



20-N: Administrar la (des)confianza

Descripción

El reto de la confianza

Todavía resuena en los oídos incluso de quienes no fuimos contemporáneos. Cuerpo erguido, mirada firme, tono grave... El 13 de mayo de 1940 Winston Churchill se presentaba ante la Cámara de los Comunes para pedir la confianza. Sentía en su voluminoso cuerpo el peso de un país en plena crisis bélica. Tal y como acababa de decir a su recién nombrado gobierno, manifestaría: «No tengo más que ofrecer que sangre, esfuerzo, lágrimas y sudor». Esperaba, a cambio, la confianza de un país que se encontraba ante «la prueba de la más penosa naturaleza».

El pasado 20-N redibuja el mapa del Congreso y, con ello, el de la confianza de la que gozan los distintos partidos políticos para abordar la situación del país en uno de sus más difíciles momentos. *Grosso modo*, los resultados son los siguientes (al cierre de estas páginas no se cuenta con los datos definitivos del escrutinio del CERA). El PP obtiene el mejor resultado de su historia, elevando su techo a 10.830.693 votos (medio millón más) y consolidando su fuerte suelo —así se mantiene desde 1996— de 9.700.000. El PSOE pasa de su máximo histórico, logrado en 2008 (11.289.325) a su mínimo (6.973.880), bajando aún más su débil suelo de 7.900.000 (del año 2000), y alargando el margen de fluctuación en más de cuatro millones de votos.

Durante estos días han circulado distintas interpretaciones de estos resultados. En un extremo está la interpretación que afirma que el crecimiento del PP en solo medio millón de votos frente a la gran pérdida del PSOE de 4.300.000 indica que los votantes socialistas continúan castigando a su partido con la «mera» abstención, y que apenas se produce traslado de votos.

Pero hay interpretaciones «trasvasistas» que, aplicando los datos de la matriz de transferencia de voto aportados por distintas encuestas y descontando el voto que el PP pierde en algunas provincias a favor de UPyD, consideran que solo la cuarta parte de los votantes socialistas que se van castigando con la abstención; el resto se pasa a otras opciones. Según esta interpretación, las del 20-N serían las elecciones de la historia de la democracia en las que se ha producido un mayor movimiento de la izquierda hacia otras fuerzas políticas: un traspaso en el que IU recupera algo del voto que se le fugó al PSOE (unos 700.000), UPyD gana de este otros 700.000; y en definitiva, son las elecciones del mayor trasvase de la izquierda al centro-derecha (más de medio millón de votantes socialistas que lo fueron en el 2008 se pasan al PP y casi 200.000 a CiU) (Canel, *El País*, 22/11/2011, p. 37). Interpretaciones aún más trasvasistas calculan hasta en 1.200.000 de votantes socialistas que el 20-N se pasaron al Partido Popular (Toharia, *El País*, 27/11/2011, pp. 6-7).

Tanto las interpretaciones más trasvasistas como las menos —unas y otras se podrán precisar mejor con estudios poselectorales— apuntan algo común, que merece análisis más profundos: el 20-N redibuja la confianza del votante, con mensajes claros tanto para el PSOE («Retiramos la confianza») como para el PP y otros partidos («Depositamos confianza»). Al igual que en otros países, el 20N es una expresión de que los ciudadanos ansían poder confiar en alguien o algo, que sea digno de acaparar los esfuerzos que reclama la grave situación que se está atravesando.

El presente artículo trata de ir más allá de los resultados con el fin de analizar las causas y consecuencias de la (des)confianza que se ha puesto en juego con estos comicios y que los partidos tienen ahora que gestionar.

Apuntes para conocer el caudal de confianza de los partidos

El estudio de la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas adquiere relevancia en el contexto de una crisis económica global. Con variables que expresan explícitamente la confianza así como con otros elementos relacionados (popularidad, satisfacción, participación, etc.), se analiza qué merece la confianza del votante y qué puede hacer que ésta se pierda.

Trasladando el análisis que hacen algunos autores sobre la confianza en las corporaciones, se dice que la gente confía en un partido —de gobierno o de oposición— cuando lo percibe como íntegro (es decir, cuando cree que actúa en justicia), fiable (cumple sus promesas) y competente (capaz de hacer lo que promete) (Grunig y Hon, 1999).

Para analizar la confianza en las organizaciones políticas los estudiosos distinguen el apoyo *genérico* (que es la confianza en el sistema, el régimen, las instituciones, etc.), del apoyo *específico* (que es el apoyo a unas medidas concretas, y que se da cuando se está satisfecho con unos resultados de gestión). Un apoyo específico continuado puede incrementar el apoyo genérico: el ciudadano satisfecho con lo que un gobierno hace estará también satisfecho con el régimen o sistema que le legitima para actuar. Y viceversa: el ciudadano satisfecho con el sistema está más abierto a las actuaciones de un gobierno concreto.

Pero lo inverso también se produce: errores continuados de la gestión del gobierno pueden producir falta de apoyo específico y, en el largo plazo, un malestar sobre el sistema que le dio la autoridad. Como resultado del descenso de los apoyos específicos descenderá también la confianza general, y

habrá más desafección y distanciamiento (Bouckaert y Van de Walle, 2001).

La confianza en un gobierno es multicausal y contingente (Citrin y Green, 1986): unas veces se debe a la buena (mala) gestión y otras a la popularidad de su líder. Así, por ejemplo, puede pasar que la gente confíe en el gobierno porque considera que este gestiona bien, aunque no valora positivamente a su líder; o al revés, que la gente confíe en el gobierno porque confía en su líder, aunque no valore su gestión tan positivamente.

Las causas de la desconfianza pueden estar en la economía, en la situación social y cultural, en la polarización de los partidos, en los escándalos, o en la erosión de la autoridad institucional, o... en una mezcla de todo (Nye, Zelikow y King, 1997).

La confianza además se «inercia» por la adscripción partidista. Varios y diversos estudios constatan los prejuicios que los votantes proyectan: tienden a confiar en el líder y en el gobierno si es de su partido, ya sea buena o mala la gestión que se lleve a cabo (Canel, 2007).

Las expectativas que el ciudadano proyecta sobre la capacidad de los partidos juegan un papel importante en la evaluación de la confianza que en ellos tienen (Bouckaert y Van de Walle, 2001). Se pueden manejar algo las expectativas con la comunicación; pero la creación de expectativas ha de ir acompañada de la posibilidad de cumplirlas. Si no, el efecto será negativo: cuanto más arriba suba un gobierno de manera ficticia, más fuerte será su caída.

Los estudiosos afirman, además, que la confianza se construye y destruye en el tiempo: se confía en la organización que atesora un comportamiento consecuente con su pasado y que le hace, por tanto, previsible de cara al futuro; quien genera incertidumbre es porque no se sabe bien qué se puede esperar de él (Bouckaert y Van de Walle, 2001).

Los estudiosos concluyen, por último, que no hay atajos para recuperar una confianza perdida: se requiere un costoso trabajo de buena gestión, la consistencia ideológica, la integridad ética y una buena comunicación.

Leer la confianza en los resultados electorales del 20-N

A la luz de los resultados del 20-N, así como de los datos del CIS y otros barómetros de opinión de la última legislatura, se pueden realizar las siguientes consideraciones.

El sistema de gobierno español goza de la confianza genérica por parte de los ciudadanos: el sistema político y la democracia española recibe evaluaciones relativamente positivas. Esta confianza genérica está expresada en la participación del 20-N: con dos puntos menos que en 2008, sitúa esta cita electoral solo ligeramente por debajo de la media. Aunque los datos del voto en blanco y nulo no son despreciables (son ligeramente los más altos de las elecciones generales, particularmente los del Senado), indican la presencia latente de una protesta que esta vez ha optado por diversas opciones políticas.

Los barómetros de opinión reflejan un continuado descenso de la confianza específica en el gobierno saliente, que se inicia en julio de 2008, posiblemente asociado al también continuado descenso de la popularidad de su presidente y de su gestión. Por tanto, y utilizando ahora los términos del epígrafe anterior, el 20-N indica un descenso de la confianza de los españoles en un gobierno específico, que

no en el sistema, que además ha sido utilizado por éstos para revocar y ratificar confianza.

Es casi una obviedad decir que el PSOE ha perdido la confianza de su votante. Para un mayor análisis, resulta interesante comparar los juicios que en el barómetro del CIS de octubre formulan los socialistas que manifiestan la intención de mantenerse en el PSOE con los juicios que formulan los socialistas que manifiestan la intención de cambiar de opción. Los primeros, que corresponden a los siete millones del suelo que tiene el PSOE, dan valoraciones más altas que el resto a la gestión de gobierno y a la popularidad de su líder; pero además, otorgan buena nota a la gestión que el saliente gobierno socialista ha realizado durante los últimos años de la política económica y de la política de empleo. El PSOE, por tanto, debe su suelo a la confianza de sus fieles que, inercialmente por su adscripción partidista, son capaces de exonerar de culpa al que ha sido su gobierno y líder.

Los socialistas que en octubre manifiestan la intención de cambiar de opción (los 4.300.000 que el PSOE ha perdido) otorgan valores negativos al gobierno por el que votaron, a su líder, a su gestión y, por supuesto, a la confianza que este le genera. Por tanto, la confianza que pierde el PSOE puede tener su causa en la desvinculación de la adscripción partidista de más de la tercera parte de sus votantes, para quienes otros criterios toman más peso a la hora de votar que el de la unión con el que fuera su partido.

Los resultados del 20-N permiten decir que el PP obtiene un importante caudal de confianza. Es, por una parte, la renovación de la confianza de quienes tiene consigo desde hace tiempo, su sólido y elevado suelo de nueve millones y medio de votantes. Pero, por otra, es la confianza que le otorga un votante socialista que se le incorpora: según barómetros de opinión, es alguien que pone mala nota al gobierno por el que optó en el 2008, así como a su líder. Un votante exsocialista, que tampoco pone buena nota a Rajoy y que considera que el PSOE lo haría mejor que el PP solo en política antiterrorista, suspende a su partido de antaño no solo en las políticas esperables (economía, empleo, exterior o infraestructuras), sino incluso en educación, sanidad, seguridad ciudadana, vivienda, inmigración, políticas sociales y políticas de igualdad hombre/mujer. El PP, por tanto, tendrá que administrar la confianza que le deposita alguien que castiga a su partido de procedencia pero no solo por la gestión económica sino por un modelo de sociedad y de país, así como por la falta de eficacia.

Por último, cabe decir que tanto la pérdida que tiene el PSOE como la ganancia que obtiene el PP no parecen encontrar su explicación en el líder. Rubalcaba y Rajoy no superan el aprobado, como tampoco la mayor parte de los líderes evaluados durante los últimos meses, muchos de los cuales han cosechado incremento de voto en las elecciones del 20-N. Al igual que en otros países del entorno, la crisis económica está reduciendo no solo la influencia del partidismo en la decisión del voto, así como en la evaluación de los líderes y de la gestión pública; está, además, trasladando el motivo de la confianza más hacia el equipo y la gestión que en la persona que lidera. La crisis puede estar, por tanto, reduciendo la excesiva personalización de la política en la que se ha caído en las últimas décadas.

Recuperar confianza, mantener confianza

Con el 20-N se inicia para el PSOE y el PP la importante tarea de gestionar la (des)confianza que han expresado sus votantes.

Primero, porque el electorado español cada vez más decide y evalúa conforme a resultados de

gestión y ya no tiene tanto en cuenta la personalidad del líder, los partidos y gobiernos tienen que priorizar en su agenda y comunicación la proyección del equipo, del trabajo y, en fin, de un liderazgo institucional.

Segundo, porque los ciudadanos parecen ser cada vez menos de siglas y más de proyectos, y porque la desconfianza dificulta la gestión, los partidos y gobiernos tienen que hacerse más capaces de esperar a los ciudadanos con un futuro para el que nadie puede escatimar esfuerzos.

Tercero, porque la gente evalúa según sus expectativas; porque las expectativas falsas (causadas por grandilocuentes promesas) tienen efecto negativo (provocan decepción); porque las expectativas confusas (causadas por ausencia o defectos de información) distancian (la gente no sabe qué esperar y el gobierno aparece como inconsciente)..., hay que comunicar gestionando unas expectativas que estén lo más cerca posible de lo viable, de manera que la gente conozca qué parte del esfuerzo le corresponde y qué, cuándo y cuánto es lo que toca exigir al gobierno.

En este empeño partidos y gobiernos tendrán que combinar un costoso trabajo de gestión con una buena comunicación (abordando los importantes retos que a esta se le presentan, tanto en su estructura como en su organización; ver Canel, en prensa), para hacerse merecedores, en definitiva, de una confianza tan necesaria como la que en su día pidiera Churchill para sacar al país de una también difícil situación.

Referencias

Bouckaert, G., y Van de Walle, S. (2001): «Government Performance and Trust in Government», *Paper for the Permanent Study Group of Productivity and Quality in the Public Sector at the EGPA Annual Conference*, Vaasa, Finlandia, septiembre, pp. 5-8.

Canel, M. J. (2007): *La comunicación de las instituciones públicas*, Madrid, Tecnos.

Canel, M. J. (en prensa): «Government communication in Spain». En Sanders, K., y Canel, M. J., *Government communication. Cases and challenges*, Londres, Bloomsbury.

Citrin, J., y Green, D. P. (1986): «Presidential leadership and the resurgence of trust in Government», *British Journal of Political Science*, vol. 16, 4, pp. 431-453.

Grunig, J. E., y Hon, L. (1999): *Guidelines for measuring relationships in Public Relations*, Florida, The Institute for Public Relations.

Nye, J. S.; Zelikow, P. D., y King, D. C. (1997): *Why people do-n't trust Government*, Chicago, Harvard University Press.

Fecha de creación

19/12/2011

Autor

Maria José Canel