

## Confianza Institucional y Social: Una Relación Insoslayable

Maite Beramendi<sup>1</sup>, Gisela Delfino & Elena Zubieta  
 Universidad de Buenos Aires – CONICET

### Resumen

Las instituciones son las encargadas de promover, regular y garantizar la acción social coordinada entre los ciudadanos. Desde hace varias décadas la confianza institucional ha ido descendiendo. Esto genera un problema importante, ya que la confianza institucional es necesaria para la formación de instituciones. Dentro de las consecuencias negativas que esto trae aparejado baja confianza social. El objetivo de este trabajo es analizar la relación entre la confianza institucional y la confianza social en el contexto argentino, los niveles de confianza, y la relación entre la confianza y eficacia institucional. Para ello se elaboró un cuestionario auto-administrado que se aplicó a 316 estudiantes universitarios de cuatro universidades públicas y privadas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Los resultados indican que los participantes tienen una baja confianza institucional y social, que hay una relación entre la confianza institucional y la confianza social general, y finalmente, que la confianza institucional está condicionada por la percepción de eficacia de las instituciones.

*Palabras Claves:* Argentina, Confianza Institucional, Confianza Social, Eficacia Institucional, Estudiantes

## Institutional and Social Trust: An Inescapable Relationship

### Abstract

The institutions are responsible to promote, regulate and guarantee the coordinated social action among citizens. For decades the institutional trust has been declining. This creates a major problem because institutional trust is necessary for the institutions development. Among the negative consequences that it brings, it is found that the low institutional trust is associated with low general social trust. Because of that, people feel insecure in their relationships with others and have pessimistic thoughts about the reliability of strangers, which affects social cohesion, cooperation, collective connection and tolerance between citizens, among other things. The aim of this paper is to analyze the relationship between social trust and institutional confidence in the Argentinean context, confidence levels, and the relationship between institutional trust and effectiveness. For these purposes, a self-administered questionnaire was designed and applied to 316 college students from four public and private universities in the Autonomous City of Buenos Aires, Argentina. The results indicate that participants have a low institutional and general social trust, there is a relationship between institutional trust and general social trust, and finally, that institutional confidence is influenced by the perception of institutions effectiveness. Despite this rather optimistic scenario, these results may help to identify the areas to start working out the problems of low levels of institutional and social trust. If the social confidence of Argentineans is greater than institutional trust, it should be strengthened these social ties as it will allow to improve social cohesion and participation, and believe that working together can improve and change the proper functioning of institutions. From this point, It is possible gradually increase the number of people as social networks. Also, as results shows from this research and previous ones, the Education in Argentina is an institution in which you trust, and it would be feasible to start and/or strengthen the process of change in educative centers. Although it is not an easy task, it is necessary for society to live better and more equitably.

*Keywords:* Argentina, Institutional Effectiveness, Institutional Trust, Social Trust, Student

Original recibido / Original received: 31/07/2015      Aceptado / Accepted: 27/12/2015

---

<sup>1</sup> Autor de correspondencia: Maite Beramendi, Tel: 0054 11 4952 – 5481, E-mail: beramendimaite@psi.uba.ar, Dirección: Gral. Juan Lavalle 2353, CABA, República Argentina

Desde hace varias décadas, las investigaciones dan cuenta de que la confianza en las instituciones que rigen el funcionamiento social merma con el transcurso del tiempo (González de la Vega, Quintanilla & Tajonar, 2010). Esto genera un problema fundamental ya que, como plantea Luhmann (1996), la confianza se convierte en una condición necesaria para la formación de instituciones, pues su ausencia promueve el conflicto social, ya que las instituciones tienen la función de reducir el grado de incertidumbre que genera la complejidad social y otorgarle a los ciudadanos pautas claras que provean de previsibilidad en las interacciones sociales.

La confianza institucional ha sido abordada desde dos perspectivas que se diferencian por el tipo de apoyo que subyace: difuso y específico. El apoyo institucional difuso se conceptualiza como aquel sostén que se mantiene en el tiempo, por actitudes y valores compartidos con el sistema o la institución en general, que posibilita que, ante desencuentros circunstanciales, las personas confíen en las instituciones públicas. En cambio, el apoyo institucional específico es más transitorio y se vincula directamente con el cumplimiento efectivo de las demandas institucionales (Price & Romantan, 2004).

En relación a este último enfoque, diversas investigaciones dan cuenta de que la confianza institucional se relaciona en mayor medida con el buen desempeño que se percibe de las instituciones, es decir, con la capacidad que tienen para satisfacer las demandas de los ciudadanos (Baker, 2008; González de la Vega et al., 2010; Hiskey & Seligson, 2003; Morales Quiroga, 2008; Price & Romantan, 2004). Por ejemplo, se ha observado que la baja confianza institucional se asocia con la ineficacia y el malgasto del dinero público (Baker, 2008) y con la corrupción, que generalmente también está vinculada con una mala gestión institucional y un mal desempeño (González de la Vega et al., 2010).

En Argentina, en general, la confianza institucional es baja, sobre todo cuando se evalúan las instituciones centrales republicanas (Delfino, 2013; Flax, 2006; Hernández, Zovatto y Mora & Araujo, 2005; Latinobarómetro, 2013; Observatorio de la Deuda Social Argentina, 2012, 2014; World Values Survey, 2010-2014; Zubietta, Delfino & Fernández, 2007, 2008); y fluctúa con los cambios políticos y económicos que atraviesa el país. Desde la década pasada, a partir de la recuperación de la crisis social, política y económica de 2001, se percibe una mayor confianza en las instituciones públicas y sociales. En el 2007, se comienza a ver un estancamiento de dicho crecimiento, seguido de una caída en el 2008, período que coincide con la crisis financiera internacional (Observatorio de la Deuda Social Argentina, 2014). En 2009 y 2010 (Observatorio de la Deuda Social Argentina, 2009, 2012), se aprecia nuevamente un incremento de la confianza institucional, que disminuye en 2011 para aumentar en 2012 y descender al año siguiente (Observatorio de la Deuda Social Argentina, 2013). Sin embargo, la confianza en el Gobierno o el Poder Ejecutivo siempre fue más alta con respecto al resto de las otras instituciones centrales y, a pesar de su caída en estos años, se mantuvo bastante constante (Edelman, 2015; Observatorio de la Deuda Social Argentina, 2014; World Values Survey, 2010-2014). Las mayores fluctuaciones se observan en las instituciones públicas centrales, mientras que las instituciones sociales y civiles poseen mayor estabilidad. Sin embargo, según el Índice de

Confianza de Edelman (Edelman, 2015), que evalúa la confianza institucional a nivel mundial, la Argentina experimenta una caída en la confianza depositada en sus instituciones desde 2011, que sigue decreciendo en la actualidad.

A pesar de que las encuestas que evaluaron la confianza institucional en la Argentina midieron diferentes instituciones, las instituciones con menor confianza reiteradamente fueron los partidos políticos, la policía, los sindicatos y los Poderes Judicial y Legislativo; mientras que las instituciones con mayor confianza fueron las Organizaciones No Gubernamentales, la Educación Pública, la Salud Pública y la Iglesia (Delfino, 2013; Hernández et al., 2005; Latinobarómetro, 2013; Observatorio de la Deuda Social Argentina, 2014; World Values Survey, 2010-2014; Zubieta et al., 2007, 2008).

A nivel social, la confianza en las instituciones cumple un rol fundamental ya que condiciona la confianza social de los ciudadanos. Cuando las instituciones propician un marco de legalidad, políticas de equidad social y justicia (e.g., derechos de propiedad, la independencia judicial, el cumplimiento de contratos, el desarrollo del estado del bienestar, entre otros) los individuos se sienten seguros en sus intercambios con los demás. Estas políticas institucionales generan la percepción de que los actores institucionales son capaces de minimizar el oportunismo y fomentan la creencia y la expectativa de que otros anónimos son fiables. Por otro lado, cuando los incentivos institucionales están ausentes se generan expectativas pesimistas sobre la fiabilidad de los extraños (Robbins, 2012). Por esta razón, se halló que en los países donde hay mayor confianza institucional hay una mayor confianza en las personas en general (Kaase 1999; Knack, 2002; Rice & Sumberg, 1997; Schyns & Koop 2010; Tan & Tambyah, 2011) así como un mayor desarrollo de la cultura cívica (Baker, 2008; Rice & Sumberg, 1997).

Al mismo tiempo, la confianza social es indispensable para el desarrollo de cualquier sociedad ya que posibilita la cohesión social, los procesos de interdependencia, la cooperación, la conexión social, la acción colectiva y la tolerancia entre los ciudadanos (Bakker & Dekker, 2012; Delhey, Newton & Welzel, 2011; Reeskens, 2007; Rousseau et al., 1998; You, 2012). Además, se la concibe como un indicador de desarrollo cívico y se la asocia al crecimiento económico y a una buena gestión gubernamental del país (Bjørnskov, 2012; Dingemans, 2010; Ferullo, 2004).

La confianza social ha sido conceptualizada de diversas maneras. Por ejemplo, Levi (1998) propone que la confianza social supone una palabra de apoyo para una variedad de fenómenos que les permiten a las personas tomar riesgos al tratar con los demás, resolver problemas de acción colectiva, o actuar de una manera que parece contraria al propio interés. Misztal (1996) la define como la creencia de que las consecuencias de las intenciones de los otros serán apropiadas desde nuestro punto de vista. Por su parte, Luhmann (1996) plantea que la confianza social es un mecanismo que posibilita reducir la incertidumbre y la complejidad de las relaciones sociales.

En las investigaciones sobre esta temática se distinguen dos formas de confianza social: la primera se denomina confianza particular o específica, ya que contempla la confianza que emerge de los vínculos conocidos, es decir, familiares,

amigos y gente cercana; la segunda forma de confianza se la denomina general o difusa ya que concierne a un círculo de relaciones no conocidas, es decir, gente desconocida, gente a la que no se conoce en profundidad o personas que no sean parecidas, e implica expectativas predeterminadas de confianza en la gente (Delhey et al., 2011; Glanville & Paxton, 2007; Montero, Zmerli & Newton, 2008; Welch et al., 2005).

Por otro lado, Kong (2013) plantea que la confianza social posee dos dimensiones: la confianza social basada en la buena voluntad y la basada en la competencia. La primera supone la percepción de que los demás se comportan de manera benévola y no oportunista, mientras que la segunda dimensión implica la opinión de las personas sobre las habilidades, destrezas y desempeño de los demás. Ambas dimensiones tienen lógicas independientes pero se ha corroborado empíricamente que correlacionan (Yamagishi & Yamagishi, 1994).

Como se mencionara, la confianza general cobra cada vez mayor relevancia porque responde a las vicisitudes de la sociedad actual (Robbins, 2012), que está conformada por comunidades grandes y complejas, donde las relaciones cara a cara disminuyen y aflora un cúmulo de relaciones basadas en el anonimato (Cook, 2005).

En este nuevo escenario, el intercambio social está teñido de incertidumbre, pues las personas pueden iniciar cualquier transacción, regalo, consejo u otro servicio sin saber en qué medida este será correspondido o si serán víctimas del oportunismo ajeno. Por lo tanto, para que se sostengan estos intercambios basados en las normas sociales de reciprocidad (c.f., Burger, Sanchez, Imberli, & Grande, 2009) es necesario un nivel alto de confianza en las personas en general, que excede a la confianza depositada en las personas allegadas o en el grupo de pertenencia (Cook, 2005).

Al analizar los resultados de la Encuesta Mundial de Valores (World Values Survey, 2010-2014), los datos de las muestras argentinas dan cuenta que los participantes confían mucho o algo en las personas que conocen personalmente y en los vecinos, es decir, un grupo con el cual tienen un contacto más directo. Luego se observa que los participantes confían, aunque en menor medida, en personas de otra religión y nacionalidad; y finalmente, los datos indican que los argentinos tienen poca confianza en las personas que no conocen o conocen por primera vez. Es decir, la falta de confianza está más asociada a la ausencia de confianza social difusa que a prejuicios en relación al credo o a la nacionalidad.

Dingemans (2010) realizó un análisis con las cinco encuestas realizadas por la Encuesta Mundial de Valores (World Values Survey, 1981-2007). El autor compara la confianza social y la confianza institucional y pone en evidencia que hay una relación entre ambas variables. Además, en un análisis comparativo entre Argentina y Chile, el autor observa que los argentinos tienen mayor confianza social que los chilenos y que, a la inversa, los chilenos tienen mayor confianza institucional que los argentinos.

Dingemans (2010) plantea que la baja confianza institucional argentina es coherente por las malas políticas institucionales y los modelos económicos utilizados. Asimismo, sugiere que la confianza social podría ascender si los países

realizaran políticas efectivas de distribución social, dando lugar a un proceso de cohesión social y a un mayor desarrollo económico.

Ferullo (2004) y Jorge (2006), también desde un análisis económico, aluden a que la falta de confianza social conduce a un menor desarrollo económico. Por ejemplo, según Ferullo (2004), este hecho se puede ejemplificar cuando se analiza que el negocio más seguro para los argentinos es el atesoramiento de dólares y no la inversión en negocios nacionales.

Otro fenómeno que se asocia a los contextos con baja confianza institucional o eficacia institucional, es la figura del *conocido*. Esta refiere a una persona con la que se tiene trato pero no amistad, que se enmarca entre los opuestos del desconocido y el amigo; hasta puede llegar a ser una persona con la cual existe una relación potencial por pertenecer a la cadena de un conocido o amigo. Esta figura cobra relevancia porque las personas no vehiculizan sus demandas por los caminos institucionales formales sino que acuden a los conocidos para gestionar o resolver ciertas urgencias o necesidades, siendo esto un síntoma de la ineficacia institucional. Este fenómeno surge como una estructura alternativa informal individual para lidiar con la falta de confianza en el sistema, pero al sostenerse en el tiempo, genera una *corrupción amable*, que perjudica a unos a costa de otros (Fernández Dols et al., 1994; Oceja & González, 2002). Según Yamagishi y Yamagishi (1994), en las sociedades donde la figura del conocido cumple una función relevante, el funcionamiento exitoso de las personas en distintos ámbitos sociales está dado por el cúmulo de relaciones interpersonales móviles, palancas, enchufes o conocidos.

Como se desprende de este desarrollo, la confianza institucional y la confianza social cumplen un rol fundamental en el desarrollo de la sociedad. Es por ello que los objetivos de este trabajo son indagar los niveles de confianza y eficacia institucional y confianza social, la relación entre la confianza y la eficacia institucional, y finalmente, la relación entre ambos tipos de confianza.

## Método

### *Participantes*

La muestra fue intencional y estuvo compuesta por 316 estudiantes universitarios de la carrera de Psicología (82.3% mujeres) de cuatro universidades ubicadas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina). El promedio de edad fue de 23.97 años ( $DE= 5.93$ ;  $Min.=17$ ,  $Máx.= 42$ ).

### *Instrumento*

*System Evaluation Scale* (Manson, House, & Martin, 1985 en Robinson, Shaver & Wrightsman, 1999; en adelante *Escala de Evaluación del Sistema*): esta escala mide el sentimiento de orgullo hacia el Gobierno y la necesidad de cambio del funcionamiento de éste. Está compuesta por dos afirmaciones: (a) *Tengo varias razones para estar orgulloso de este Gobierno*, y (b) *Creo que se necesita un cambio profundo en el Gobierno para que se pueda resolver los problemas del país*. Se realizó una adaptación que involucró convertir las respuestas dicotómicas

en una escala Likert que indica el grado de acuerdo o desacuerdo con las frases, siendo 1 (totalmente de acuerdo) y 5 (totalmente en desacuerdo). Al estar la escala compuesta sólo por dos ítems, se los evaluó por separado.

*Political Normlessness Scale* (Schoultz, 1978 en Robinson et al., 1999; en adelante *Escala de Ausencia de Normas Políticas*): esta escala evalúa la ausencia de normativa política, lo cual implica que las reglas y normas que deberían estar rigiendo el funcionamiento político, no lo hacen. La escala cuenta con 4 preguntas tales como: (a) *Imagínate que tenés que hacer una consulta en una institución del Estado, por ejemplo, hacer una pregunta sobre impuestos, rentas o documentación ¿Crees que vas a recibir un buen trato o no?*; (b) *Si tenés algún problema con la ley y las autoridades ¿Vos crees que va a ser probable o poco probable que tengas un trato justo por parte de la policía y del poder judicial?*; (c) *Todos los candidatos suenan bien en sus discursos, pero nunca podés asegurar qué es lo que van a hacer cuando sean electos. ¿En qué grado estás de acuerdo?*; y (d) *A veces uno escucha que hay personas que tienen tanta influencia sobre las autoridades que conducen el país, que el interés por las personas comunes es ignorado, y solamente reciben atención las personas con poder. ¿Vos crees que esto es verdad?* Se realizó una adaptación que implicó convertir las respuestas dicotómicas en respuestas de tipo Likert con valores de 1 a 4, que varía dependiendo la pregunta. Para que las puntuaciones de las respuestas tengan la misma orientación se invirtieron las preguntas c y d. Las altas puntuaciones indican una alta percepción de ausencia normativa, mientras que las puntuaciones bajas indican una menor percepción de ausencia de normativa. El  $\alpha$  de Cronbach = .51.

*Confianza en las Instituciones* (World Values Survey, 2010-2014): esta escala está compuesta por una variedad de Instituciones sociales y políticas que se conciben como centrales para el funcionamiento del país. Para este estudio solo se tomaron algunas instituciones tales como: *Organizaciones Religiosas, Educación Pública, Congreso, Corte Suprema, Policía, Diarios, Poder judicial, Poder ejecutivo, Medios de Televisión, Medicina Pública, Militares*. Las personas deben indicar su nivel de confianza en las instituciones siguiendo el continuo de respuesta 1 poca confianza y 4 mucha confianza.

*Confianza Social* (World Values Survey, 2010-2014; subescala de la Escala de Confianza General de Yamagishi & Yamagishi, 1994): se indaga a partir de tres puntos:

1. Para analizar la confianza social difusa se realizó la siguiente pregunta: *¿Piensa usted que se puede confiar en otras personas, o se debe ser cauto con los demás?* La respuesta suponía elegir entre dos opciones: (a) se puede confiar y (b) se debe ser cauto.

2. Para analizar la confianza social difusa y la percepción de confianza ciudadana se tomaron 3 ítems de la escala de Yamagishi y Yamagishi (1994): *La mayoría de la gente es digna de confianza, La mayoría de la gente confía en otros, Yo confío en otros o en las personas*.

3. Para analizar la confianza social difusa y diversos grupos sociales se evaluaron: *Vecinos, Gente que conoce por primera vez, Personas que conoce personalmente, Gente de otra nacionalidad y Gente de otra religión*. El continuo de

respuesta es: poca confianza, algo de confianza, bastante confianza y mucha confianza (World Values Survey, 2010-2014).

*Necesidad de los conocidos* (Yamagishi & Yamagishi, 1994): mide la creencia de que es necesario el contacto personal para poder resolver cuestiones de la vida cotidiana. Se tomaron 2 ítems de esta escala: Cuando se negocia sobre un asunto importante con una persona que se acaba de conocer, es indispensable/necesario ser presentado por alguien que uno conoce bien y Un médico examina mejor a un paciente o más cuidadosamente que lo normal, si el paciente fue recomendado por un amigo personal de ambos. Los valores de respuesta van de 1 -totalmente en desacuerdo- y 5 -totalmente de acuerdo.

### *Procedimiento*

Para la aplicación del cuestionario se solicitó permiso a las autoridades de las universidades y se coordinó el horario y día con los docentes para poder aplicar el instrumento a los alumnos en sus cursos. Se realizaron aplicaciones colectivas que contaban entre 15 a 45 estudiantes. Se les presentó a los alumnos el consentimiento informado para participar del estudio, al tiempo que se les indicaba que su colaboración era voluntaria y anónima, y que la información sólo se utilizaría para fines académicos.

### *Análisis de datos*

Al constatar que ningún ítem superaba el 30% de datos no completados o respondidos en más de una dirección, los reactivos de las escalas fueron reemplazados por la media para cada elemento (Rial Boubeta, Varela Mallou & Tejada, 2001). En el caso de las variables socio-demográficas no se realizó ninguna sustitución, ya que se excluyeron los cuestionarios que no tenían información sobre la edad o el sexo de los participantes.

## **Resultados**

A continuación se presentan los análisis descriptivos de las escalas relacionadas con la evaluación del gobierno y las instituciones.

### *Escala de Ausencia de Normas Políticas*

Los participantes perciben una ausencia de normas políticas, desconfían de las promesas de los políticos ( $M= 3.54$ ;  $DE= .75$ ;  $R= 3$ ) y de los intereses a los cuales ellos responden ( $M= 3.19$ ;  $DE= .73$ ;  $R= 3$ ). Además, manifiestan sentir un mal trato por parte de las instituciones públicas ( $M= 2.84$ ;  $DE= .61$ ;  $R= 3$ ) y por parte de la policía y el poder judicial ( $M= 2.70$ ;  $DE= .70$ ;  $R= 3$ ).

### *Confianza en las instituciones*

En relación a las puntuaciones obtenidas de la evaluación sobre la confianza institucional, se observa que las peores evaluadas son la Policía, los Medios de Televisión y dos de los poderes centrales del funcionamiento republicano (el

Congreso y el Poder Ejecutivo). Por otro lado, las instituciones con valoraciones más positivas son la Medicina Pública y la Educación Pública (ver Tabla 1).

Tabla 1  
*Análisis descriptivo de la Confianza Institucional*

Instituciones	<i>M</i>	<i>DE</i>
Organizaciones Religiosas	1.87	.92
Educación Pública	2.40	.79
Congreso	1.56	.64
Corte Suprema	1.66	.72
Policía	1.48	.60
Diarios	1.78	.71
Poder judicial	1.59	.66
Poder ejecutivo	1.57	.73
Medios de Televisión	1.56	.62
Medicina pública	2.71	.74
Militares	1.58	.72

*Nota:* El rango de respuesta es 3, siendo las menores puntuaciones las que reflejan menor confianza.

#### *Escala de Evaluación del Sistema*

Los resultados de la evaluación del sistema que realizaron los participantes dan cuenta que no tienen tantas razones para estar orgullosos del Gobierno ( $M= 2.14$ ;  $DE= 1.20$ ;  $R= 4$ ) y, consistentemente, creen que se necesita un cambio profundo en el este para que se puedan resolver los problemas del país ( $M= 4.17$ ;  $DE= 1.13$ ;  $R= 4$ ).

Para el desarrollo del segundo objetivo de este trabajo, se analizó la relación entre la evaluación de la eficacia y/o eficiencia de las instituciones y la confianza institucional, ya que, como muestra la literatura previa, existe una relación intensa entre ambas variables.

Como se observa en la Tabla 2, los resultados indican que hay una relación entre la confianza en las instituciones y la evaluación que se hace sobre su desempeño. Cuanto menor es la confianza en las instituciones, mayor es la percepción de un mal funcionamiento del Gobierno o de distintos organismos del Estado. Este hecho se detecta más claramente al analizar las instituciones centrales del Estado y la Policía ya que la evaluación de su performance desempeño ha sido específica.

Tabla 2  
*Correlación entre la Confianza Institucional y las evaluaciones sobre el funcionamiento del gobierno y la política en general*

Instituciones	Escala de Ausencia de Normas Políticas	Escala de Evaluación del Sistema	
		Orgulloso por este Gobierno	Cambio profundo en el Gobierno
Organizaciones Religiosas	.02	-.28**	.28**
Educación Pública	-.21**	.23**	-.16**
Congreso	-.36**	.48**	-.42**
Corte Suprema	-.41**	.43**	-.37**
Policía	-.27**	.08	-.003
Diarios	.05	-.27**	.25**
Poder Judicial	-.41**	.42**	-.32**
Poder Ejecutivo	-.52**	.63**	-.52**
Medios de Televisión	.07	-.24**	.26**
Medicina Pública	-.11	.18**	-.08
Militares	-.05	-.09	.08

Nota: \*\*  $p < .01$

Para analizar si la percepción de ausencia de normas en la política y la evaluación del sistema impactan en la confianza de las instituciones centrales del Estado, se realizaron análisis de regresión múltiple lineal con el método introducción (ver Tabla 3). Como puede apreciarse en las Tabla 3 y 4, estas variables explican en mayor medida la baja confianza en el Poder Ejecutivo, seguido por el Poder Judicial, luego el Congreso y, finalmente, la Policía; salvo que la confianza en el Poder Judicial y en la Policía no son explicadas por las variables *Orgullo por el Gobierno* y *Necesidad de un cambio profundo en el Gobierno* respectivamente.

Tabla 3  
*Análisis de regresión múltiple con el método introducir para las instituciones: Poder Ejecutivo, Congreso, Poder Judicial y Policía*

	F	gl	R múltiple	R <sup>2</sup>	p
Poder Ejecutivo	96.852	3, 311	.70	.48	.001
Congreso	38.809	3, 311	.52	.27	.001
Poder Judicial	32.776	3, 311	.49	.23	.001
Policía	9.959	3, 311	.30	.08	.001

Tabla 4  
 Los Betas de los análisis de regresión múltiple

Instituciones	Variables independientes	B	Error estándar de B	B estandarizado	p
Poder Ejecutivo	Escala de ausencia de normas políticas	-.48	.08	-.29	.001
	Orgullo por el Gobierno	.25	.03	.41	.001
	Necesidad de cambio en el Gobierno	-.09	.04	-.14	.01
Congreso	Escala de ausencia de normas políticas	-.25	.08	-.17	.002
	Orgullo por el Gobierno	.16	.04	.31	.001
	Necesidad de cambio en el Gobierno	-.09	.04	-.16	.01
Poder Judicial	Escala de ausencia de normas políticas	-.41	.08	-.28	.001
	Orgullo por el Gobierno	.15	.04	.27	.001
	Necesidad de cambio en el Gobierno	-.03	.04	-.05	.48
Policía	Escala de ausencia de normas políticas	-.42	.081	-.31	.001
	Orgullo por el Gobierno	.02	.036	.03	.64
	Necesidad de cambio en el Gobierno	.07	.04	.14	.05

#### *Análisis sobre la confianza social*

Al evaluar la confianza social difusa a partir del ítem *¿Piensa Ud. que se puede confiar en otras personas o se debe ser cauto con los demás?*, se observa que el 21.9% de la muestra respondió que se puede confiar, mientras que el 78.1% afirmó que se debe ser cauto. Estos datos indican que la mayoría tiende a tener una mayor desconfianza en las personas en general. Siguiendo con la evaluación de la confianza social difusa, se advierte que los participantes visualizan en menor medida que la gente es digna de confianza ( $M= 2.54$ ;  $DE= 1.03$ ;  $R= 4$ ), desconfían de aquellos que conocen por primera vez ( $M= 2.04$ ;  $DE= .72$ ;  $R= 3$ ), piensan que las personas tienden a desconfiar de los otros ( $M= 2.52$ ;  $DE= 1.0$ ;  $R= 4$ ), aunque cuando los participantes reportan su propia confianza en los otros manifiestan que confían ( $M= 3.30$ ;  $DE= 1.0$ ;  $R= 4$ ).

Sin embargo, la confianza de los participantes aumenta cuando deben evaluar la categoría personas que conocen personalmente ( $M= 3.20$ ;  $DE= .72$ ;  $R= 3$ ), y vecinos ( $M= 2.94$ ;  $DE= .61$ ;  $R= 3$ ). En este sentido, cuando se les pregunta por grupos específicos, aunque más abstractos, como la nacionalidad ( $M= 2.79$ ;  $DE= .63$ ;  $R= 3$ ) o la religión ( $M= 2.78$ ;  $DE= .67$ ;  $R= 3$ ) indican un menor grado de confianza en relación con aquellos que conocen o son más cercanos, y menos

confianza en relación a la categoría personas desconocidas. De este modo, la desconfianza no se asocia a un tipo de prejuicio sino a la falta de conocimiento.

A su vez, los datos indican que los participantes creen que es necesario tener un conocido para hacer negocios importantes ( $M= 3.91$ ;  $DE= 1.05$ ;  $R= 4$ ) y, en menor medida, que un médico examinará mejor a un paciente si fue recomendado por un amigo ( $M= 3.10$ ;  $DE= 1.38$ ;  $R= 4$ ).

#### *Relación entre la confianza institucional y la confianza social*

Los resultados indican que existe una asociación entre la confianza institucional y la confianza social difusa. En principio, se observa una relación positiva entre creer que la gente es digna de confianza y la confianza en el Congreso [ $r(316)= .20$ ,  $p < .001$ ], Corte Suprema [ $r(316)= .23$ ,  $p < .001$ ], Poder Judicial [ $r(316)= .23$ ,  $p < .001$ ], Poder Ejecutivo [ $r(316)= .26$ ,  $p < .001$ ], y la Medicina Pública [ $r(316)= .13$ ,  $p < .01$ ]. Por otro lado, la percepción sobre la confianza social que tienen los otros en las personas se asoció positivamente con la confianza en la Educación Pública [ $r(316)= .20$ ,  $p < .01$ ], la Corte Suprema [ $r(316)= .20$ ,  $p < .01$ ] y el Poder Legislativo [ $r(316)= .20$ ,  $p < .01$ ]. Finalmente, la confianza de uno en los demás se asoció positivamente con la Confianza en la Educación Pública [ $r(316)= .13$ ,  $p < .05$ ] y en la Medicina Pública [ $r(316)= .13$ ,  $p < .05$ ].

### **Discusión**

A partir de los resultados obtenidos, se observa que los participantes creen que hay una ausencia de normas políticas que se visualiza en la falta de creencia en los gobernantes, en una sensación de que gobiernan para pocos, en una percepción de que los organismos públicos no atienden a los ciudadanos como corresponde y que en el ámbito de la justicia no hay un trato justo. Por otro lado, creen que se necesita un gran cambio en el Gobierno para que se puedan solucionar los problemas y, por ende, no manifiestan un sentimiento de orgullo hacia él. Además se observó que las evaluaciones sobre el funcionamiento de ciertas instituciones y sobre el desempeño de los políticos, influye en la confianza institucional de las instituciones centrales de la sociedad.

Otros indicadores dan cuenta que hay una baja confianza institucional, sobre todo, en las instituciones centrales del Estado, como la Policía, el Congreso, el Poder Judicial, el Poder Ejecutivo, y los Medios de Comunicación. Estos datos son consistentes con investigaciones previas que indican la baja confianza que poseen los ciudadanos en sus instituciones (Hernández et al., 2005; Latinobarómetro, 2013; Observatorio de la Deuda Social Argentina, 2014; *World Values Survey*, 2010-2014; Zubieta et al., 2007, 2008).

Considerando la propuesta de Rice y Romanta (2004), y los datos de las diferentes encuestas previas realizadas en diversos períodos (Hernández et al., 2005; Latinobarómetro, 2013; Observatorio de la Deuda Social Argentina, 2014; *World Values Survey*, 2010-2014; Zubieta et al., 2007, 2008), se puede afirmar que no hay ni confianza difusa ni específica en relación a la confianza institucional

en general, ya que no hay confianza. Sin embargo, sí hay una excepción que se visualiza en la confianza depositada en el Poder Ejecutivo, ya que durante el mandato de Néstor Kirchner (2003-2007) y de Cristina Fernández de Kirchner (2007-2015) la confianza en el gobierno Kirchnerista fue más alta y se sostuvo a lo largo de los años, y mucho más alta si se compara con otros Gobiernos Nacionales (*World Values Survey*, 1995-2014). Sin embargo, los participantes de este estudio no exhibieron la menor confianza en este Poder pero manifestaron mayor confianza en el Poder Judicial.

Al igual que en investigaciones previas, la baja confianza en las instituciones centrales del Estado se asoció a una evaluación negativa de la performance de las instituciones (Baker, 2008; González de la Vega et al., 2010; Hiskey & Seligson, 2003; Morales Quiroga, 2008; Price & Romantan, 2004). Si se extrapola la propuesta de Kong (2013) que categoriza la confianza social basada en la buena voluntad o en la competencia, se puede asumir que los participantes no exhiben ninguna confianza basada en ellas, ya que descreen de las intenciones de los políticos como también aseguran que diversas instituciones no funcionan correctamente.

Por otro lado, los índices de baja confianza en los Medios de Televisión (y en menor medida los diarios) pueden comprender a partir las disputas que hubo entre el Gobierno y los Medios de Comunicación. A partir del 2008, se constituyó una división entre las corporaciones mediáticas y el gobierno Kirchnerista que surge a partir de un problema impositivo con el sector agrario (Picco, 2013). Este conflicto desencadenó en la creación de políticas estatales que reforzaron el presupuesto para los medios de la televisión pública, la estatización de la programación del fútbol y la creación de Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, entre otras medidas (Picco, 2013). A pesar de que en este conflicto se identifican actores específicos, el grupo Clarín y el Gobierno, contrapuestos por políticas e ideologías (Ackerman, Morel & Sosa, 2008), los problemas y la polarización generaron un cambio en la imagen de los medios, ya que se los identificó como actores políticos relevantes que influyen en las políticas de Estado. En este contexto, los participantes pueden dudar de los intereses a los cuales responden los medios y de su objetividad al comunicar las noticias.

Por otra parte, las instituciones públicas que suscitan mayor confianza son la Educación Pública y la Medicina Pública. Estos datos coinciden con investigaciones previas (e.g., Carballo, 2005; Delfino, 2013) y dan cuenta que hay un sostenimiento en el tiempo de dicha confianza, es decir, hay una confianza difusa que se sobrepasa políticas concretas o problemas coyunturales.

En relación a los datos de confianza social se observa que la confianza general es baja. Estos resultados son consistentes con los datos ofrecidos por la Encuesta Mundial de Valores (2005-2014). Los participantes de este estudio creen que deben ser cautos con las personas y dudan de aquellas personas que no conocen. Sin embargo, los participantes manifiestan confianza en las personas con otro credo o nacionalidad y exhiben altos niveles de confianza cuando conocen a las personas o cuando son cercanos a ellos. Es decir, que la desconfianza no se ajusta un grupo específico o esconde algún tipo de prejuicio, sino que se manifiesta cuando se desconoce a la persona.

Desde otra perspectiva, para los participantes la confianza no es algo inherente a las personas sino que se construye a partir de la relación que se establezca con ellas. Esto se relaciona con las altas puntuaciones que indican la necesidad del conocido para llevar a cabo un negocio importante, ya que la necesidad de un conocido para ser mejor atendido por un médico es menor.

Estas diferencias marcan cómo los contextos donde se llevan a cabo las acciones condicionan la confianza de los participantes. Cuando a ellos se les pregunta por un negocio de manera abstracta la confianza disminuye y la necesidad del conocido se hace mayor; en cambio cuando se consulta por la necesidad de un conocido para ser mejor atendido por un médico, donde la interacción se enmarca dentro del ámbito de la salud al cual ellos le confieren confianza, creen que es menos necesaria dicha figura.

Finalmente, los resultados también indican que hay una relación positiva entre la confianza social general y la institucional (i.e., Congreso, Corte Suprema, Poder Judicial, Poder Ejecutivo y la Medicina Pública). Estos resultados se corresponden con investigaciones previas que indican dicha asociación (e.g., Digesmans, 2012; Schyns & Koop 2010; Tan & Tambyah, 2011) y dan cuenta de la relación intrínseca que se establece entre las instituciones que regulan y enmarcan el funcionamiento de la sociedad y las interacciones de los ciudadanos.

A pesar que es un tema escasamente estudiado en el ámbito local, estos datos dan cuenta de la necesidad de profundizar en esta problemática, ya que la falta de confianza institucional y social repercute en todos los niveles del funcionamiento de una sociedad (e.g., Baker, 2008; Price & Romantan, 2004; Rice & Sumberg, 1997). Retomando el planteo del Digesmans (2010), si la confianza institucional está relacionada con la confianza social, y si la confianza social de los argentinos es mayor que la confianza institucional, habría que reforzar esos vínculos sociales, ya que van a permitir mejorar la cohesión social y la participación, y fomentar la idea de que el trabajo conjunto puede mejorar el funcionamiento correcto de las instituciones. A partir de ese núcleo se puede ir ampliando tanto el número de personas como las redes sociales. Asimismo, como se deduce de los resultados de esta investigación, y de evaluaciones previas, la Educación en la Argentina es una institución en la cual se confía (e.g., Delfino, 2013; Carvallo, 2005), por lo cual sería factible comenzar y/o reforzar el proceso de cambio en los centros educativos. A pesar de que no es una tarea fácil, sí es necesaria para que una sociedad pueda vivir mejor y más equitativamente.

## Referencias

- Ackerman, S., Morel, P. & Sosa, M. (2008). *“La construcción mediática del surgimiento del ‘campo’ como actor político (marzo-julio 2008)”*. Memorias de las XII Jornadas de la Red Nacional de Investigadores en Comunicación, Rosario, Argentina. Recuperado de [http://www.redcomunicacion.org/memorias/p\\_jornadas\\_p.php?id=283&idj=4](http://www.redcomunicacion.org/memorias/p_jornadas_p.php?id=283&idj=4)
- Baker, A. (agosto, 2008). *State Government Performance and Citizen Trust*. The annual meeting of the APSA 2008 Annual Meeting, Hynes Convention Center, Boston, Massachusetts.

- Bakker, L., & Dekker, K. (2012). Social Trust in Urban Neighbourhoods: The Effect of Relative Ethnic Group Position. *Urban Studies*, 49(10), 2031–2047. doi:10.1177/0042098011422577.
- Bjørnskov, C. (2012). How Does Social Trust Affect Economic Growth? *Southern Economic Journal*, 78(4), 1346-1368. doi:10.2139/ssrn.900201.
- Burger, J., Sanchez, J., Imberi, J., & Grande, L. (2009). The norm of reciprocity as an internalized social norm: Returning favors even when no one finds out. *Social Influence*, 4(1), 11–17. doi:10.1080/15534510802131004.
- Carvallo, M. (2005). *Valores culturales en el cambio de milenio*. Buenos Aires: Nueva Mayoría.
- Cook, K. (2005). Networks, Norms, and Trust: The Social Psychology of Social Capital. *Social Psychology Quarterly*, 68(1), 4–14. doi:10.1177/019027250506800102
- Delfino, G. (2013). *Participación política y factores psicosociales. Un estudio con estudio con estudiantes universitarios*. Saarbücken, Alemania: Editorial Académica Española.
- Delhey, J., Newton, K., & Welzel, C. (2011). How General Is Trust in “Most People”? Solving the Radius of Trust Problem. *American Sociological Review*, 76(5), 786–807. doi:10.1177/0003122411420817.
- Dingemans, A. (2010). Una nueva mirada al Consenso de Washington. Estado, confianza social y criterios de evaluación Evidencia estadística para el caso de Chile y Argentina, 1983-2001. *Revista Enfoques*, VIII(13), 135-157.
- Edelman (2015). *Índice de Confianza Edelman*. <http://www.edelman.com/2015-edelman-trust-barometer/>.
- Fernández Dols, J. M., Amate, M., Caballero, A., Ruíz-Belda, M. A., Sell, L., & Oceja, L. (1994). Efectos culturales de las normas perversas. *Revista de Psicología Social*, 9(2), 205-211. doi:10.1174/021347494763490278.
- Ferullo, H. (2004). Capital social y crisis económica Argentina. *Revista Valores de la Sociedad Industrial*, XXII(59), 7-22.
- Flax, J. (2006). Construcción institucional de confianza. *Cuadernos de Ética*, 21(34), 35-59.
- Glanville, J., & Paxton, P. (2007). How Do We Learn to Trust? A Confirmatory Tetrad Analysis of the Sources of Generalized Trust. *Social Psychology Quarterly*, 70, 230–242. doi:10.1177/019027250707000303.
- González de la Vega, A., Quintanilla, A., & Tajonar, M. (2010). Confianza en las instituciones políticas mexicanas: ¿capital social, valores culturales o desempeño? En A. Moreno (Ed.), *La confianza en las instituciones. México en perspectiva comparada* (pp 63-99). Ciudad de México: Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública.
- Hernández, A., Zovatto, D., & Mora y Araujo, M. (2005). *Encuesta de Cultura Constitucional Argentina: una sociedad anómica*. México: Universidad Autónoma de México.
- Hiskey, J. & Seligson, M. (2003). Pitfalls of Power to the People: Decentralization, Local Government Performance, and System support in Bolivia. *Studies in Comparative International development*, 37(4), 64-88. doi:10.1007/bf02686272.

- Jorge, J. E. (2006). La confianza interpersonal en la Argentina. *Question*, 1(12). Recuperado: [www.perio.unlp.edu.ar](http://www.perio.unlp.edu.ar).
- Kaase, M. (1999). Interpersonal trust, political trust and non-institutionalized political participation in Western Europe. *West European Politics*, 22(3), 1–23. doi:10.1080/01402389908425313.
- Knack, S. (2002). Social Capital and the Quality of Government: Evidence from the States. *American Journal of Political Science*, 46(4), 772-785. doi:10.2307/3088433.
- Kong, D. T. (2013). Intercultural Experience as an Impediment of Trust: Examining the Impact of Intercultural Experience and Social Trust Culture on Institutional Trust in Government. *Soc Indic Res*, 113, 847–858. doi:10.1007/s11205-012-0117-6.
- Latinobarómetro (2013). Análisis en Línea: Confianza en las instituciones. Recuperado de <http://www.latinobarometro.org/latOnline.jsp>.
- Levi, M. (1998). A State of Trust. En V. Braithwaite & M. Levi (Eds), *Trust & Governance* (pp. 77-101). New York: Russell Sage Foundation.
- Luhmann, N. (1996). *Confianza*. Barcelona: Anthropos.
- Misztal, B. (1996). *Trust in Modern Societies*. Cambridge, UK: Polity.
- Montero, J., Zmerli, S., & Newton, K. (2008). Confianza social, confianza política y satisfacción con la democracia. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 122, 11-54. doi:10.2307/40184879.
- Morales Quiroga, M. (2008). Evaluando la Confianza Institucional en Chile. Una mirada desde los resultados LAPOP. *Revista de Ciencia Política*, 28(3), 161–186. doi:10.4067/s0718-090x2008000200007.
- Observatorio de la Deuda Social Argentina (2009). Barómetro de la Deuda Social Argentina: 2004-2008. El desarrollo humano y social en la Argentina en los umbrales del bicentenario
- Observatorio de la Deuda Social Argentina (2012). Barómetro de la Deuda Social Argentina: Serie del Bicentenario (2010-2016).
- Observatorio de la Deuda Social Argentina (2014). Barómetro de la Deuda Social Argentina: 2010-2013. Un régimen consolidado de bienestar con desigualdades sociales persistentes Claroscuros en el desarrollo humano y la integración social (2010-2013).
- Oceja, L., & González, M. A. (2002). El fenómeno de los “conocidos”. En F. Morales (Ed.), *Psicología Social* (pp. 123-126). Buenos Aires: Prentice Hall.
- Picco, E. (2013). Sistemas mediáticos subnacionales argentinos: heterogeneidad y diferencias en contextos neopopulistas. *Íconos. Revista de Ciencias Sociales*, 45(2), 83-100. doi:10.17141/iconos.46.2013.132.
- Price, V. & Romantan, A. (2004). Confidence in Institutions Before, During, and After ‘Indecision 2000’. *Journal of Politics*, 66(3), 939-956. doi:10.1111/j.1468-2508.2004.00284.x.
- Reeskens, T. (2007). *Defining Social Cohesion in Diverse Societies*. Trabajo presentado in the 103rd Annual Meeting of the American Political Science Association, Chicago.
- Rial Boubeta, A. R., Varela Mallou, J., & Tejada, A. J. R. (2001). *Depuración y análisis preliminares de datos en SPSS*. Madrid: Ra-ma.

- Rice, T., & Sumberg, A. (1997). Civic Culture and Government Performance in the American States. *Journal of Federalism*, 27(1), 99-114. doi:10.2307/3330787.
- Robbins, B. G. (2012). A Blessing and a Curse? Political Institutions in the Growth and Decay of Generalized Trust: A Cross-National Panel Analysis, 1980–2009. *PLoS One*, 7(4), 1-14. doi:10.1371/journal.pone.0035120.
- Robinson, J., Shaver, P., & Wrightsman, L. (1999). *Measures of Political Attitudes* (Vol. 2). California: Academic Press.
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A crossdisciplineview of trust. *Academy of Management Review*, 23, 393–404. doi:10.5465/amr.1998.926617.
- Schyns, P. & Koop, C. (2010). Political distrust and social capital in Europe and the USA. *Social Indicators Research*, 96, 145–167. doi:10.1007/s11205-009-9471-4.
- Tan, S. & Tambyah, S. (2011). Generalized Trust and Trust in Institutions in Confucian Asia. *Soc Indic Res*, 103, 357–377. doi:10.1007/s11205-010-9703-7.
- Welch, M., Rivera, R., Conway, B., Yonkoski, J., Lupton, P., & Giancola R. (2005). Determinants and Consequences of Social Trust. *Sociological Inquiry*, 75(4), 453–473. doi:10.1111/j.1475-682x.2005.00132.
- World Values Survey (2010-2014). Análisis Data. Recuperado de <http://www.worldvaluessurvey.org/WVSONline.jsp>.
- Yamagishi, T. & Yamagishi, M. (1994). Trust and Commitment in the United States and Japan. *Motivation and Emotion*, 18(2), 129-166. doi:10.1007/bf02249397.
- You, J-S. (2012). Social Trust: Fairness Matters More Than Homogeneity. *Political Psychology*, xx(xx),1-21. doi:10.1111/j.1467-9221.2012.00893.x.
- Zubieta, E., Delfino, G., & Fernández, O. (2007). Confianza institucional y el rol mediador de creencias y valores. *Revista de Psicología*, 3(6), 101-120.
- Zubieta, E., Delfino, G., & Fernández, O. (2008). Clima social emocional, confianza en las instituciones y percepción de problemas sociales. Un estudio con estudiantes universitarios urbanos argentinos. *Psykhe*, 17(1), 5-16.