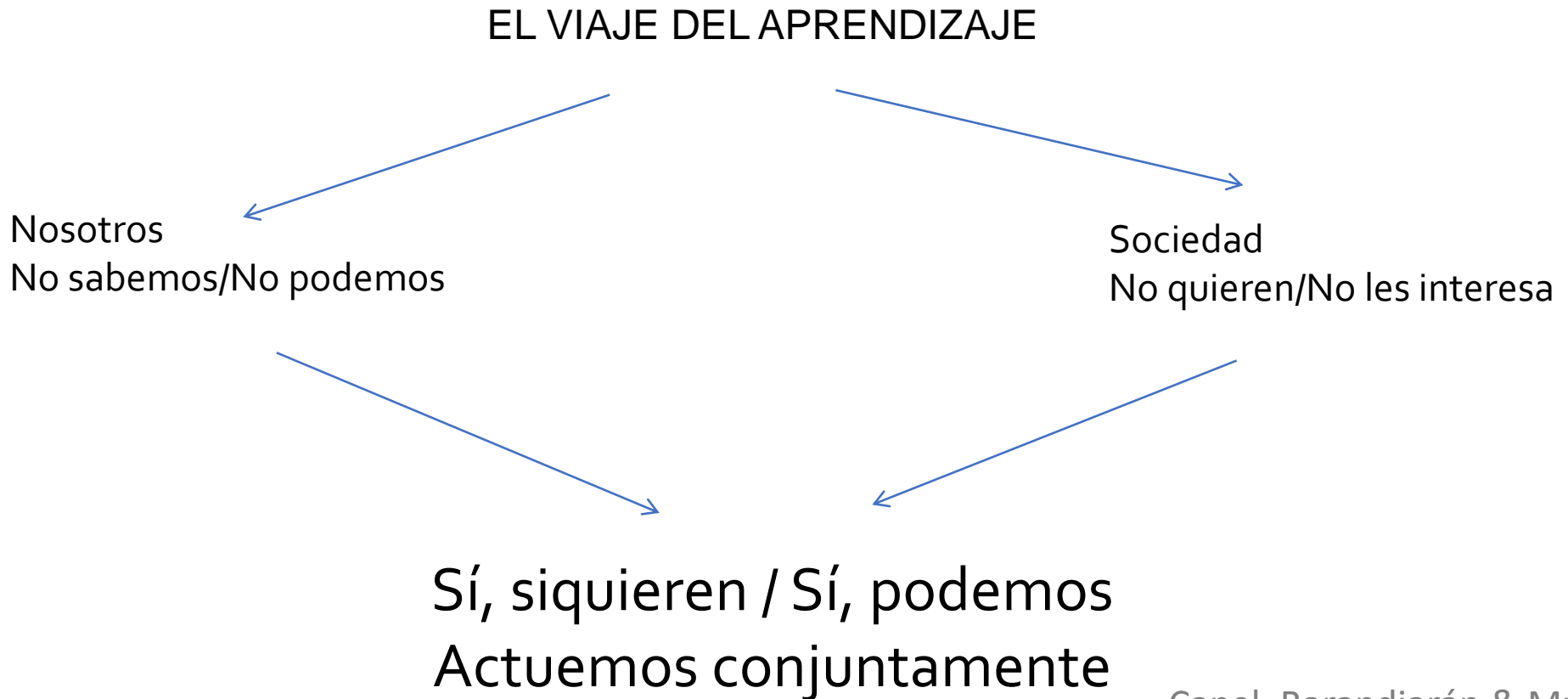
Objetivo: aprender a escuchar a la sociedad

Canel, Barandiarán & Murphy, 2019



Etorkizuna Eraikiz: Construir juntos el futuro **40 proyectos, con más de 160 organizaciones**

Proceso de aprendizaje *Action Learning* (5 sesiones, 9 meses)
Objetivo: aprender a escuchar a la sociedad








Canel, Barandiarán & Murphy, 2019

Confía antes de reclamar
confianza

DESAFÍO:

Pasar del “vender”
al “escuchar”

5 datos/aprendizajes

- La (des)confianza es multicausal 
- Mayores logros no incrementan la confianza 
- La posverdad incrementa la incertidumbre 
- Confiar poco no es desconfiar 
- Confiar funciona mejor que reclamar confianza 

Desafíos

- Monitorizar a los públicos
- Gestionar expectativas
- Explorar lo políticamente incorrecto
- Trabajar con los públicos hostiles
- Pasar del “vender” al “escuchar”

Confiar en la comunicación

ideograma



Referencias (I)

- Abu-Shanab, E. (2014). Antecedents of trust in e-government services: an empirical test in Jordan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(4), 480–499.
- Auger, G. A. (2014). Trust Me, Trust Me Not: An Experimental Analysis of the Effect of Transparency on Organizations. *Journal of Public Relations Research*, 26(4), 325–343.
- Bouckaert, G, & Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of “good governance”: difficulties in linking trust and satisfaction indicators. *International Review Of*, 69(3), 329–343.
- Bouckaert, Geert, & Van de Walle, S. (2001). Government performance and trust in government. In *Paper for the Permanent Study Group of Productivity and Quality in the Public Sector at the EGPA Annual Conference*. Vaasa, Finland.
- Bovaird, T., Ryzin, G. Van, & Loeffler, E. (2015). Activating citizens to participate in collective co-production of public services. *Journal of Social Policy*, 44(1), 1–23.
- Canel, M.-J. (2018). *Comunicación de la Administración Pública. Para gobernar con la sociedad*. Ciudad de México: Fondo De Cultura Económica.
- Canel, M.-J., Oliveira, E., & Luoma-aho, V. L. (2017). Exploring citizens’ judgments about the legitimacy of public policies on refugees: In search of clues for governments’ communication and public diplomacy strategies. *Journal of Communication Management*, 21(4), 355–369.
- Canel, M. J. & V. L. (2018). *Public Sector Communication. Closing gaps between organizations and citizens*. Wiley-Blackwell.
- Canel, M.J., Barandiarán, X., & Murphy, A. (2019). Learning from society to build intangible value for territories: A Basque Country case of citizen engagement. In *2019 ANNUAL CONFERENCE OF THE European Group of Public Administration (EGPA)*. Belfast.
- Canel, María José, & Echart, N. (2011). The role and functions of government public relations. Lessons from public perceptions of government. *Central European Journal of Communication*, 4(06), 109–123.
- Canel, María José, & García-Molero, Á. (2013). Comunicar gobiernos fiables. Análisis de la confianza como valor intangible del Gobierno de España. *Zer-Revista de Estudios de Comunicación*, 18(34), 29–48.
- Carmeli, A., & Tishler, A. (2005). Perceived organizational reputation and organizational performance: An empirical investigation of industrial enterprises. *Corporate Reputation Review*, 8(1), 13–30.
- Carrera, M. O. Y., Villafuertes, L. F., & Jiménez, J. D. R. (2017). Políticas públicas y eficiencia del gobierno electrónico bajo la perspectiva social: elementos para la construcción de capital social en México. *E-Gobierno: Revista Científica de Gobierno Electrónico*, 1, 35–54.
- Coursey, D., Yang, K., & Pandey, S. (2012). Public service motivation (PSM) and support for citizen participation: A test of Perry and Vandenabeele’s reformulation of PSM theory. *Public Administration Review*, 72(4), 572–582.
- d’Ancona, M. (2017). *Post-Truth: The New War on Truth and How to Fight Back*. London: Ebury Press.
- Denhardt, J. V, & Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672.
- Edelman. (2018). *2018 Edelman Trust Barometer. Global Report*. Retrieved from http://cms.edelman.com/sites/default/files/2018-02/2018_Edelman_Trust_Barometer_Global_Report_FEB.pdf

Referencias (II)

- Font, J., & Navarro, C. (2013). Personal experience and the evaluation of participatory instruments in Spanish cities. *Public Administration*, 91(3), 616–631.
- French, P. E. (2011). Enhancing the Legitimacy of Local Government Pandemic Influenza Planning through Transparency and Public Engagement. *Public Administration Review*, 71(2), 253–264.
- Garnett, J. L. (2009). Administrative communication (Or how to make all the rest work): The concept of its professional centrality. In R. Stillman (Ed.), *Public Administration: Concepts and Cases* (pp. 242–256). Boston: Wadsworth.
- Gracia, D. B., & Ariño, L. C. (2015). Rebuilding public trust in government administrations through e-government actions. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 19(1), 1–11.
- Grimmelikhuijsen, S. G. (2010). Transparency of Public Decision-Making: Towards Trust in Local Government? *Policy & Internet*, 2(1), 4–34.
- Grimmelikhuijsen, S., Porumbescu, G., Hong, B., & Im, T. (2013). The effect of transparency on trust in government: A cross-national comparative experiment. *Public Administration Review*, 73(4), 575–586.
- Head, B. (2007). The public service and government communication: Pressures and dilemmas. In S. Young (Ed.), *Government Communication in Australia* (pp. 36–50). Melbourne: Cambridge University Press.
- Head, B. W. (2008). Community engagement: participation on whose terms? *Australian Journal of Political Science*, 42(3), 441–454.
- James, O. (2009). Evaluating the expectations disconfirmation and expectations anchoring approaches to citizen satisfaction with local public services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107–123.
- James, O. (2011). Managing citizens' expectations of public service performance: evidence from observation and experimentation in local government. *Public Administration*, 89(4), 1419–1435.
- James, O., & Moseley, A. (2014). Does performance information about public services affect citizens' perceptions, satisfaction, and voice behavior? Field experiments with absolute and relative performance information. *Public Administration*, 92(2), 493–511.
- Khodaei, R., & Hosseinzadeh, S. (2016). Investigating the Effectiveness of E-government Establishment in Government Organizations. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 230, 136–141.
- Kim, S., & Lee, J. (2012). E-Participation, Transparency, and Trust in Local Government. *Public Administration Review*, 72(6), 819–828.
- Luoma-aho, V., Canel, M.-J., & Olkkonen, L. (n.d.). Public sector communication and citizen expectations and satisfaction. In V. Luoma-aho & M.-J. C. (Eds.) (Eds.), *Handbook of Public Sector Communication*. Wiley Blackwell.
- Oomsels, P. (2016). *Administrational Trust: An empirical examination of inter-organisational trust and distrust in the Flemish administration*. KU Leuven.

Referencias (y III)

- Popescu, D. (2015). The impact of transparency in enhancing public sector performance. *Contemporary Readings in Law and Social Justice*, 7(1), 172–178.
- Rhodes, R. (2003). What is New about Governance and Why does it Matter. In J. Hayward & A. Menon (Eds.), *Governing Europe* (pp. 61–73). Oxford: Oxford University Press.
- Sanders, K., & Canel, M. J. (2015). Mind the gap: Local government communication strategies and Spanish citizens' perceptions of their cities. *Public Relations Review*, 41(5), 777–784.
- Thijs, N. (2011). *Measure to improve: Improving public sector performance by using citizen-user satisfaction information*. Brussels: EUPAN / EIPA.
- Thijs, N., & Staes, P. (2008). European Primer on Customer satisfaction management. *5th European Quality Conference, Paris*.
- Tolbert, C. J., & Mossberger, K. (2006). The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review*, 66(3), 354–369.
- Tomlinson, E. C., & Lewicki, R. J. (2003). *Managing interpersonal trust and distrust*. Boulder, CO: University of Colorado. Retrieved from https://www.beyondintractability.org/essay/trust_overview
- Van de Walle, Steven, & Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: the problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26(8–9), 891–913.
- Van de Walle, Steven, & Six, F. (2014). Trust and distrust as distinct concepts: Why studying distrust in institutions is important. *Journal of Comparative Policy Analysis*, 16(2), 158–174.
- Van de Walle, Steven, Van Roosbroek, S., & Bouckaert, G. (2008). Trust in the public sector: is there any evidence for a long-term decline? *International Review of Administrative Sciences*, 74(1), 47–64.
- Walle, S Van De. (2011). NPM: Restoring the public trust through creating distrust? In T. Christensen & P. Lægreid (Eds.), *The Ashgate Research Companion to New Public Management* (pp. 309–320). Surrey: Ashgate.
- Yang, K., & Pandey, S. K. (2011). Further dissecting the black box of citizen participation: When does citizen involvement lead to good outcomes? *Public Administration Review*, 71(6), 880–892.