

## ¿Pueden los gobiernos recuperar la confianza de los ciudadanos en América Latina?

viernes, 22 de marzo de 2019

La confianza es muy baja en América Latina, y cada día es más escasa. La mala gestión económica y financiera, los escándalos de corrupción y la desigualdad han causado estragos. Según Latinóbarómetro, una encuesta de opinión pública anual en los 18 países de la región, la confianza en el gobierno descendió del 45% en 2009 al 22% en 2018, y la proporción de personas descontentas con la democracia aumentó del 51% al 71%.

Carlos Scartascini \*

Estos datos perjudican el contrato social entre gobernantes y gobernados. También perjudican las perspectivas de desarrollo. Los ciudadanos anhelan una mejor atención médica, mejores carreteras y mejores fuerzas policiales. Pero es muy poco probable que estén dispuestos a apoyar aumentos en los impuestos para mejorar esos servicios si no creen que el gobierno puede cumplir o si no tienen fe en la integridad del gobierno y su capacidad de gestión.

¿Qué se puede hacer para revertir esa tendencia inquietante y tejer de nuevo el frágil pacto social?

Tecnologías digitales para fomentar la confianza

Las organizaciones de desarrollo llevan mucho tiempo fomentando la idea de que una mayor transparencia y un mejor desempeño del gobierno pueden ayudar. En los últimos años, varios países latinoamericanos también han recurrido a tecnologías digitales para que sus ciudadanos puedan utilizar sitios web y aplicaciones que ayudan no solo para examinar el desempeño y los compromisos del gobierno sino también para denunciar la corrupción, la insuficiencia de servicios públicos y el incumplimiento de contratos.

¿Pero responden los ciudadanos positivamente a esa mayor transparencia? ¿Les preocupa la forma como son expresados los compromisos del gobierno? ¿O es el desempeño del gobierno lo único que, en última instancia, marca la diferencia?

Un estudio realizado en Buenos Aires

Indagamos en este asunto como parte de un reciente estudio en el que trabajé con colegas del BID y del gobierno de la ciudad de Buenos Aires para estudiar la reacción de los ciudadanos ante diferentes compromisos y su cumplimiento. Cabe destacar que la ciudad ha publicado unas 50 promesas en su sitio web, que van desde el aumento de instalaciones para personas discapacitadas hasta el aumento masivo de cámaras de seguridad. Pero más del 40% de los residentes consultados en una encuesta indican que nunca han visto el sitio web o no han escuchado dichas promesas.

Durante la evaluación, creamos una serie de viñetas, o presentaciones, proporcionando ejemplos concretos del desempeño y los compromisos del gobierno. La diferencia entre una viñeta y otra estaba en si los compromisos fueron comunicados como expresiones de equidad del gobierno o de eficiencia del gobierno, y si hacían énfasis en la superación o el bajo rendimiento en la consecución de los objetivos.

Los resultados del experimento en el que las personas fueron seleccionadas aleatoriamente para recibir diferentes mensajes son un buen indicador de lo que quieren los ciudadanos. Por un lado, llegamos a la conclusión de que la gente se mostró feliz ante la mayor apertura del gobierno. El mero hecho de saber que la ciudad había publicado sus promesas en el sitio web aumentó la creencia en su transparencia en nueve puntos porcentuales.

El desempeño positivo del gobierno aumenta la confianza

Pero la manera como esas promesas estaban formuladas no generó diferencias significativas. En otras palabras, a la gente no le importó mayormente si el gobierno se comprometió a lograr ciertos objetivos para "mejorar el bienestar y la calidad de vida" (equidad) o para maximizar la eficiencia. Lo que realmente le importó fue el desempeño. En efecto, si las metas específicas y su cumplimiento mostraron un buen o bajo rendimiento marcó una diferencia de cerca del 10% en cualquiera de los dos sentidos con respecto al nivel de confianza de los ciudadanos en su gobierno.

América Latina está en un momento crucial. Las denuncias judiciales a varios expresidentes y vicepresidentes por cargos de corrupción, el escaso crecimiento y la delincuencia desenfrenada, han conspirado para erosionar los vínculos fundamentales que unen a las personas con sus gobiernos. Como consecuencia, se está perdiendo la noción de un propósito común y los sacrificios, como impuestos más altos, ya no son vistos como una buena inversión a largo plazo.

Esa es una amenaza para las inversiones de capital tan necesarias, para los esfuerzos de reforma, y para una serie de iniciativas potenciales que podrían aumentar la productividad y mejorar la calidad de vida. El mensaje de nuestro estudio es que los gobiernos están haciendo lo correcto en el fomento de la transparencia, incluso a través de las tecnologías digitales. Pero esto no puede ser sólo un ejercicio de marketing. Lo importante no es cómo los gobiernos presentan sus compromisos; sino que los cumplan.

\* Carlos Scartascini es líder del Grupo de Economía del Comportamiento del BID y líder técnico principal del Departamento de Investigación del Banco Interamericano de Desarrollo. Actualmente se enfoca en expandir el uso de la economía del comportamiento en el BID y en dirigir muchos experimentos de campo con gobiernos en América Latina y el Caribe. Su investigación actual se centra en el papel de los mensajes y los métodos de comunicación para afectar el comportamiento y la demanda de políticas públicas. Además de la economía del comportamiento, sus áreas de especialización incluyen economía política y finanzas públicas. Ha publicado siete libros y más de 35 artículos en volúmenes editados y revistas especializadas. Es editor asociado de la revista académica Economía. Un nativo de Argentina, el Carlos tiene un Ph.D. y un Máster en Economía de la Universidad George Mason.

Ideas que Cuentan