

PERSPECTIVAS DE INVESTIGACIÓN



¿Cómo pueden construir confianza los gobiernos?



La retroalimentación sobre el desempeño del gobierno puede influir en la confianza que los ciudadanos tienen en el gobierno. La ciudad de Buenos Aires llevó a cabo un experimento probando diferentes *encuadres* del desempeño del gobierno y su impacto en las percepciones que tenían los ciudadanos de la *confianza* institucional.



Las percepciones del gobierno no fueron diferentes según el lenguaje de empatía o eficiencia en las comunicaciones, pero la confianza sí aumentó al proporcionar una retroalimentación positiva.



El efecto en las comunicaciones tuvo un impacto significativamente menor en aquellos que ya estaban familiarizados con la información de desempeño, lo que sugiere que proporcionar información puede tener un efecto duradero en las percepciones que los ciudadanos tienen de la eficiencia del gobierno.

CONTEXTO

En las últimas décadas, los escándalos de corrupción y el mal desempeño de las democracias han minado la confianza pública en las instituciones en toda América Latina. Por otro lado, numerosos estudios han observado que, si los ciudadanos no creen que un gobierno cumplirá sus promesas, su participación en la demanda de bienes públicos disminuye, lo que genera consecuencias negativas para el bienestar social. Para este experimento, la ciudad de Buenos Aires midió el efecto que diferentes encuadres de la información sobre el desempeño del gobierno tuvieron en las percepciones de transparencia del gobierno y la confianza en el gobierno.

PROYECTO

Se diseñó un cuestionario online para obtener información sobre la transparencia, las percepciones de la competencia, la benevolencia y la honestidad del gobierno y la confianza de los ciudadanos en el gobierno. Los 1999 participantes fueron distribuidos aleatoriamente entre tratamiento y control y fueron contactados por teléfono. A los del grupo de control se les preguntó acerca de sus percepciones en relación con la transparencia del gobierno municipal antes de que se les mostrara el tratamiento de la información sobre los compromisos del gobierno, y los del grupo de tratamiento recibieron el cuestionario después.

Concepto clave



CONFIANZA

Se refiere a una situación en que una parte está dispuesta a contar con las actuaciones de otra parte en una situación futura.

Concepto clave



RETROALIMENTACIÓN

Una herramienta efectiva para producir una mayor toma de conciencia sobre las consecuencias de las opciones elegidas, dado que permite cerrar una brecha de conocimiento y promueve la búsqueda de alternativas eficientes.

RESULTADOS

Estos resultados tienen implicaciones importantes para los esfuerzos de comunicación del gobierno.

1. En primer lugar, destacan la importancia de proporcionar activamente información a los ciudadanos para aumentar la transparencia.
2. En segundo lugar, destacan que puede que a las personas no les importe tanto el encuadre del mensaje. Concretamente, en este experimento un ángulo de empatía era tan fiable como un mensaje de la eficiencia del gobierno.
3. Por último, los efectos en las personas expuestas a esta información por primera vez resultaron ser el doble en comparación con aquellas personas que estaban familiarizadas con el desempeño del gobierno.
4. Por lo tanto, para aumentar las percepciones de la transparencia, se requiere ir más allá de proporcionar información en un sitio web. El canal entre la transparencia y la confianza está mediado por diversos factores, entre los cuales el desempeño del gobierno.

Concepto clave



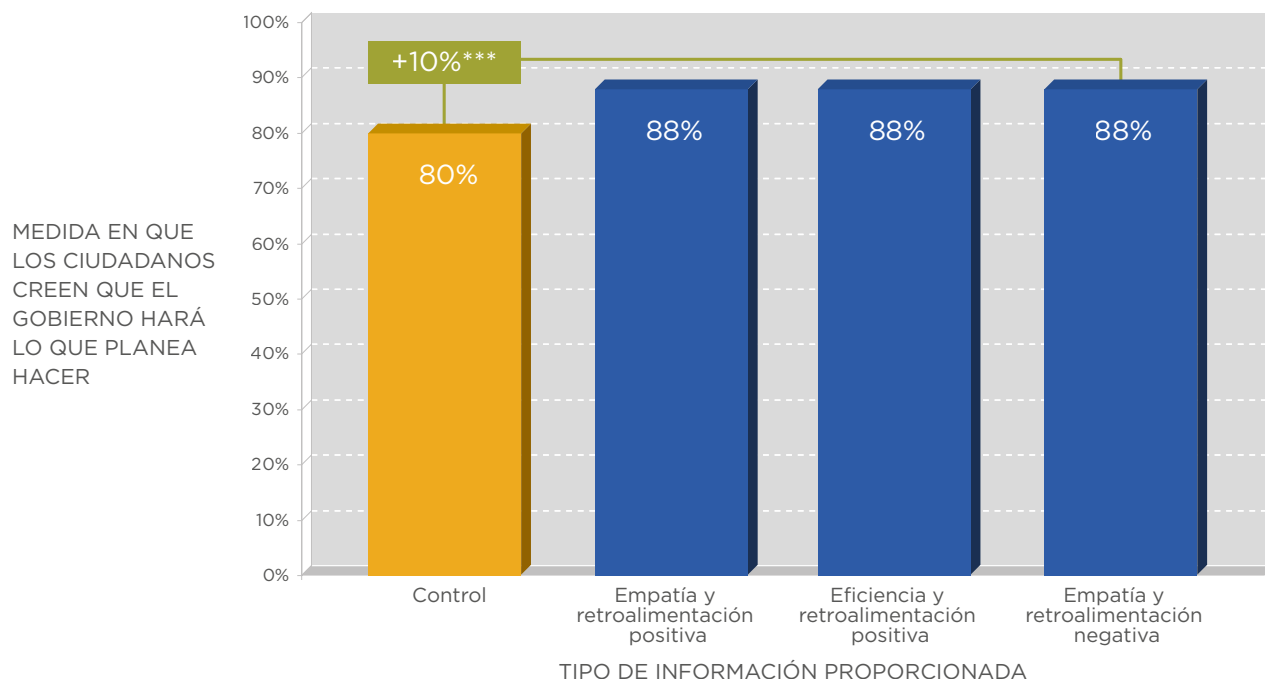
EFEECTO DE ENCUADRE

Es la tendencia a sacar conclusiones diferentes dependiendo de cómo se presenta la información. Por ejemplo, las opciones deseadas pueden ser expuestas de manera tal que destaquen los aspectos positivos o negativos de la decisión, lo que hace que la opción se perciba más o menos atractiva.

IMPLICACIONES PARA LAS POLÍTICAS

1. Proporcionar retroalimentación sobre el desempeño del gobierno es importante para construir confianza en el gobierno. Por lo tanto, proporcionar información sobre el buen desempeño a los ciudadanos es una herramienta efectiva para mantener la participación cívica.
2. Si los ciudadanos creen que los gobiernos sólo comparten sus mejores resultados o que los informes de prensa pueden estar fabricados, el valor de las señales disminuye e incluso desaparece del todo. Esto confirma que la confianza puede estar vinculada a quienes actúan honestamente en la formulación de políticas y que son considerados competentes.
3. En el momento de este estudio, existía un sitio web especializado en divulgar el compromiso del gobierno del que más del 40% de los encuestados nunca había visto ni oído hablar. Para mejorar todo lo posible las percepciones que los ciudadanos tienen de la transparencia, los gobiernos deberían poner la información al alcance de todos los ciudadanos.

Gráfico 1. Información y confianza en el gobierno



*, ** y *** denotan significación estadística a nivel del 10, 5 y 1 por ciento, respectivamente.

GRUPO DE ECONOMÍA DEL COMPORTAMIENTO DEL BID

En el BID, aprovechamos las perspectivas conductuales en diferentes proyectos, el diálogo con los países y el diseño de las políticas para mejorar los resultados educativos, aumentar los ahorros personales, mejorar la salud pública y promover un mayor cumplimiento tributario, entre muchos otros ámbitos. El grupo de economía del comportamiento del BID impulsa estos esfuerzos, y posiciona al BID como líder de opinión a la vez que mejora vidas en América Latina y el Caribe.

www.iadb.org/behavioral



ESTUDIO COMPLETO

Alessandro, M., B. Cardinale Lagomarsino, C. Scartascini, and J. Torrealday. 2019. "Transparency and Trust in Government: Evidence from a Survey Experiment."

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y ECONOMISTA JEFE

El Departamento de Investigación y Economista Jefe es un generador de ideas innovadoras que apoyan la agenda de políticas estratégicas del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y sus países miembros con el fin de lograr un desarrollo económico sostenible y equitativo de la región. Para maximizar el impacto de su investigación, el Departamento de Investigación lleva a cabo actividades que sirven de insumos a otros departamentos del Banco, los gobiernos, la comunidad académica y la sociedad civil en la región.

Copyright © 2021 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.

