

Confianza en la administración pública Argentina. Relación con indicadores internacionales

(Trust in Argentina public administration. Relationship with international indicators)

Elio De Zuani*
Rosana Elizabeth Ruiz**

* Doctor en Ciencias de la Dirección, Titular de la Cátedra de Principios de Administración, erdezuani@yahoo.com.ar

**Magister en Gestión de Empresa, Profesora Adjunta de la Cátedra Principios de Administración.

Resumen: La sostenibilidad de un Estado depende de factores básicos de gobernabilidad, uno de ellos es la "confianza" en sus Administraciones Públicas. Ella depende de múltiples variables, algunas ciertamente no económicas, con un peso significativo en la confiabilidad que el ciudadano percibe del Estado y sus instituciones. Una variable clave que incrementa la desconfianza en las Administraciones Públicas es la corrupción, explicada aquí por la informalidad y/o ilegalidad de acciones y procesos, pues a mayor comportamiento informal mayor corrupción y menor confiabilidad, lo que se prueba con evidencias empíricas en este trabajo.

Sin confianza en el Estado es imposible crear relaciones sustentables con actores sociales. Los gobiernos debieran preocuparse por medirla y mejorarla a partir de evidencias empíricas objetivas, pero no parece ser una prioridad en Argentina. En cambio, para instituciones internacionales es prioritario investigarla, y cuando esos resultados internacionales se hacen públicos no gusta mucho, se intenta rebatirlos subjetivamente y sin datos, cuando una evidencia empírica debe ser refutada con otra evidencia empírica.

Además de fundamentos teóricos, se presentan tres investigaciones sobre la confianza en las Administraciones Públicas de Argentina y comparaciones con evidencias empíricas internacionales, comprobando que explican una realidad del Estado argentino que debiera reconocerse y abordarse.

Abstract: The sustainability of a State depends on basic governance factors, one of them is the "trust" in its government. It depends on many variables, some certainly are not economic, and they influence in the reliability perceived by citizens about the State and its institutions. A key variable that increases distrust in government is the corruption, that is explained here by informality and / or illegality in actions and processes, because when the informal behaviour is more, more is the corruption and less is the reliability, this is tested with empirical evidence in this article.

Without trust in the State it is impossible to create sustainable relationships with social actors. Governments must worry to measure and improve trust in state agencies, and the they have to consider objective empirical evidence. Argentina's governments seem to be not interested in this. Instead, international institutions have priority in investigate trust in state. The governments dislike when these investigations were made public, they try to refute them with subjectivity and without data. We know that empirical evidence must be refuted with other empirical evidence.

Beside theoretical foundations, we develop three investigations in trust in public agencies in Argentina and we make comparisons with international empirical evidence.

Palabras clave: Administración pública, Confianza, Corrupción, Gobernabilidad

Keywords: Public administration; Trust, Corruption, Governance

1.

La sostenibilidad de los Estados depende de factores básicos de gobernabilidad, uno de ellos es la “confianza” que tiene el ciudadano en la Administración Pública.

De las variables que pueden explicar la gobernabilidad y sostenibilidad de un Estado, la “confianza” es hoy reconocida como indispensable para toda relación de cooperación en colectivos sociales,¹ tanto entre distintos sistemas organizados, como en el caso específico de las relaciones entre los ciudadanos y el Estado, y también en el interior de esos mismos colectivos sociales.

Sin confianza es imposible crear relaciones sustentables con los demás. La falta de confianza deteriora todo tipo de relación humana, como por ejemplo una relación de pareja, una relación laboral, las relaciones de negocio, una amistad, una relación de padres e hijos, y, entre ellas, la relación del ciudadano con la Administración Pública.

La confianza es vista como una inevitable dimensión de la interacción de organizaciones que conforman el sistema social de un país, siendo de gran importancia para un país la imagen de confiabilidad de sus Administraciones Públicas que facilita las transacciones entre los actores sociales y reduce los conflictos y la complejidad de una sociedad.

La confianza en el Sector Público depende de una multiplicidad de variables, algunas ciertamente no económicas, que poseen un peso significativo en la percepción de la imagen que el ciudadano tiene del Estado o de sus instituciones públicas. Uno de estos factores que puede reducir la confiabilidad en las Administraciones Públicas de un país es la informalidad y/o ilegalidad de sus acciones, procesos y comportamientos de sus miembros.

En este sentido, es válido afirmar que el gobierno de cualquier país que pretenda impulsar políticas de desarrollo sostenible debe tener presente que tales políticas, procesos y el comportamiento de los funcionarios sean confiables desde la percepción del ciudadano.

¹ J. David Lewis y Andrew Weigert, “Trust as a social reality”, *Social Forces* Volumen 63 (junio de 1985): 967-985.

El artículo contiene, además de fundamentos teóricos, un análisis empírico de la confianza que tiene el ciudadano en el Sector Público de la provincia de Salta (Argentina), con el propósito de probar que en un sistema social el comportamiento organizacional de las Administraciones Públicas y el de sus miembros determinan el grado de confianza o desconfianza que perciben los ciudadanos.

2. Fundamentos Teóricos

No existe un único significado de la palabra confianza, pero sí una larga lista de definiciones dada por distintos autores, que se orientan hacia el significado que señala el diccionario de la lengua española: “esperanza firme que se tiene de una persona o una cosa”.

Expresar algunos pensamientos y criterios sobre la confianza ayuda a comprender y fundamentar los beneficios de evaluar este indicador para las organizaciones y para la sostenibilidad y gobernabilidad de un Estado o sociedad, reconociendo que la “confianza” es una noción que todo el mundo parece presuponer como algo muy claro (a pesar de que la vivencia más usual sea la de la “desconfianza”), pero que es muy difícil de definir si se quiere llegar a cierta precisión conceptual.

Bernard Barber habla de una confianza “inconsciente” de que el orden natural seguirá como es.² Hablando de forma muy general, todos confiamos que el sol volverá a salir por la mañana del día siguiente y se pondrá por la tarde, etc. En nuestras relaciones con la naturaleza no tenemos otra alternativa que confiar que ese orden natural continuará prácticamente inalterado.

Estos tipos de confianza forman así parte de la actitud espontánea o connatural al ser humano social, son componentes básicos de saberes cotidianos no cuestionados, y se transmiten de generación en generación. El objeto o elemento en que se confía es comprendido en estos casos como algo que se escapa a nuestro control y a nuestra capacidad de comprensión. Es una confianza “ciega”, que existe sólo en cuanto uno “cree” o “espera” que tales poderes se comporten como se presume.

² Bernard Barber, *The logic and limits of Trust* (New Brunswick, New Jersey: Transaction Publishers, 1983).

El diccionario inglés de Oxford (*The Oxford English Dictionary*) define la confianza (*trust*) como: “fe en, o seguridad sobre alguna cualidad o atributo de una persona o cosa, o la verdad de una declaración”.³

Puede verse a partir de esta definición, cómo se combinan distintos conceptos en la consideración del significado de confianza, entre ellos la asociación a la práctica de la verdad.

2.1 La Confianza y la certeza

Puede afirmarse que la confianza no existe en un ambiente de certeza, pues certeza implica el conocimiento seguro, evidente y claro de una cosa, es decir, sabido por todos. Por lo que, resulta válido afirmar que, confianza existe en una incertidumbre o ambiente riesgoso.

En este sentido Diego Gambetta define: “La confianza es especialmente relevante en condiciones de incertidumbre o ignorancia respecto a las acciones de otros no conocidas o no cognoscibles”.⁴

2.2 La confianza y la vulnerabilidad

Vulnerar implica “daño o perjuicio”. En este sentido se presupone en las teorías sobre confianza, la idea que el contenido de ella implica la creencia o expectativa de que la vulnerabilidad propia en que incurre un individuo al aceptar el riesgo de confiar en otro, no será aprovechada por el otro u otra parte.

2.3 La confianza en las organizaciones

Para Chris Argyris la organización debe ser diseñada para permitir el crecimiento de las personas, y argumenta que la desconfianza en la organización da como resultado un decremento en el flujo de información, conformidad, y disminuye la eficiencia de los procesos de toma de decisiones.⁵

³ *Oxford English Dictionary*, 2da ed. 20 vols. (Oxford: Oxford University Press, 1989). Disponible en <http://www.oed.com/>.

⁴ Diego Gambetta, “Can we trust?”, en *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations*, Ed. Diego Gambetta (Oxford: Basil Blackwell, 1988), 213-237. <<http://www.sociology.ox.ac.uk/papers/gambetta213-237.pdf>>

⁵ Chris Argyris, *El Individuo centro de la Organización* (Barcelona: Ed. Herder, 1979).

En el contexto del análisis de las organizaciones, la confianza no puede ser ya descrita como “ciega”, sino como algo adquirido lentamente, resultante de experiencias interpersonales, y que se configura en relación al respeto personal a otro u otros, y que se vincula a la creencia en que el sujeto en que se confía orienta sus comportamientos al bien del colectivo organizado.

Esta concepción puede precisarse con la afirmación de que los “líderes” de un sistema organizado como el Estado, no pueden esperar que se confíe en ellos simplemente por poseer una determinada categoría jerárquica o status, sino por otras cualidades referentes a su forma de operar a favor del bien común del colectivo que lideran.

No se trata de confianza “ciega”, sino de confianza resultante de largos procesos de interacción en tales colectivos, de actitudes resultantes en una “curva de experiencia”, que no reduce tiempos de trabajo, sino cuotas de desconfianza (distrust), sobre todo en ambientes organizacionales o sociales en donde se han incorporado nuevos líderes o jefes.

A diferencia de la confianza ciega o religiosa, la confianza “social que se da en una organización puede ser descrita como una confianza de no-dependencia. Esta confianza de no-dependencia entre el líder (empresario, gobernante, etc.) y el empleado, se constituye sobre un entendimiento mutuo, y sobre expectativas y responsabilidades de ambas partes.

Un aspecto esencial, al menos para la mayoría de los autores que conocen directa o indirectamente los trabajos de Morton Deutsch, es que la confianza se desarrolla en un horizonte de “riesgo”.⁶

Es claro que las relaciones en que se manifiesta tal actitud pueden estar marcadas por intereses egoístas, donde funciona ante todo la “racionalidad calculatoria” (la más considerada en las teorías económicas), o pueden tener un carácter emocional o no racional, y también pueden desarrollarse en contextos de creencias más o menos fundamentalistas e integristas. Esto indica que la relación interpersonal no sólo tiene condicionamientos psíquicos, sino también está sometida

⁶ Los artículos de Morton Deutsch están citados en J. David Lewis y Andrew Weigert, “Trust as a social reality”, *Social Forces* Volumen 63 (junio de 1985): 975, <http://sf.oxfordjournals.org/content/63/4/967.full.pdf+html>

a fuerzas como las denominadas “dinámica de Grupos” o a influjos culturales (religiosos, ideológicos, políticos etc.).

2.4 Desafección política y confianza

La desafección política es el rechazo que el ciudadano hace de la política y de los actores políticos mismos, es decir, existe una pérdida de confianza en las instituciones políticas y en los políticos, y una pérdida de satisfacción con su funcionamiento.⁷

En democracias representativas, la participación política es el principal mecanismo con el que cuentan los ciudadanos para expresar sus intereses y necesidades, y presionan para obtener respuestas de sus autoridades. Es por ello la importancia de la desafección política y la crisis de confianza en las instituciones de representación.

Mariano Torcal distingue a la desafección política en las nuevas democracias, como son las latinoamericanas, de las más tradicionales resaltando una naturaleza distintiva: “las nuevas democracias se caracterizan por la existencia de un apoyo mayoritario de los ciudadanos a sus regímenes democráticos y una gran moderación ideológica y tolerancia, conjuntamente con una falta de confianza en las instituciones, un alejamiento de la política, un sentimiento de incapacidad de poder influir en el sistema, y de que a su vez, el sistema, responda a las demandas de los ciudadanos”.⁸

También se señala en su trabajo que el origen de la desafección en estas sociedades tiene que ver con el pasado político más que con el presente, que en muchos casos está cargado de prácticas democráticas irregulares y del fomento desde el poder político de decursos contra las organizaciones e instituciones de representación política, y que condicionan a la hora de evaluar y confiar en las instituciones democráticas del presente.

⁷ Luis Mario Rodríguez, “La desafección Política en el Salvador”. *Blog El Diario de Hoy, elsalvador.com*. 24 de Noviembre de 2004. <http://archivo.elsalvador.com/noticias/2004/11/24/editorial/edi3.asp>.

⁸ Mariano Torcal, “Partidos y desafección política”. *Blog Academia.edu*.
https://www.academia.edu/712090/Partidos_y_desafecci%C3%B3n_pol%C3%ADtica

En cambio, en las democracias tradicionales, no existe en forma tan marcada esta referencia, lo que permite que los ciudadanos evalúen el presente con perspectiva de futuro teniendo como referente más próximo el ideal democrático.

El pasado político que da forma a la desafección política no tiene que ver tanto con la forma de determinados regímenes sino más bien con las prácticas políticas que dañan o perjudican la imagen y el funcionamiento de las instituciones.

Para algunos autores, no se puede hablar de la constitución de bases legítimas y estables para la democracia en un escenario de crisis de confianza en la política y sus instituciones.

Para Mauro Pereira Porto, en el estudio de la crisis de confianza política y de la legitimidad de la política, existe una confusión conceptual en torno de dos conceptos fundamentales: La Legitimidad y la Eficacia.⁹ Según Lipset, al quien cita el mencionado autor, la eficacia “significa el desempeño real, en la medida en que el sistema satisface las funciones básicas de Gobierno, tal como la gran mayoría de la población y los grupos poderosos contenidos en ella... las encaran”. Por lo tanto, la eficacia tendría un carácter instrumental, un juicio objetivo en relación con el desempeño del sistema. En cambio, el concepto de legitimidad “implica la capacidad del sistema para engendrar y mantener la creencia de que las instituciones políticas vigentes son las más apropiadas a la sociedad”. Así, la legitimidad tiene un carácter evaluador, un juicio subjetivo que incluye los valores de los grupos y del sistema político.¹⁰

Al momento de vincular los conceptos de legitimidad y confianza política se genera una confusión, porque los conceptos tratan objetivos diferentes, el de legitimidad se refiere al sistema político, y el de confianza al gobierno.

La adhesión al sistema político no elimina la posibilidad de una crítica simultánea respecto de las autoridades o instituciones específicas, es decir, los ciudadanos aprueban el sistema político, pero creen que no está funcionando en forma eficaz porque las personas son ineptas y no merecen confianza.

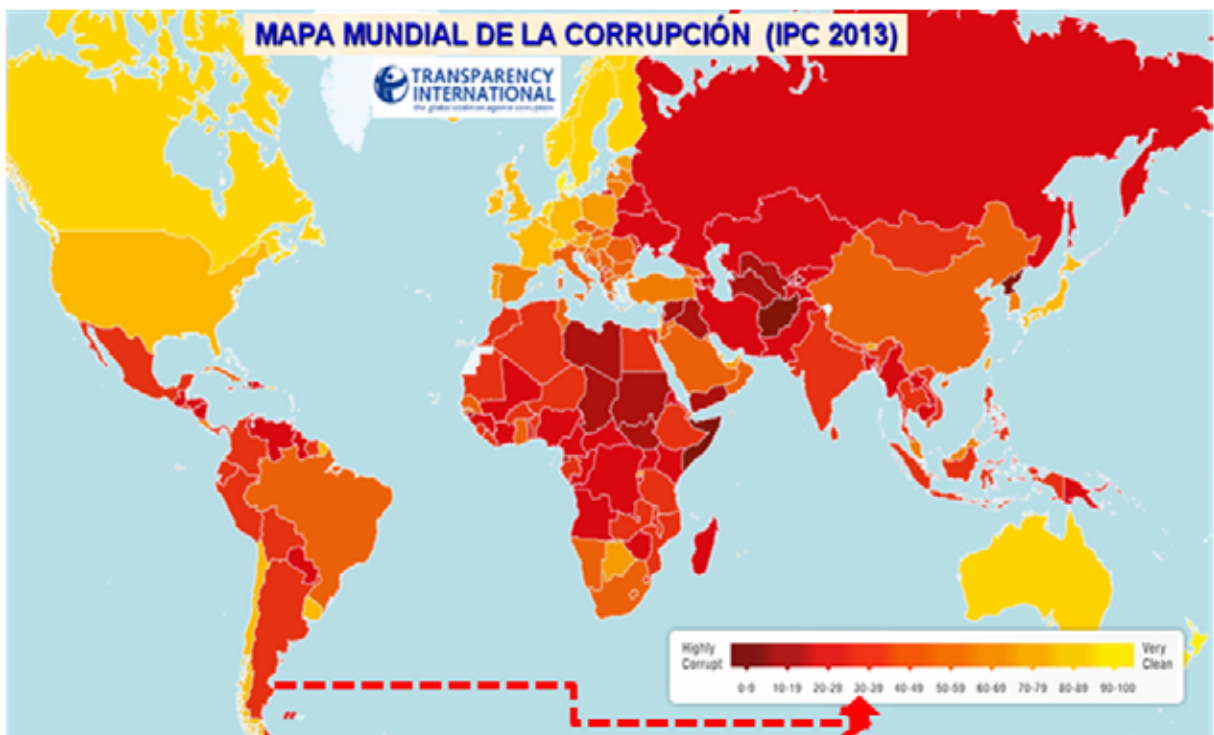
⁹ Mauro Pereira Porto, “La crisis de confianza en la política y sus instituciones: Los medios y la legitimidad de la democracia en Brasil”, *América Latina Hoy* vol.25 (agosto de 2000). Disponible en: http://www.plataformademocratica.org/Publicacoes/8234_Cached.pdf

¹⁰ Seymour Lipset, *O homem político* (Río de Janeiro: Zahar editors, 1967), citado por Mauro Pereira Porto, “La crisis...”.

2.5 La corrupción y la confianza

La transparencia en las acciones de las Administraciones Públicas de un país es otro indicador clave para la mejora de la gobernabilidad de un Estado, y tiene estrecha relación con la corrupción y la confianza que percibe el ciudadano de un gobierno determinado. Cuanto menor es la transparencia de las acciones de los gobiernos mayor es el nivel de corrupción y por lo tanto menor el nivel de confianza que siente el ciudadano en sus Administraciones Públicas.

Figura 1: Índice de percepción de la corrupción mundial - año 2013



Fuente: Transparencia Internacional – Índice de la Percepción de la Corrupción (IPC) 2013.

Si bien no gusta mucho enterarse del lugar en que se ubica la Argentina como uno de los países de elevado nivel de corrupción en la Tierra, lo cierto es que los resultados de las mediciones de organizaciones globales como “Transparencia Internacional” comprueban que no es posible imaginar una sociedad avanzada sin un Estado confiable, transparente y previsible. En las últimas décadas del siglo

pasado los países desarrollados aceptaron el desafío de alinearse a los estándares de calidad pública, entre ellos mejorar la confiabilidad en el Estado.¹¹

Según los resultados del Índice de Percepción de la Corrupción (IPC) del año 2013, la Argentina obtiene una calificación de 3 puntos sobre un máximo de 10 puntos posibles, significando que se trata de un país de corrupción generalizada, ubicación que ya viene repitiendo Argentina desde casi una década (con calificación de 2,9 normalmente en años anteriores), mientras que Chile posee una calificación de 7,2 y Uruguay 7,00.

Ante estas evidencias empíricas, enfadarse o responder subjetivamente no tiene sentido, ya que una evidencia empírica debe refutarse con otra evidencia empírica, pero nuestro país no la tiene. Cabría preguntarse qué pasaría si el país la tuviera ¿sería confiable? La realidad actual de las estadísticas públicas explica lo contrario.

3. INVESTIGACIONES SOBRE LA CONFIANZA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE ARGENTINA

A continuación, se exponen resultados de tres investigaciones sobre la confianza en el Sector Público de Argentina desde la percepción del ciudadano, realizadas en tres momentos distintos en un espacio de tiempo de 8 años (2002 - 2010). Dos investigaciones fueron dirigidas por quién suscribe el presente trabajo (años 2002 y 2010) y la otra (año 2006) realizada por la Magister Rosana Elizabeth Ruiz, profesora adjunta de la Facultad de Ciencias Económicas, Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional de Salta.

La exposición de las evidencias empíricas que se describen a continuación, tienen el propósito también de probar que los resultados determinados se corresponden con los obtenidos por “Latinobarómetro”, institución internacional que

¹¹*Transparencia Internacional (sitio web)*, <http://www.transparencia.org.es/>; Transparencia Internacional (TI) es una organización internacional dedicada a combatir la corrupción política, teniendo como herramienta principal la divulgación de información. Fue fundada en 1993 y tiene su sede en Berlín, Alemania. TI está organizada como una agrupación de más de 80 capítulos nacionales con un secretariado central. Fundada originalmente como una organización sin fines de lucro alemana, actualmente TI es una Organización no gubernamental y su estructura organizativa está en proceso de democratizarse completamente. En América Latina y el Caribe se ha formado una red de asociaciones afiliadas en catorce países, bajo las figuras de capítulos nacionales, en formación o contactos nacionales.

también investiga la confianza en el funcionamiento del Estado de países de Latinoamérica.¹²

3.1 Investigación realizada en el año 2002

El estudio sobre la confianza en el Sector Público de Argentina realizado en el año 2002, cuyos resultados se pueden observar en la Figura 2, comprendió finalmente una muestra real de 1.314 empresas mipymes (micro, pequeñas y medianas, de 1 a 249 empleados) que completaron el cuestionario, abarcando un total de 14 provincias, desde la provincia de Jujuy hasta Chubut, tal y como se muestra en la Figura 2.

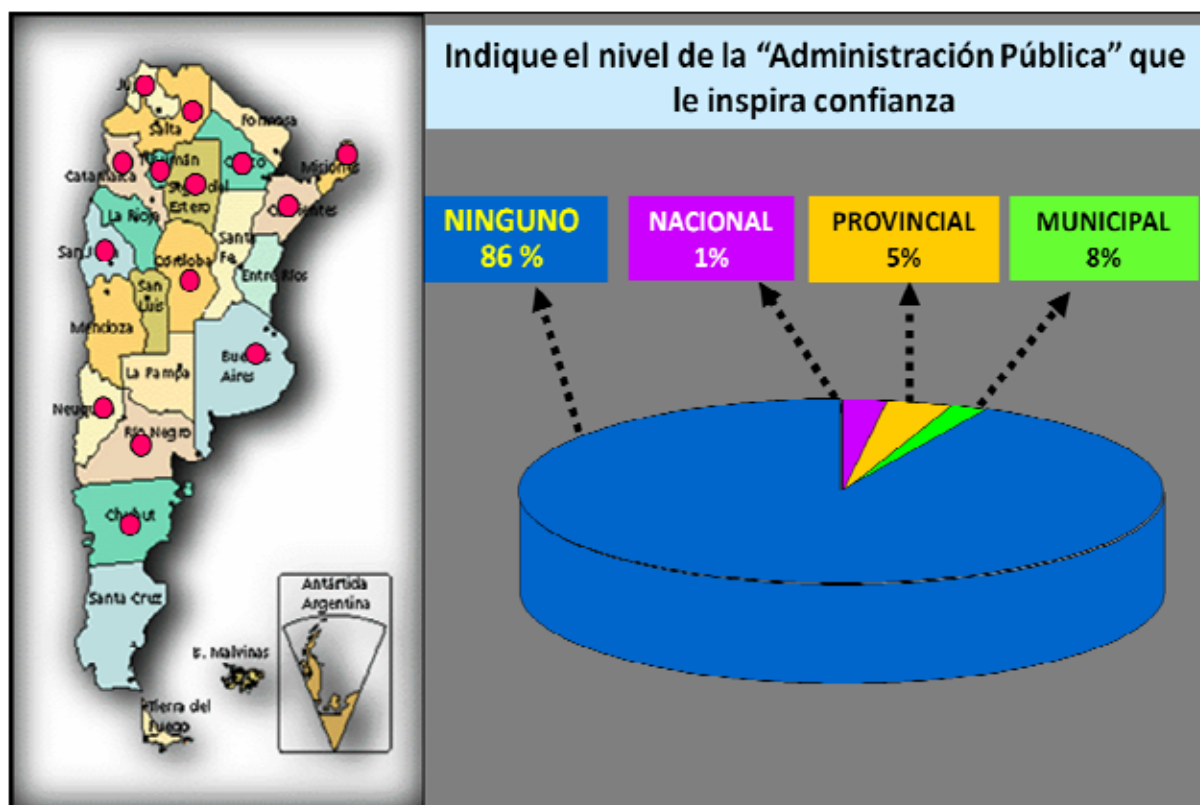
La investigación comprobó que el 86% de los empresarios mipymes no confiaban en ningún nivel de la Administración Pública, sólo el 14% manifestó confianza en el Sector Público, siendo el Municipio el nivel de mayor confiabilidad dentro de este 14 %.

Si bien este resultado pudo estar influenciado por la extrema crisis que vivió Argentina en ese año 2002, la medida de estos resultados se corresponde con las investigaciones realizadas en el año 2001 por Latinobarómetro, como se puede comprobar observando la Figura 3 que sólo el 17% de los ciudadanos de Argentina confiaban en ese año en el Parlamento (Legisladores). Los resultados de Latinobarómetro avalan los de esta investigación, que en detalle puede verificarse en la bibliografía citada como fuente de la Figura 2.

Lo importante de la correlación de estas evidencias empíricas es que debieran impulsarnos a reflexionar sobre el juzgamiento que se hace en torno a mediciones internacionales, que muchas veces se las intenta descalificar con opiniones subjetivas, pero de las cuales no se cuenta con evidencias empíricas propias para refutar, contradecir o desmentir.

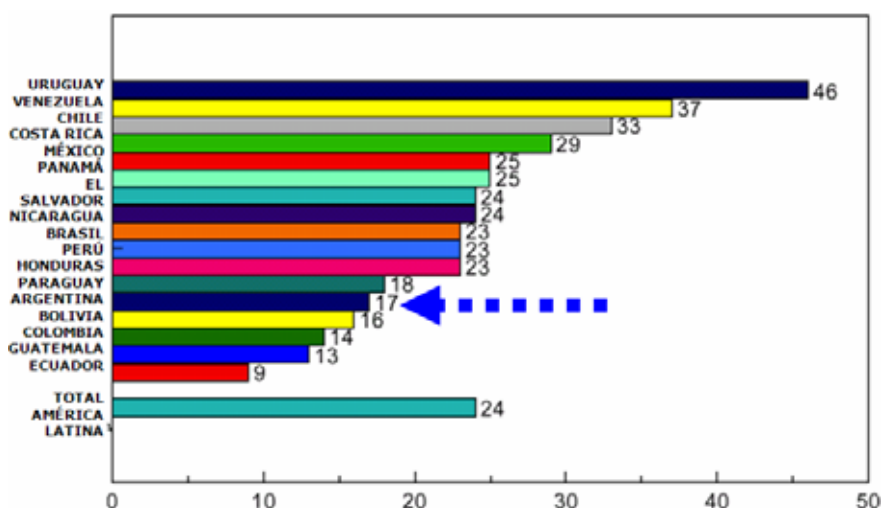
¹² *Latinobarómetro (sitio web)*, www.latinobarometro.org. Realiza un estudio de opinión pública que aplica anualmente alrededor de 19.000 entrevistas en 18 países de América Latina representando a más de 400 millones de habitantes. “Corporación Latinobarómetro” es una ONG sin fines de lucro con sede en Santiago de Chile, única responsable de la producción y publicación de los datos. La Corporación Latinobarómetro investiga el desarrollo de la democracia, la economía y la sociedad en su conjunto, usando indicadores de opinión pública que miden actitudes, valores y comportamientos. Los resultados son utilizados por los actores socio políticos de la región latinoamericana, actores internacionales, gubernamentales y medios de comunicación.

Figura 2: Confianza en las Administraciones Públicas de Argentina - año 2002



Fuente: De Zuani, Elio: *El Sistema mipyme de Argentina. Factores que lo caracterizan*, Editorial Maktub, Salta-Argentina^[13].

Figura 3: Confianza en el Congreso Nacional (Parlamento) de países de América Latina



Fuente: Latinobarómetro. Informe 2001.

[13] De Zuani, Elio; "El Sistema mipyme de Argentina. Factores que lo caracterizan", Editorial Maktub, Salta-Argentina, 2004.

3.2 Investigación realizada en el año 2006

En esta investigación se analiza la confianza y el *comportamiento informal* de las Administraciones Públicas de la Provincia de Salta, desde la percepción de empresarios mipyme (micro, pequeña y mediana empresa de 1 a 249 empleados) que tienen su actividad localizada físicamente en Salta.¹⁴

La muestra relevada fue de 50 empresarios mipymes, propietarios de empresas que comprendieron todos los sectores de actividad de las mipyme (primarios, industria, construcción, comercio y servicios), donde más de la mitad de las empresas de la muestra se encuentra en los sectores de comercio y servicio con un 26 % y un 30% respectivamente.

Los resultados obtenidos del procesamiento de datos permiten comprobar que solamente el 11% de los empresarios MIPYME confían en el Estado Nacional.

Un aspecto relevante de esta investigación es el análisis del comportamiento informal de las Administraciones Públicas. Si bien es cierto que dentro de los comportamientos informales pueden estar incluidos comportamientos ilegales del Estado, se aclara que en esta investigación no se ha priorizado este tipo de distinción, con el propósito que el desarrollo de la encuesta no ocasionara dificultades adicionales para obtener una información objetiva y verdadera por parte del empresario.

Para analizar los comportamientos informales del Sector Público, se planificó obtener información sobre las experiencias que vive el empresario mipyme al tener que recurrir a caminos informales para dar solución a los problemas de sus empresas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

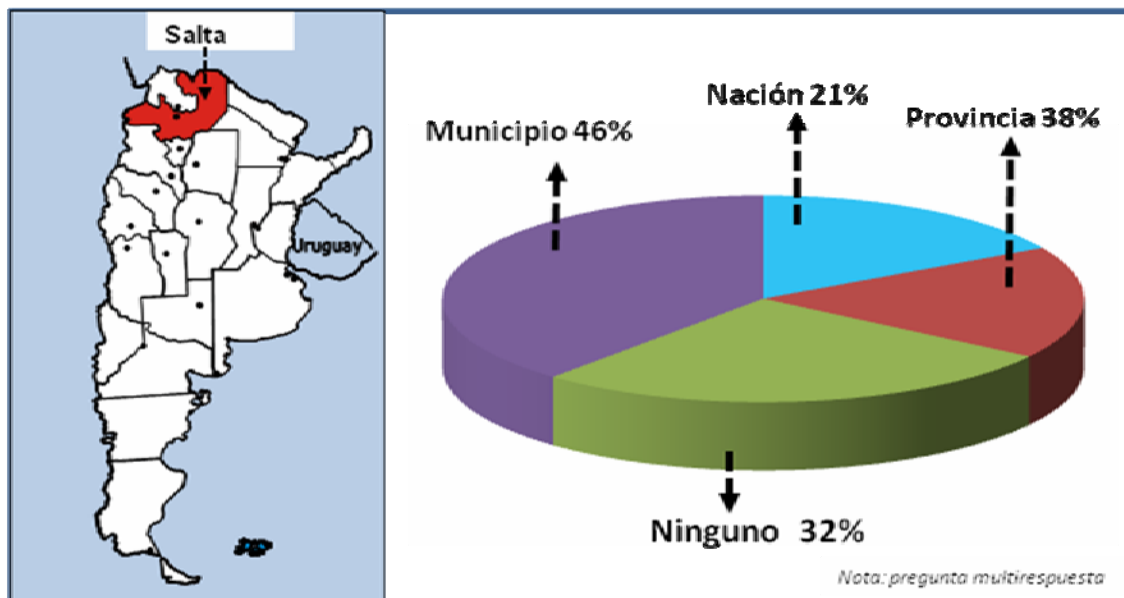
El análisis de los comportamientos informales se realizó en los tres niveles de Estado que comprende el estudio (Nación, Provincia y Municipio) para poder comprobar que tales comportamientos se corresponden con prácticas del Estado en sus tres niveles.

¹⁴ Rosana Elizabeth Ruiz, La confianza del empresario mipyme de Salta en el Estado (Tesis de Maestría, Universidad Católica de Salta, Argentina, 2006).

Los resultados obtenidos permiten comprobar una preocupante realidad de comportamiento informal en las Administraciones Públicas argentinas, al verificar que más de las dos terceras partes del empresariado de Salta (67%) ha tenido que seguir caminos o alternativas informales de trámites para dar solución a los problemas de sus empresas, ya que solamente un tercio de los empresarios (33%) ha manifestado que no necesitó utilizar la vía informal en las Administraciones Públicas para solucionar sus problemas de trámites con el Estado, comprobándose que los comportamientos informales se verifican en los tres niveles del Estado analizados en esta investigación: Nación, Provincia y Municipalidad de Salta, tal y como se puede observar en la Figura 4.

Los resultados de la investigación realizada por el Latinobarómetro 2005¹⁵, en relación al accionar del Estado argentino para hacer cumplir las normas y sostener un comportamiento formal, comprueban que el ciudadano argentino opina que el Estado hace cumplir las normas en un 48%, es decir, se verificaría más de un 50% de informalidad en los comportamientos de sus Administraciones Públicas, tal y como se pueden observar los resultados en la Figura 5.

Figura 4: Comportamiento informal de las administraciones Públicas - año 2006

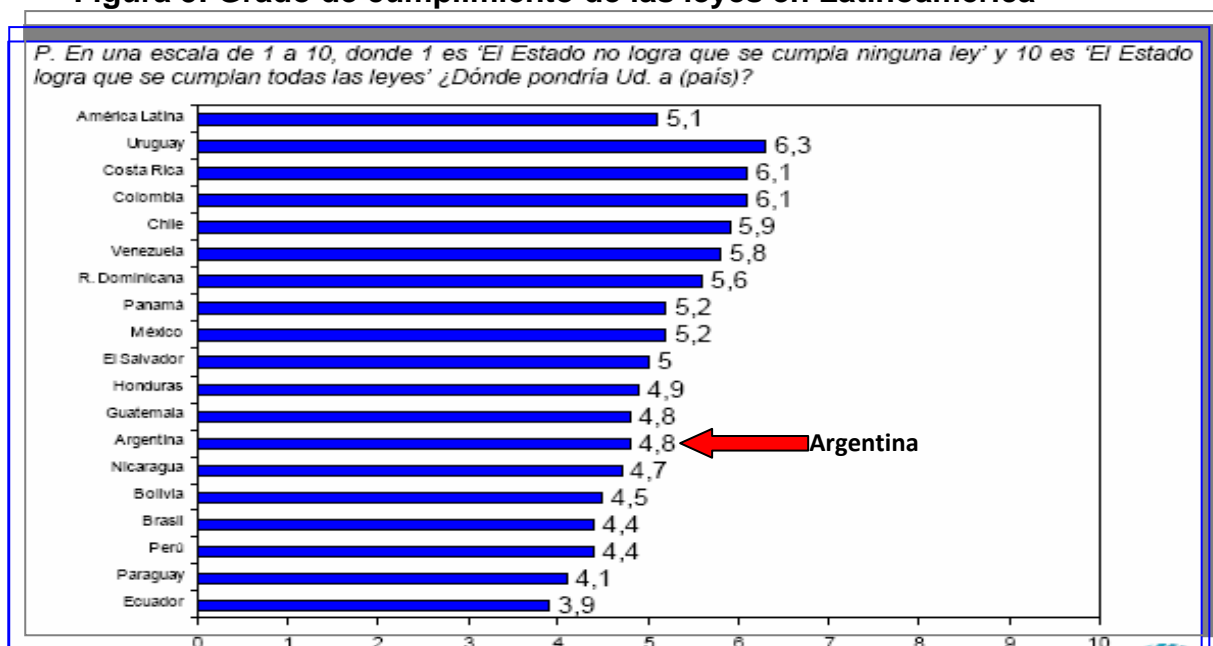


Fuente: Rosana Elizabeth Ruiz, *La confianza del empresario mipyme de Salta en el Estado*.

¹⁵Informe Latinobarómetro 2005 (sitio web), www.latinobarometro.org.

Una vez más, las evidencias empíricas obtenidas tienen su correlación con las de organismos internacionales, como lo prueban datos del Informe 2005 de Latinobarómetro (ver Figura 5), advirtiendo la importancia de contar con estadísticas públicas confiables.

Figura 5: Grado de cumplimiento de las leyes en Latinoamérica



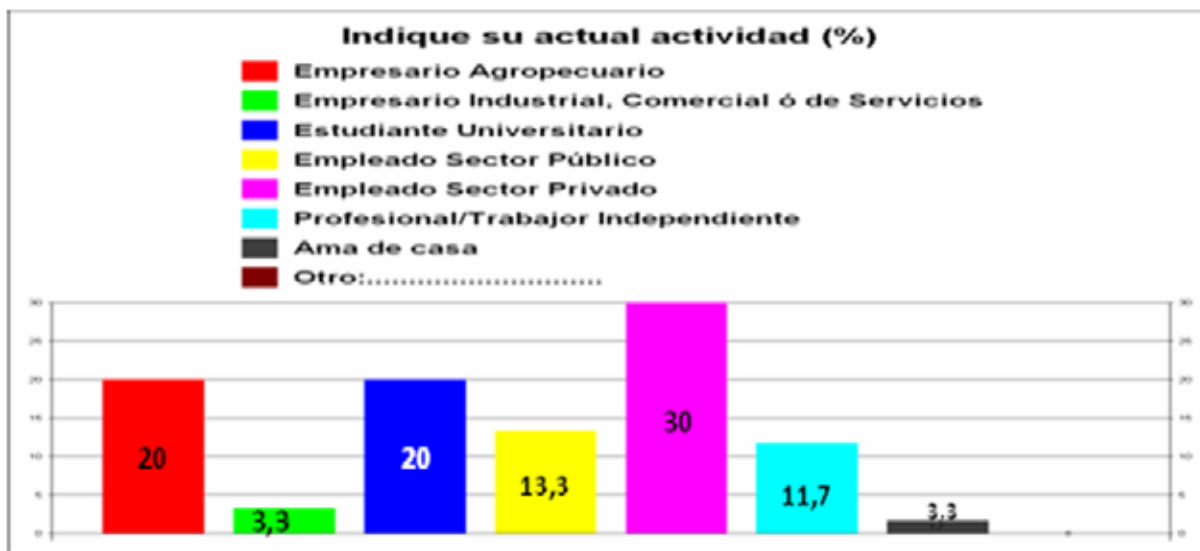
Fuente: Latinobarómetro - Informe 2005

3.3 Investigación realizada en el año 2010

La tercera y última investigación que se expone en este trabajo, desarrollado en el año 2010 sobre la confianza en el Sector Público argentino, se fundamenta en una encuesta realizada a ciudadanos también en la Provincia de Salta como la explicitada en el punto anterior, pero sobre población más heterogénea, ya que no fueron consultados solamente empresarios sino fundamentalmente empleados de diversas actividades, alcanzándose finalmente una muestra de 60 ciudadanos pertenecientes a un total de 7 sectores de actividad de la ciudad de Salta que se pueden observar en la Figura 6, donde se destaca que la mayor parte de los encuestados corresponde a empleados del sector privado en un 30% de la muestra, con una proporción de un 20% de estudiantes universitarios y empresarios del sector agropecuario, mientras que los empleados del sector público alcanzaron un

13,3%, y los segmentos de menor representatividad en la muestra corresponden al empresariado industrial, comercial o de servicios y al sector de amas de casa con un 3 %.

Figura 6: Actividad principal de los encuestados - año 2010



Fuente: Gustavo Sulekic, *La confianza del ciudadano en el Sector Público*.¹⁶

Esta investigación analiza básicamente las experiencias personales de los ciudadanos respecto al *comportamiento informal* del Sector Público en los procesos ó trámites que realizan en interacción con el Estado y su impacto en la *confiabilidad* de sus Administraciones Públicas.

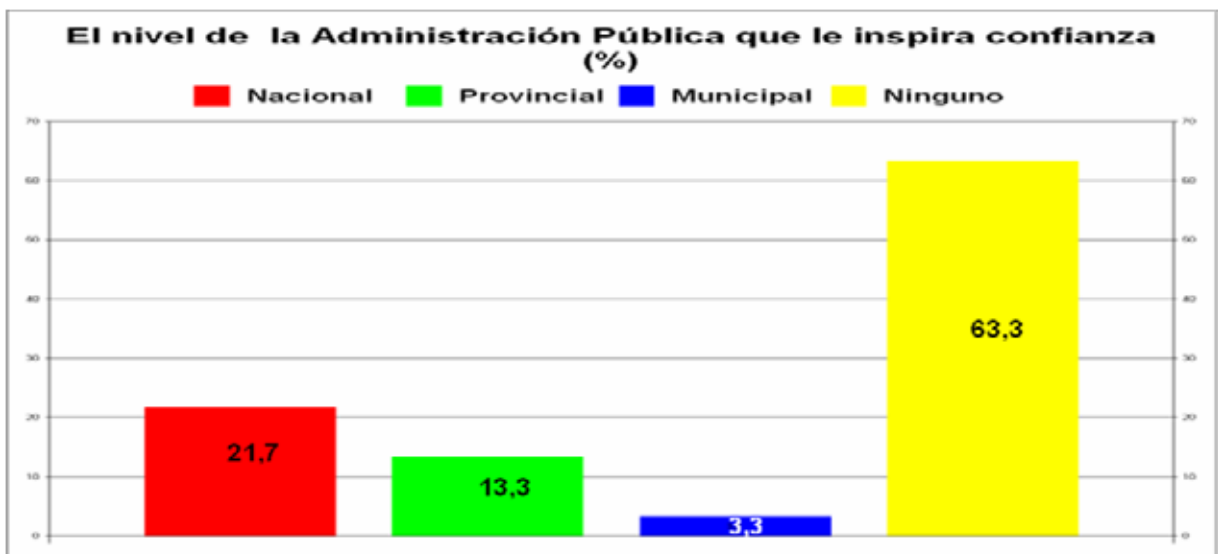
En relación al estudio de la *confiabilidad* en las Administraciones Públicas, los resultados comprobaron en un primer análisis de juicio global un índice de desconfianza que supera el 60% desde la percepción del ciudadano, ya que como puede observarse en los resultados de la Figura 7, el 63,3% de los ciudadanos no confía en ninguno de los tres niveles de las Administraciones Públicas (Nación, Provincia, Municipio), además, se destaca que el sector público nacional es el que más confianza inspira al ciudadano salteño con casi un 21,7%, seguido por el sector

¹⁶ Gustavo Sulekic, *La confianza del ciudadano en el Sector Público* (Tesis, Universidad Nacional de Salta, 2010).

provincial con 13,3 % , dejando atrás al Municipio con apenas el 3,3% de ciudadanos que confían en este nivel de la Administración Pública.

En un segundo nivel de análisis, se preguntó a los ciudadanos sobre las instituciones de la sociedad en que más confiaban; los resultados permitieron comprobar que las instituciones señaladas como las menos confiables son el Poder Legislativo con un 1,7% de ciudadanos que confían en el Parlamento, la Policía con un 1,8%, la Intendencia Municipal con un 3,3% y el Poder Judicial con un 6,7% de ciudadanos que confían en tales instituciones respectivamente; mientras que la Iglesia, la Universidad Nacional y los Hospitales son los señalados como las instituciones más confiables con porcentajes superiores al 15%.

Figura 7: Confianza que tiene el ciudadano en las Administraciones Públicas - año 2010

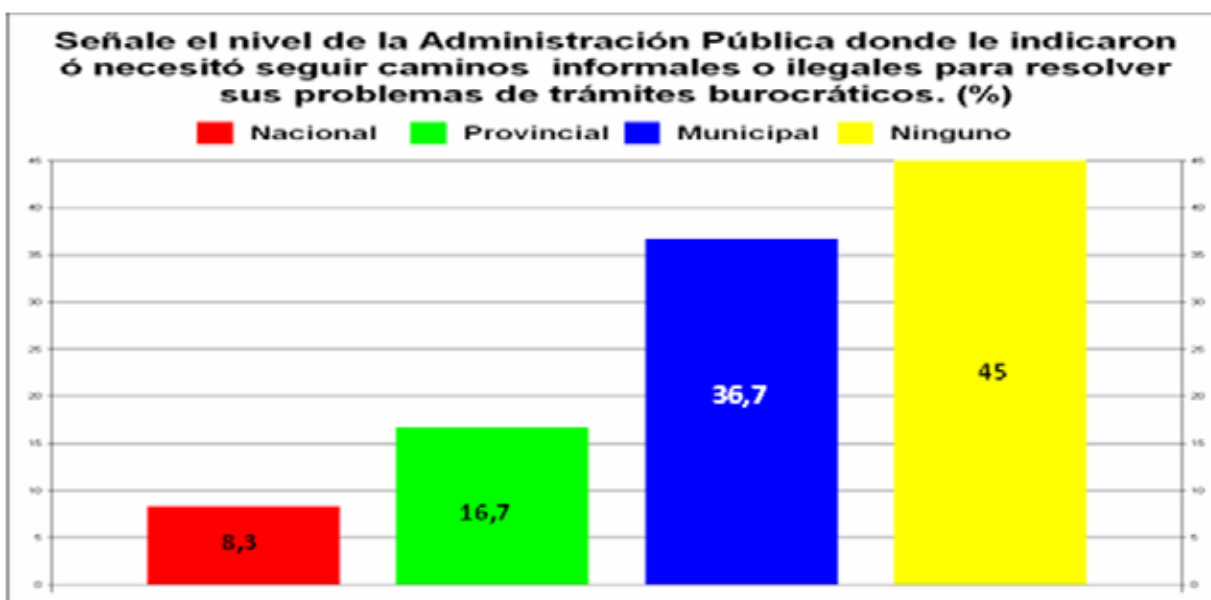


Fuente: Sulekic, Gustavo (2010): La confianza del ciudadano en el Sector Público - Op. Cit.

En relación al *comportamiento informal* de la Administración Pública, si bien los resultados de esta investigación 2010 explican la percepción de un menor porcentaje de informalidad en el comportamiento del sector Público en relación a lo determinado en la investigación del 2006 (67%), es preocupante que los resultados obtenidos en esta investigación permitan comprobar que más de la mitad de los

ciudadanos encuestados (55%) hayan manifestado que debieron seguir caminos informales o ilegales para resolver trámites administrativos en sus relaciones con alguno de los tres niveles del Estado analizados (Nación, Provincia, Municipio), ya que sólo el 45% de los ciudadanos encuestados respondió en forma negativa (ninguno) ante la siguiente pregunta: “señale el nivel de la Administración Pública dónde le indicaron o necesitó seguir caminos informales o ilegales para resolver su problemas de trámites burocráticos”. Los resultados que prueban lo expuesto se exponen en la Figura 8.

Figura 8: Comportamiento informal de las Administraciones Públicas

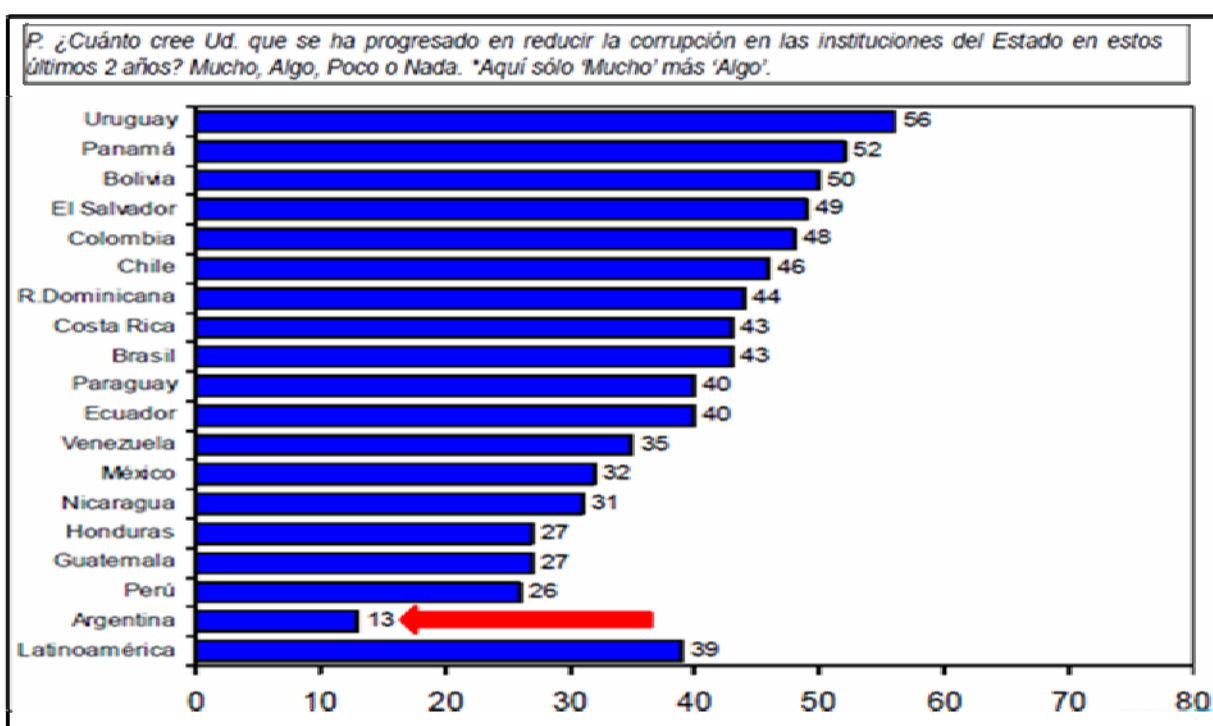


Fuente: Sulekic, Gustavo, *La confianza del ciudadano en el Sector Público*.

Estas evidencias empíricas como así también las expuestas en las investigaciones señaladas en los puntos anteriores (años 2002 y 2006) sobre los comportamientos informales del sector público prueban un nivel relevante de corrupción en las Administraciones Públicas de Argentina, que si bien no se puede afirmar que explican en su totalidad la calificación de 3 (corrupción generalizada) de Transparencia Internacional-IPC 2001 (ver Figura 1), si están indicando que Argentina realiza muy poco esfuerzo en acciones orientadas a reducir la corrupción en el Estado.

En relación a las acciones de los países de Latinoamérica para reducir la corrupción en sus Administraciones Públicas, el Informe 2009 de Latinobarómetro¹⁷, tal y como se pueden observar los resultados del informe en la Figura 9, posiciona a la Argentina como el país latinoamericano que menos ha progresado en la reducción de la corrupción. La comparación de las evidencias empíricas de la investigación se realiza contra el Informe IPC 2009 ya que el relevamiento de los datos se hizo al inicio de 2010.

Figura 9: Acciones para reducción la corrupción en países de Latinoamérica

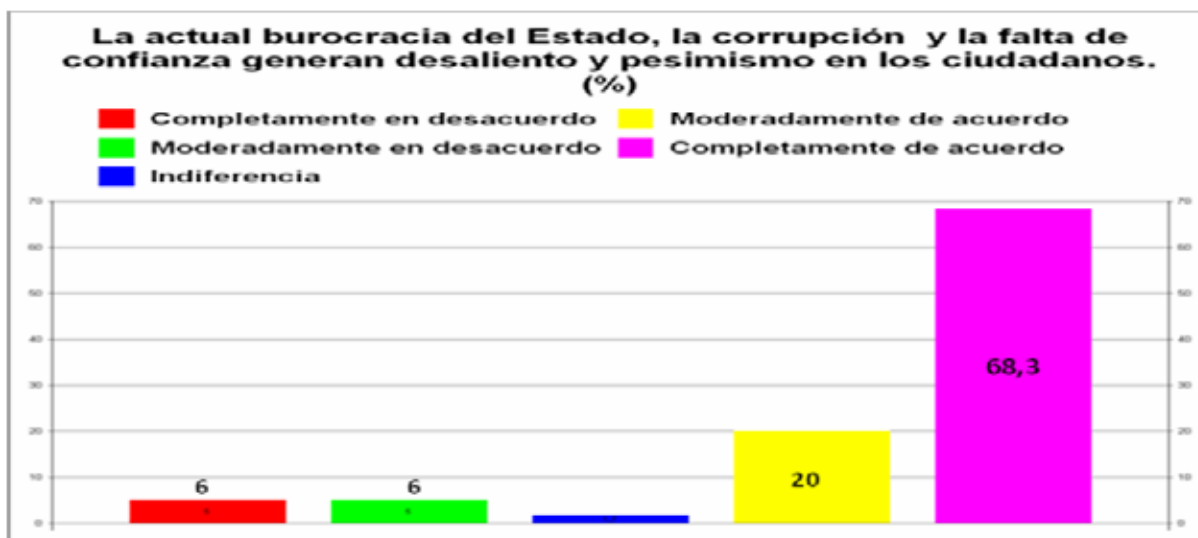


Fuente: Latinobarómetro - Informe 2009.

Esta investigación 2010 pudo comprobar también que casi la totalidad (88%) de los ciudadanos encuestados están completamente o moderadamente de acuerdo en que la corrupción y la burocracia del Estado es uno de los principales factores que genera desconfianza en el mismo, y que además genera desaliento y pesimismo en los ciudadanos (ver Figura 10).

¹⁷ Latinobarómetro. Informe 2010 (sitio web), www.latinobarometro.org.

Figura 10: Consecuencias de la burocracia y la corrupción en la confianza en el Estado



Fuente: Gustavo Sulekic, *La confianza del ciudadano en el Sector Público*.

También en esta investigación se demuestra que más del 70% de los encuestados señalan a la corrupción y la escasa confiabilidad en el Estado como dos factores de desaliento para la generación de nuevos emprendimientos.

4. CONCLUSIONES

Lo importante de poder comprobar con evidencias empíricas propias que los resultados de organismos internacionales explican con fundamentos suficientes que el ciudadano argentino tiene razones para no confiar en las Administraciones Públicas de Argentina, deben hacernos reflexionar sobre el juzgamiento crítico y hasta a veces descalificante de opiniones de actores políticos en relación a mediciones internacionales de la confianza y la corrupción en el Estado argentino, contra las cuales no se tienen evidencias empíricas propias para refutar, contradecir o desmentir, ya que una evidencia empírica sólo debiera objetarse o rebatirse responsablemente con otra evidencia empírica, no siendo serio un reclamo subjetivo o una actitud de enfado contra esas instituciones internacionales.

Cabría preguntarse también ¿qué pasaría si el país generara evidencias empíricas sobre estos temas? ¿serían confiables? La realidad actual del comportamiento de las estadísticas públicas argentinas explica lo contrario.

Las evidencias empíricas expuestas (años 2002 , 2006 y 2010) sobre comportamientos informales, prueban un nivel preocupante de corrupción en la Administración Pública de Argentina, que se corresponde con mediciones internacionales; que si bien no se puede afirmar que explican en su totalidad la baja calificación que Transparencia Internacional-IPC 2013 otorgó a Argentina (ver Figura 1), sí están indicando claramente que Argentina realiza muy poco esfuerzo en acciones orientadas a reducir la corrupción en el Estado, siendo necesario reflexionar sobre la importancia de contar con estadísticas públicas confiables y con un plan de acciones concretas contra la corrupción, para iniciar un camino que nos lleve a lograr un Estado sustentable mediante unas Administraciones Públicas más transparentes, con menos informalidad y mayor confianza.