

Confianza y calidad de los servicios públicos: ¿Qué significa confiar en el gobierno?



Tiempo de lectura: 4 min.

[Alejandro Pareja Glass, Marcela Morales](#)

Mié, 16/12/2020 - 09:01

¿Confía usted en los bomberos? ¿Y en los estudiantes? ¿Y en la telefonista de un call-center? Estas son preguntas incluidas en cuestionarios de encuestas reales que procuran medir el nivel de confianza en nuestros países.

Parecen preguntas simples y directas. Sin embargo, ¿sabemos qué imágenes se disparan en la mente de una persona cuando las mismas le son formuladas? Para responder esta interrogante podríamos usar como guía (tan solo como guía) las acepciones contempladas por la Real Academia. Según ésta, tener confianza sería tener una esperanza firme en algo o alguien. O sea que la confianza se asocia a la previsibilidad, a un conocimiento o asignación de una probabilidad alta a cómo alguien se va a comportar. También, confiar es delegar una responsabilidad, encargar el cuidado de algo o alguien que nos importa (como un negocio o un ser querido), o actuar asumiendo la buena fe del otro.

Ninguno de los contextos relacionados con estas acepciones pareciera guardar concordancia con las preguntas iniciales: ¿sobre cuál aspecto del comportamiento de “los estudiantes” deberíamos formular una previsión? ¿Qué cosa hemos puesto bajo su cuidado? ¿Desde qué ángulo evaluamos su buena o mala fe? ¿Qué deberíamos temer de “los bomberos”? Son estas preguntas que nos ayudan a comprender qué significan exactamente las preguntas iniciales.

Desafortunadamente, debido a esta dificultad de interpretación, aun si lográramos respuestas plausibles, difícilmente estas tendrían un grado de consenso mínimo como para dar sentido y validez a las preguntas del inicio.

Una medición de la confianza en el gobierno

Simplificando Vidas es una iniciativa cuyo objetivo es contribuir a la mejora de los servicios públicos por medio de una evaluación cuantitativa de las dos caras de los servicios: cómo los prestadores gestionan su calidad y la satisfacción experimentada por los ciudadanos. Incluye, en su evaluación de la experiencia de los usuarios, dos preguntas sobre confianza: se pide a los informantes expresar en una escala del 1 al 10 el grado de acuerdo con las afirmaciones “El gobierno de mi país me genera confianza” y “El organismo prestador del servicio me genera confianza”. La decisión de incluir estas preguntas se tomó con base en estudios en los que se identifica un impacto de la satisfacción ciudadana con los servicios públicos sobre la confianza en el gobierno. Cabe mencionar que Simplificando Vidas mide también otra variable muy asociada a la previsibilidad: las expectativas. La diferencia entre ambas es que esta última se asocia a un evento concreto (expectativas previas al trámite realizado) mientras que la confianza se asume como una percepción más genérica y de fondo.

Tanto en 2015 como en 2018 se registró un nivel de confianza en el organismo prestador sensiblemente más alto que en el correspondiente al gobierno. Por otro lado, se observó una correlación positiva (aunque bastante débil) entre la satisfacción ciudadana con trámites (Simplificando Vidas evalúa únicamente los aspectos transaccionales de los servicios públicos) y la confianza en los organismos prestadores y el gobierno.

Pero... ¿qué es “confiar en el gobierno”?

Cuando llegó el momento de lanzar la edición 2018 de Simplificando Vidas, se había ya tomado consciencia de la dificultad apuntada al comienzo de este artículo. En consecuencia, a efectos de contar con insumos que nos ayudaran a comprender qué estábamos preguntando, se agregó al cuestionario la pregunta abierta “¿Puede indicarnos lo que para usted es tener confianza en el Gobierno / Entidad? ¿Qué le hace sentir más confianza?”

Las respuestas fueron procesadas manualmente procurando vincular cada una con un concepto o categoría. La revisión de todas las respuestas válidas llevó a definir 8 categorías, no completamente independientes entre sí:

Buen trato, preocupación por las personas

Calidad de los servicios

Honestidad, transparencia, corrupción

Justicia

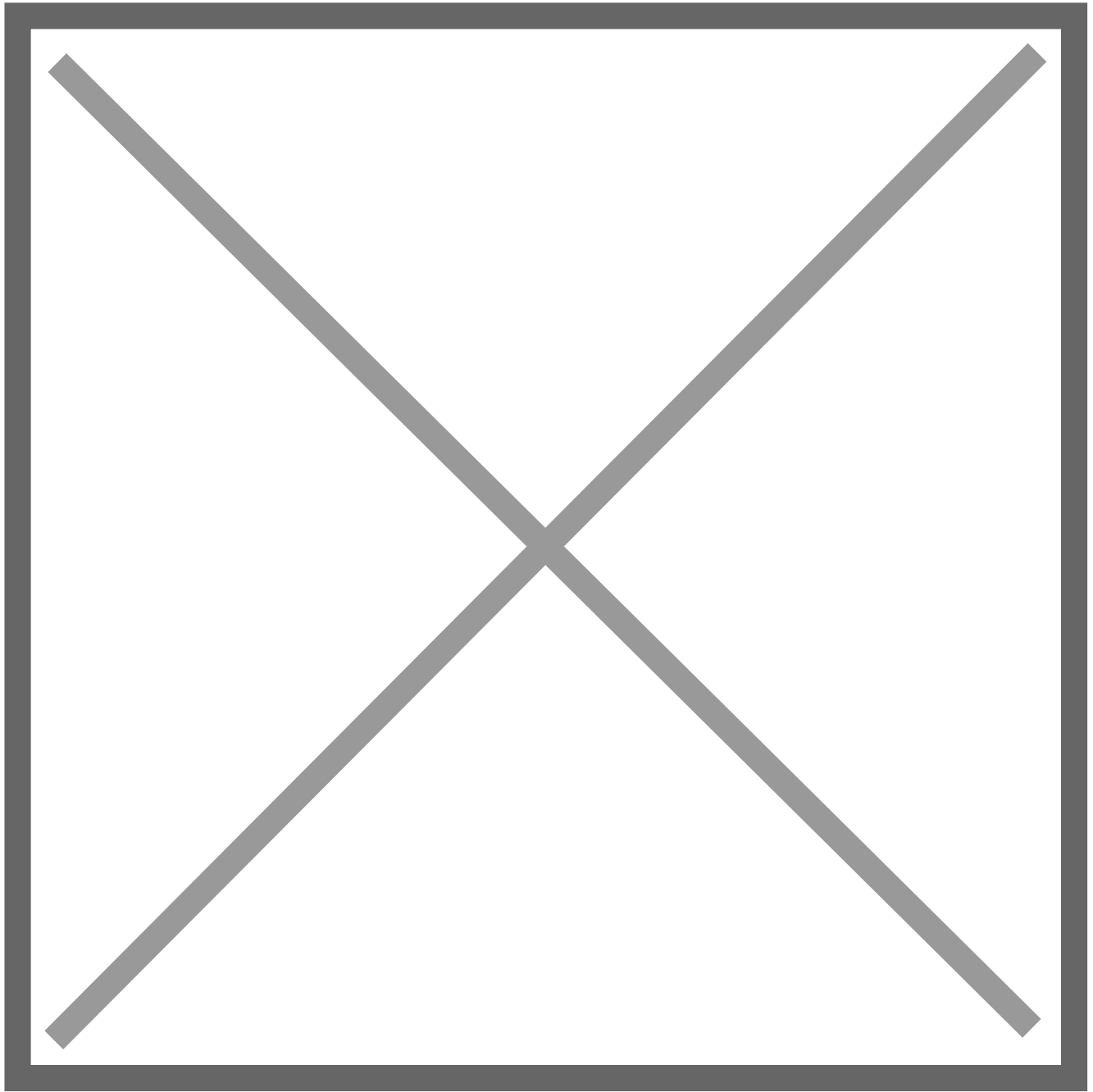
Nada le haría confiar

Previsibilidad, cumplir con la palabra

Protección social (educación, salud, vivienda, trabajo, jubilación)

Seguridad pública

Los resultados son bastante similares para los 5 países donde se pudo recoger la información (Chile, Ecuador, Panamá, Paraguay y Uruguay). En el siguiente gráfico se muestra la cantidad de respuestas asociadas a cada categoría para el conjunto de los países:



“Honestidad...” y “Calidad...” son las dos categorías, en ese orden, más vinculadas a la confianza en todos los países, salvo en Ecuador, donde el orden se invierte. Les sigue “Protección social” en todos los casos excepto en Uruguay, donde ese tercer puesto lo ocupó “Seguridad pública”. Por otro lado, particular mención merece la categoría “Nada le haría confiar”, en la que se han agrupado las respuestas que expresan un descreimiento generalizado, con alta carga emocional negativa, y sin accionabilidad (no se informa una razón concreta del enojo).

La respuesta es más compleja de lo que parece

Los usuarios de trámites públicos estarían relacionando la confianza más con los aspectos de buena fe (honestidad) y efectividad del Estado (calidad) que con la previsibilidad y el cumplimiento de la palabra. Ha de notarse que, al menos en lo relacionado a efectividad, este resultado podría estar sesgado precisamente por estar enmarcado dentro de un estudio sobre calidad de servicios.

Lo que sí pareciera surgir con claridad es la complejidad que rodea a la interpretación de las respuestas de los ciudadanos a preguntas sobre su grado de confianza en el gobierno o en un actor social determinado. Por otro lado, esta complejidad estaría mostrando la necesidad de acompañar los estudios cuantitativos sobre confianza con análisis cualitativos sobre su significado concreto en cada contexto, incluyendo la comparación entre la aplicación del concepto al sector público y a un sector privado donde existe competencia entre proveedores de servicios.

Si la confianza en el gobierno y los organismos públicos es un aspecto relevante para el buen funcionamiento de nuestras sociedades, será necesario comprender mejor qué factores la afectan, de modo de contar con información que nos permita identificar acciones tendentes a mejorarla. De nuestra parte, considerando el avance sin pausa de la digitalización de las interacciones ciudadanos-gobierno, ya hemos incluido entre nuestras tareas para el futuro cercano un estudio sobre el grado en que dicha digitalización mejora los niveles de confianza. Por lo pronto, sabemos ya que la honestidad de los funcionarios y la calidad de los servicios serían factores clave.

10 de diciembre 2020

BID

<https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/confianza-y-calidad-de-...>

[ver PDF](#)

[Copied to clipboard](#)