



CREDIBILIDAD, CONFIANZA Y SOCIEDAD

Mar del Plata

Mayo de 2015



CREDIBILIDAD, CONFIANZA Y SOCIEDAD

Dirección: Dra. Amelia Ramírez

Investigadores: Lic. Mónica Pascual

Prof. Santiago Cueto

Lic. Mariana Gonzalez

Lic. Estefanía Ferrarello

observatorio@ufasta.edu.ar

www.ufasta.edu.ar/observatorio

INTRODUCCIÓN

Al presentar el estudio del Observatorio de la ciudad sobre participación ciudadana (Marzo 2015) señalábamos por un lado que el nivel de participación en instituciones o espacios donde transcurre la vida cotidiana es escaso y, por otro lado, que ésta es un indicador esencial de democracia social. Desde esta perspectiva, las conclusiones, sin duda, resultaron sugerentes y dieron lugar a la cuestión planteada en este trabajo acerca de la credibilidad, confianza en actores sociales, sean éstos instituciones, grupos sociales u otros.

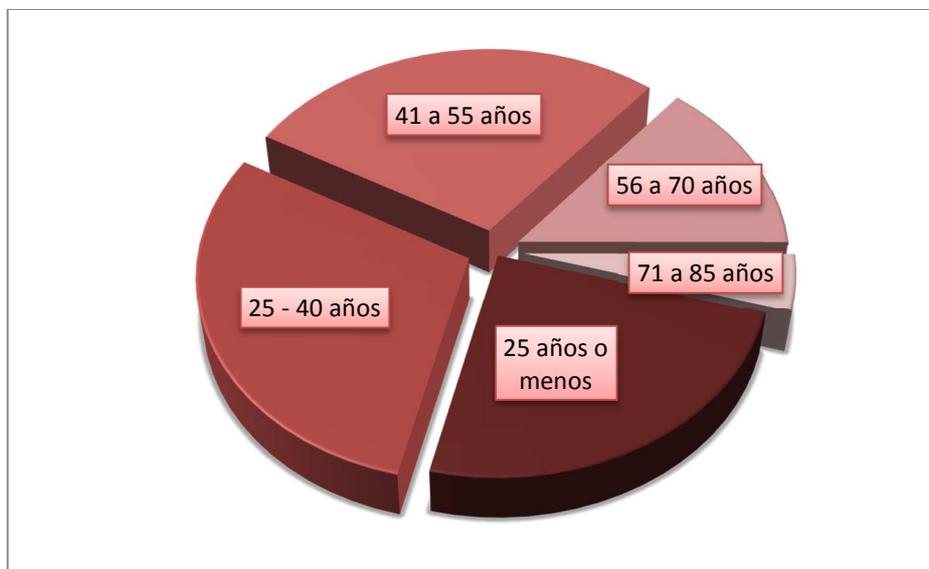
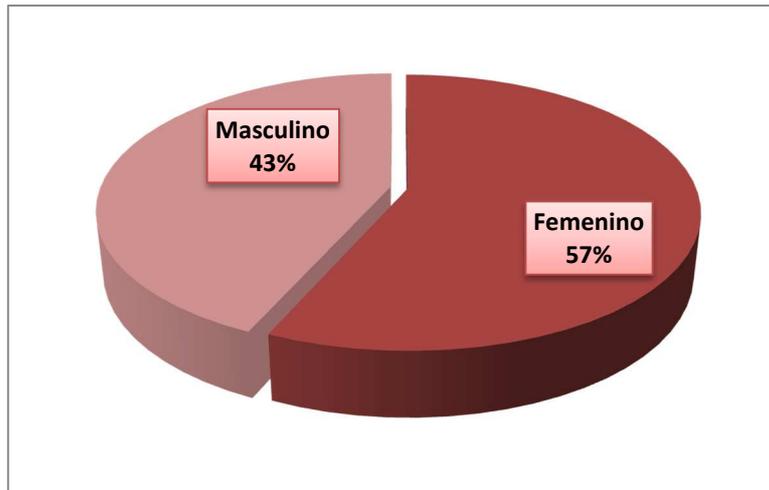
Estimamos que la confianza, la credibilidad son condiciones dinamizantes de la participación y un componente significativo de esa noción compleja que es la legitimidad política, mientras que cuando prevalece la duda, la incertidumbre y la desconfianza, la participación se desalienta. Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, credibilidad es el fundamento, razón que se encuentra en alguna cosa para creerla y, confianza es la esperanza firme que se tiene de una persona o cosa. Es manifiesto, en ambas definiciones, el carácter subjetivo y positivo de estas cualidades en el sentido que en relación a lo que se atribuye promueven adhesión, expectativas positivas y, por lo tanto, movilizan al sujeto para orientar sus comportamientos al logro de fines.

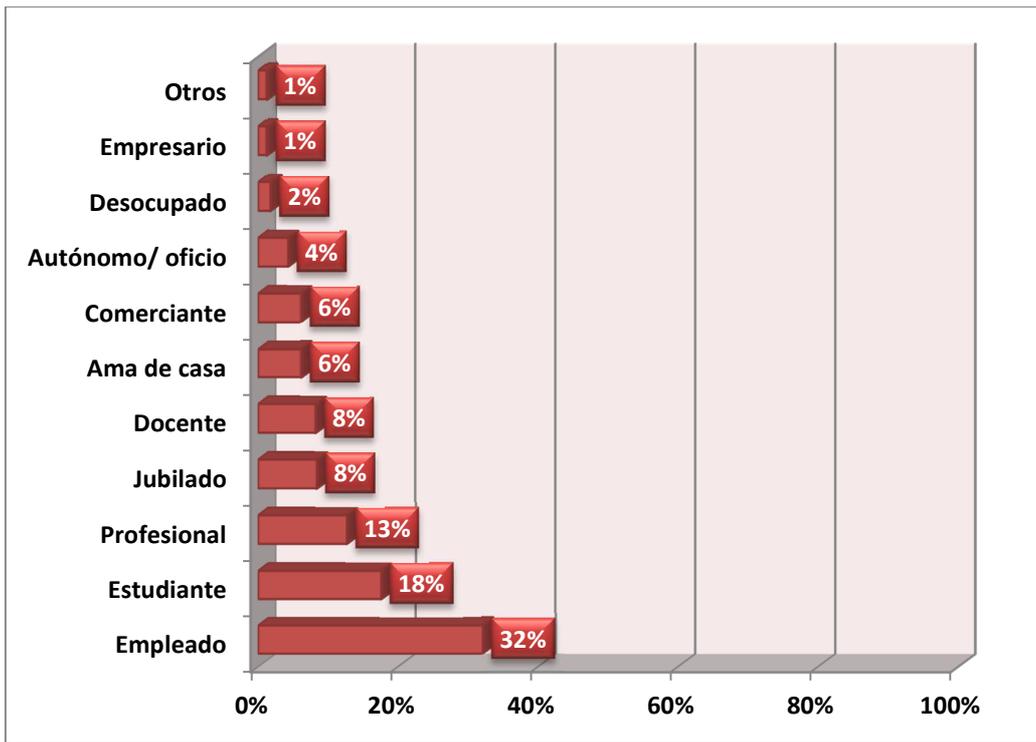
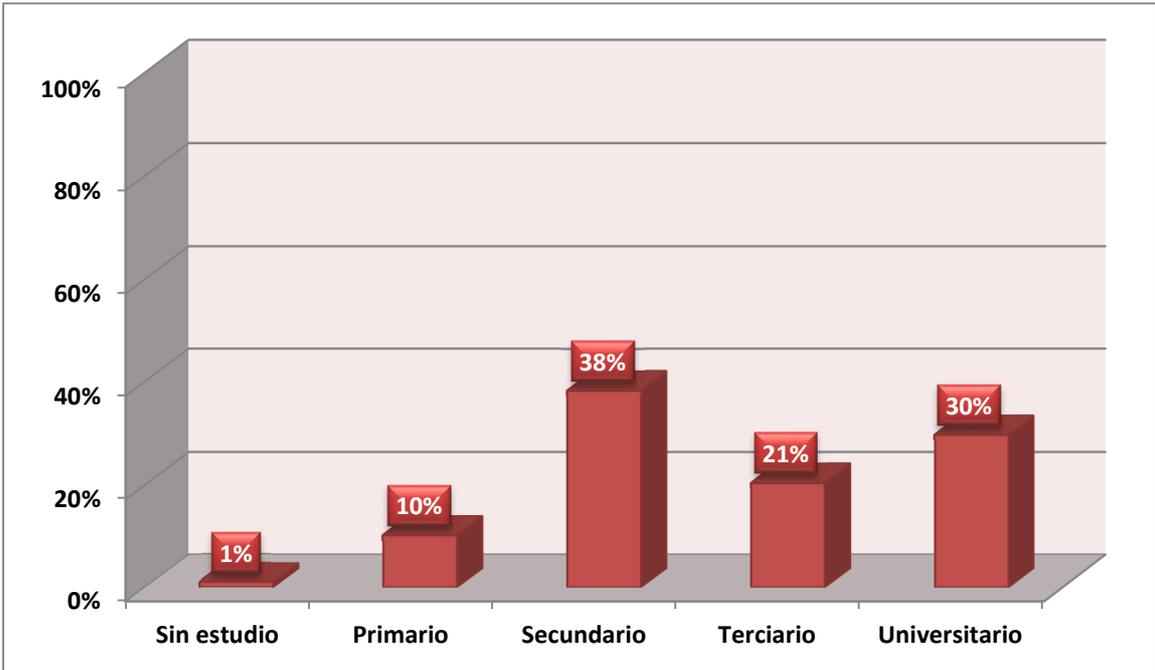
Para la correcta interpretación de lo que proponemos es importante destacar dos cosas: por un lado, que la confianza y la credibilidad implican una evaluación personal y, naturalmente, intervienen expectativas, valores, preferencias. Esto significa que se trata de un proceso subjetivo y, por lo tanto, la percepción no supone necesariamente correspondencia con la realidad. Por otro lado, es también importante tener presente que no se trata de atributos estáticos que se otorgan una vez y para siempre sino más bien que se trata de un proceso en el que intervienen dos realidades dinámicas: el sujeto y aquello acerca de lo cual se predica.

Los objetivos específicos del estudio son: conocer la percepción de los encuestados respecto a la situación general del país; indagar la creencia en las posibilidades de cambio de la situación actual e identificar las razones; conocer el grado de confianza respecto de diversas instituciones; identificar actores sociales a los que reconoce por su aporte positivo al bien social; identificar su apreciación en relación a la presencia o ausencia de ciertos valores.

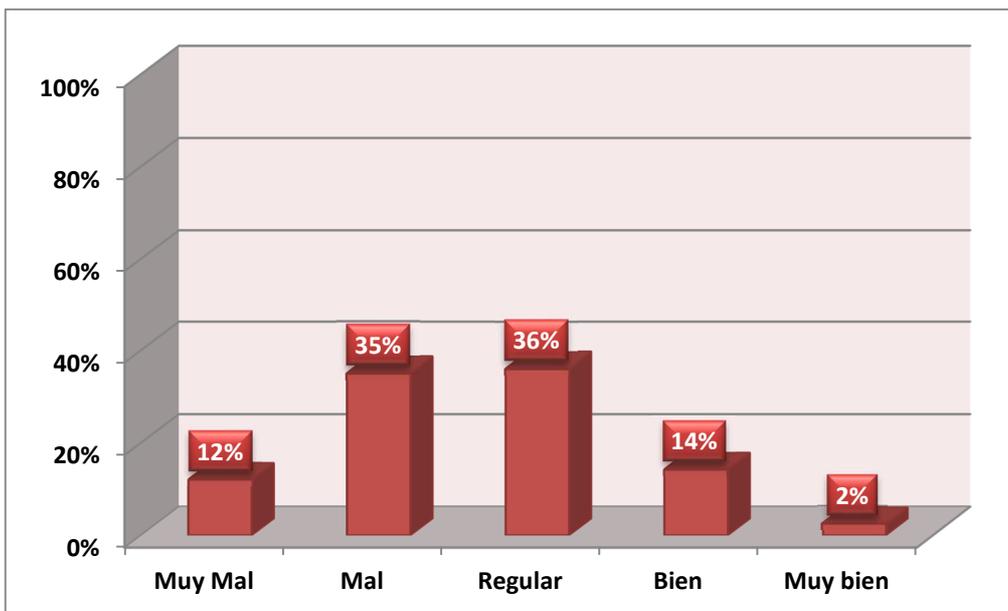
Perfil de la muestra

Se trabajó con una muestra de 500 personas de ambos sexos mayores de 18 años. Los datos se relevaron mediante una encuesta semiestructurada, cara a cara, en puntos de concentración seleccionados teniendo en cuenta la distribución según zonas, durante el mes de abril de 2015.



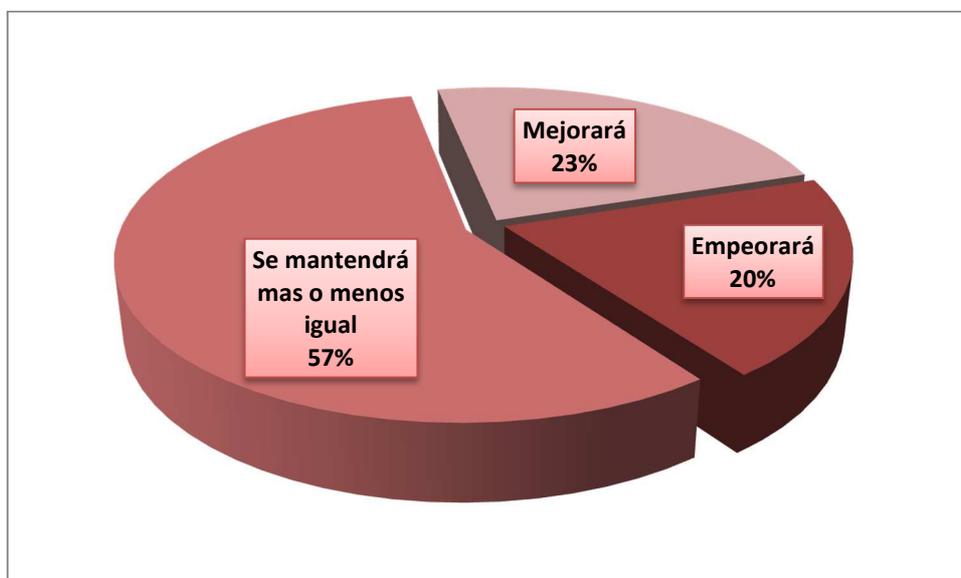


La percepción de los encuestados acerca de la situación general del país, desde una perspectiva integral, es calificada por el 83% de modo insatisfactorio.

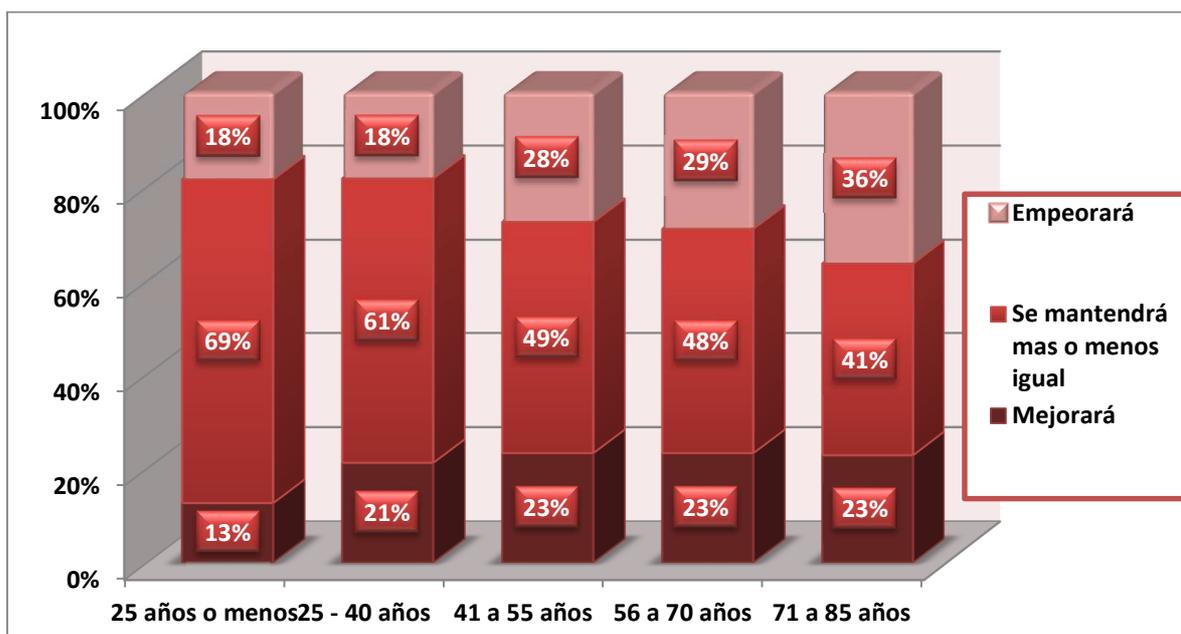


Del análisis resulta que la edad y la ocupación del encuestado no presentan relación alguna con la percepción de la situación del país: en todos los casos, en base a la calificación promedio, resulta entre mal y regular.

Los datos indican que más de la mitad de los encuestados cree que la situación en los próximos años se mantendrá igual. El resto, que estima que cambiará, se distribuye equilibradamente entre quienes creen que mejorará y quienes creen que empeorará.



Al discriminar estos datos según edad, resulta que los menores de 40 años mayoritariamente consideran que las condiciones se mantendrán igual y a partir de esa edad levemente disminuye ese porcentaje para aumentar el de quienes estiman que empeorará.



Las razones que fundamentan las opiniones anteriores se expresan en el marco del planteo de una pregunta abierta, sin opciones. Como las expresiones son producción de los encuestados es interesante destacar algunos rasgos que, en general, comparten en cuanto a su forma y contenido. Están impregnadas de insatisfacción y el tono negativo es rápidamente advertido; y esto es válido tanto para las expresiones de quienes manifestaron que no habrá cambios y también para las de quienes creen que sí, sean éstos positivos o negativos. Es llamativo que el modo en que están expresadas las razones que justifican el cambio positivo es mediante el uso de condicionales o bien, remitiendo a la presencia de un deseo o al carácter optimista. En cuanto al contenido es preciso destacar que hay temas que aparecen como ejes en las tres alternativas: la educación como una deuda social cada vez más profunda; la ausencia de valores; la falta de propuestas; la inseguridad; la delincuencia; la corrupción; las promesas incumplidas; la desvalorización del trabajo; el individualismo y la prevalencia de los intereses propios o de grupos por encima de la sociedad; la ausencia de una clase dirigente capaz y honesta, entre otras.

Se transcriben con la mayor fidelidad posible una serie de expresiones consideradas representativas por su forma y contenido.

Cree que la situación se mantendrá más o menos igual porque:

- *“Se necesitaría mucho esfuerzo que no todos están dispuestos a hacer...”*
- *“Sólo cambiará si se educa en valores y cambia la educación”*
- *“No hay propuestas”*

- *“La educación ha sido decadente en los últimos años”*
- *“No cambiará por cuestiones históricas: hay gente capaz y honesta, pero el resto no lo dejará hacer...”*
- *“Va a costar cambiar la cultura de los planes trabajar...”*
- *“Está socialmente instalada la cultura del no trabajo... falta educación”*
- *“No hay cambios ni en educación ni en salud”*
- *“Falta trabajo, educación y sobre todo dignidad colectiva”*
- *“Con el nivel de delincuencia que hay no se puede esperar nada mejor”*
- *“No veo que hagan algo en educación y menos en seguridad”*
- *“Erradicar los males llevará mucho tiempo”*
- *“No creo que venga un político que ponga a la gente antes que sus intereses y los de sus funcionarios”*
- *“Veo que nada cambia desde que soy chica, los políticos siguen prometiendo en elecciones y luego no hacen nada, y nosotros como sociedad no tomamos un papel más activo y permitimos que eso pase”*
- *“Porque siempre es lo mismo”; “Más de los mismo”*
- *“No veo por qué cambiaría”*
- *“No sé qué se podrá votar en las próximas elecciones y que signifique cambio...”*
- *“El argentino está acostumbrado a que lo estafen”*
- *“Porque es cultural”*
- *“Peor no podemos estar: no hay seguridad, no hay justicia, se fomentan generaciones sin trabajar”*
- *“Profunda crisis de generaciones nuevas, falta de educación, falta de políticas estables y sustentables a través del tiempo, descreimiento y escepticismo generalizado, individualismo exacerbado”*
- *“No hay clase dirigente”*
- *“Por la corrupción”*

Cree que la situación cambiará para mejorar porque:

- *“Si pero si hay un cambio en la dirigencia, no hay dirigencia válida”*
- *“Sólo si se cambia la política, sin corrupción”*
- *“Confío en que habrá algún cambio”*
- *“El cambio de gobierno abrirá nuevos mercados y vendrán inversores”*
- *“No hay gobierno ni educación”*

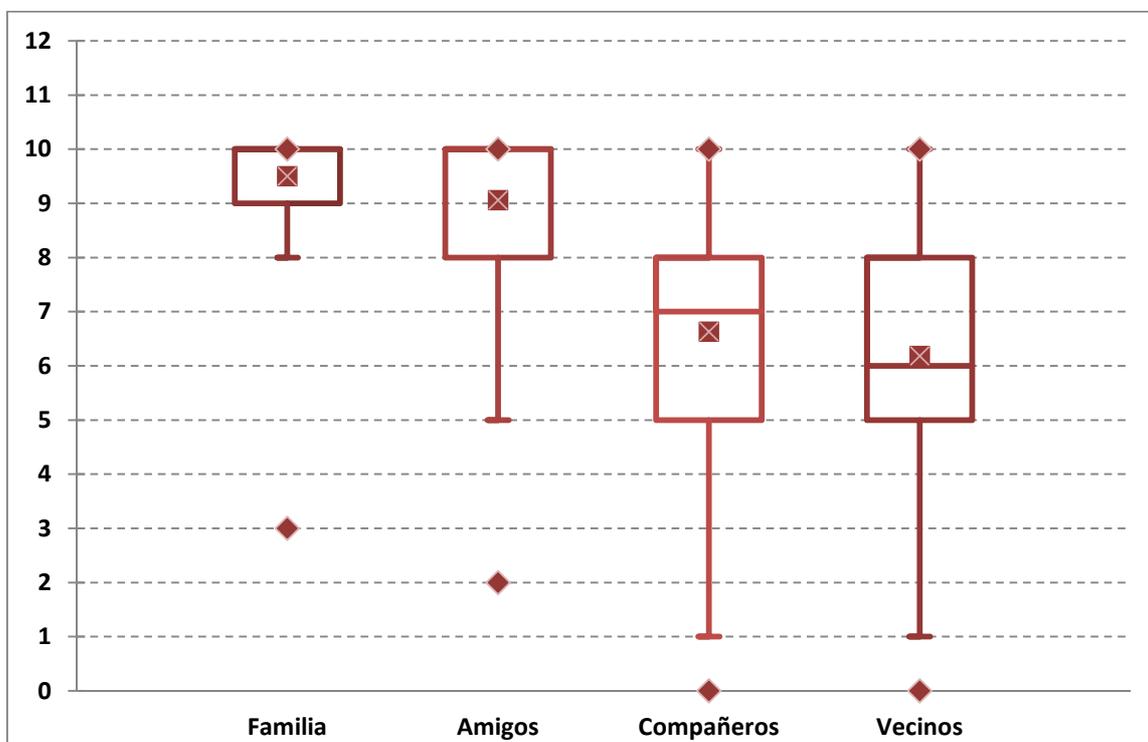
- *“Por el cambio de gobierno”, “si cambia gobierno, algo cambiará”*
- *“Por el potencial del país”*
- *“Por el rol del ciudadano y el esfuerzo de la gente”*
- *“Es un deseo: que se unan los políticos y saquen a flote al país”.*
- *“Quisiera pensar que sí, pero hace falta políticos, el país recursos tiene”*
- *“No puedo encontrar factores que muestren una posibilidad de mejorar si no asume alguien honesto y capaz”*
- *“Si, si se encuentra un rumbo”*
- *“Si porque soy optimista y considero que los cambios comienzan en uno mismo y no hay que esperar que todo lo haga otro”*

Cree que la situación cambiará para empeorar porque:

- *“Por la mala educación”*
- *“Hay solo intereses propios y nada en común”*
- *“Está instalado que no hay valores y esto parece muy normal”*
- *“Siempre esperamos que cambie algo pero a veces no cambian ni las caras y mucho menos nuestra situación”*
- *“Por la corrupción”*
- *“No será posible porque la marginalidad, la pobreza, la violencia y la corrupción han crecido”*
- *“No hay voluntad de trabajo serio”*
- *“La situación económica empeora día a día, la inseguridad no disminuye, la gente es cada vez más violenta, la educación familiar es cada vez más deficiente”*
- *“Hay ya por lo menos dos generaciones acostumbradas a no trabajar” “Exceso de planes sociales”*
- *“La historia indica que no habrá cambios”*

El resultado del análisis en relación al grado de confiabilidad en instituciones / actores sociales, se presenta en box plots por grupo. Este tipo de gráfico permite una mejor apreciación de la distribución en las respuestas ya que puede leerse hacia qué extremos del grado de confiabilidad se concentran las respuestas y hacia donde se presenta la mayor dispersión. Por ejemplo, puede observarse que si bien el grado de confianza promedio entre familia y amigos no presenta diferencias significativas, hay una notable dispersión en las respuestas: en la familia hay un 25% que califica entre 8 y 9 puntos y el 75% restante entre 9 y 10. En cambio en los

amigos el 25% puntuó entre 5 y 8 y el 75% entre 8 y 10. En el caso de compañeros y vecinos, tampoco la media entre ambos difiere en forma significativa, sin embargo, el 50% califica a los compañeros entre 1 y 7 puntos mientras que en los vecinos ese mismo porcentaje califica entre 1 y 6.

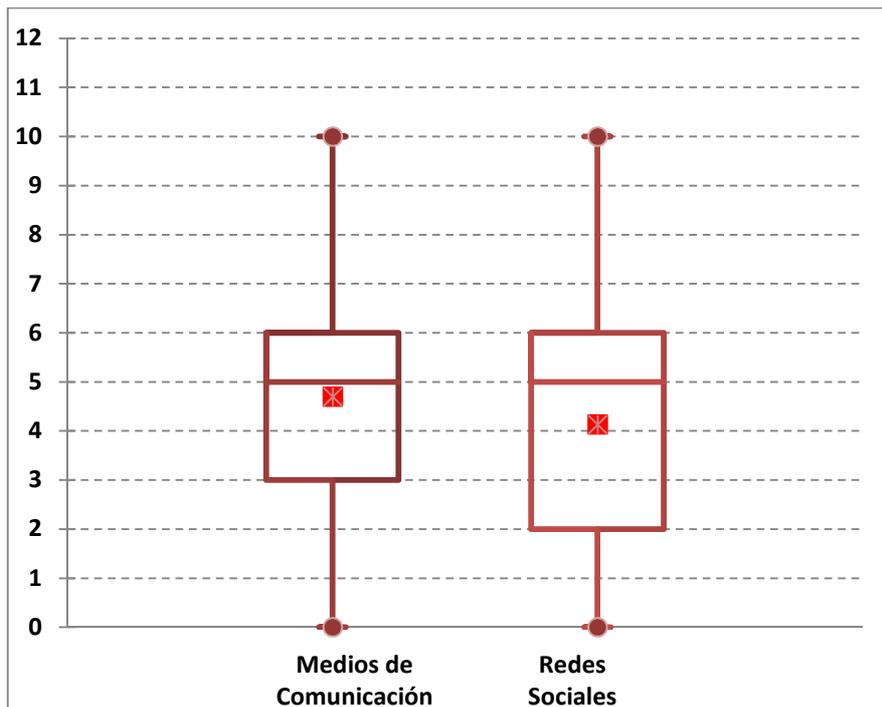
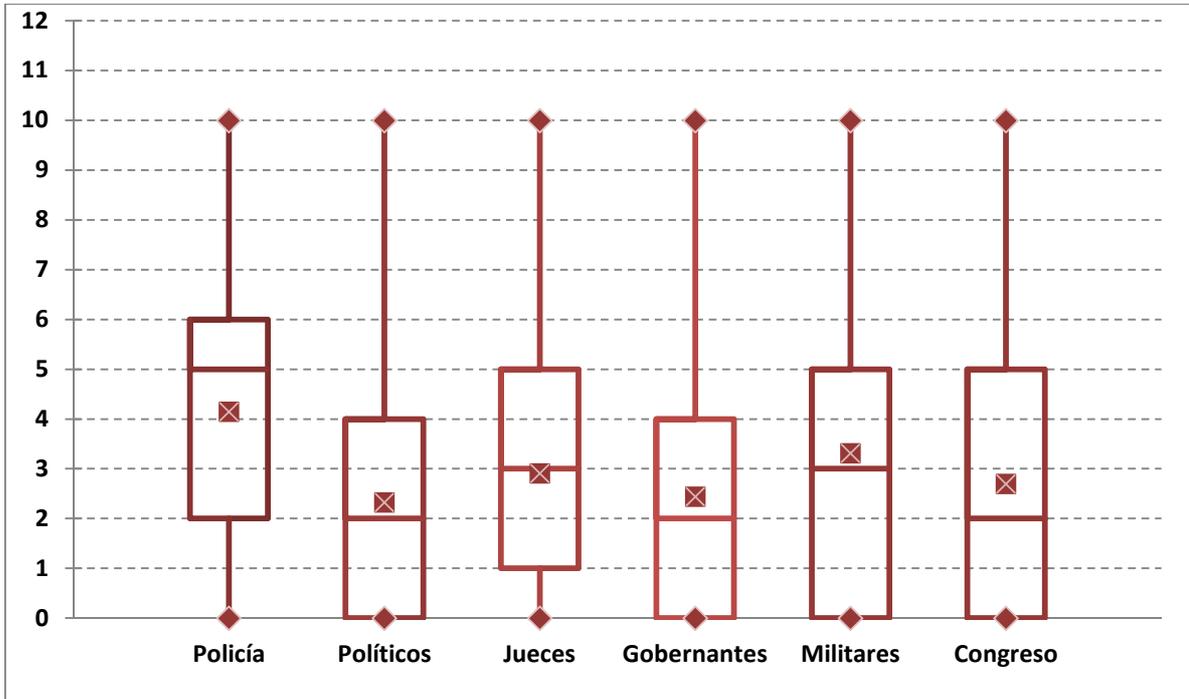


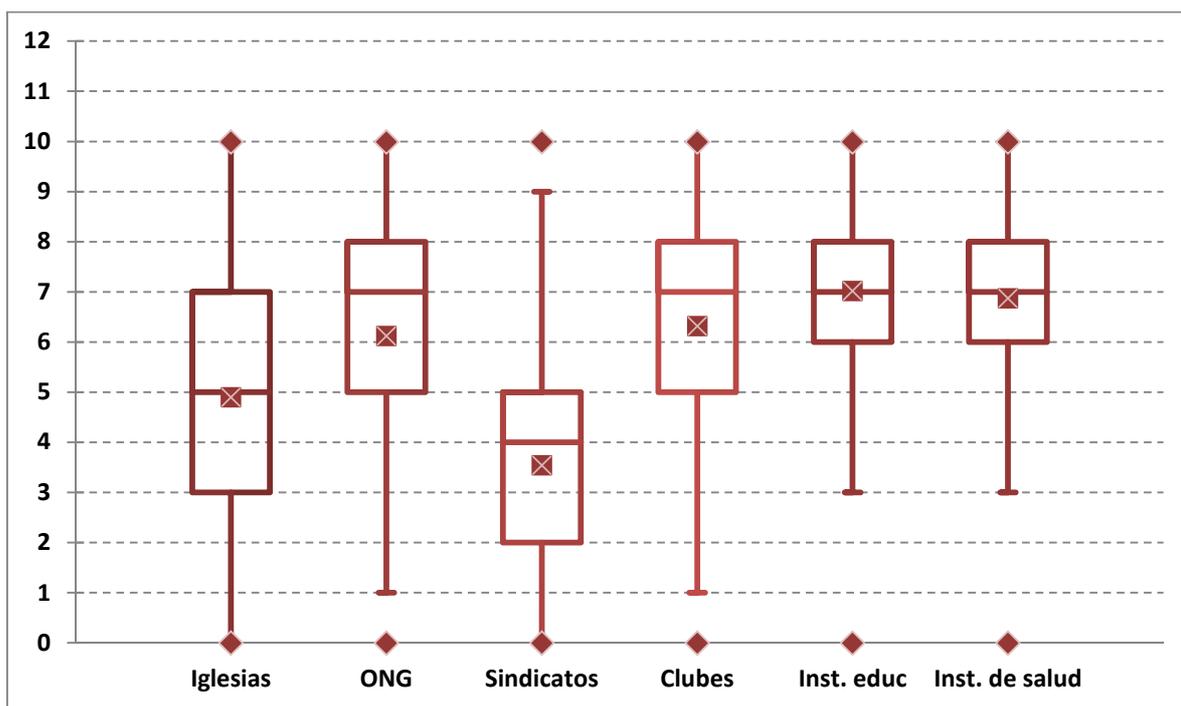
También se advierte que, más allá del valor medio, siempre hay personas que califican con 10 y salvo pocas excepciones como la familia y los amigos, también todos los actores reciben en algún caso la puntuación de cero (ver anexo tabla 2). Un dato interesante es que la calificación recibida por los vecinos es levemente menor en el caso de los más jóvenes y aumenta en los adultos mayores (ver anexo tabla 1).

En el caso de políticos, jueces, gobernantes, congreso y militares, hay un 50% que se concentra en las puntuaciones más bajas (0 a 2 ó 0 a 3) dispersándose notablemente hacia las calificaciones más altas. En el caso de los tres Poderes del Estado la referencia es en general y no a un nivel de gobierno en particular; además, vale aclarar que la expresión gobernantes refiere a los ejecutivos. En la atribución de confianza a los Poderes Ejecutivo, Judicial y Legislativo así como a los militares y políticos en general, hay un 50% que se concentra en las puntuaciones más bajas (0 a 2 ó 0 a 3) dispersándose notablemente hacia las calificaciones más altas. En el caso de la Policía la concentración se da en la franja de 2 a 5.

En la comparación entre medios de comunicación y redes sociales, se observa un 50% que, en el caso de los medios de comunicación, se concentra entre 3 y 6 puntos, mientras que

el mismo porcentaje, en las redes sociales se encuentra entre 2 y 6. En este último caso la variación se debe a la calificación menor que otorga el segmento de la población de adultos mayores a 71 años. (ver anexo tabla 1)





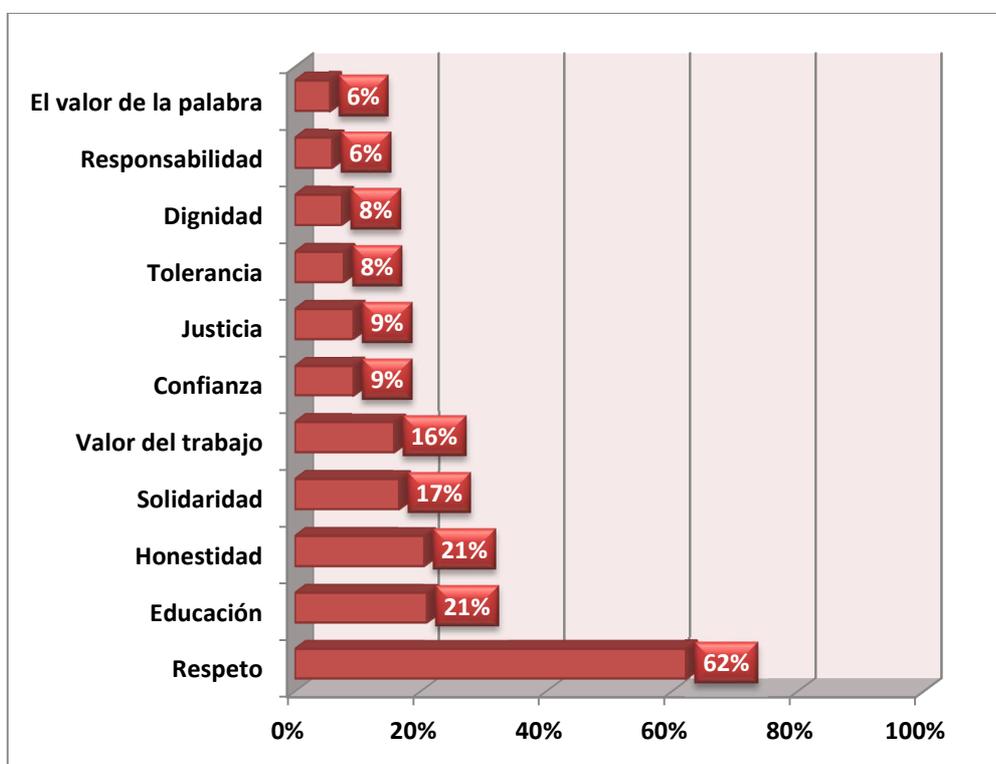
La atribución de confianza a las Instituciones religiosas es mayor en el grupo de 71 años y más. Llama la atención que, en cambio, en relación con las instituciones que prestan servicios de salud hay coincidencia en la percepción de los más jóvenes y los mayores de 71. (ver anexo tabla 1).

Se dio la posibilidad a los encuestados de agregar actores sociales no incluidos en la nómina propuesta con el fin de atribuirles también el grado de confianza /credibilidad. En este caso la tasa de respuesta disminuyó significativamente al 25,6%. Es necesario destacar que la nómina propuesta por los encuestados incluye actores a los que se califica positivamente y a otros negativamente. Entre los calificados negativamente (entre 1,50 y 2,25 promedio) se propone al INDEC, la AFIP, los Bancos y, en menor proporción, a abogados. En el grupo de los actores incorporados a la nómina con un grado de confiabilidad promedio satisfactorio (entre 9,20 y 7) se encuentran los Bomberos voluntarios, ONG, grupos de ayuda, médicos y Hospitales públicos.

Por el aporte que realizan al bien social, los encuestados mencionaron instituciones a las que reconocen especialmente. En este caso, la tasa de respuesta fue del 88,6% y no se presentaron opciones sino que la propuesta fue del encuestado. La nómina es extensa e inclusiva de diversos tipos de instituciones y grupos sociales que cumplen determinados roles y, además de esta dispersión hay denominaciones distintas referidas a una misma institución o grupo. Como puede ser, por ejemplo, docentes, maestros, profesores, maestros especiales,

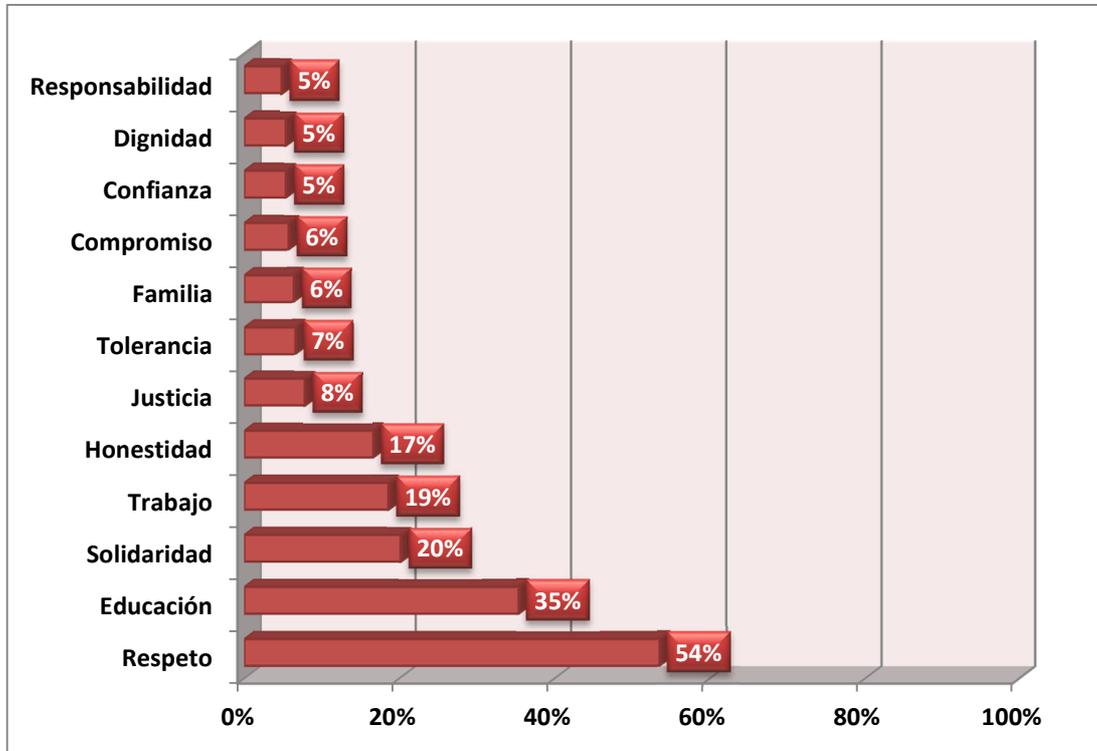
instituciones educativas y en el caso de la ONG que incluye la sigla en muchos casos y en otros también la mención de alguna en forma puntual. En la nómina propuesta los más reconocidos por su aporte son, precisamente ONG e instituciones educativas; luego, familia, médicos e instituciones dedicadas a la salud, clubes, y diversas formas de voluntariado que incluyen bomberos, comedores, grupos de ayuda, entre otros.

Hay alto nivel de coincidencia en destacar que el respeto es el valor que hoy más se ha perdido. También se mencionan la educación, la honestidad, la solidaridad y la cultura del trabajo. Es importante resaltar que esos son los valores más mencionados en una nómina muy extensa y con gran dispersión, características que permiten afirmar que para los encuestados, sin duda, hoy los valores se han perdido. El gráfico siguiente muestra los valores haciendo un corte al 6%.

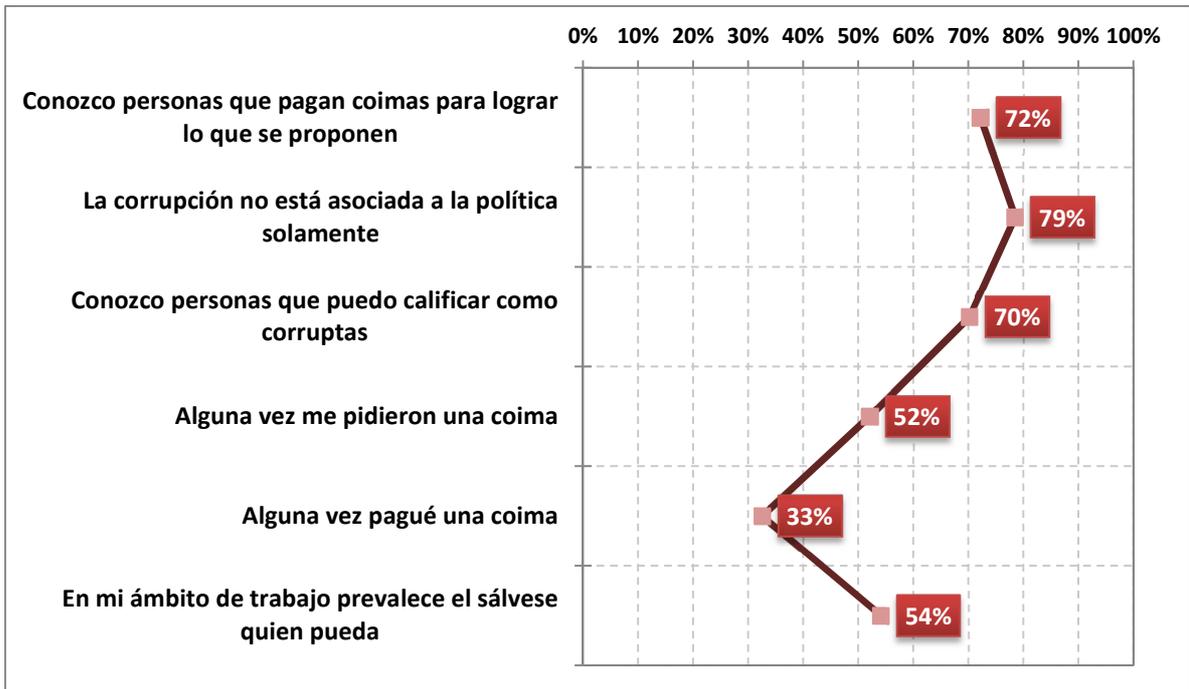
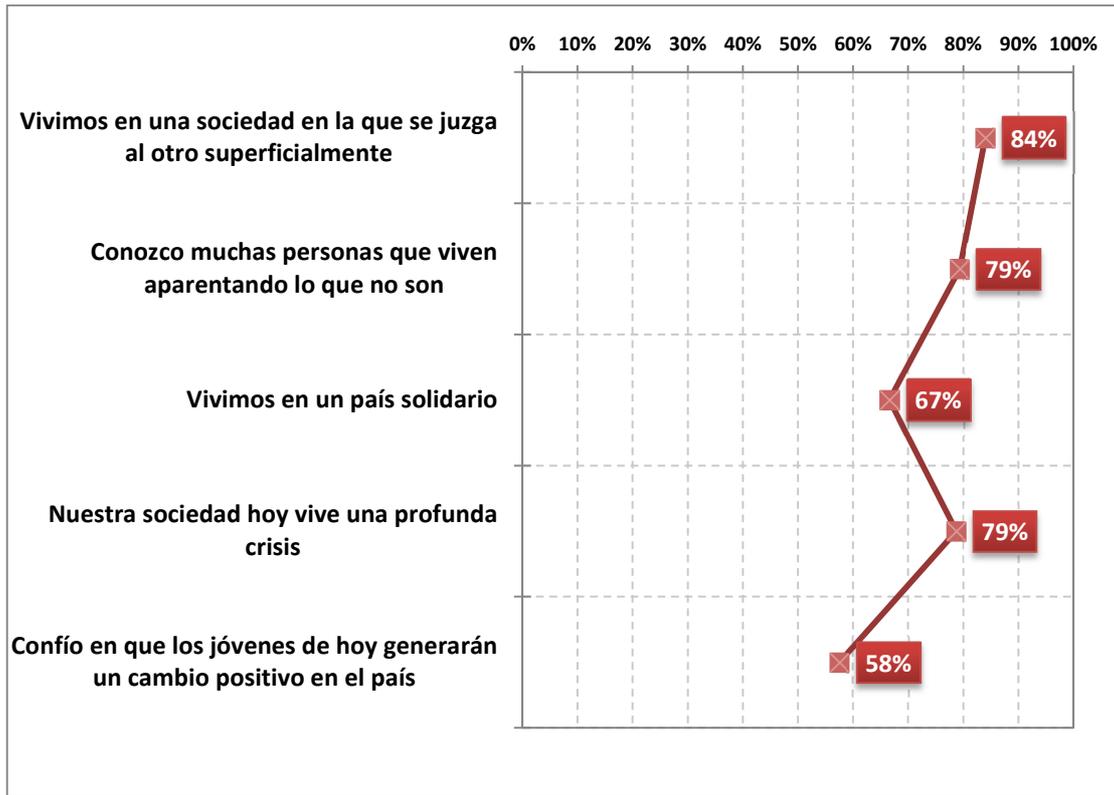


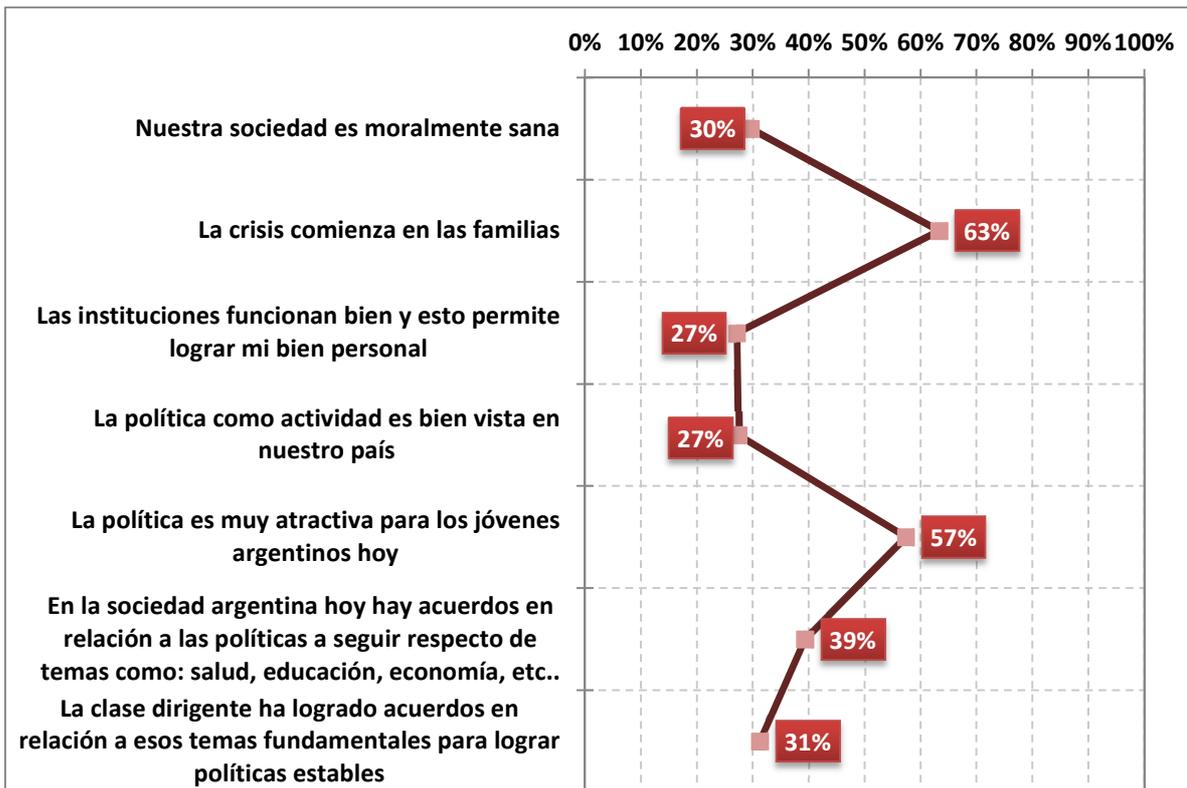
Otros valores mencionados como ausentes en la sociedad actual son: la moral en general, compromiso, humildad, esfuerzo, verdad, sinceridad, compañerismo, bondad, amor, paciencia, comprensión, lealtad, perseverancia, generosidad, honradez, caridad, discreción, fidelidad, disciplina, y en algunos dicen simplemente, “todos”.

Los mismos valores más mencionados: respeto, educación, solidaridad, y valor del trabajo son los reconocidos como fundamentales y que es necesario cultivar. En este caso el punto de corte es 5%.



Finalmente se solicitó el grado de acuerdo con una serie de afirmaciones. Los grados de acuerdo promedio se presentan agrupados en tres gráficos.





Como síntesis, a partir de las afirmaciones a las que se les atribuye los mayores acuerdos (más de 60% promedio) ensayamos un texto descriptivo de la sociedad en la que vivimos, según los datos obtenidos en la muestra: *“vivimos en una sociedad afectada por una profunda crisis, La crisis comienza en las familias, se juzga al otro superficialmente y esto, naturalmente, tiene su contrapartida, muchas personas viven aparentando lo que no son. Muchos conocemos personas que pagan coimas para lograr lo que se proponen y esto sucede porque hay otros que las solicitan. Conocemos personas que podemos calificar como corruptas. Sin embargo, podemos afirmar que vivimos en un país que es solidario”*.

Si en cambio, resaltamos las afirmaciones que no lograron acuerdo el texto propuesto sería: *“Nuestra sociedad no es moralmente sana. Las instituciones no funcionan bien y esto es un impedimento para lograr el bien de las personas. No se han logrado los acuerdos fundamentales que permitan políticas estables y la política no es una actividad bien vista en nuestro país”*.

CONCLUSIONES

- La percepción de los encuestados acerca de la situación general del país, desde una perspectiva integral, es calificada por el 83% de modo insatisfactorio.
- Más de la mitad de los encuestados cree que la situación en los próximos años se mantendrá igual.
- Las opiniones están impregnadas de insatisfacción y el tono negativo es rápidamente advertido tanto para las expresiones de quienes manifestaron que no habrá cambios y también para las de quienes creen que sí, sean éstos positivos o negativos.
- El mayor grado de confianza lo obtienen la familia y los amigos.
- La calificación recibida por los vecinos es levemente menor en el caso de los más jóvenes y aumenta en los adultos mayores.
- En el caso de políticos, jueces, gobernantes, congreso y militares, hay un 50% que se concentra en las puntuaciones más bajas.
- Los medios de comunicación presentan una calificación mayor que las redes sociales.
- La atribución de confianza a las Instituciones religiosas es mayor en el grupo de 71 años y más.
- En relación con las instituciones que prestan servicios de salud hay coincidencia en la percepción de los más jóvenes y los mayores de 71.
- Entre los actores propuestos calificados negativamente se mencionan al INDEC, la AFIP, los Bancos y, en menor proporción, a abogados.
- En el grupo de los actores incorporados a la nómina con un grado de confiabilidad promedio satisfactorio se encuentran los Bomberos voluntarios, ONG, grupos de ayuda, médicos y Hospitales públicos.
- Por el aporte que hacen al bien social, los más reconocidos son, precisamente ONG e instituciones educativas; luego, familia, médicos e instituciones dedicadas a la salud, clubes, y diversas formas de voluntariado que incluyen bomberos, comedores, grupos de ayuda, entre otros.
- Hay alto nivel de coincidencia en destacar que el respeto es el valor que hoy más se ha perdido. Además, se nombran: educación, solidaridad, y valor del trabajo. También son los reconocidos como fundamentales y que es necesario cultivar.

Anexo

Tablas estadísticas

1.

	Vecinos	Redes Sociales	Iglesias	sindicatos	Inst. de salud
25 años o menos	5,43	4,61	4,69	4,16	7,21
25 - 40 años	6,05	3,91	4,34	3,48	6,96
41 a 55 años	6,48	4,19	5,14	3,22	6,67
56 a 70 años	6,83	4,10	5,28	3,51	6,43
71 a 85 años	7,36	2,71	7,09	3,05	7,32

2.

puntuación	Familia	Amigos	Compañeros	Vecinos
0	0%	0%	6%	3%
1 a 2	0%	0%	2%	3%
3 a 4	0%	1%	5%	12%
5 a 6	2%	2%	25%	31%
7 a 8	10%	25%	43%	37%
9 a 10	88%	71%	20%	13%

3.

puntuación	Policía	Políticos	Jueces	Gobernantes	Militares	Congreso
0	9%	33%	25%	36%	26%	27%
1 a 2	18%	24%	22%	21%	16%	26%
3 a 4	22%	22%	23%	19%	17%	20%
5 a 6	36%	17%	23%	17%	28%	21%
7 a 8	13%	3%	7%	5%	10%	5%
9 a 10	2%	0%	1%	2%	2%	1%

4.

puntuación	Medios de Comunicación	Redes Sociales
0	7%	14%
1 a 2	10%	13%
3 a 4	20%	20%
5 a 6	44%	37%
7 a 8	18%	15%
9 a 10	2%	1%

5.

puntuación	Iglesias	ONG	Sindicatos	Clubes	Inst. educ	Inst. de salud
0	11%	4%	17%	3%	0%	2%
1 a 2	8%	4%	18%	3%	2%	3%
3 a 4	18%	10%	24%	6%	6%	6%
5 a 6	31%	30%	29%	33%	20%	21%
7 a 8	26%	41%	11%	48%	56%	53%
9 a 10	6%	11%	1%	7%	16%	16%

