



CREDIBILIDAD, CONFIANZA Y SOCIEDAD

Mar del Plata

Mayo de 2016



CREDIBILIDAD, CONFIANZA Y SOCIEDAD

Dirección: Dra. Amelia Ramírez

**Investigadores: Lic. Mónica Pascual
Prof. Santiago Cueto
Lic. Mariana Gonzalez**

Auxiliar de Investigación: Lic. Marcia Sibello

observatorio@ufasta.edu.ar

www.ufasta.edu.ar/observatorio

Estimamos que la confianza y la credibilidad son condiciones dinamizantes de la democracia en la medida en que alientan la participación. En cambio, cuando prevalece la duda, la incertidumbre y la desconfianza, la participación se desalienta. Además, son componentes significativos de esa noción compleja que es la legitimidad política. 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.

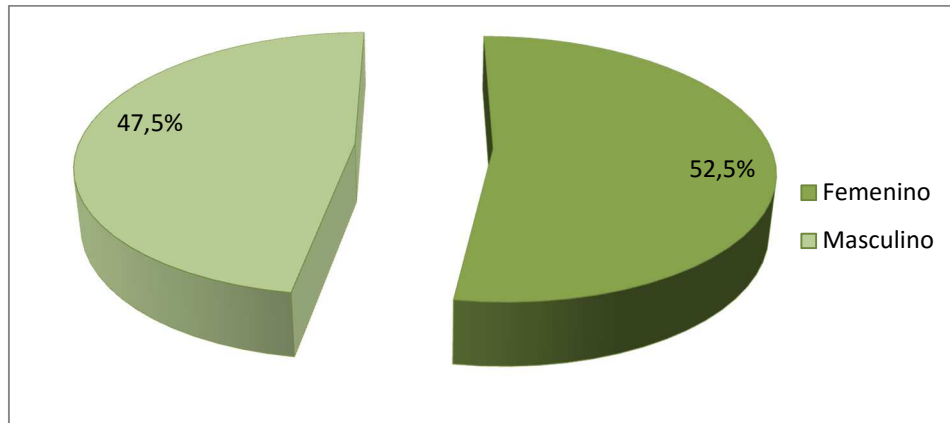
Para la correcta interpretación de lo que proponemos es importante destacar dos cosas: por un lado, que la confianza y la credibilidad implican una evaluación personal y, naturalmente, intervienen expectativas, valores, preferencias. Esto significa que se trata de un proceso subjetivo. Por otro lado,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

La cuestión planteada en este trabajo se refiere a la credibilidad y confianza en actores sociales, sean éstos instituciones, grupos sociales u otros. 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. Finalmente conocer la evaluación del nuevo gobierno y la confianza en el presidente.

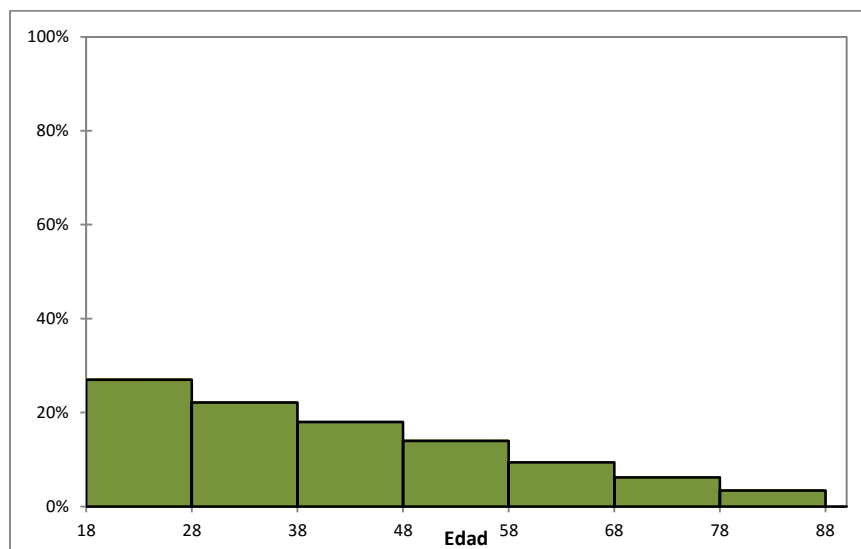
Perfil de la muestra

Participaron de la muestra 501 personas residentes en la ciudad de Mar del Plata mayores de 18 años. Los gráficos que siguen expresan su perfil en relación al sexo, edad, nivel de educación y ocupación.

Sexo



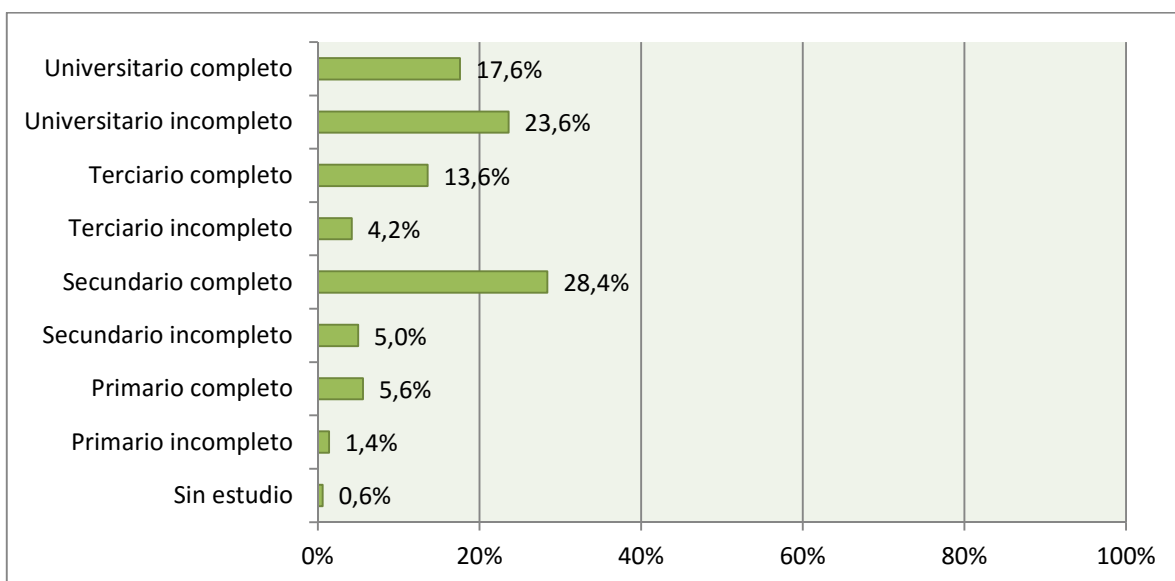
Edad



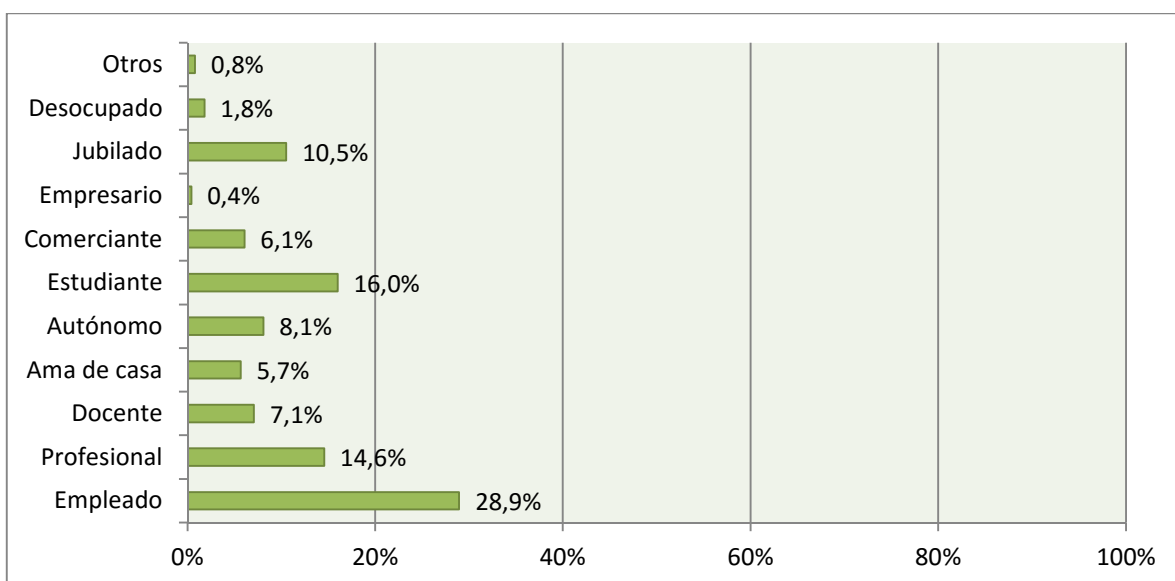
Límite inferior	Límite superior	Frecuencia	Frecuencia relativa
18	28	135	27%
28	38	111	22%
38	48	90	18%
48	58	70	14%
58	68	47	9%
68	78	31	6%
78	88	17	3%

Mínimo	Máximo	Media	Desviación típica
18	86	40,97	17,09

Nivel de Educación



Ocupación

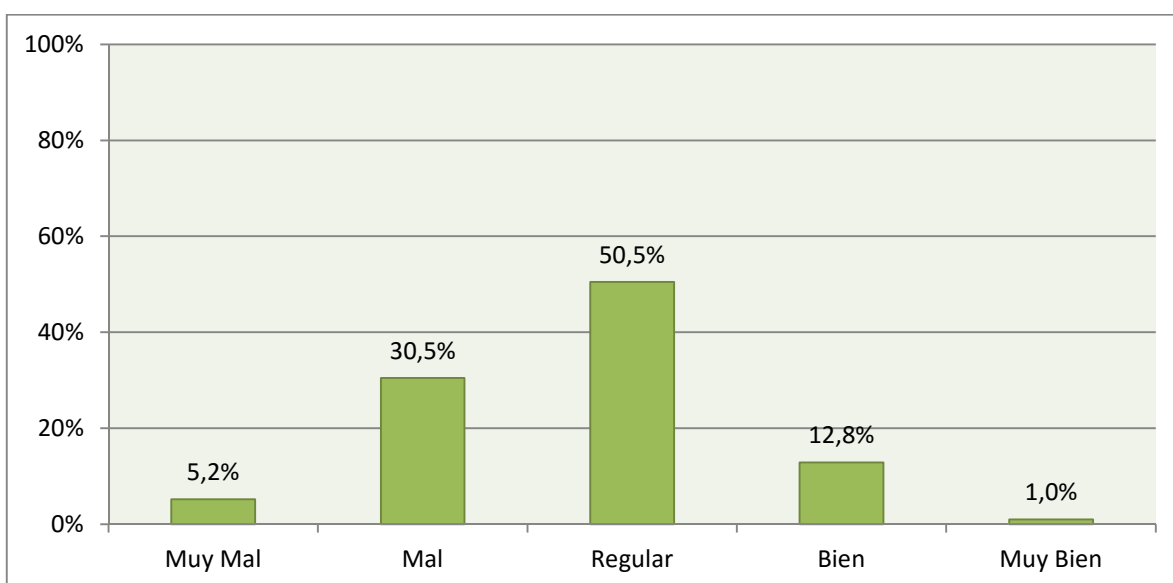


Presentación de resultados

Calificación de la situación general del país

Desde una perspectiva general, integradora, la mitad de la muestra califica la situación del país como regular. El 36% estima que la situación es mala y sólo una minoría, considera que está bien. Comparando estos resultados con el estudio del año pasado, se advierte que la valoración continúa siendo no satisfactoria. En términos de valoración positiva se observa una disminución aproximada a los 2 puntos: el 13,8% en 2016 en relación al 16% en 2015. Ahora bien, es interesante destacar que este año, a diferencia del anterior, la mayor concentración se da en la valoración regular, mientras que en 2015, la percepción se distribuyó más homogéneamente entre las opciones mal y regular, siendo, por lo tanto, más alta la calificación negativa en 2015 (47%) que en 2016 (35,7%).

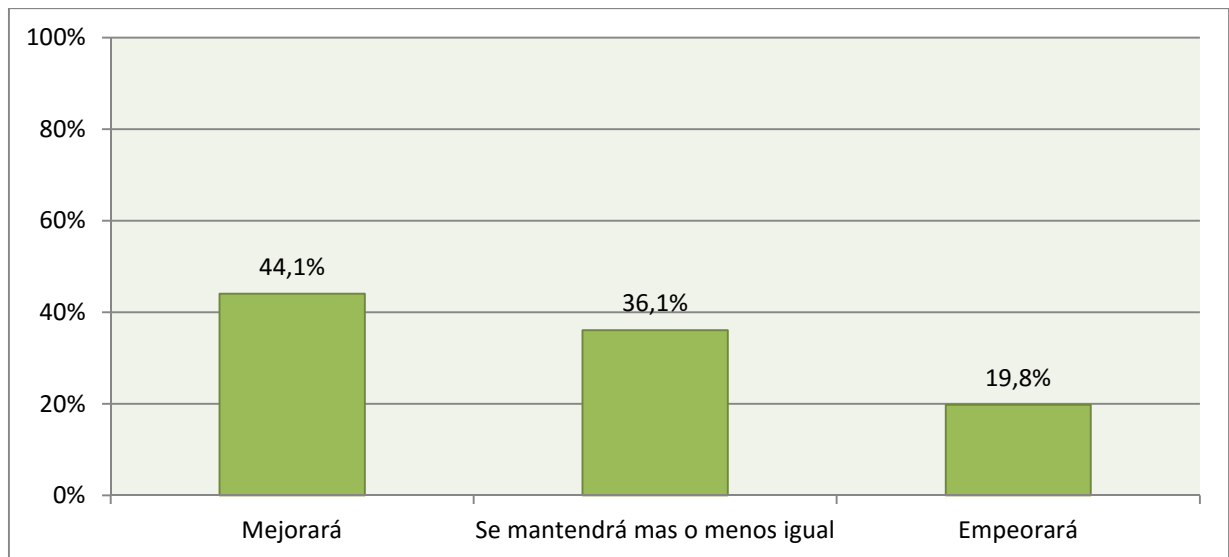
Percepción sobre la situación general del país



En relación a la opinión respecto de la situación en los próximos años un amplio porcentaje (44%) confía en que mejorará, mientras que el 36% cree que se mantendrá igual y 2 de cada 10 piensan que empeorará. En este aspecto, se observa el incremento de la expectativa de mejora con respecto a 2015, donde el 23% de los encuestados habían indicado la consideración de mejora, en tanto que el 57% percibía que la situación iba a continuar igual. La proporción de personas que consideran que la situación va a empeorar continúa siendo la

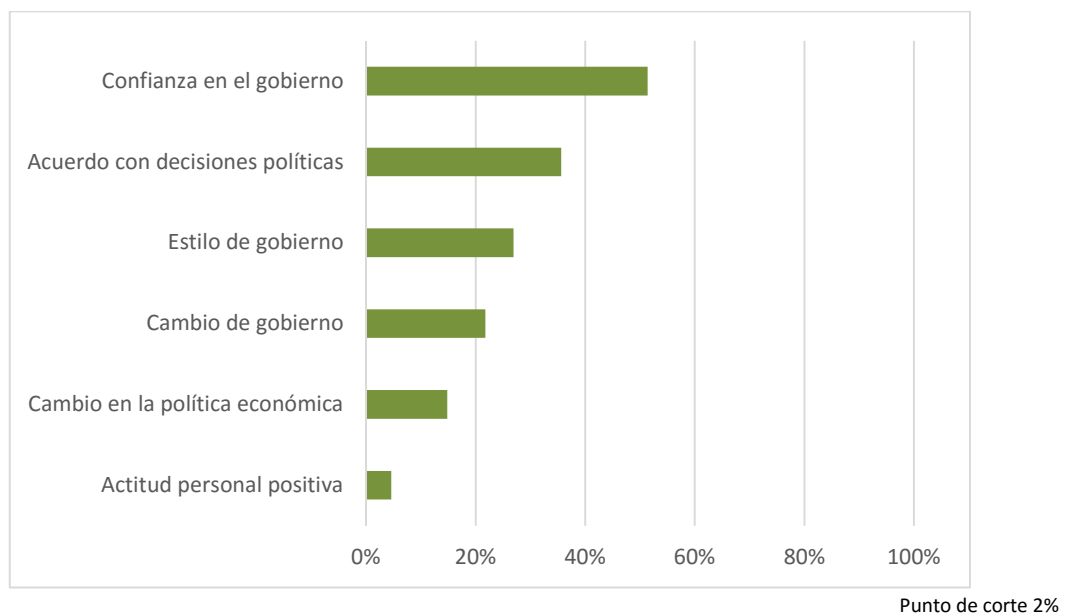
misma en ambos estudios. La expectativa respecto al cambio no tiene relación con la edad de los encuestados.

Expectativa respecto al cambio



Las razones o motivos en los cuales fundan su percepción de mejoría se observan en el siguiente gráfico. Aluden al cambio de gobierno, sus características y al acuerdo con las medidas que se están tomando.

Razones por las que mejorará



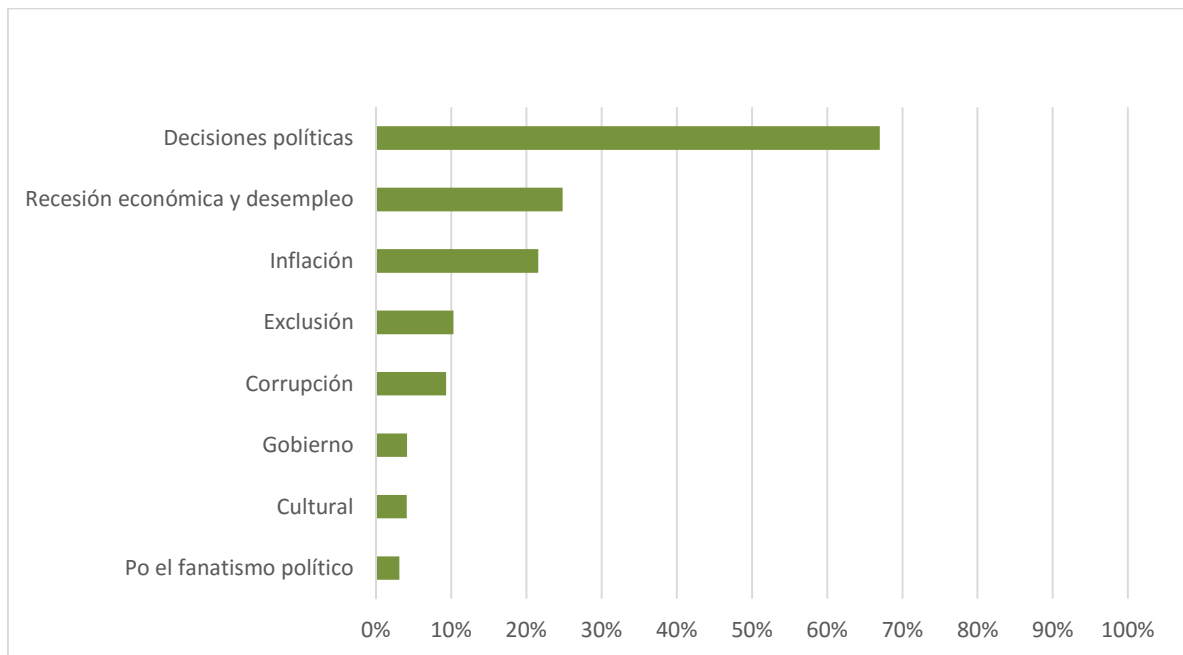
Expresiones representativas de las categorías del gráfico son las siguientes:

- Confianza en el gobierno
 - o “tengo confianza en el presidente”

- o “tengo confianza en el gobierno”
- o “porque espero que el presidente haga las cosas que debe hacer como corresponde y sin corrupción”
- o “tengo confianza en un gobierno que no es corrupto y que le interesa el bien social”
- Acuerdo con decisiones políticas
 - o “considero que las decisiones políticas son correctas”
 - o “estoy de acuerdo con las decisiones que se toman aunque requieran paciencia para ver los resultados”
- Estilo de gobierno
 - o “están haciendo las cosas con más seriedad...”
 - o “el nuevo gobierno no es cerrado y autoritario como el anterior”
 - o “gobierna con transparencia”
 - o “tienen capacidad”
- Cambio de gobierno
 - o “porque cambió el gobierno”
 - o “porque se fue el kirchnerismo”
 - o “con todo el daño que hizo el gobierno k, espero que se pueda”
- Cambio en la política económica
 - o “se mejorará a través de las inversiones”
 - o “al tener apertura hacia industrias extranjeras se van a generar nuevos puestos de trabajo”
 - o “la economía mejorará lentamente”
- Actitud personal positiva
 - o “hay que ser positivo”
 - o “hay que pensar que se puede mejorar”

Los motivos por los cuales se cree que la situación empeorará se basan en el desacuerdo con las decisiones en general y, principalmente, con las vinculadas a la economía y a la inflación.

Razones por las que empeorará



Razones por las que empeorará

- Decisiones políticas
 - o “siento que no toma buenas decisiones, es un gobierno imperialista”
 - o “gobierna para las empresas”
 - o “no es el camino correcto”
 - o “no me gusta la política de Macri”
 - o “Macri encontró al país funcionando y lo destruyó en cuatro meses”
 - o “por las políticas aplicadas por el nuevo presidente”
 - o “por el acuerdo con los buitres”
- Recesión económica y desempleo
 - o “por la recesión económica”
 - o “despidos y gente en pobreza”
 - o “porque no hay trabajo y aumenta todo”
- Inflación
 - o “ahora hay inflación”
 - o “el aumento de precios es más del 500%”
 - o “cada vez suben más los precios y la gente no llega a fin de mes”

- Exclusión
 - o “porque este nuevo presidente deja de lado a la clase trabajadora”
 - o “es excluyente para los más necesitados”
 - o “el gobierno anterior era más inclusivo y popular”
- Corrupción
 - o “hay mucha corrupción y no hay compromiso”
 - o “por la corrupción que hay en el país”
- Gobierno
 - o “el gobierno anterior tenía objetivos claros”
- Cultural
 - o “porque es un problema cultural y de educación que requiere mucho tiempo”
 - o “porque hay mucha gente que se acostumbró a conseguir cosas sin esforzarse”
- Por el fanatismo político
 - o “porque hay mucho fanatismo que impedirá el crecimiento colectivo”

Quienes consideran que la situación va a seguir igual, principalmente indican que los cambios serán visibles pero no en el corto plazo. Por la homogeneidad de las respuestas y la posibilidad de quedar agrupadas en una categoría no se presenta gráfico.

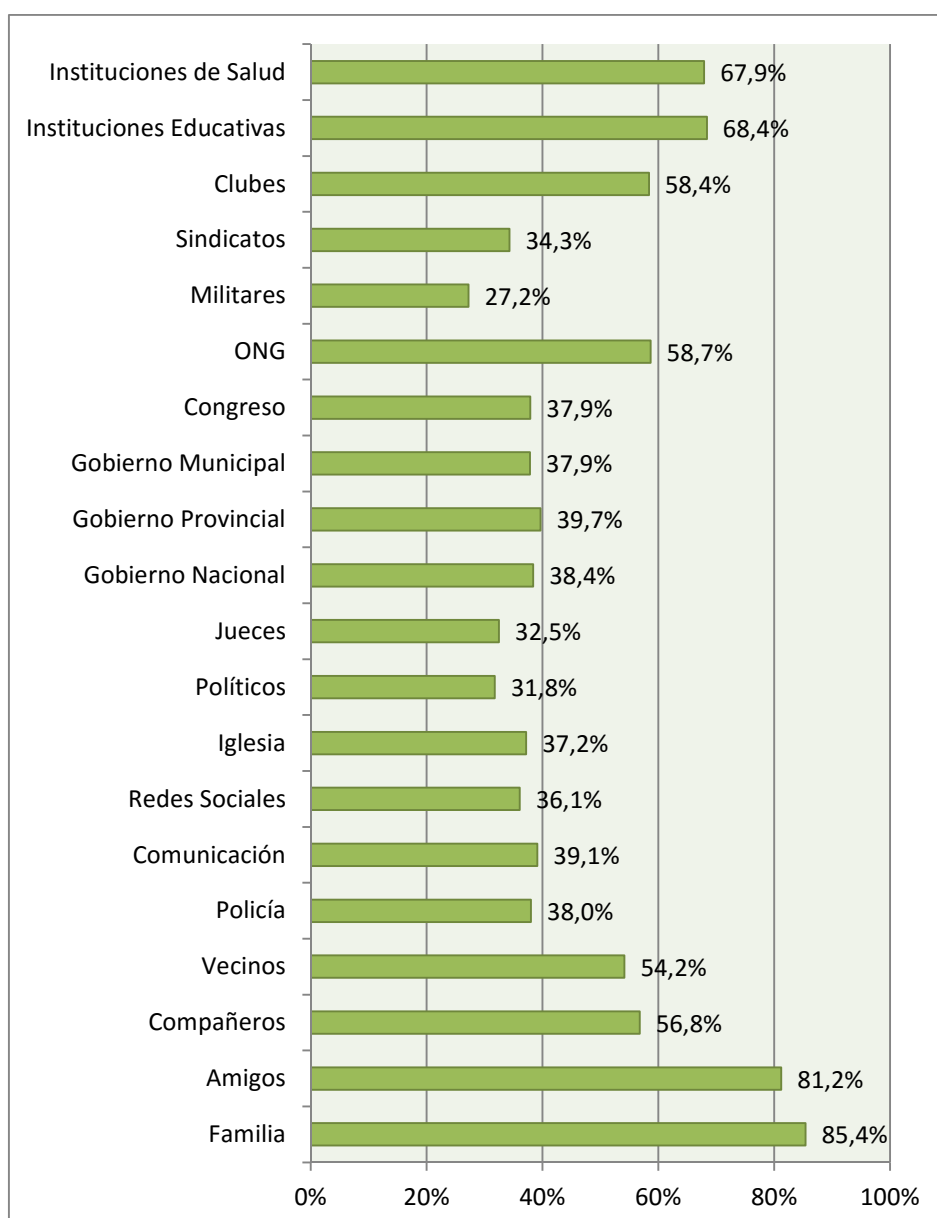
Razones por las que se mantendrá más o menos igual

- No cree que el cambio sea posible
 - o “quisiera un cambio pero no creo que sea posible”
 - o “será muy difícil cambiar la cultura del no trabajo”
 - o “por la desmotivación luego de años de mala situación”
 - o “porque la gente no comprende que los cambios que se están realizando son para estabilizar el país”
 - o “cambiar las cosas es muy difícil y lleva tiempo”
 - o “lleva mucho tiempo ordenar lo hecho y frenar el deterioro institucional”

Confianza y credibilidad en instituciones

Respecto de la confianza o credibilidad en diversas instituciones y actores sociales, expresado mediante la selección de un valor comprendido en una escala de 0 a 10 (donde 0 es el valor menor y 10 el mayor) las respuestas obtenidas indican que el mayor grado de confianza promedio está depositado en la familia y los amigos. Luego se destacan las instituciones educativas y las de salud, y después las ONG, los clubes, compañeros y vecinos. Con calificación menor a 4 puntos se incluyen el gobierno provincial y los medios de comunicación; luego el gobierno nacional, la policía, el Congreso y el gobierno municipal, la Iglesia y las redes sociales. La menor confianza la generan militares, políticos en general, jueces y sindicatos.

Grado promedio de Confianza y credibilidad



	Familia	Amigos	Compañeros	Vecinos	Policía	Comunicación	Redes Sociales	Iglesia	Políticos	Jueces
0	0,2%	0,6%	7,5%	6,2%	10,0%	9,0%	14,6%	20,8%	17,0%	17,6%
1	0,0%	0,4%	0,4%	1,8%	3,8%	3,2%	3,9%	5,2%	9,4%	8,0%
2	0,0%	0,6%	2,2%	1,0%	11,4%	9,4%	9,1%	7,4%	9,6%	11,8%
3	0,4%	0,6%	2,0%	4,4%	15,2%	15,4%	14,6%	7,6%	11,0%	8,0%
4	0,2%	0,4%	5,1%	7,4%	11,0%	11,4%	12,4%	8,8%	10,6%	12,2%
5	2,4%	1,8%	15,0%	16,6%	20,2%	21,6%	19,9%	17,0%	22,8%	19,2%
6	0,8%	2,6%	14,2%	14,0%	10,2%	12,8%	9,5%	9,6%	9,8%	11,8%
7	2,0%	6,6%	17,5%	20,8%	9,4%	9,2%	7,3%	10,0%	6,2%	7,6%
8	9,8%	13,0%	21,0%	17,6%	5,8%	5,8%	5,5%	8,2%	2,2%	3,0%
9	13,6%	20,0%	7,5%	6,2%	1,4%	2,0%	2,4%	2,4%	1,0%	0,4%
10	70,6%	53,3%	7,5%	4,0%	1,4%	0,4%	0,8%	3,2%	0,2%	0,6%
Media	85,4%	81,2%	56,8%	54,2%	38,0%	39,1%	36,1%	37,2%	31,8%	32,5%

	Gobierno Nacional	Gobierno Provincial	Gobierno Municipal	Congreso	ONG	Militares	Sindicatos	Clubes	Instituciones Educativas	Instituciones de Salud
0	13,6%	13,6%	11,8%	11,6%	4,0%	29,4%	15,4%	3,2%	0,8%	0,6%
1	6,4%	5,8%	8,0%	7,8%	2,0%	6,9%	7,6%	1,4%	0,4%	0,2%
2	8,8%	8,6%	8,2%	8,0%	1,8%	10,9%	9,4%	2,0%	0,6%	0,8%
3	9,2%	8,2%	10,2%	7,0%	2,2%	9,1%	11,2%	3,4%	0,8%	2,0%
4	10,0%	11,6%	10,2%	12,4%	4,0%	10,1%	14,6%	5,2%	1,8%	2,4%
5	16,6%	15,0%	18,4%	22,8%	13,4%	17,7%	18,8%	16,7%	5,8%	7,4%
6	13,8%	13,0%	14,0%	13,4%	14,0%	5,4%	8,6%	12,9%	11,6%	11,2%
7	10,6%	10,0%	11,2%	10,0%	19,0%	4,2%	5,8%	16,3%	20,6%	17,4%
8	8,4%	10,0%	6,6%	5,8%	27,0%	4,4%	5,4%	23,1%	29,3%	28,5%
9	2,2%	3,4%	1,6%	1,2%	8,8%	1,2%	2,4%	11,3%	19,4%	19,8%
10	0,4%	1,0%	0,0%	0,2%	3,8%	0,6%	0,8%	4,4%	9,0%	9,8%
Media	38,4%	39,7%	37,9%	37,9%	58,7%	27,2%	34,3%	58,4%	68,4%	67,9%

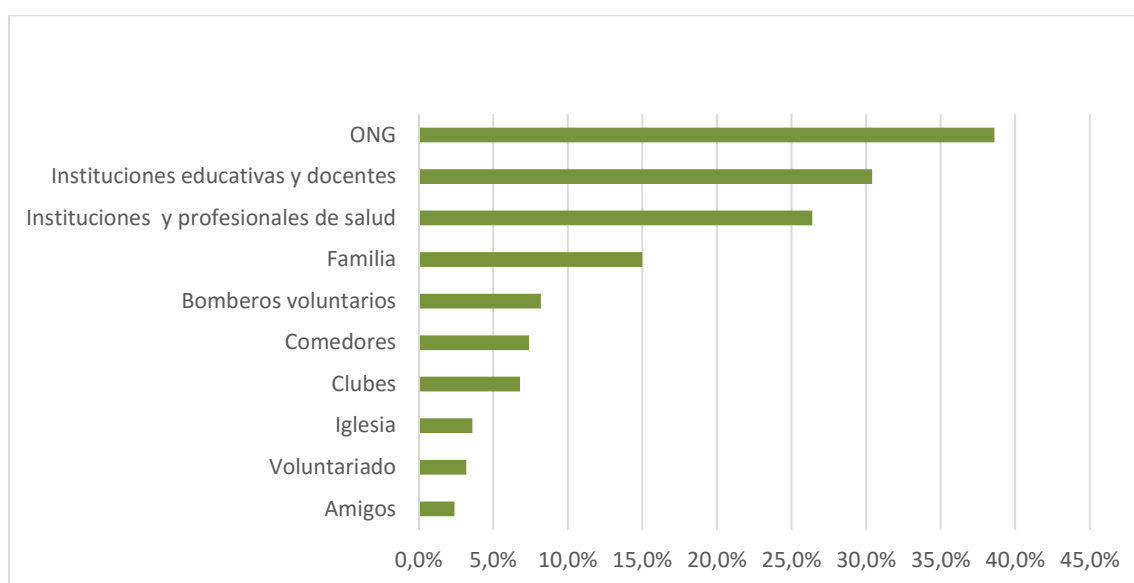
Frente a la posibilidad de mencionar instituciones o grupos sociales no propuestos en la nómina anterior, con el fin de atribuirle grado de confianza, sea en forma positiva o negativa¹, se mencionan las siguientes:

Institución	Confianza promedio
Comedores	91%
Organismos de Protección al menor	83%
Bomberos voluntarios	82%
Sociedades de fomento	74%
Grupos de autoayuda	60%
Empresas	33%
Abogados	32%
Policía Municipal	16%

¹ Dada la escala propuesta valores promedio de confianza menores al 50% denotan desconfianza.

Entre las instituciones, profesiones o grupos destacados especialmente, teniendo en cuenta el aporte positivo que realizan al logro del bien social mencionan las ONG y se nombran específicamente a CONIN, Cáritas, Hazmereir, APAND, organizaciones solidarias, REMAR, FUNDAMI, Asociación protectora de animales, Missing Children. Incluidos en instituciones y profesionales de la salud con un porcentaje de mención que vale subrayar (5,6%) se encuentran los Médicos sin Fronteras. Lo mismo sucede con las instituciones educativas y la mención especial de los docentes en general y maestros en particular.

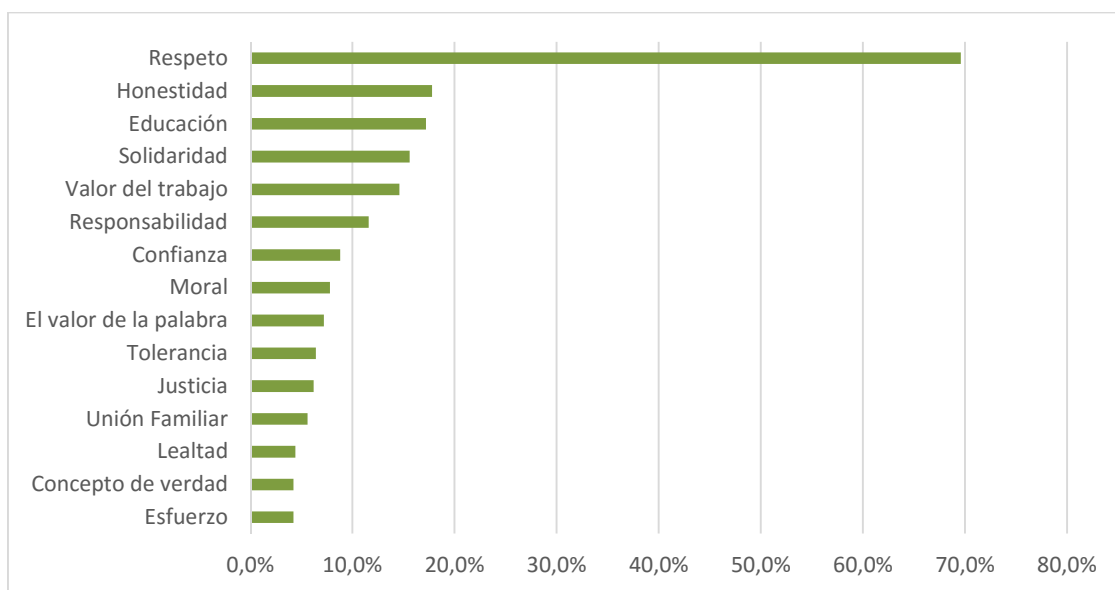
Instituciones destacadas por el aporte positivo al bien común



Los valores

Siete de cada diez encuestados manifiestan que el valor que más se ha perdido es el respeto; con mucha diferencia hay coincidencias en la mención de la honestidad, la educación, la solidaridad, el valor del trabajo, la responsabilidad y la confianza. Vale aclarar que la nómina es muy extensa e inclusiva de diversos valores, todos considerados como perdidos.

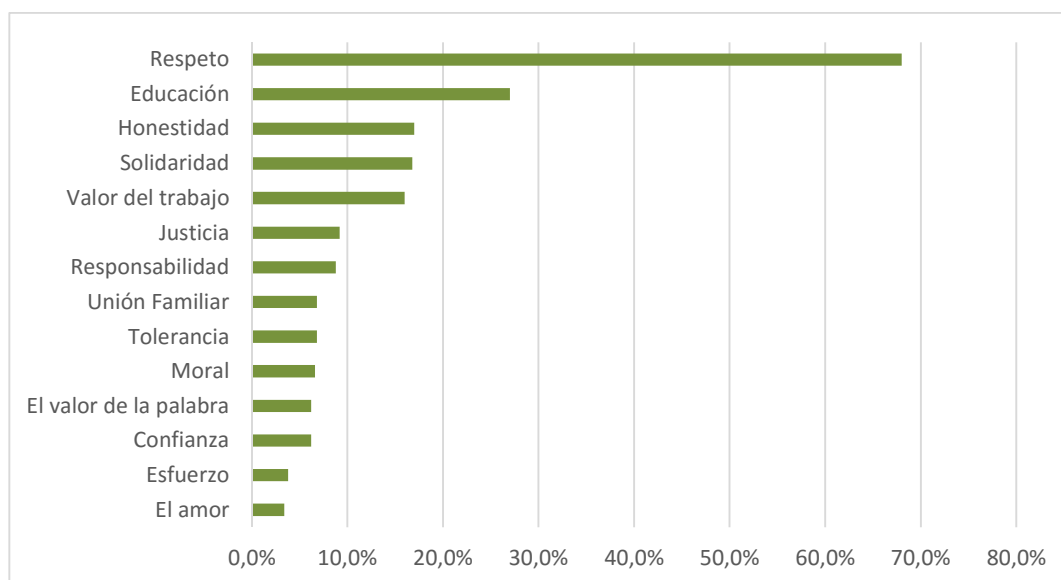
Valores que se han perdido



Punto de corte 3%

Como contrapartida, se propone cultivar precisamente los valores ya mencionados por considerarlos imprescindibles en la vida social. Respeto, educación, honestidad, solidaridad y valor del trabajo son los que obtienen mayor porcentaje en la mención.

Valores que hay que cultivar



Propuestas una serie de afirmaciones con el fin de conocer el acuerdo con sus contenidos, se destaca con el mayor porcentaje de acuerdo se da en la que dice que vivimos en una sociedad en la que se juzga al otro superficialmente (94,6%); la corrupción no está asociada a la política solamente (94,2%); conozco personas que viven aparentando lo que no son (88%); nuestra sociedad hoy vive una profunda crisis (86,20%); la crisis comienza en las familias (80,1%); confío en que los jóvenes de hoy generarán un cambio positivo en el país (62,3%); conozco personas que puedo calificar como corruptas (61,1%); conozco personas que pagan coimas para lograr objetivos (59,1%); vivimos en un país solidario (54,9%). Las frases que menor porcentaje de acuerdo obtuvieron fueron: la política como actividad es bien vista en nuestro país hoy (12,9%); nuestra sociedad es moralmente sana (13,1%); alguna vez pagué una coima (14,6%).

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión formada	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	0,4%	2,4%	2,6%	42,5%	52,1%
2	0,4%	5,0%	6,6%	42,7%	45,3%
3	9,2%	28,1%	7,8%	44,1%	10,8%
4	1,8%	8,2%	3,8%	48,5%	37,7%
5	5,4%	21,0%	14,5%	38,9%	20,2%
6	25,2%	53,6%	8,1%	11,3%	1,8%
7	3,6%	11,0%	23,1%	47,4%	14,9%
8	1,8%	1,8%	2,2%	43,8%	50,4%
9	2,4%	11,3%	6,2%	44,7%	35,4%
10	25,2%	38,7%	13,5%	19,2%	3,4%
11	7,2%	18,7%	12,9%	41,4%	19,7%
12	13,8%	44,1%	8,0%	26,5%	7,6%
13	22,3%	55,2%	7,8%	10,8%	3,8%
14	20,6%	51,2%	15,2%	10,9%	2,0%
15	12,4%	31,7%	20,1%	27,0%	8,7%
16	6,9%	23,7%	25,3%	40,3%	3,8%
17	3,4%	19,2%	33,1%	40,4%	3,8%
18	4,4%	30,4%	37,9%	25,0%	2,2%

Si hablamos en cambio, no de porcentaje de acuerdo con cada afirmación sino del grado promedio de acuerdo, se observa que los resultados obtenidos son similares en ambos análisis.

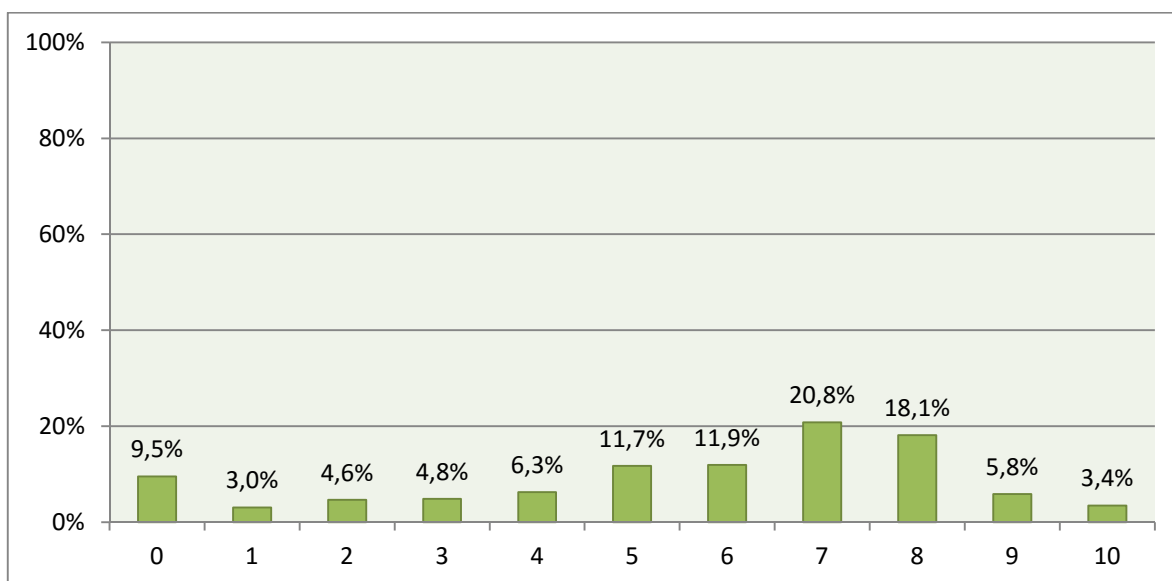
Además, en la tabla siguiente se comparan los grados promedios de acuerdo de los estudios 2016 y 2015. Las mayores diferencias se encuentran en el aumento del grado de acuerdo en las expresiones “En la sociedad argentina hoy hay acuerdos en relación a las políticas a seguir respecto de temas como: salud, educación, economía, etc.” y “La clase dirigente ha logrado acuerdos en relación a temas fundamentales para lograr políticas estables”.

Afirmaciones propuestas	Grado promedio de acuerdo	
	2016	2015
1. Vivimos en una sociedad en la que se juzga al otro superficialmente.	85,9%	84%
2. Conozco personas que viven aparentando lo que no son.	81,9%	79%
3. Vivimos en un país solidario.	54,8%	67%
4. Nuestra sociedad hoy vive una profunda crisis.	78,0%	79%
5. Conozco personas que pagan coimas para lograr objetivos.	61,8%	72%
6. Nuestra sociedad es moralmente sana.	27,8%	30%
7. Confío en que los jóvenes de hoy generarán un cambio positivo en el país.	64,7%	58%
8. La corrupción no está asociada a la política solamente.	84,8%	79%
9. La crisis comienza en las familias.	74,8%	63%
10. Las instituciones funcionan bien y esto permite lograr mi bien personal.	34,2%	27%
11. Conozco personas que puedo calificar como corruptas.	61,9%	70%
12. Alguna vez me pidieron una coima.	42,5%	52%
13. Alguna vez pagué una coima.	29,7%	33%
14. La política como actividad es bien vista en nuestro país hoy.	30,6%	27%
15. En mi ámbito de trabajo prevalece el sálvese quien pueda.	46,9%	54%
16. La política es muy atractiva para los jóvenes argentinos hoy.	52,6%	57%
17. En la sociedad argentina hoy hay acuerdos en relación a las políticas a seguir respecto de temas como: salud, educación, economía, etc.	55,5%	39%
18. La clase dirigente ha logrado acuerdos en relación a temas fundamentales para lograr políticas estables.	47,5%	31%

Confianza en el actual Presidente

Se propuso para medir la confianza una escala de 0 a 10 siendo 0 el valor menor y 10 el mayor. Si tomamos el 5 como indicador de la valoración intermedia, se puede afirmar que bajo o nulo nivel de confianza manifiesta el 28,2% de los encuestados. El 60%, en cambio, califica de modo positivo su confianza en el presidente. Se observa que los porcentajes mayores positivos se dan entre los valores 7 y 8; la calificación negativa con mayor porcentaje es 0.

Confianza en el Presidente Macri



Evaluación de los cambios generados por el gobierno actual

Respecto de aquellos aspectos en los cuales reconocen que hay cambios a partir del nuevo Gobierno, se mencionan los siguientes indicados tanto a nivel nacional como municipal. Se presentan en primer lugar los positivos en ambos niveles de gobierno y luego los negativos.

- **Cambios calificados como positivos**

Nivel Nacional

Entre quienes identificaron cambios calificados en este sentido, se encuentran: economía sin cepo cambiario; cambio en la política y relaciones internacionales; comunicación entre gobierno y ciudadanos; transparencia, menos corrupción; cambio en la política económica.

Nivel Municipal

Entre quienes responden, se refieren al poco tiempo transcurrido que no permite tener una opinión formada. Las menciones de cambios positivos obtienen un considerable nivel de dispersión, pudiendo destacarse las referencias a la transparencia y austeridad.

- **Cambios calificados como negativos**

Respecto de aquellos aspectos en los cuales reconocen que hay cambios negativos a partir del nuevo Gobierno, se mencionan los siguientes tanto a nivel nacional como municipal.

Nivel Nacional

La mayoría de quienes responden, menciona la inflación. Luego, los despidos, el enriquecimiento de algunos grupos, los ajustes y reajustes.

Nivel Municipal

Las mayores menciones se dan en la referencia al aumento de boleto de transporte público y en la falta de arreglo de las calles. El resto de las respuestas, muy dispersas, se refieren por un lado a la desocupación y al aumento de precios y, por otro lado a la falta de equipo en este nivel de gobierno, las frecuentes renunciaciones de funcionarios, la lentitud en la toma de decisiones, el excesivo silencio o falta de comunicación, entre otras.

Conclusiones

- Desde una perspectiva general, la situación general del país, es calificada como regular por la mitad de los encuestados. El 36% califica de modo insatisfactorio y sólo una minoría considera que es satisfactoria.
- Un alto porcentaje (44%) confía en que la situación en los próximos años mejorará, mientras que el 36% cree que se mantendrá igual y 2 de cada 10 piensan que empeorará.
- Las razones por las cuales se afirma la creencia en un cambio positivo se refieren básicamente a la confianza en el gobierno, al acuerdo con las decisiones. Entre los motivos que justifican un cambio que consideran será negativo se menciona el desacuerdo con las decisiones políticas, las económicas y la inflación. El fundamento de la creencia en que no habrá cambio es básicamente porque estiman que es imposible y si lo fuera es muy lento.
- El mayor grado de confianza promedio en actores o instituciones está depositado en la familia y los amigos. Luego se destacan las instituciones educativas y las de salud, y después las ONG, los clubes, compañeros y vecinos. La menor confianza es atribuida a militares, políticos en general, jueces y sindicatos.
- El valor que más se ha perdido es el respeto. También hay coincidencias en la mención de la honestidad, la educación, el valor del trabajo, la responsabilidad, la confianza. Se los reconoce como fundamentales y por lo tanto son los que habría que cultivar.
- El 60% califica de modo positivo su confianza en el presidente mientras que el 28% lo hace mediante opciones que indican bajo o nulo nivel; el 12% restante opta por la categoría intermedia.
- Los mayores acuerdos respecto del contenido de ciertas afirmaciones se dan en: “Vivimos en una sociedad en la que se juzga al otro superficialmente”; la corrupción no está asociada a la política solamente”.
- Respecto del estudio 2015 resulta:
 - En relación a la situación general del país:
 - o La valoración general continúa siendo insatisfactoria para la mayoría
 - o Disminuye la valoración positiva en dos puntos

- o La mayor concentración se da en la categoría regular disminuyendo la calificación negativa respecto del 2015.
- Se observa el incremento de la expectativa de mejora en 21% con respecto a 2015, donde sólo el 23% de los encuestados la estimaba posible, en tanto que el 57% percibía que la situación iba a continuar igual. La proporción de personas que consideran que la situación va a empeorar continúa siendo la misma en ambos estudios.
- En relación a los fundamentos se observan diferencias sobre todo en el estilo de las expresiones. En 2015 prevalecían expresiones con tono negativo o voluntarista, en cambio en este estudio hay posiciones bien diferenciadas.
- No se observan diferencias en relación a la atribución de confianza en actores e instituciones.
- Aumenta en un 17% el grado promedio de acuerdo con las expresiones: “En la sociedad argentina hoy hay acuerdos en relación a las políticas a seguir respecto de temas como: salud, educación, economía, etc.” y “La clase dirigente ha logrado acuerdos en relación a temas fundamentales para lograr políticas estables”. Este incremento no significa que se haya logrado respecto de este tema un alto grado de acuerdo. En cambio si se da éste en relación a “La crisis comienza en las familias”.