

Estudio: Fortaleciendo la confianza institucional utilizando las ciencias del comportamiento en Colombia

Proyecto Capstone - Primavera 2024

Fundación Corona + Columbia University





Pregunta guía:

¿Cómo fortalecer la confianza de la ciudadanía hacia las instituciones públicas locales, utilizando las ciencias del comportamiento en Colombia?

CONTEXTO



¿Por qué es importante la confianza?

1



Estabilidad económica, innovación e integración del mercado

2



Aumentar la participación y la cooperación ciudadana (cs)

3



Políticas públicas más adecuadas

4



Cumplimiento de normativas y decisiones

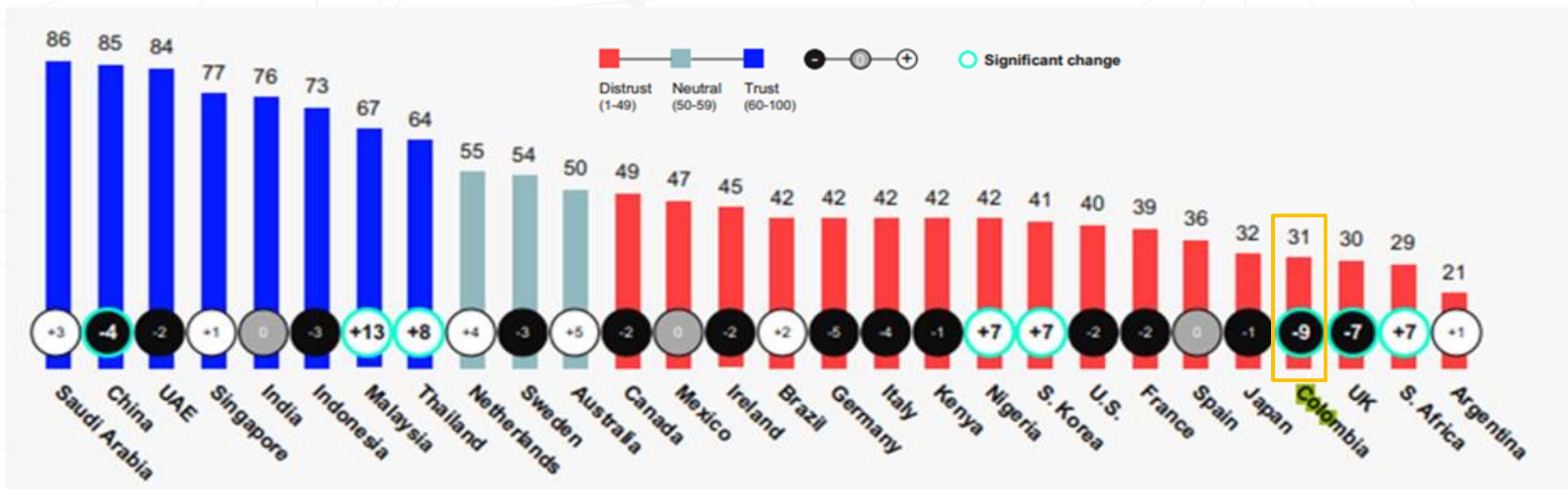
5



Mejorar la democracia y el desarrollo



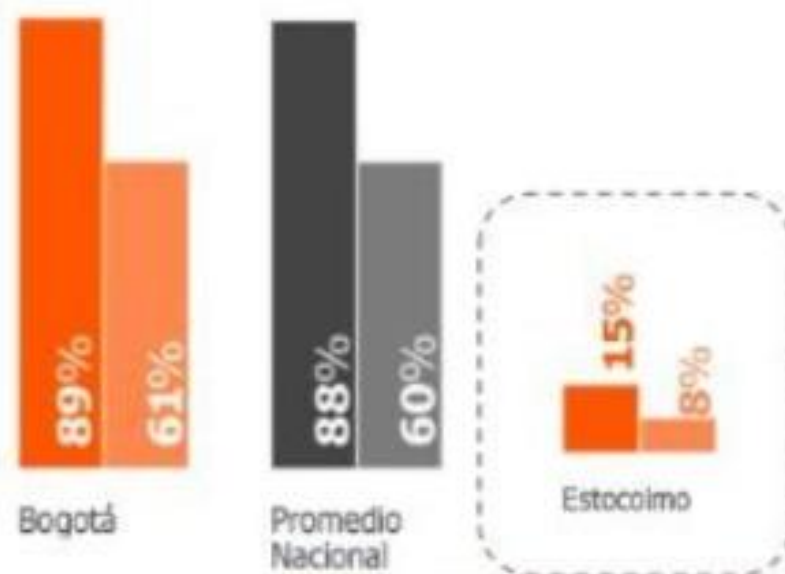
Los niveles de confianza institucional son alarmantemente bajos en Colombia





Percepción de integridad del "otro"

Percepción de corrupción (ECC 2018)



Más de la mitad de lxs funcionarxs públicos son corruptos

Más de la mitad de la ciudadanía es corrupta

ENFOQUE METODOLÓGICO



MIND, SOCIETY,
AND BEHAVIOR

Ciencias del comportamiento y cambio cultural: ¿por qué es importante este enfoque?

Campo interdisciplinario en el que la psicología, la economía, la sociología, la neurociencia, la antropología y la comunicación, entre otras disciplinas, se reúnen para comprender los factores que intervienen en nuestras decisiones y comportamientos.

- ✓ Ir más allá del "homo economicus" para generar + beneficio social.
- ✓ Ir más allá del *entusiasmo legalista*, como un complemento, para resolver problemas sociales en ciudades y organizaciones.
- ✓ Reconocer nuestros comportamientos se ven afectados por factores como:

LO AUTOMÁTICO
MENTE

LO SOCIAL
CONTEXTO

LOS MODELOS
MENTALES
CULTURA



Concepto: modelo mental

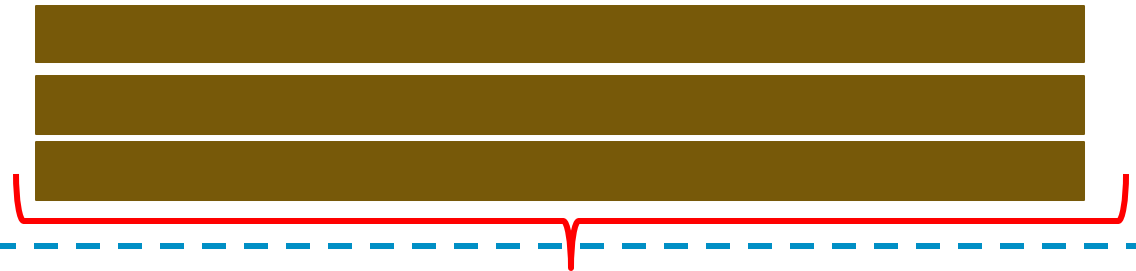
...son **representaciones o marcos cognitivos simplificados** que las personas utilizamos para comprender, interpretar y dar sentido al mundo que las rodea. Estos **constructos mentales** nos ayudan a **procesar información, resolver problemas y tomar decisiones organizando información compleja en estructuras mentales más manejables**. Pueden verse moldeados por experiencias personales, antecedentes culturales, educación y otros factores, y pueden influir en la forma en que las personas perciben y reaccionan ante diversas situaciones y estímulos (Hoff, 2023).

¿Cómo fortalecer la confianza de la ciudadanía hacia gobiernos locales?

1



¿Cuales son los elementos que configuran el modelo mental de desconfianza? (+ a largo plazo)



2



¿Cuáles son los factores **actuales** para la falta de confianza?



3



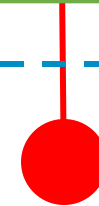
¿Cómo abordar estas causas?



4



¿Qué experimentos o acciones se pueden realizar para mejorar la confianza?



Teoría de cambio

1 - MODELO MENTAL COMPARTIDO :

Orientado a la desconfianza

- Eventos históricos (traumas)
- Experiencias negativas del pasado, tanto colectivas como individuales
- Observación de conductas desconfiadas de otras personas - cultura



2 - COMPORTAMIENTO:

Guiados por la desconfianza

- Conducta "antisocial"
- Incumplimiento de las normas
- Falta de compromiso



3 - INTERVENCIÓN

- Exponer a las personas a nuevos tipos de interacciones (positivas) con el gobierno.
- Observación de nuevos tipos de patrones sociales



**Cambio en los
modelos mentales
basado en ciencias
del comportamiento**

4 - CAMBIO EN LA PERCEPCIÓN

- Desafiar los estereotipos
- Generar nuevos sentimientos
- Los cambios en la percepción generarán nuevos modelos mentales más orientados a la confianza.



HALLAZGOS



Principales razones actuales de la falta de confianza en interacción ciudadanía-> gobierno

Deficiente* provisión del servicio público

- Débil capacidad institucional y desafíos para navegar en el sistema
- Desconexión entre la burocracia y la ciudadanía, interacciones poco agradables
- Discontinuidad de políticas y personal
- Funcionarixs públicos a menudo no se sienten valiosos

Sesgos negativo sobre funcionarios

- Los sesgos negativos sobresalen en la imagen del servicio público (estereotipos)
- La idea general de que funcinarixs son corruptos es una barrera enorme
- Analfabetismo digital y falta de transparencia limitan entendimiento de información
- Complejidad y opacidad de cómo operan los gobiernos y toman las decisiones

Participación

- No se cree que el esfuerzo de participar resulte en soluciones
- Disposición poco colaborativa hacia el bien común
- Apropiación de los canales de participación por "participologos" con intereses personales
- Desconocimiento de las herramientas de participación



A la práctica: zoom grupos focales



Demografía

Grupos focales: funcionarios públicos/ciudadanía en **Bogotá, Yumbo y en Barranquilla.**



A/B Testing (pensamiento rapido)

Respuesta intuitivamente a 15 propuestas:

- Foco en percepción
- Nuevos tipos de interacciones positivas
- Cooperación, transparencia y comunicación
- Centrado en servicio cívico / institucionalidad en general
- Posibilidad de restaurar credibilidad y reputación de quienes trabajan en gobierno



Free Ranking (pensamiento lento)

Información sobre cómo las personas piensan y procesan recomendaciones cuando se les da más tiempo para pensar.



Resultados grupos focales experimentales

Intervenciones	
F. Recibe una invitación a una iniciativa liderada por tu municipio en la que vecinos y funcionarios públicos se unen para identificar un problema en tu comunidad y desarrollar un proyecto para solucionarlo.	Participación y acción colectiva
O. Las Juntas Administradoras Locales (JAL) se fortalecen en capacidades, conocimientos y prácticas para que respondan de manera más adecuada y transparente a las necesidades ciudadanas de los barrios en los que operan.	Cualificación de líderes y grupos asociados a la participación
E. Asiste a un espacio de participación ciudadana de la alcaldía y recibe un texto de agradecimiento e información posterior que le da cuenta de las acciones que se realizaron a raíz del espacio en el que estuvo.	Respuesta efectiva y comunicación intensificada

Recomendaciones para mejorar la experiencia de participación

- ★ Agradecer y retroalimentar
- ★ Información que detalle como decisiones utilizaron insumos de la ciudadanía
- ★ Experiencias memorables a compartir
- ★ Líderes que inspiran y enseñan



- ★ Campañas inspiracionales
- ★ Promover uso del espacio público en actividades colectivas
- ★ Interacción continua con funcionarios públicos

- Creación de comunidades: fomento de la cultura cívica y la autoeficacia
- Percepción imparcial del servicio público
- Difundir la comprensión

- ★ Reforzar la importancia de la participación de cada persona
- ★ Promover la colaboración en la resolución de problemas
- ★ Espacios pedagógicos sobre valor de participar



Aplicaciones, lineamientos y pistas para la acción en procesos concretos como:

Asambleas ciudadanas deliberativas en
Bogotá - Alcaldía Distrital

PISTAS GENERALES PARA LA ACCIÓN

Pistas de acción para mejora de la confianza

1. Accountability, transparencia y servicio:
cumplir acuerdos y evidenciar el proceso

Confianza institucional

- Ej. E Abierto ("Obras públicas" y fortalecimiento servidores con foco en quienes atienden a ciudadanía)

2. Hipótesis del contacto:
facilitar interacciones significativas entre distintitxs

Confianza interpersonal

- Ej. Programas liderazgo colectivo que evidencian efectos en mejora confianza y confiabilidad

3. Narrativas y comunicaciones que potencien lo positivo

Confianza generalizada

- Ej. De NiNis a jóvenes con potencial
- Ej. Nuestra Barranquilla, transformando representaciones de juventudes

4. Cooperación y participación en torno agendas comunes

Confianza generalizada

- Ej. Experimento cooperación entre vecinos de Bilbao por disposición de residuos

¡Gracias!

Más información:

Tatiana Forero Torres

tforero@fcorona.org