



# **Análisis sobre confianza interpersonal y en las instituciones de la ciudad de Esperanza**

**Trabajo de Extensión realizado en el marco de la  
Cátedra “Análisis de Políticas Públicas”  
(Licenciaturas en Ciencia Política y en Relaciones Internacionales de  
la Universidad Católica de Santa Fe)**

**Febrero de 2019**

## 1. Ficha técnica

**Tipo de muestra y tamaño:** muestra no probabilística compuesta por 172 casos.

**Técnica de recolección de datos:** encuesta online autoadministrada.

**Ventana de observación:** 19-28 de septiembre de 2018

## 2. Resumen ejecutivo

- Del total de encuestados, 72,7% considera “**confiables**” y/o “**muy confiables**” a los esperancinos.
- A nivel agregado, 50,6% de los encuestados **desacuerda** con la expresión "la mayoría de la gente de Esperanza trataría de sacarme ventaja si tuviera la oportunidad de hacerlo". **Acuerda** con ella 28,5% de los encuestados.
- De los dos ítems anteriores se desprende que 7 de cada 10 encuestados consideran confiables a los esperancinos pero son 5 los que creen que un esperancino no se aprovecharía de otro esperancino.
- La institución que mayores porcentajes de confianza logra en la ciudad es la Municipalidad: 51,7% de los encuestados declara tener “mucho confianza” en ella. La siguen los empresarios de la ciudad (23,8%), los partidos políticos locales (8,7%), la policía local (8,1%) y los medios de comunicación (7,6%).
- A medida que aumenta la edad de los encuestados, aumenta la confianza en la Municipalidad de Esperanza y decrece la confianza en los empresarios locales.
- Los jóvenes de entre 18 y 25 años son quienes menos confianza tienen en los medios de comunicación de la ciudad (30%, superando al valor del agregado, 20,9%) y son también quienes menos desconfían de los partidos políticos.

## 3. Por qué una encuesta sobre confianza

Diferentes abordajes sociológicos -e incluso filosóficos- han venido señalando que la posmodernidad acrecentó el individualismo, la desconfianza en el prójimo (Bauman, 2000) (Putnam, 2000) y el repliegue en el ámbito privado, con una consecuente desafección por “lo público”. El hiperindividualismo y el recelo frente al otro han provocado una creciente desconexión entre las personas, poniendo en tela de juicio el hecho comprobado en lo que hace a la necesidad de agruparnos para poder construir ámbitos comunitarios.

Por su parte, la Economía - y las Ciencias Sociales en general - resalta la importancia del capital humano y del capital social: en el marco de este último, se alude a *instituciones, normas, pautas de conducta, leyes, costumbres y tradiciones* que posibilitan la vida en comunidad al permitir niveles básicos de cohesión para una adecuada convivencia social.

Vemos así que el desarrollo y la calidad de vida en los ámbitos urbanos ya no se define únicamente por la posesión de recursos naturales, características climáticas o ese factor tan importante en la actualidad como es la adquisición e incorporación de nuevas tecnologías.

Alcanzar parámetros de desarrollo sustentable implica, entre otros, apropiados niveles de educación y salud de la población, cultura del trabajo, pertinente funcionamiento del sector público con su correlato en las organizaciones de la sociedad civil y, como complemento fundamental relacionado a los requisitos mencionados, indispensables niveles de confianza tanto en las instituciones como en las relaciones interpersonales (Jorge, 2006).

Esta última variable, la confianza, tanto en las instituciones como la que depositamos (o no) en las personas con las que convivimos socialmente, es un rasgo esencial de la cultura cívica, adquiriendo una vital importancia en el desenvolvimiento político, social y económico de una sociedad (Zamagni, 2016).

Atentos a estas premisas, nos hemos abocado a realizar un estudio de características netamente *exploratorias* en la ciudad de Esperanza. Dada la complejidad de la temática y la escasez de datos oficiales en esta cuestión, tomamos la decisión de implementar una encuesta con la que generar un primer diagnóstico referido a qué niveles de confianza presenta la localidad.

Destacamos que este trabajo responde al convencimiento de que, para generar condiciones básicas que tiendan a reconstruir y/o fortalecer los lazos que nos vinculan como integrantes de una comunidad, se hace necesario ampliar y profundizar la mirada sobre estas problemáticas sociales contando, en primer lugar, con un adecuado diagnóstico realizado desde una perspectiva académica y política.

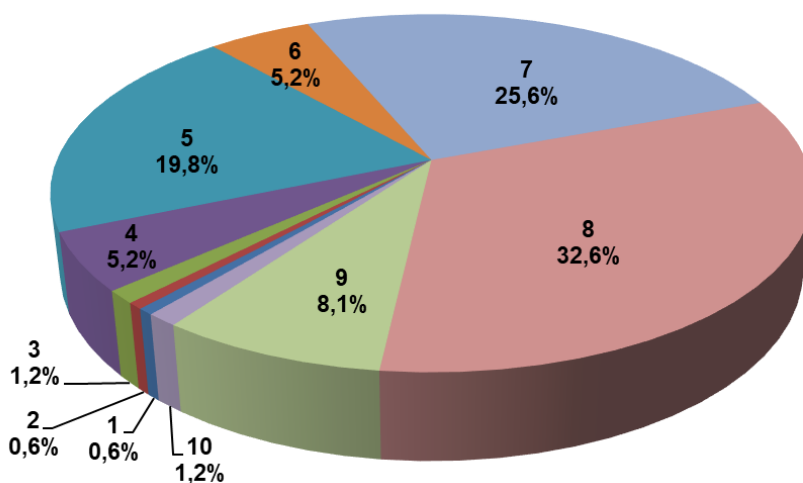
#### **4. Resultados agregados (totalidad de casos)**

La muestra está integrada por 100 hombres (58,1%) y 72 mujeres (41,9%), de los cuales 165 (96%) viven en Esperanza (sean oriundos o no de la ciudad). Los oriundos representan 64,5% de los encuestados y los que llegaron a la ciudad hace más de 5 años, 29,7%.

En términos de edades, 10 encuestados (5,8%) tienen entre 18 y 25 años, 75 (43,6%) encuestados entre 26 y 45 años, 57 encuestados (33,1%) tienen entre 46 y 60 años y 29 (16,9%), más de 60 años.

**Pregunta 1. “¿En términos generales, usted diría que la mayoría de la gente de Esperanza es confiable? Valore de 0 a 10, donde 0 significa “nada confiable” y 10 significa “muy confiable”.**

**Gráfico N° 1**



**Fuente:** elaboración propia.

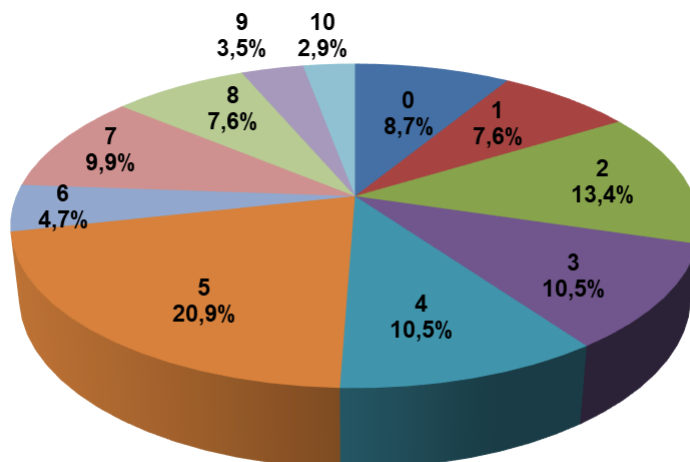
Definiendo como mínimo de confianza el valor 6, 72,7% (suma de valores 6 a 10) de los encuestados considera como confiables y/o muy confiables a los esperancinos. Los porcentajes más altos se ubican en los valores 7 y 8, cuya suma equivale a 58,2%. Por su parte, los valores inferiores a 5 (correspondientes a poco y/o nada confiables) representan apenas 7,6%.

Del 72,7% que considera confiable y/o muy confiable a los esperancinos, 58,4% son varones y 41,6%, mujeres. A su turno, del 7,6% que los considera poco o nada confiables, 69,2% son varones y 30,8%, mujeres.

Mientras que el grupo de quienes nacieron en Esperanza y siempre vivieron en la ciudad y el grupo de quienes llegaron a ella hace más de 5 años presentan valores similares de confianza en los esperancinos (72,1% y 72,5% respectivamente), la confianza de quienes llegaron a la ciudad hace menos de 5 años es algo menor: 66,7%.

**Pregunta 2. ¿Qué opina de la siguiente expresión: "la mayoría de la gente de Esperanza trataría de sacarme ventaja si tuviera la oportunidad de hacerlo"? Valore de 0 a 10, donde 0 significa "nada de acuerdo con la expresión" y 10 significa "muy de acuerdo con la expresión".**

**Gráfico N° 2**



**Fuente:** elaboración propia.

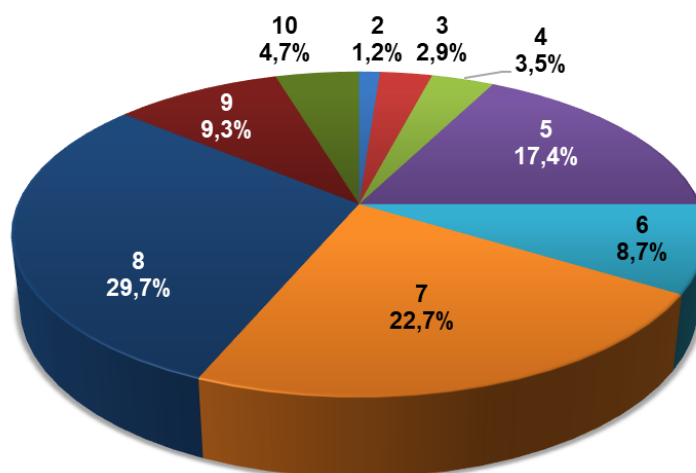
Esta pregunta presenta respuestas menos contundentes que la anterior. Aquí (gráfico N° 2), mientras casi 3 de cada 10 encuestados (28,5%, sumatoria de valores 6 a 10) tiende a acordar con la expresión, 50,6% tiende a no hacerlo. Los niveles de respuesta intermedia (valor 5) prácticamente se mantienen sin cambios (20,9%) en relación a la pregunta anterior. En términos de género, del primer grupo, 61,2% son varones y 38,8% son mujeres. Entre quienes no coinciden con la expresión, 52,9% son varones y 47,1%, mujeres.

Asimismo, 53,2% de quienes nacieron en la ciudad y han vivido siempre en ella desacuerda con la expresión mientras que el desacuerdo entre aquellos que llegaron a la ciudad hace más de 5 años es de 41,2%.

De la lectura de las respuestas a las preguntas 1 y 2, podría concluirse que mientras 7 de cada 10 encuestados consideran confiables a los esperancinos, 5 (2 menos) creen que no se aprovecharían de otros conciudadanos.

**Pregunta 3. ¿Qué opina de la siguiente expresión: "en Esperanza, la mayoría de la gente cuida y ayuda a los demás"? Valore de 0 a 10, donde 0 significa "nada de acuerdo con la expresión" y 10 significa "muy de acuerdo con la expresión".**

**Gráfico N° 3**



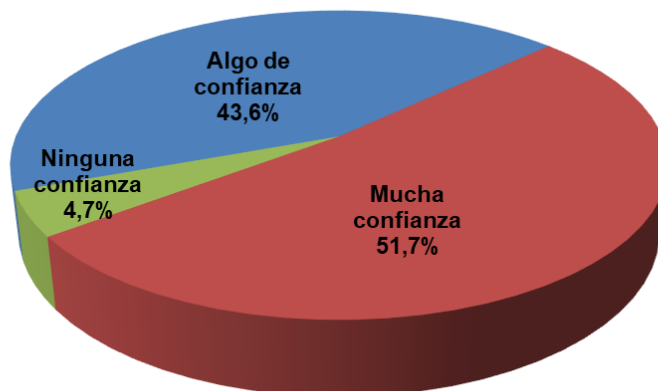
**Fuente:** elaboración propia.

Con el mismo criterio que en las preguntas anteriores, tomando al valor 6 como umbral de acuerdo, el gráfico N° 3 muestra que, del total de encuestados, 75,1% considera que en Esperanza la gente tiende a cuidar y/o velar por terceras personas. De este porcentaje, 62,8% son varones y 37,2%, mujeres. El valor intermedio 5 (17,4%) es algo menor que los observados previamente. Aquí, las mujeres representan 63,3% de las respuestas y los varones, 36,7%. Quienes tienden a estar en desacuerdo con la expresión (valores 2 a 4) suman 7,6% y se distribuyen, según género, 61,5% varones y 38,5% mujeres.

Al igual que lo observado en la pregunta N° 1, mientras que el grupo de quienes nacieron en la ciudad y siempre vivió en ella y el grupo de los que llegaron a Esperanza hace más de 5 años presentan valores similares a los del agregado (75,7% y 78,4% respectivamente), el grupo de quienes llegaron a la ciudad hace menos de 5 años acuerda con la expresión en un porcentaje algo inferior: 66,7%.

#### Pregunta 4. ¿Qué confianza tiene en la Municipalidad de Esperanza?

Gráfico N° 4

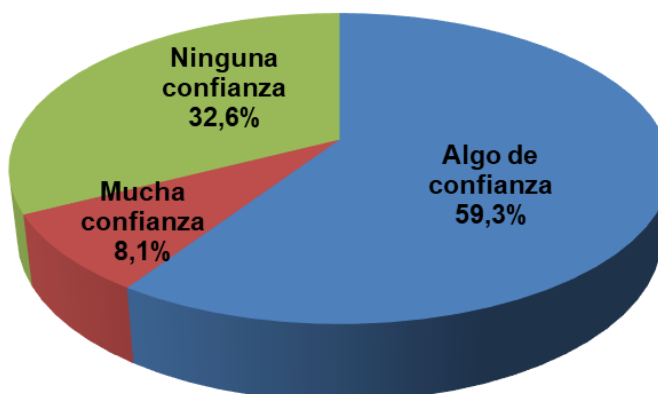


Fuente: elaboración propia.

Pasando al análisis de respuestas que refieren a las instituciones de Esperanza, es notable, en primer lugar, el hecho de que más de la mitad de los encuestados tiene “muchísima confianza” en el municipio local (51,7%). De este segmento de respuestas, 58,4% son varones y 41,6%, mujeres.

#### Pregunta 5. ¿Qué confianza tiene en la Policía de Esperanza?

Gráfico N° 5

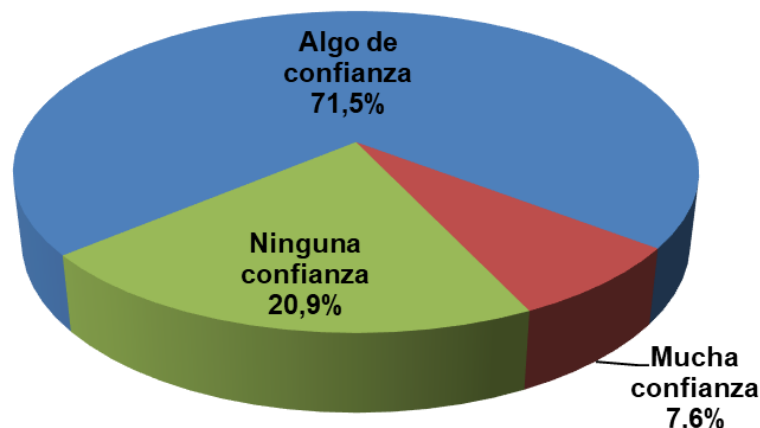


Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la Policía de la ciudad, esta misma categoría representa sólo 8,1%, destacándose que 32,6% de encuestados tiene “ninguna confianza” en la institución (58,9% varones y 41,1% mujeres). Si a este último porcentaje se le suma el casi 60% de aquellos que expresan tener “algo de confianza” en ella, puede afirmarse que es un actor de relativamente baja confianza por parte de los esperancinos.

### Pregunta 6. ¿Qué confianza tiene en los medios de comunicación de la ciudad?

Gráfico N° 6

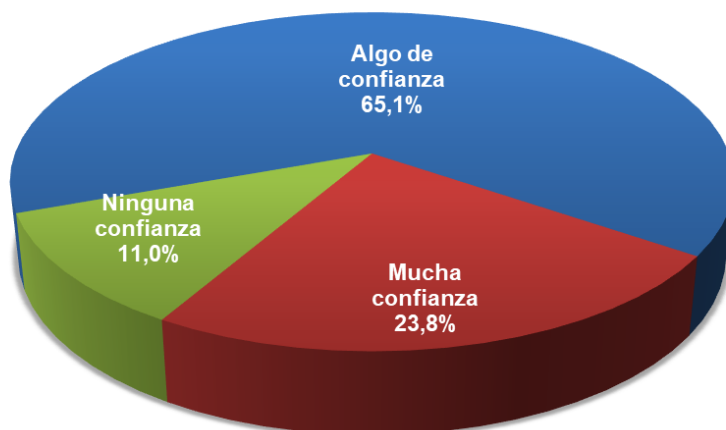


Fuente: elaboración propia.

La situación de los medios de comunicación (pregunta 6) es similar a la de la Policía; sólo difieren en intensidad. En comparación, los medios tienen, en términos generales, 10 puntos porcentuales más de encuestados que declaran tener “algo de confianza” en ellos (71,5%), cantidad de puntos porcentuales que pierde la categoría “ninguna confianza” (20,9%). Quienes manifiestan “algo de confianza” en esta institución, 58,5% son varones y 41,5% son mujeres.

### Pregunta 7. ¿Qué confianza la generan los empresarios de Esperanza?

Gráfico N° 7



Fuente: elaboración propia.

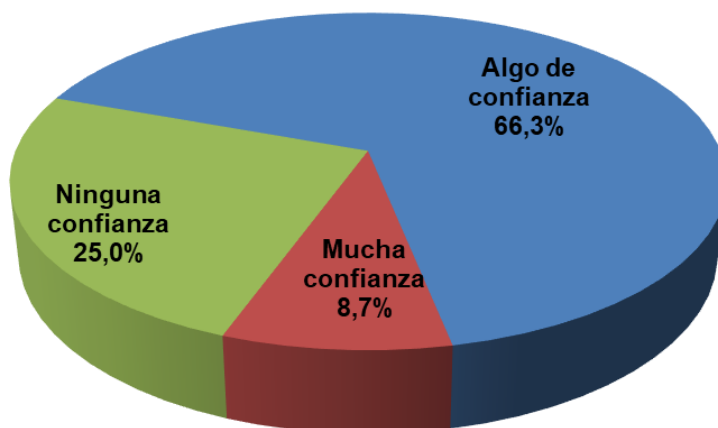
Con respecto a los empresarios de Esperanza (pregunta 7), el valor de la categoría “muchísima confianza” (casi 24%) los coloca en segundo lugar luego de la Municipalidad, hallazgo de notable relevancia. Superan a la Policía, los medios de comunicación y los partidos políticos, en un gesto que parecería reforzar la valoración positiva que la población tendría sobre el sector



privado/empresarial. De quienes responden “muchísima confianza” en este actor, 70,7% son varones y 29,3% mujeres.

### Pregunta 8. ¿Qué confianza le generan los partidos políticos de Esperanza?

Gráfico N° 8



Fuente: elaboración propia.

Los partidos políticos de la ciudad, finalmente, despiertan poca confianza entre la población encuestada (25%). Se ubican en el segundo lugar de las instituciones menos confiables, antecedidos por la Policía y seguidos por los medios de comunicación, los empresarios y la Municipalidad, en último lugar.

### 5. Análisis de la evidencia y principales hallazgos

De las respuestas de los 172 casos que integran la muestra, se desprende que los esperancinos se consideran confiables, si bien guardan cierto margen de precaución y/o resguardo ante la posibilidad de que terceros puedan - de presentarse la oportunidad - sacarles ventaja.

En lo que refiere a la confiabilidad de las instituciones relevadas en Esperanza puede organizarse el siguiente orden con respecto a la categoría de respuesta “Muchísima confianza”: en primer lugar, la Municipalidad (51,7%), seguida de lejos por los empresarios (23,8%), los partidos políticos (8,7%), la Policía (8,1%) y los medios de comunicación (7,6%).

Si partimos de la premisa de que la confianza en las instituciones, tanto públicas como privadas en sus diferentes matices, se sustenta en la credibilidad que generan y en la transparencia en su accionar, se hace necesario advertir que la pérdida de confianza en la institución policial obedece en gran parte a estas dos razones que han sido correlativas entre sí. Para la institución mencionada la falta de transparencia en su accionar, reflejadas en los casos que se hicieron públicos en su momento en nuestra ciudad, repercutieron en la merma de su credibilidad y por ende en la confianza que la población depositaba en ella.

Discriminando por tramos etarios, pueden destacarse que, **a mayor edad, mayor confianza en la Municipalidad esperancina:**

- El 48% de la población de entre 26 y 45 años declara tener “algo de confianza” en la Municipalidad de Esperanza, mientras que el 44% de este tramo etario declara tener “muchísima confianza”.
- En la población de entre 46 y 60 años, quienes tienen “muchísima confianza” en la Municipalidad de Esperanza representan el 52,6%.
- El 65,5% de quienes tienen más de 60 años tiene “muchísima confianza” en la Municipalidad local.

A nivel de género, 52% de hombres y 51,4% de mujeres tienden a tener “muchísima confianza” en la Municipalidad, mientras que tienen “algo de confianza” 42% de hombres y 45,8% de mujeres.

En cuanto a la relación **edad-confianza en los partidos políticos de Esperanza**, la evidencia indica, como ya fuera señalado, que un 25% de los encuestados tiene “ninguna confianza” en tales instituciones. A nivel de tramos etarios, la población de entre 26 y 45 años de edad supera tal porcentaje: 28% de ella declara tener “ninguna confianza” en los partidos políticos locales. Los jóvenes de entre 18 y 25 años parecerían ser algo más optimistas que el tramo etario anterior ya que el 20% de ellos deposita “ninguna confianza” en los partidos de la ciudad. Los restantes tramos etarios (46-60 años y más de 60 años) exhiben porcentajes similares al del agregado (22,8% y 24,1% respectivamente).

En términos de género, sólo 10% de hombres y 6,8% de mujeres tiene “muchísima confianza” en los partidos políticos de la ciudad. Dentro de quienes tienen “ninguna confianza”, los hombres representan 22% y las mujeres 29,2%.

En lo que refiere a los **empresarios de la ciudad**, quienes tienen “muchísima confianza” en ellos son las personas de entre 26 y 45 años (26,7%), seguidos por quienes tienen entre 46 y 60 años (26,3%) y quienes superan los 60 años (20,7%). Nuevamente, a mayor edad, baja el porcentaje de quienes tienen “muchísima confianza” en el empresariado local.

En perspectiva de género, 72,2% de las mujeres encuestadas tiene “algo de confianza” en los empresarios de la ciudad y 16,7% tiene “muchísima confianza” en ellos, mientras que, por el lado de los hombres, los valores correspondientes son 60% y 29% respectivamente.

Por último, en lo que refiere a los **medios de comunicación de la ciudad**, el 71,5% de los encuestados manifestó tener “algo de confianza” en ellos. En términos de género, 72% de hombres y 70,8% de mujeres se ubican en esta categoría, mientras que 21% de hombres y 20,9% de mujeres declara tener “ninguna confianza” en ellos.

En cuanto a tramos etarios, los jóvenes de entre 18 y 25 años son quienes menos confianza tienen en los medios de comunicación de la ciudad (30%, superando al valor del agregado, 20,9%).

En el otro extremo, dentro de quienes tienen “muchísima confianza” en los medios locales (7,6% del total de encuestados), la población de entre 26 y 45 años destaca por sobre los restantes tramos etarios con 12%.

## **6. Conclusiones**

La necesaria condición de un piso mínimo en los niveles de confianza, tanto interpersonal como en las instituciones, se torna un requisito ineludible para el ejercicio pleno de los derechos y deberes en la práctica de la ciudadanía de un régimen democrático. Sin esos niveles mínimos, las conexiones sociales entre las personas decaen y se debilitan, la vida asociativa declina y la posibilidad de generar valores positivos para el cumplimiento de acuerdos básicos en pos del desarrollo comunitario se entorpece.

El relevamiento permitió detectar que, en nuestra ciudad, los niveles de confianza interpersonal son relativamente altos. Si bien la comparación es impropia dada la diferencia de escala, a modo de referencia, en 2018, sólo 18% de la población argentina afirmó confiar “en la mayoría de las personas” (Latinobarómetro, 2018). Lo anterior es coincidente con lo señalado en 2013 - para países de Europa - por el estudio “Vida personal: estilos de vida, valores y creencias”: la confianza disminuye a medida que se pasa de círculos interpersonales cercanos a círculos interpersonales lejanos (Fundación BBVA, 2013).

La inestabilidad en la conducción de la fuerza policial (cinco funcionarios pasaron por nuestra ciudad ocupando ese cargo en prácticamente un año y medio), sumada a uniformados procesados en su momento y una creciente sensación de inseguridad frente a diversos y sucesivos hechos delictivos en nuestra ciudad, hicieron mella en la merma de su credibilidad y por ende en la confianza que la población tenía depositada en ella.

Los partidos políticos son instituciones fundamentales en el actual esquema democrático argentino. Reconocidos por la Constitución Nacional de 1994, ellos no han dejado de estar expuestos a la crisis de representatividad que atraviesa a la mayoría de las sociedades postindustriales (Mustapic, 2002), observándose un distanciamiento generalizado de los ciudadanos hacia otras formas de participación política no tradicionales (Cheresky, 2015). En nuestra ciudad la confiabilidad en los partidos políticos - si bien se encuentra entre las instituciones con menos porcentajes de adhesión - presenta niveles de desconfianza relativamente menores comparada con estudios realizados por consultoras y/o fundaciones que han relevado su posicionamiento en otros ámbitos, tanto nacionales como regionales (Latinobarómetro, 2018).

Respecto a los empresarios, se destaca una percepción de confianza por debajo del sector público, pero con niveles relativamente aceptables al compararlos con los resultados de análisis sobre credibilidad de distintos actores en la Argentina. En abril del pasado año 2018, encuestas

realizadas para indagar sobre este tema<sup>1</sup>, los colocaba en lo más bajo de la escala por debajo de periodistas, políticos, autoridades religiosas y conductores de TV.

El acceso a los medios de comunicación muestra un indicador importante para evaluar uno de los derechos inherentes a la práctica democrática como es el derecho a la información. Consecuentemente, permite observar el grado de autonomía de la opinión pública en los aspectos que atañen a la capacidad de ejercer un control sobre sus representantes y exigir mecanismos de rendición de cuentas. Los medios de comunicación locales relevados comprendieron a la prensa, emisoras radiales y la TV. La certeza de su accionar es relativamente alta en general. Esto implica que una gran proporción de los encuestados piensan que los medios ofrecen información confiable. Por su parte, 21% de los encuestados manifestó no tener confianza en ellos. Esta última fracción que descrea en los medios y, por extensión en los periodistas, se ha visto reflejada en diversos estudios tanto nacionales como internacionales<sup>2</sup> en proporciones mucho más altas que lo reflejado en este relevamiento.

La situación del sector público reflejada en los niveles de confianza depositados en la Municipalidad resulta un hecho positivo. El Estado a nivel local - con su red de interacciones y relaciones con la sociedad - muestra un alto índice de confianza de los gobernados hacia sus gobernantes. El fortalecimiento de este vínculo necesitará que se continúe mejorando la comunicación de los actos de gobierno y profundizando la transparencia administrativa, como así también ampliar y mejorar la participación como un ejercicio efectivo y responsable de la ciudadanía.

La profundidad y vitalidad de los vínculos sociales son un requisito necesario para el adecuado funcionamiento de un régimen democrático y de una economía social de mercado, por ello tanto el sector público, las organizaciones de la sociedad civil y las personas individualmente, deben procurar que los grados existentes de confianza en la sociedad se profundicen y se amplíen generando valores integradores que faciliten la cohesión social y fortalezcan las acciones conjuntas.

## 7. Bibliografía

Bauman, Z. (2000). *Modernidad líquida*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Cheresky, I. (2015). *El nuevo rostro de la democracia*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Edelman Trust Barometer. (31 de Enero de 2018). <https://www.edelman.com>. Obtenido de <https://www.edelman.com/trust-barometer>

Fundación BBVA. (15 de Junio de 2013). <http://www.observatorioreligion.es>. Obtenido de [http://www.observatorioreligion.es/upload/39/47/Estudio\\_Fundacion\\_BBVA\\_sobre\\_estilos\\_de\\_vida\\_valores\\_y\\_creencias.pdf](http://www.observatorioreligion.es/upload/39/47/Estudio_Fundacion_BBVA_sobre_estilos_de_vida_valores_y_creencias.pdf)

---

<sup>1</sup> *Clarín*, 19-04-2018. "Hicieron una encuesta para ver a quién le creen los argentinos y ganó "Ninguno". Fue un relevamiento en todo el país. Las opciones: políticos, periodistas, empresarios y jueces, entre otros". [https://www.clarin.com/politica/hicieron-encuesta-ver-creen-argentinos-gano\\_0\\_ryNWgWHhz.html](https://www.clarin.com/politica/hicieron-encuesta-ver-creen-argentinos-gano_0_ryNWgWHhz.html)

<sup>2</sup> "Los **medios de comunicación** se han convertido en la institución que menos confianza genera en el mundo. El 63% de los ciudadanos ya no sabe (o no puede) distinguir el 'buen periodismo' de los rumores y los bulos". Resultados presentados en Madrid por Richard Edelman (Edelman Trust Barometer, 2018).

- Jorge, J. (2006). La confianza interpersonal en Argentina. *Question*, 1-6.
- Latinobarómetro, C. (2018). *Informe 2018*. Santiago de Chile: Corporación Latinobarómetro.
- Mustapic, A. M. (2002). Argentina: la crisis de representación y los partidos políticos. *América Latina hoy*, 163-183.
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone. The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Zamagni, S. (25 de septiembre de 2016). "En el país, la confianza interpersonal es débil y eso afecta a la economía". Obtenido de [www.lanacion.com.ar](https://www.lanacion.com.ar/1940868-stefano-zamagni-en-el-pais-la-confianza-interpersonal-es-debil-y-eso-afecta-a-la-economia): <https://www.lanacion.com.ar/1940868-stefano-zamagni-en-el-pais-la-confianza-interpersonal-es-debil-y-eso-afecta-a-la-economia>