
CIENCIAS CONTABLES, ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

La confianza en las instituciones por parte de la generación emergente y sus efectos sobre el desarrollo socio-económico

DR. EMILIO IBERBUDEN¹

Resumen

Este artículo surge a partir de una investigación exploratoria sobre la percepción de confianza en algunas instituciones públicas y privadas, por parte de personas entre 16 a 35 años que residen en ciudades polos de desarrollo en Paraguay; con el propósito de medir el nivel de confianza existente en el ambiente social dentro de ese grupo demográfico y conectar los resultados con efectos sobre el ambiente del desarrollo económico. La confianza tiene dos caras, por un lado, la confianza hacia las personas (confianza interpersonal) que tiene incidencia en la construcción social de las relaciones interpersonales y, por otro lado, hacia las instituciones (confianza institucional), siendo ésta última la que tiene directa incidencia en la construcción de relaciones interinstitucionales y conectividad entre los actores del desarrollo integral en una sociedad. De allí la relevancia de la medición del factor “confianza institucional” y convertirlo en uno de los indicadores de consulta, diagnóstico y planificación de acciones, que eleven en el transcurso del tiempo las probabilidades de crecimiento y desarrollo socio-económico de un país.

Palabras clave: Nivel de Confianza Institucional, Desarrollo Socio-Económico, Empresas, Organizaciones, Generación Emergente.

Abstract

This article arises from an exploratory research on the perception of trust in some public and private institutions, by people between 16 and 35 years old who reside in important cities of development in Paraguay; with the purpose of measuring the level of

¹ Catedrático y Consejero para Empresas e Instituciones en Planificación, Estrategia y Productividad. Ha sido formado en áreas de negocios graduando como Licenciado en Administración y Gestión Empresarial, Ingeniero Comercial y Doctor en Administración de Empresas (Summa Cum Laude). También posee formación en área teológicas graduando como Licenciado en Teología y Magíster en Ciencias Pastorales con Especialización en Consejería y Liderazgo. Casado y una hija.

truth existing in the social environment of that demographic group and connecting the results with effects on the economic development environment. Trust has two faces, on the one hand, trust towards people (interpersonal trust) that has an impact on the social construction of interpersonal relationships and, on the other hand, towards institutions (institutional trust), the latter being the one that has direct impact on the construction of inter-institutional relations and connectivity among the agents of integral social development. Hence the importance of measuring the factor “institutional trust” and making it one of the indicators of consultation, diagnosis and planning of actions, which increase over time, the odds to grow and develop socio-economically a country.

Keywords: Level of Institutional Trust, Socio-Economic Development, Companies, Organizations, Emerging Generation

Introducción

La confianza en las instituciones es un elemento fundamental para el desarrollo de una sociedad, debido a que si existe una alta confianza en las instituciones se puede lograr fuerza para impulsar el crecimiento, la estabilidad y la sostenibilidad en el progreso. Mientras que la carencia de confianza en las instituciones genera un ambiente de dudas, injusticias, incredulidad y vulnerabilidad democrática que propicia actos de corrupción en todos los sectores de la sociedad y en todas sus dimensiones. (Carballo, 2005; Transparency International, 2017)

La cuestión es compleja y peligrosamente galopante, debido a que la carencia de confianza en las instituciones se traslada hacia una carencia de confianza en las personas, lo cual es un círculo vicioso y altamente nocivo porque no se puede recobrar la confianza en un país si no hay confianza en las instituciones, y no se puede recobrar la confianza en las instituciones si no hay confianza en las personas.

Enfocando la reflexión en las instituciones, sin lugar a dudas la percepción del nivel de confianza es un elemento que debe incorporarse intencionalmente dentro de la planificación estratégica y dentro de la cultura organizacional para que de esa manera se pueda lograr una vinculación sostenible con el mercado local e incluso internacional. Porque la falta de confianza tiene correlación directa con la rentabilidad económica de una institución, cuanto menos confianza más costos y menos rentabilidad, porque aumentan los costos en las operaciones, en el marketing, en las ventas, en el control interno, en la gestión del talento humano. Mientras que una cultura sólida de confianza, permite ahorro económico/financiero además de crecimiento sostenible que repercute en un mayor valor de la institución (Covey, 2011; ISOFocus, 2014; North, 1990; Rivera & Páez, 2007).

Según Eduardo Leite², “en los negocios, la confianza es el adhesivo que une a los empleados y empleadores, a consumidores y compañías, y a las compañías con sus proveedores, reguladores, gobierno y socios [...] y la mayoría de las compañías

2 Presidente del Comité Ejecutivo de Baker & McKenzie.

comprenden que los altos niveles de confianza dan lugar a una más fuerte reputación, ingresos sostenibles, mayor defensa del cliente y mayor retención de empleados. También es probable que las compañías con altos niveles de confianza puedan recuperarse de crisis futuras mucho más rápido que otras” (World Economic Forum, 2015).

Metodología³

El estudio utilizó un enfoque de investigación cuantitativa, porque buscó realizar una medición porcentual del nivel de confianza en 16 instituciones (6 del sector privado y 10 del sector público) por parte de la muestra seleccionada.

El tipo de investigación fue de carácter exploratorio, orientada a descubrir información sobre el objeto de estudio específico, a fin de obtener nuevos datos, que se traduzca en nuevos conocimientos y por, sobre todo, que permita generar una primera medición que anualmente se vaya contrastando con nuevas mediciones, para conocer avances o retrocesos en los índices de confianza.

El diseño de la investigación fue no experimental, desarrollado en un tiempo de corte transversal, es decir, una medición única en un momento determinado (Diciembre 2017/ Febrero 2018). Teniendo como unidades de análisis a personas entre 16 a 35 años, sub-segmentadas en dos grupos: 16 a 24 años (43%) y 25 a 35 años (57%), pertenecientes a ciudades polos de desarrollo del Paraguay (Asunción/Central, Itapúa, Alto Paraná, Chaco Central), seleccionadas al azar por conglomerados, con un cálculo de muestra considerando un 5% de error y 95% de confianza; y, utilizando la técnica de encuesta mediante un cuestionario de preguntas cerradas y semi-abiertas, como instrumentos de investigación de campo.

La información recolectada fue clasificada en conformidad a los objetivos de la investigación, para luego ser procesada y analizada, mediante la tabulación correspondiente de cada uno de los datos, a fin de lograr síntesis y conclusiones asertivas.

Resultados

A continuación, los resultados obtenidos en la investigación:

1. Resultados Generales

- Número de Instituciones/Entidades sobre las cuales se hizo la medición: 16
 - o 6 Entidades del Sector Privado
 - o 10 Entidades del Sector Público.
- Nivel de Confianza Promedio Global: 64%
- Nivel de Confianza Promedio Global por parte del segmento 16 a 25 años: 66%
- Nivel de Confianza Promedio Global por parte del segmento 26 a 35 años: 63%
- Nivel de Confianza Promedio en el Sector Público: 56% (ambos segmentos)
- Nivel de Desconfianza Promedio en el Sector Público: 44% (ambos segmentos)

3 Bases teóricas para la metodología utilizada: Hernández, 2010; Corbetta, 2007; Namakforoosh, 2013

- Nivel de Confianza Promedio en el Sector Privado: 79% (ambos segmentos)
- Nivel de Desconfianza Promedio en el Sector Privado: 21% (ambos segmentos)
- Puntos máximos posibles en el Nivel de Confianza para cada Entidad: 525 puntos

2. Resultados sobre el Nivel de Confianza Institucional en Entidades del **Sector Público**

- Nivel de Confianza Global

Entidad	Global	
	Confía	No Confía
Instituciones Educativas	66%	34%
IPS	50%	50%
Medios de Comunicación	61%	39%
Militares	63%	37%
Ministerio Público	50%	50%
Municipalidades	56%	44%
Poder Ejecutivo	55%	45%
Poder Judicial	55%	45%
Poder Legislativo	50%	50%
Policía Nacional	52%	48%

Fuente: Elaboración Propia

- Nivel de Confianza en el Segmento de 16 a 25 años

Entidad	Segmento: 16 a 25 años	
	Confía	No Confía
Instituciones Educativas	71%	29%
IPS	44%	56%
Medios de Comunicación	69%	31%
Militares	64%	36%
Ministerio Público	56%	44%
Municipalidades	56%	44%
Poder Ejecutivo	56%	44%
Poder Judicial	56%	44%
Poder Legislativo	47%	53%
Policía Nacional	53%	47%

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados también indican que, para las personas de 16 a 25 años, el nivel de confianza en el sector público es de 57% y el nivel de desconfianza es de 43%

- Nivel de Confianza en el Segmento de 26 a 35 años

Entidad	Segmento: 26 a 35 años	
	Confía	No Confía
Instituciones Educativas	62%	38%
IPS	53%	47%
Medios de Comunicación	55%	45%
Militares	62%	38%
Ministerio Público	47%	53%
Municipalidades	57%	43%
Poder Ejecutivo	55%	45%
Poder Judicial	55%	45%
Poder Legislativo	53%	47%
Policía Nacional	52%	48%

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados también indican que, para las personas de 26 a 35 años, el nivel de

confianza en el sector público es de 55% y el nivel de desconfianza es de 45%

3. Resultados sobre el Nivel de Confianza Institucional en Entidades del **Sector Privado**

- Nivel de Confianza Global

Entidad	Global	
	Confía	No Confía
Bancos Internacionales	83%	17%
Bancos Nacionales	71%	29%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	64%	36%
Cooperativas de Producción	86%	14%
Empresas Privadas	83%	17%
Iglesias	86%	14%

Fuente: Elaboración Propia

- Nivel de Confianza en el Segmento de 16 a 25 años

Entidad	Segmento: 16 a 25 años	
	Confía	No Confía
Bancos Internacionales	82%	18%
Bancos Nacionales	71%	29%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	69%	31%
Cooperativas de Producción	89%	11%
Empresas Privadas	87%	13%
Iglesias	89%	11%

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados también indican que, para las personas de 16 a 25 años, el nivel de confianza en el sector privado es de 81% y el nivel de desconfianza es de 19%

- Nivel de Confianza en el Segmento de 26 a 35 años

Entidad	Segmento: 26 a 35 años	
	Confía	No Confía
Bancos Internacionales	83%	17%
Bancos Nacionales	72%	28%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	55%	45%
Cooperativas de Producción	83%	17%
Empresas Privadas	80%	20%
Iglesias	83%	17%

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados también indican que, para las personas de 26 a 35 años, el nivel de confianza en el sector privado es de 76% y el nivel de desconfianza es de 24%

Discusión

A partir de los resultados de la investigación se puede inferir que, en términos globales, para la población estudiada, el sector privado posee un nivel de confianza superior al sector público. Desde la perspectiva del desarrollo socio-económico, éste resultado presenta un lado positivo, porque permite al sector privado animarse a expandirse y crecer; sin embargo, el lado negativo, es que el ambiente para dicho crecimiento se ve frenado por la percepción de faltas de garantías para invertir en el país, que bien se puede contrastar con el informe sobre competitividad global del Foro Económico Mundial y visualizar que efectivamente los elementos de mayor dificultad para hacer negocios en el país, tiene que ver con la corrupción, excesiva burocracia gubernamental y garantías de inversión. (World Economic Forum, 2018).

En términos generales el nivel de confianza en las instituciones, tanto privadas como públicas (64% de nivel de confianza), se puede visualizar que, la población de 16 a 25 años tiene una percepción de confianza levemente mayor (66%) que la población de 26 a 35 años (63%), esto desde el punto de vista del desarrollo socio-económico es alentador, porque expresa que la generación emergente (16-25) está visualizando algunas señales de mejoramiento en el desempeño de las entidades; por supuesto, el índice aún es relativamente bajo, pero posee una tendencia positiva; mientras que para la generación emergente (26-35), quienes constituyen la mayoría de la mano de obra activa actualmente, la desconfianza es levemente mayor respecto al su percepción sobre las instituciones.

Al observar los resultados relacionados al sector público, los índices sobre el nivel de confianza institucional, revelan una fragilidad y vulnerabilidad en gran escala para el desarrollo socio-económico del país. En términos globales, la generación emergente solo confía en un 56%; aunque con una tendencia levemente de mayor confianza en el segmento 16-25. Las implicaciones de un escenario como tal, principalmente se traduce en falta de garantías para la inversión, y secundariamente, presenta:

- Menor interés en que los empresarios locales deseen invertir en el mercado local.
- Menores fuentes de trabajo e incorporación de tecnología de producción.
- Menor capital extranjero destinado a inversiones productivas.
- Generación de un ambiente de negocios tóxico y poco competitivo.

Por otro lado, desde la perspectiva de los resultados relacionados al sector privado, los índices sobre el nivel de confianza institucional, son más alentadores, pues indican que este sector puede convertirse en un agente de alta participación para el desarrollo socio-económico del país. Los resultados indican que las instituciones de sector privado son percibidas como más confiables, alcanzando un índice global del 79%, siendo la generación de 16-25 la de mayor expresión de confianza en este sector con un 81% comparativamente al 76% expresado por la generación 26-35. Este contexto alentador, respecto al sector privado, indica que el comportamiento empresarial y de las

organizaciones no lucrativas pertenecientes al sector privado, han logrado comprender la importancia de la transparencia, la productividad y competitividad como palancas para el crecimiento y el desarrollo. Este escenario, permite:

- Mayor interés hacia el incremento de emprendimientos emergentes de capital privado
- Mayor confianza en ingresar a un mercado más globalizado (ánimo y perspectiva hacia la exportación)
- Mayor conciencia de la necesidad de mejora continua en las capacidades y habilidades de la mano de obra.
- Mayor tendencia a la formalización, certificación y acreditaciones como palancas para el crecimiento y expansión.
- Incremento en el involucramiento, asociación y trabajo conjunto para el desarrollo de proyectos (principalmente en el caso de instituciones sin fines de lucro del sector privado).

Conclusión

La confianza es fundamental para lograr que una sociedad, tanto desde la perspectiva social como también económica, logre sobresalir y expandirse. Esto debido a que, la confianza, constituye uno de los lazos de vinculación interpersonal más sostenibles en el tiempo; y que llevándolo al campo del desarrollo socio-económico, repercute en la mayor apertura al relacionamiento entre personas, instituciones y empresas, generando que el ciclo de la economía tenga más chance de prosperar.

En el ámbito del desarrollo, hay muchos factores que intervienen en la generación de riqueza, en el sentido amplio de la palabra, como, por ejemplo: el crecimiento poblacional que genera mayor necesidad de demanda de productos y servicios, la incorporación de tecnología que incrementa la efectividad en el uso de los recursos, la aplicación de innovadoras estrategias de gestión que ayuda a incrementar las fortalezas y mitigar las debilidades de una unidad productiva. Pero, nada es más relevante que la confianza. Porque la confianza es el tejido neurálgico del desarrollo genuino, inclusivo y expansivo.

La medición continua de los índices de confianza institucional, permitirá, por un lado, diagnosticar potenciales puntos críticos sobre los cuales actuar con visión estratégica y firmeza en las decisiones; y, por otro lado, evaluar los avances logrados en materia de políticas sociales, económicas y públicas como resultado de las decisiones que las instituciones ejecutan en sus diferentes ámbitos de actuación para fortalecer sus índices de confianza.

Es preciso, tener presente que, para lograr avanzar hacia una mayor competitividad del país, todos los sectores deben articular esfuerzos en conjunto; es decir, tanto el sector público como el privado necesitan comprometerse con un mayor diálogo y trabajo conjunto para articular acciones que permitan a Paraguay ser una nación más confiable, tanto para el mercado local como el internacional.

Los problemas ocasionados por la falta de confianza, no benefician al país ni a las futuras generaciones. De allí, la relevancia de incrementar acciones para fortalecer la percepción real de confianza en el gobierno, las empresas, las ONGs, medios de comunicación, grupos sectoriales y toda institución formalmente establecida en el país. Sólo de esa manera, será factible lograr que las actitudes sean más positivas hacia el desarrollo, y que las oportunidades para incrementar la calidad de vida de la población sean más reales que ficticias.

Bibliografía

- Carballo, M. (2005). *Valores culturales en el cambio de milenio*. Buenos Aires: Nueva Mayoría.
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España S.A.
- Covey, S. M. (2008). *El Factor Confianza*. Barcelona, Ediciones Paidós Ibérica
- Hernández, R. y Otros (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta. Ed. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A
- ISOFocus (2014). *El factor confianza*. En ISOfocus, la revista de la Organización Internacional de Normalización, Noviembre-Diciembre 2014. Recuperado de [https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20\(2013-NOW\)/sp/isofocus_107.pdf](https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/news/magazine/ISOfocus%20(2013-NOW)/sp/isofocus_107.pdf)
- Maxwell, J. (2015). *Vivir intencionalmente*. Lake Mary, Florida: Casa Creación.
- Namakforoosh, M. (2013). *Metodología de la Investigación*. 2da. Ed. México D.F.: Editorial Limusa S.A
- North, D. C. (1990). *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*. New York: Cambridge University Press.
- Páez, D. & Campos, M. (2004). *Cultura, evitación de la incertidumbre y confianza interpersonal*. En D. Páez, I. Fernández, S. Ubillos & E. Zubieta (Coords.). *Psicología social, cultura y educación*. Madrid: Pearson Educación.
- Peyrefitte, A. (1996). *La sociedad de la confianza*. Santiago de Chile: Editorial Andrés Bello.
- Porter, M. (2009). *Ser competitivo*. Barcelona: Deusto.
- Rivera, J. & Páez, D. (2007). *Emotional Climate, Human Security, and Cultures of Peace*. En *Journal of Social Issues*, Vol. 63, No. 2, 2007, pp. 233-253. Recuperado de [https://www.ehu.eus/documents/1463215/1504269/de_Rivera_&_P%E2%80%A0ez_\(2007\).pdf](https://www.ehu.eus/documents/1463215/1504269/de_Rivera_&_P%E2%80%A0ez_(2007).pdf)
- Tracy, B. (2009). *El camino hacia la riqueza en acción* Nashville, Grupo Nelson.
- Transparency International (2017). *Corrupción en ascenso en América Latina y el Caribe*. Recuperado de https://www.transparency.org/news/feature/corrupcion_en_ascenso_en_america_latina_y_el_caribe
- World Economic Forum. (2015). *La confianza importa en los negocios*. Recuperado de <https://es.weforum.org/agenda/2015/01/la-confianza-importa-en-los-negocios/>
- World Economic Forum. (2018). *The Global Competitiveness Report 2017–2018*. Recuperado de <http://www3.weforum.org/docs/GCR2017-2018/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2017%E2%80%932018.pdf>