

Como mejorar la confianza en las instituciones



Grupo de Investigación en
Gobierno, Administración
y Políticas Públicas

María Cecilia Güemes
 @CeciliaGuemes

Cicle de xerrades sobre gestió pública
Universitat Pompeu Fabra

24 de abril de 2014

IMPORTANCIA DE LA CONFIANZA



Precursora de acción colectiva

Aumenta probabilidades de cooperación

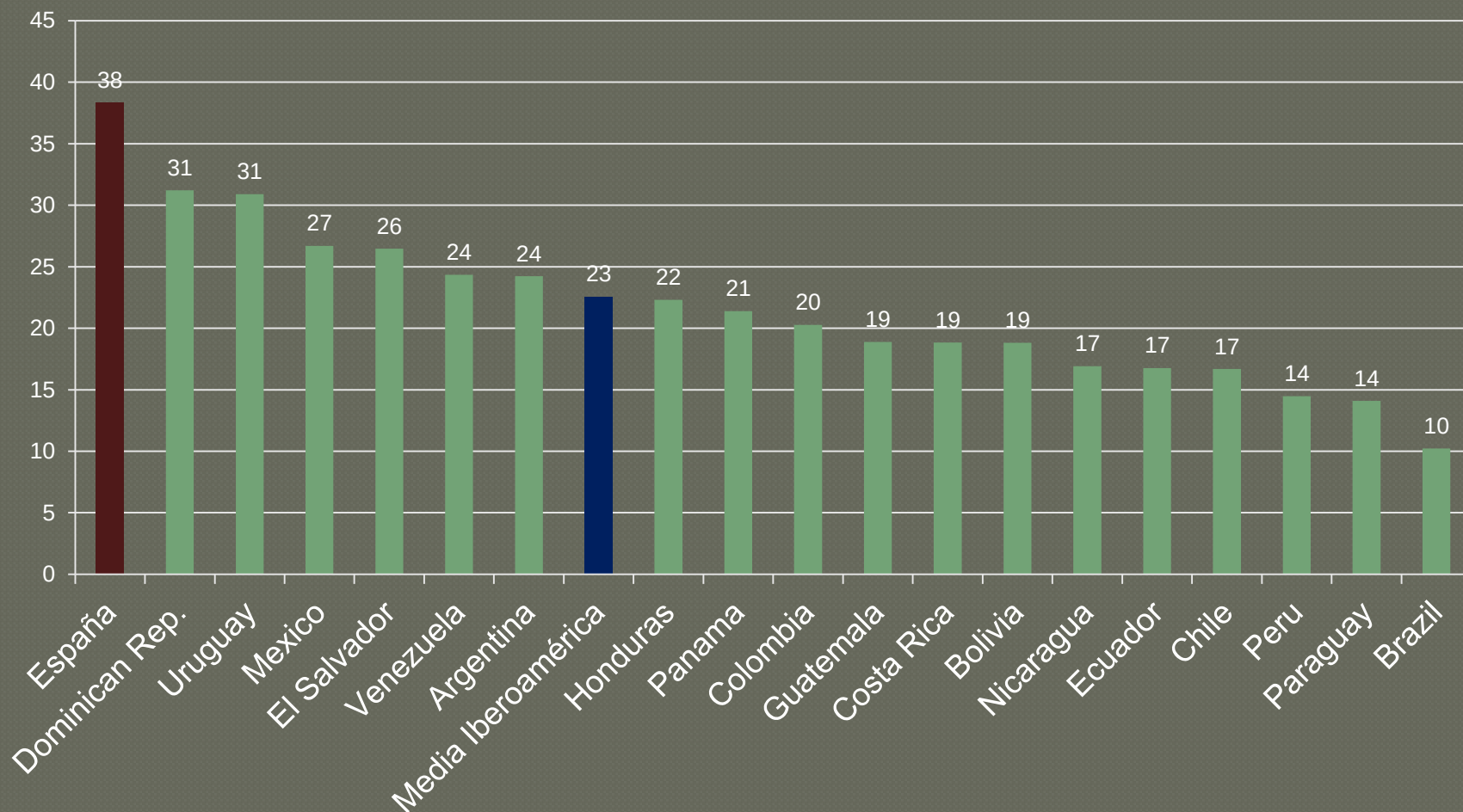


- Desarrollo Económico
- Profundización democrática
- Eficacia de Estado

CONFIANZA SOCIAL: lazos débiles o de largo alcance que se desarrollan entre grupos y personas de distinta identidad y diferentes grados de poder sociopolítico que carecen de conocimiento íntimo (Granovetter, 1973; Levi, 1998, Puntam, 2001; Rothstein 2000).

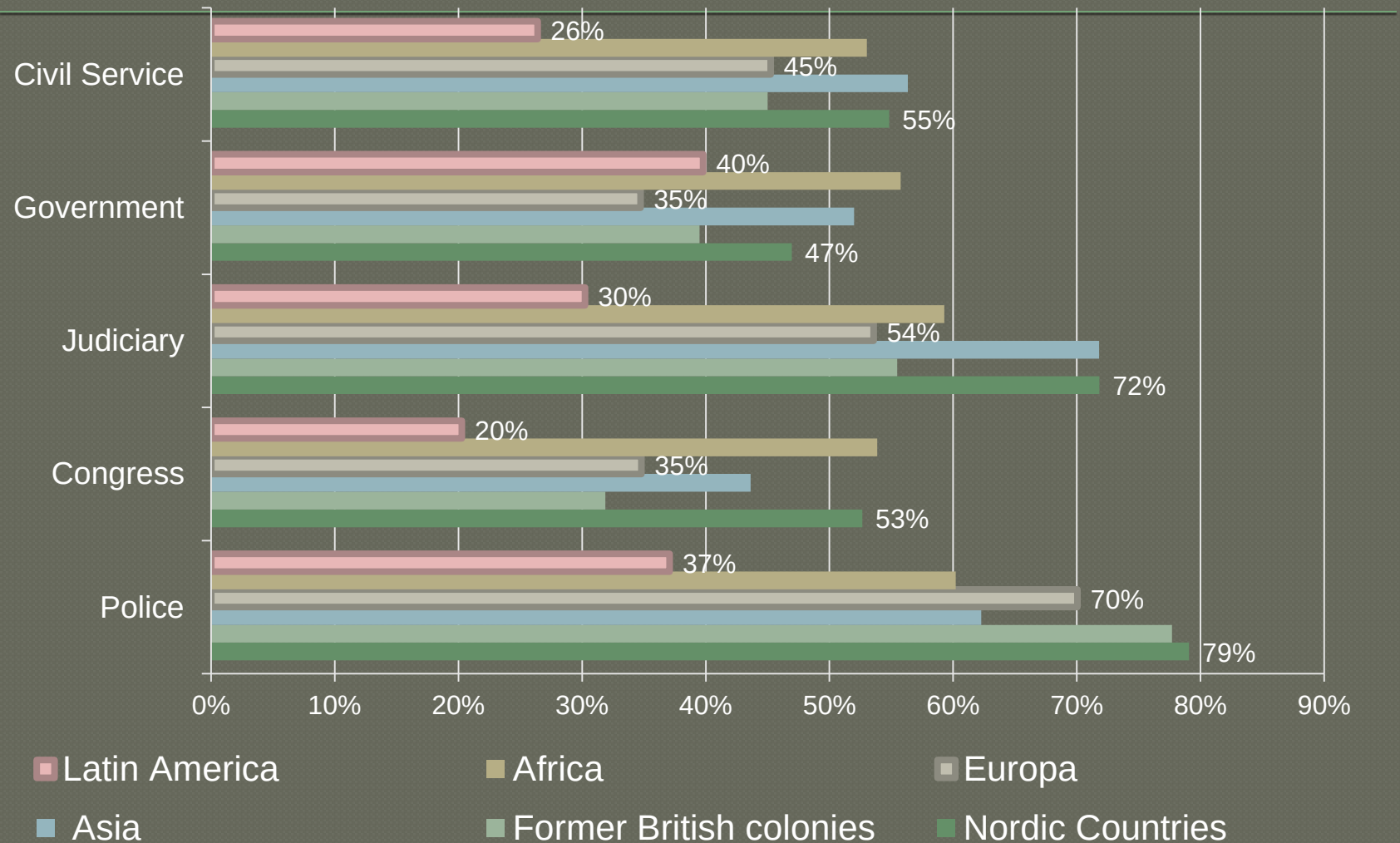
CONFIANZA INSTITUCIONAL: percepción de los ciudadanos respecto a las instituciones gubernamental (como ser el Congreso, Poder Judicial, la policía o el Presidente) o no gubernamentales (como ser la Iglesia, los sindicatos, o los partidos políticos) (Newton & Norris, 2000; Della Porta; 2000; Mishler & Rose, 2005)

Confianza Social en Iberoamérica

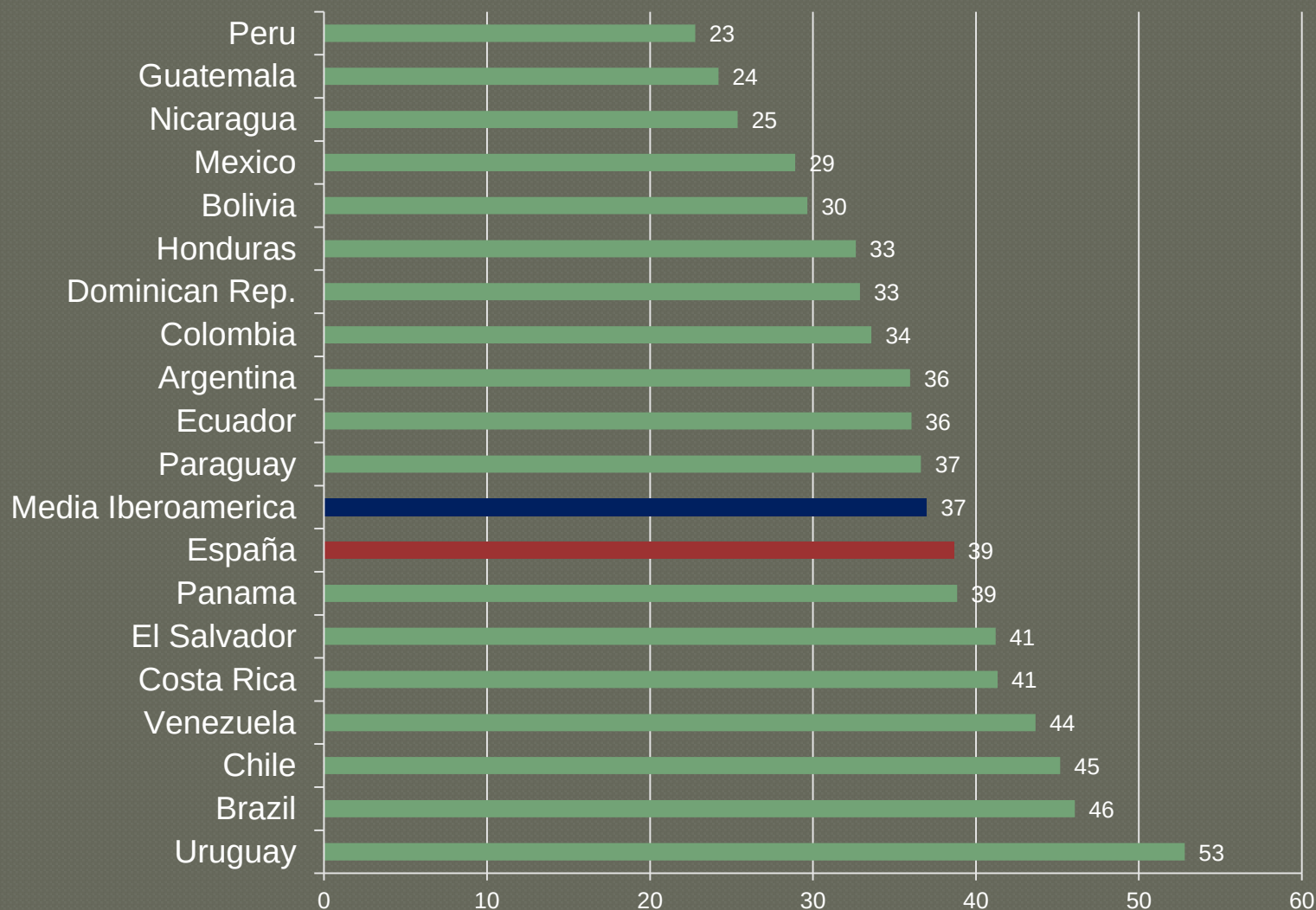


Fuente: Latino barómetro 2010

Confianza en Instituciones Gubernamentales a nivel comparado. WVS 2007-2008



Confianza en las AP en Iberoamérica

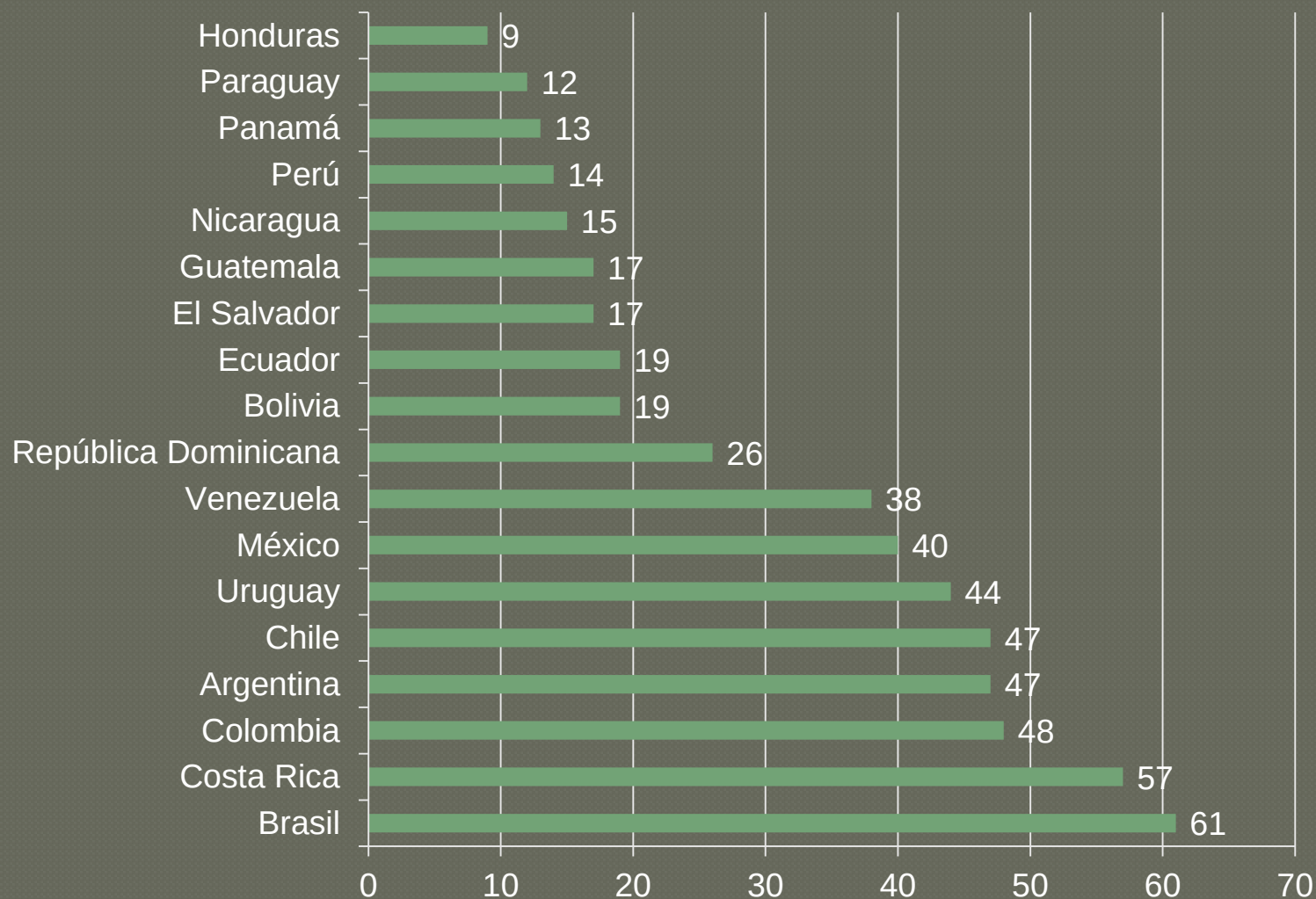


Fuente: Latino barómetro 2010

Motivos de (des) confianza en las instituciones

- ❖ Cuestiones individuales y factores psicosociales
- ❖ Desempeño de gobierno/ Conformidad con los “outpus” de las instituciones
- ❖ Peculiaridades y cultura de las organizaciones
- ❖ Desconfianza social y burofobia
- ❖ Cuestiones histórico-sociales
- ❖ Percepciones y creencias asociadas a:
 - ❖ que el resto también obedece,
 - ❖ que esas instituciones representan ciertos valores fuertes y compartidos, tienen un sentido,
 - ❖ que quienes ocupan esas instituciones ejercen sus funciones de modo justo e imparcial (fair process effect)

Capacidad funcional del servicio civil en AL



Indicador agregado que mide la eficacia con la cual las calificaciones profesionales del funcionario público son aplicadas y desarrolladas. Rango de valores va de 0 a 100, valores más altos mayor eficacia. Ver Koldo Echebarría (BID), 2006.

Eficacia del sector público en Países desarrollados.

Fuente: Afonso, et. al, 2003

Table 1. Public sector performance (PSP) indicators (2000)

Country	Opportunity indicators				Standard "Musgravian" indicators			Total public sector performance (equal weights 1/)
	Adminis-tration	Education	Health	Infra-structure	Distribu-tion	Stability	Economic perform.	
Australia	1.17	1.02	0.94	1.00	0.87	1.31	1.00	1.04
Austria	1.21	1.00	0.98	1.10	1.22	1.28	1.01	1.12
Belgium	0.73	1.00	0.94	0.91	1.17	1.10	0.83	0.95
Canada	1.11	1.05	0.95	1.16	0.92	1.00	0.92	1.02
Denmark	1.16	1.00	1.03	1.03	1.19	1.10	0.91	1.06
Finland	1.26	1.07	1.04		1.18	0.75	0.73	1.01
France	0.72	1.03	1.03	1.01	0.90	1.12	0.70	0.93
Germany	1.02	0.98	1.01	1.01	0.98	0.91	0.81	0.96
Greece	0.60	0.94	0.93	0.81	0.97	0.55	0.69	0.78
Iceland	1.02	0.98	1.25			0.59	1.29	1.03
Ireland	1.06	0.94	0.88	1.00	0.89	1.22	1.40	1.05
Italy	0.52	0.96	0.93	0.84	1.10	0.76	0.69	0.83
Japan	0.87	1.09	1.12	1.09	1.20	1.40	1.18	1.14
Luxembourg	1.05	0.81	0.95			1.22	2.04	1.21
Netherlands	1.16	1.04	0.97	1.09	1.00	1.42	1.06	1.11
New Zealand	1.18	1.03	0.89		0.62	0.99	0.84	0.93
Norway	0.97	1.04	1.09	0.94	1.17	1.45	1.26	1.13
Portugal	0.54	0.94	0.90	0.75	0.92	0.64	0.92	0.80
Spain	0.77	1.00	1.10	0.86	1.02	0.82	0.67	0.89
Sweden	1.16	1.07	1.19	1.10	1.17	0.69	0.91	1.04
Switzerland	1.32	0.97	1.14	1.23	0.95	0.79	1.09	1.07
United Kingdom	1.00	1.05	0.91	0.99	0.79	0.78	0.84	0.91
United States	1.15	1.00	0.82	1.08	0.76	1.14	1.20	1.02
Average	0.99	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
Small govs 2/	1.11	1.01	0.98	1.08	0.94	1.17	1.17	1.07
Medium govs	0.93	0.98	1.00	0.93	0.92	0.89	1.03	0.97
Big govs	0.99	1.02	1.01	1.01	1.12	1.03	0.85	1.01
EU 15 3/	0.88	1.00	0.99	0.98	0.98	0.93	0.80	0.94
Euro area 3/	0.84	0.99	1.00	0.97	1.00	0.96	0.78	0.93

1/ Each sub-indicator contributes 1/7 to total indicator.

2/ Small governments: public spending <40% of GDP in 2000. Big governments: public spending >50% of GDP in 2000. Medium governments: 40%< public spending <50% of GDP in 2000.

3/ Weighted averages according to the share of each country GDP in the relevant group.

Satisfacción con servicios públicos en Iberoamérica

(Muy o bastante satisfecho en %)

	Educación	Hospitales	Transporte	Policía o seguridad ciudadana	Tribunales de justicia
Argentina	55,7	55,5	50,0	28,5	27,7
Bolivia	57,5	42,5	37,1	21,1	22,4
Brazil	31,6	22,0	36,4	24,2	28,2
Chile	14,2	23,2	38,5	38,0	19,7
Colombia	57,3	32,9	46,6	39,7	33,2
Costa Rica	71,5	63,6	56,4	41,9	44,9
Ecuador	74,8	65,6	57,4	52,8	38,8
El Salvador	62,8	46,2	50,9	48,2	46,4
Guatemala	46,3	52,1	51,0	27,0	31,1
Honduras	58,6	51,0	37,3	33,5	33,9
México	76,6	71,8	47,9	18,5	22,7
Nicaragua	67,9	58,3	54,0	58,3	45,1
Panamá	61,0	56,3	52,3	47,1	42,5
Paraguay	31,6	22,9	25,3	28,7	26,2
Peru	53,2	43,1	37,4	19,2	11,8
Dominican Rep.	73,1	70,5	39,6	26,8	30,3
Uruguay	59,6	62,8	62,1	44,2	41,1
Venezuela	66,1	45,3	42,4	25,9	30,2
España	47,4	60	55,3	56,6	19,2
Media Iberoam.	56,2	49,8	46,2	35,8	31,3

Fuente: Latino barómetro 2011 y Barómetro calidad Servicios Publicos CIS 2012

Relación entre satisfacción con servicios públicos y confianza en el sector público flamenco (Van de Walle et al., 2003)

Table 1: Are you satisfied with public services, do you trust the public sector?

		<i>Satisfaction (%)</i>			<i>Total</i>
		<i>Little</i>	<i>Average</i>	<i>High</i>	
Trust (%)	High	1.0	3.7	17.7 (Loyalty?)	22.4
	Average	4.0	24.8 (Voice?)	19.1	47.9
	Little	11.7 (Exit?)	11.8	6.2	29.7
	Total	16.7	40.3	43	

Source: Van de Walle et al. (2003, p. 15).

Factores determinantes de la confianza en instituciones Públicas para los latinoamericanos (Primera mención en %)

Si tratan a todos por igual	63
El que sean fiscalizadas	17
Si entregan la información que se necesita	7
Si admiten responsabilidad cuando se equivocan	5
La calidad de su liderazgo y gestión	2
Lo que los amigos y la familia dicen de él	1
Lo que los medios de comunicación dicen de él	1
Si cumplen sus promesas	3
Si se interesan en lo que uno opina	1
Si el servicio responde a mi necesidad	1

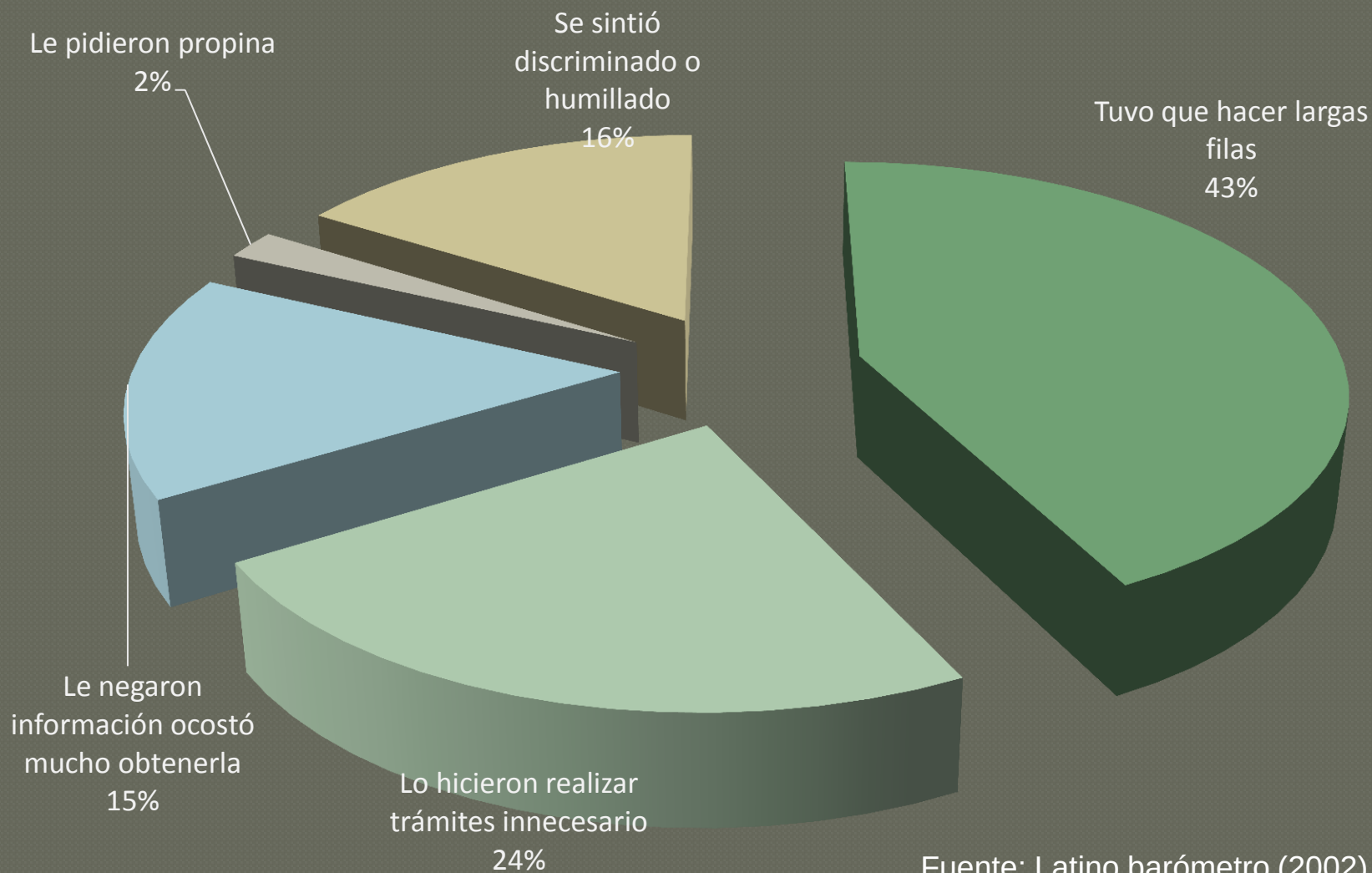
Fuente: Latino barómetro (2008)

En relación con el funcionamiento de las oficinas de la Administración del Estado, los españoles consideran muy importante (valores 9 y 10 de la escala, en %)

Profesionalidad del personal que atiende	44
Trato con el público	47
Información que proporciona	51
Horario de atención	27
Tiempo de espera	30
Estado de instalaciones	19
Tiempo que le dedica el personal	36
Seguridad de que el tramite se resuelva correctamente	56
Tiempo que tarda la AP en resolver gestión	51

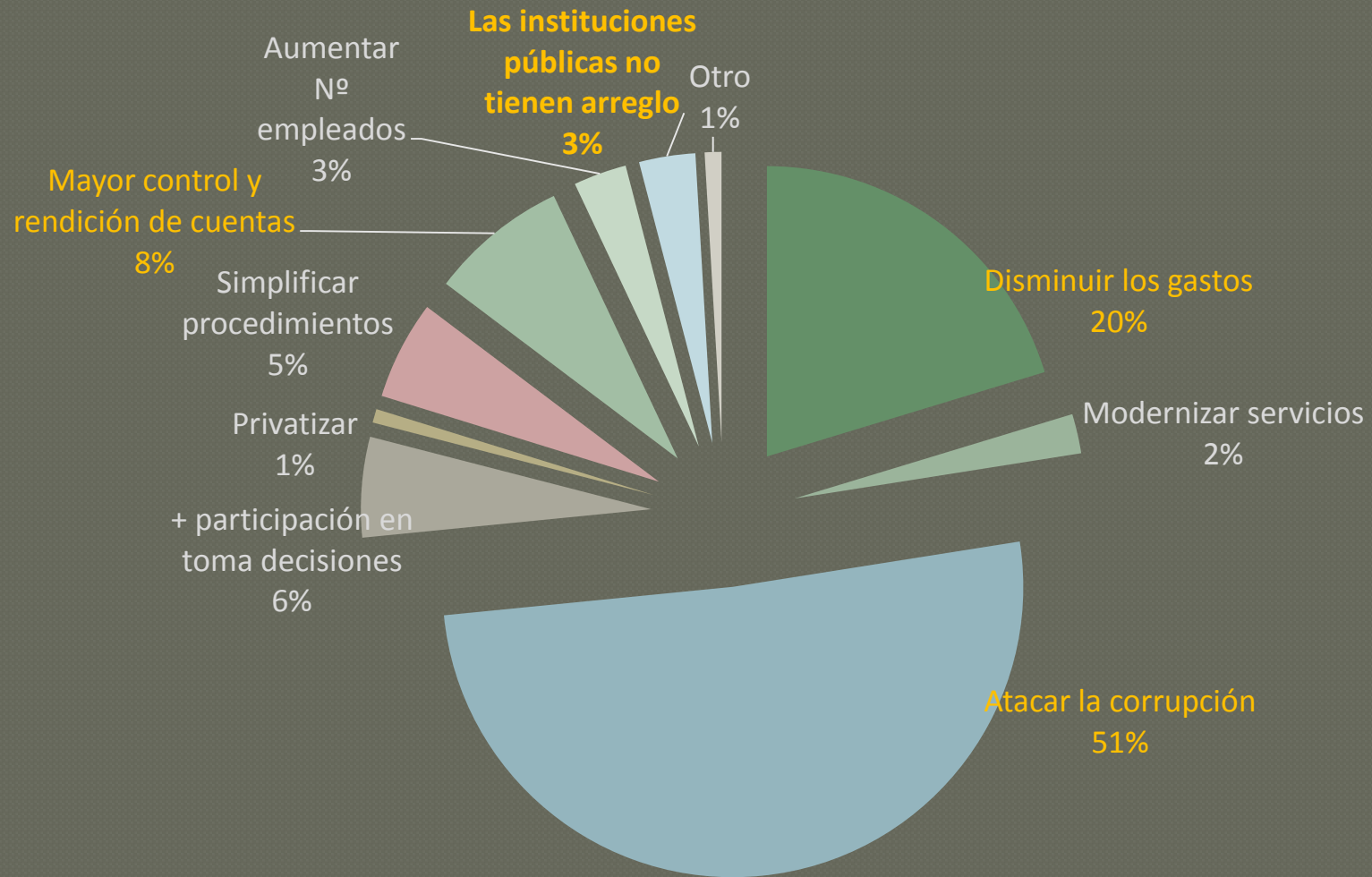
Fuente: Barómetro de calidad servicios
Públicos del CIS 2012

Evaluación de la atención en las instituciones públicas en AL



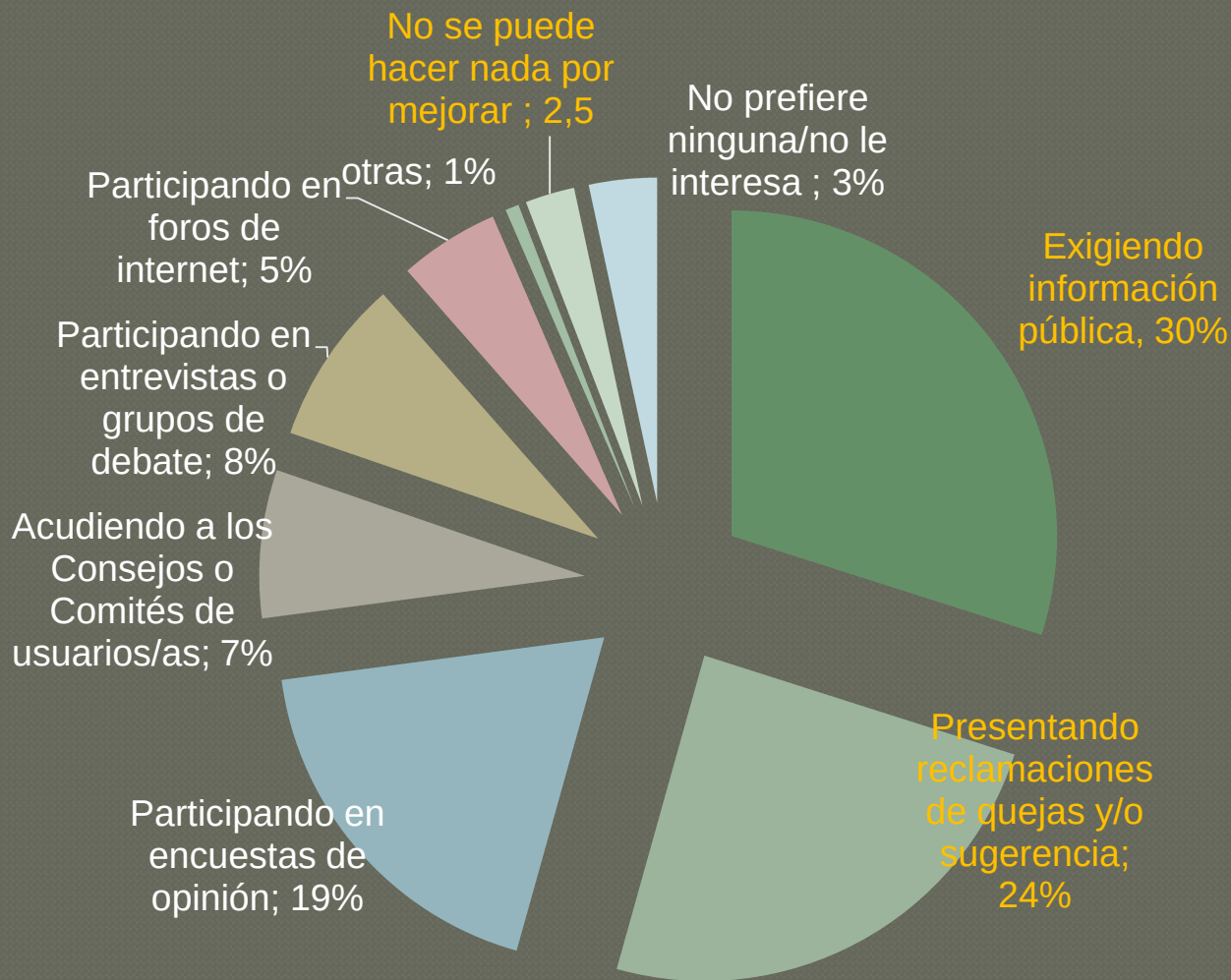
Fuente: Latino barómetro (2002)

Aspecto más importante para mejorar el funcionamiento de las instituciones públicas en LA



Fuente: Latinobarometro (2002)

¿Cómo preferiría Ud. contribuir a mejorar los servicios públicos españoles?



Fuente: Barómetro de calidad servicios Públicos del CIS 2012

Desafíos analíticos y plan integral para atacar la desconfianza en la AP

- Reformas en pos de mayor eficiencia y apertura? Opengov?
- Cultura dentro de las organizaciones y tratamiento de la burofobia?
- Cuestiones históricos-sociales y peculiaridades iberoamericanas?
- Percepciones sociales, standars? Escándalos? Influencia de los medios?



Gracias!