

Capítulo 11

Resultados fundamentales del gobierno

11.1. CONFIANZA EN EL GOBIERNO

La confianza se define como la creencia de una persona de que otra persona o institución actuarán de manera consistente con sus expectativas de comportamiento positivo (OCDE, 2017a). La confianza es uno de los fundamentos más importantes sobre los cuales se construye la legitimidad y la sostenibilidad del sistema político y es clave para garantizar el cumplimiento con las regulaciones y con el sistema tributario. La confianza en el gobierno es esencial para la cohesión social y el bienestar, ya que afecta la capacidad del gobierno para implementar reformas. En consecuencia, es necesaria para el funcionamiento justo y efectivo de las instituciones públicas. Existe un consenso en la literatura académica de que la confianza influye en la relación entre las personas y su gobierno y tiene un impacto en los resultados de las políticas públicas (OCDE, 2017b).

En la actualidad, la fuente disponible más completa de datos de confianza internacionalmente comparables es la Encuesta Mundial Gallup que cubre a ALC y a los países de la OCDE. En promedio, los niveles de confianza en ALC alcanzaron el 33,9% en 2018, 4,4 puntos porcentuales (p.p.) menos que en 2007, y por debajo del promedio de la OCDE de 45%. Los países de ALC donde la confianza en el gobierno es más alta son Costa Rica (48%), Guatemala (46%) y Paraguay (46%). En el otro extremo del espectro, la confianza es más baja en Argentina (26%), Venezuela (24%) y Brasil (17%). Entre 2007 y 2018, la confianza aumentó más en Paraguay (29 p.p.), Ecuador (28 p.p.) y Jamaica (17 p.p.), mientras que las mayores reducciones se produjeron en Venezuela (39 p.p.), Uruguay (25 p.p.) y Colombia (24 p.p.).

Los niveles de confianza también varían entre los grupos generacionales. Solo el 33,1% de los que tienen entre 15 y 29 años señalaron que confiaban en el gobierno en comparación con el 40,1% de los que tienen 50 años o más, una diferencia promedio que es estadísticamente significativa. Si bien existen diferencias estadísticamente significativas en ALC para algunos países entre estas cohortes de edad, en promedio las diferencias en los países de la OCDE no lo son. En 2018, las mayores diferencias en los niveles de confianza entre las cohortes de más edad y más jóvenes en ALC se observaron en Chile (23 p.p.), Venezuela (21 p.p.), Costa Rica (14 p.p.) y Colombia (14 p.p.). Los jóvenes en los países de ALC tienden a tener niveles de educación más altos que sus padres, así como también un mayor acceso a las nuevas tecnologías e información, todos estos factores contribuyen a configurar expectativas más altas y pueden aumentar las demandas hacia los gobiernos.

Las medidas de confianza en el gobierno proporcionan una señal sobre la relación actual de la sociedad con sus instituciones. También podrían leerse como una evaluación de cómo están funcionando los gobiernos y cómo se gestionan los asuntos públicos, y potencialmente también podrían ser predictores de agitación social. Sin embargo, la confianza está influenciada por una amplia gama de factores, incluida la aprobación del los líderes. Además, de acuerdo con la literatura académica, otros factores como la integridad del sector público, el nivel de apertura del

gobierno, la calidad de los servicios y la equidad percibida también podrían desempeñar un papel en los niveles de confianza declarados (OCDE, 2017b). Una mejor comprensión de los determinantes de la confianza requiere descomponer su multidimensionalidad. En consecuencia, se necesitan medidas refinadas de la confianza en el gobierno y en las instituciones públicas, así como de sus determinantes, para que los gobiernos puedan proponer y ajustar acciones destinadas a recuperar la confianza de los ciudadanos.

Metodología y definiciones

Los datos se derivan de la Encuesta Mundial Gallup (EMG), que utiliza una muestra estadísticamente representativa, generalmente de aproximadamente 1 000 ciudadanos en cada país. Sin embargo, en algunos países, las muestras pueden ser más pequeñas y/o referirse exclusivamente a la capital o las ciudades más grandes. La EMG incluye preguntas sobre la confianza en las instituciones financieras, el sistema judicial, la policía local, el ejército y el gobierno nacional, así como una pregunta sobre la aprobación del liderazgo político. La pregunta sobre la confianza en el gobierno nacional no diferencia entre los políticos y la burocracia ni especifica qué partes del gobierno nacional se evalúan. Puede encontrar más información sobre la Encuesta Mundial Gallup en: www.gallup.com/services/170945/world-poll.aspx.

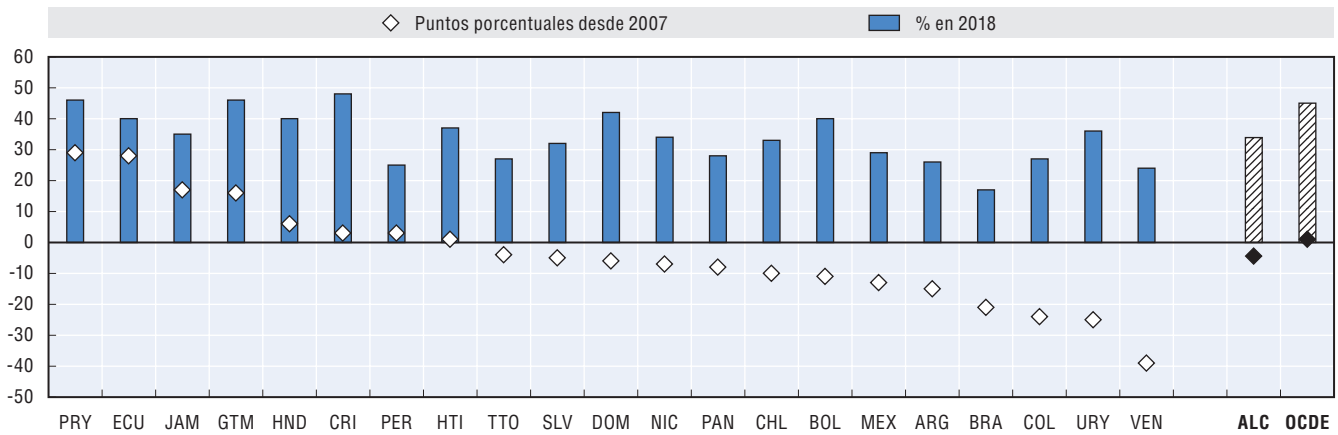
Bibliografía complementaria

- González, S. and C. Smith (2017), "The accuracy of measures of institutional trust in household surveys: Evidence from the OECD Trust Database", *OECD Statistics Working Papers No. 2017/11*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/110.1787/d839bd50-en>.
- OECD (2017a), *OECD Guidelines on Measuring Trust*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/110.1787/9789264278219-en>.
- OECD (2017b), *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/110.1787/9789264268920-en>.

Notas para los gráficos

- 11.1 Los datos se refieren al porcentaje de personas que respondieron "sí" a la pregunta "¿Confía en su gobierno nacional? Los datos de Jamaica, Perú, Trinidad y Tobago son de 2017 en lugar de 2018. Datos de Ecuador, Haití, Jamaica, Panamá y Trinidad y Tobago son de 2006 en lugar de 2007.
- 11.2 intervalos de confianza del 95% están representados por H. Los datos de Jamaica y Trinidad y Tobago son de 2017 en lugar de 2018.
- 11.3 Los datos para la aprobación del liderazgo del país representan el porcentaje de respuestas de "aprobación" a la pregunta: "¿Aprueba o desaprueba el desempeño del liderazgo en este país? Los datos de Jamaica son de 2017 en lugar de 2018.

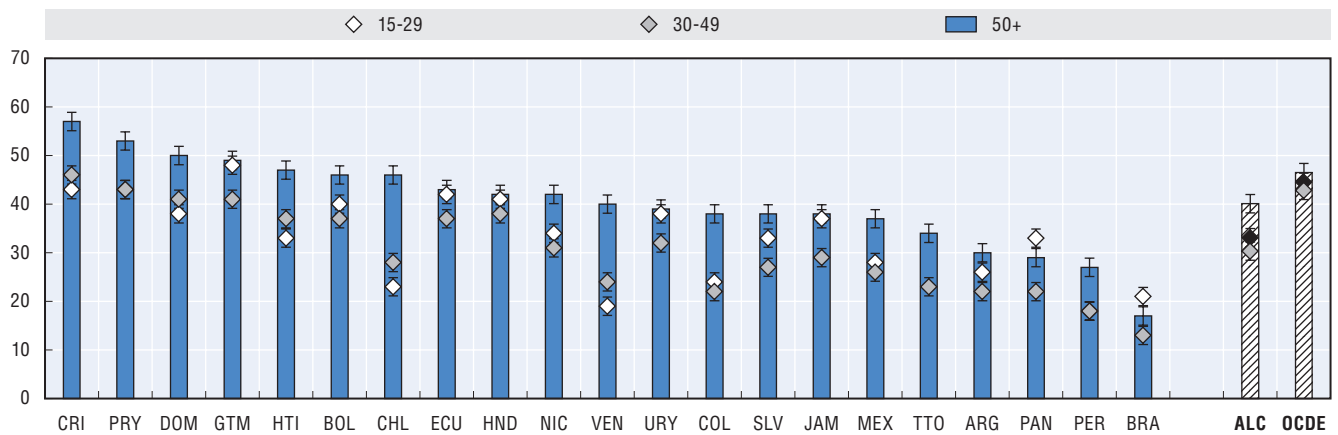
11.1. Confianza en el gobierno nacional en 2018 y su cambio desde 2007



Fuente: Encuesta Mundial Gallup (2019)

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888934096331>

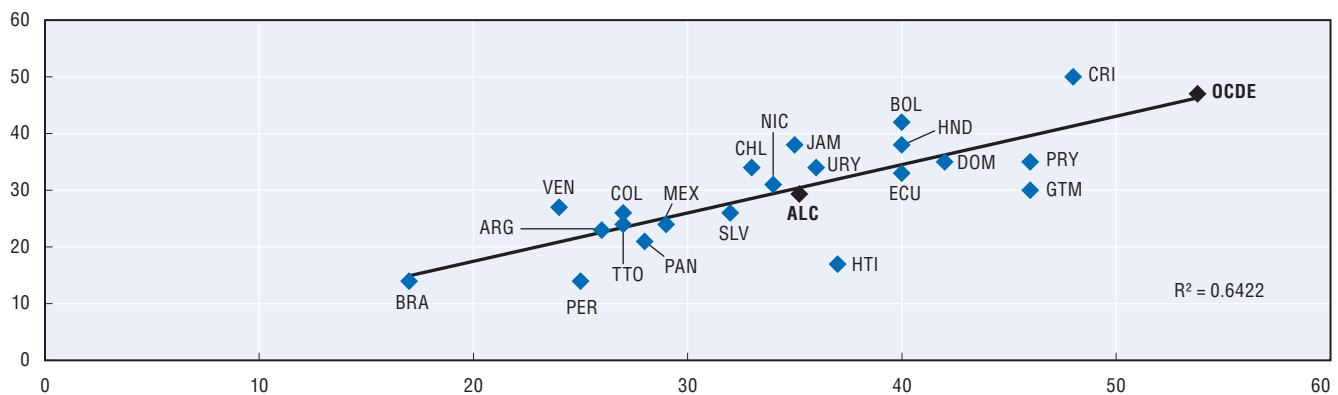
11.2. Confianza en el gobierno nacional por grupo de edad, 2018



Fuente: Encuesta Mundial Gallup (2019)

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888934096350>

11.3. Correlación entre la confianza en el gobierno nacional y la aprobación del liderazgo en los países de ALC, 2018



Fuente: Encuesta Mundial Gallup (2018)

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888934096369>

11.2. DESIGUALDAD DE INGRESOS Y REDISTRIBUCIÓN

La desigualdad de ingresos puede tener un impacto negativo en el crecimiento económico y generar agitaciones sociales debido a las disparidades en el acceso a oportunidades económicas y servicios básicos, como la educación y la atención médica. Aunque la evidencia reciente muestra que la redistribución de ingresos ha mejorado en la región desde 1990, algunos países de ALC se encuentran entre los más desiguales del mundo, tanto en términos de ingresos como de acceso a servicios (Brezzi y De Mello, 2016).

En los países de ALC para los que hay datos disponibles, la desigualdad de ingresos fue menor en 2017 o el último año disponible en comparación con 2000. Bolivia es el país que más ha reducido la desigualdad (de un Gini de 0,59 en 2000 a 0,44 en 2014). Según los últimos datos disponibles, Uruguay tuvo la desigualdad más baja (con un Gini de 0,40) y Paraguay la más alta (0,52). Sin embargo, la desigualdad de ingresos es mayor en todos los países de ALC que en el en los cinco países más desiguales de la OCDE (que tienen un promedio de Gini de 0,38).

Otra forma de ver la desigualdad es comparar la proporción de los ingresos del quintil superior de la población con la proporción de los ingresos del quintil inferior (a saber, S80/S20). Cuando se considera dicho indicador, los datos muestran que la mayoría de los países (con la excepción de Paraguay) lograron reducir la desigualdad de ingresos, al comparar el año 2000 o el primer año disponible con el último año disponible. Las mayores mejoras se pueden observar en Bolivia, que en 2000 tenía una relación S80/S20 más de 3 veces mayor a la de 2014, y Ecuador, que redujo a la mitad su relación S80/S20 en el mismo período.

Los gobiernos pueden reducir la desigualdad de ingresos aplicando una política fiscal progresiva, luchando contra la captura de beneficios por parte de grupos de interés y redistribuyendo el ingreso a través de transferencias a los hogares más pobres. En los países de ALC con datos disponibles, existen divergencias con respecto al papel del gobierno en la reducción de las desigualdades. Por ejemplo, en Brasil en 2013, el Gini después de impuestos y transferencias fue de 0,47, comparado con 0,58 antes de impuestos y transferencias. Esta reducción fue similar a la de los cinco países más desiguales de la OCDE. La reducción es mucho menor en Chile, donde en 2017 el Gini antes de impuestos y transferencias fue de 0,50, solo cuatro puntos más que después de la redistribución (0,46).

Aunque no es comparable, la evidencia reciente de un conjunto más amplio de países de ALC ha demostrado que los gobiernos de la región desempeñan un papel mucho más pequeño en la reducción de las desigualdades que los de la OCDE (OCDE, 2017). Además, los grupos vulnerables en ALC enfrentan el riesgo de volver a caer en la pobreza con un deterioro de las condiciones económicas (Brezzi y De Mello, 2016).

Metodología y definiciones

Los conceptos de ingresos utilizados aquí se refieren a los ingresos disponibles de los hogares (a saber, ingresos después de impuestos y transferencias) y los ingresos familiares de mercado (a saber, ingresos antes de impuestos y transferencias sociales). Con el fin de dar cuenta de las economías de escala dentro del hogar (a saber, cualquier miembro adicional necesita un aumento al menos proporcional de los ingresos familiares con el fin de mantener un determinado nivel de bienestar), los ingresos familiares se equiparan dividiéndolos por la raíz cuadrada de tamaño del hogar (a saber, el que se usa es el del hogar “equivalente”: el ingreso total del hogar se ajusta con una escala de equivalencia de 0,5). El coeficiente de Gini es la medida estándar de la desigualdad. Toma el valor de 0 cuando todos los hogares tienen ingresos idénticos y 1 cuando un hogar tiene todos los ingresos. La redistribución de ingresos se mide aquí en términos de la diferencia entre Gini en ingresos disponibles y de mercado. Otra medida de la desigualdad es la relación cuota quintil de ingreso (S80/S20), que se obtiene dividiendo la proporción del ingreso total recibida por el 20% de la población con el más alto ingreso desechable (quintil superior) sobre la recibida por el 20% con el ingreso disponible más bajo (quintil más bajo). Para más información ver <http://www.oecd.org/els/soc/IDD-ToR.pdf>

Los datos para los países de la OCDE, así como para Brasil y Costa Rica provienen de la Base de Datos de distribución de ingresos de la OCDE. Los datos para el resto de ALC provienen del proyecto de la OCDE 2015/16 “Monitoreo de desigualdades y fomento del crecimiento inclusivo en economías emergentes” basado en micro datos de las principales encuestas de hogares, disponibles a través de CEDLAS (El Centro de Estudios Distributivos, Laborales y Sociales en América Latina, Universidad Nacional de La Plata, Argentina). Las estimaciones se basan en las mismas definiciones y metodologías utilizadas para los países de la OCDE. Los datos para Paraguay, Panamá, Bolivia, República Dominicana, Ecuador, Perú y Uruguay no son totalmente comparables con la OCDE debido a metodologías divergentes.

Bibliografía complementaria

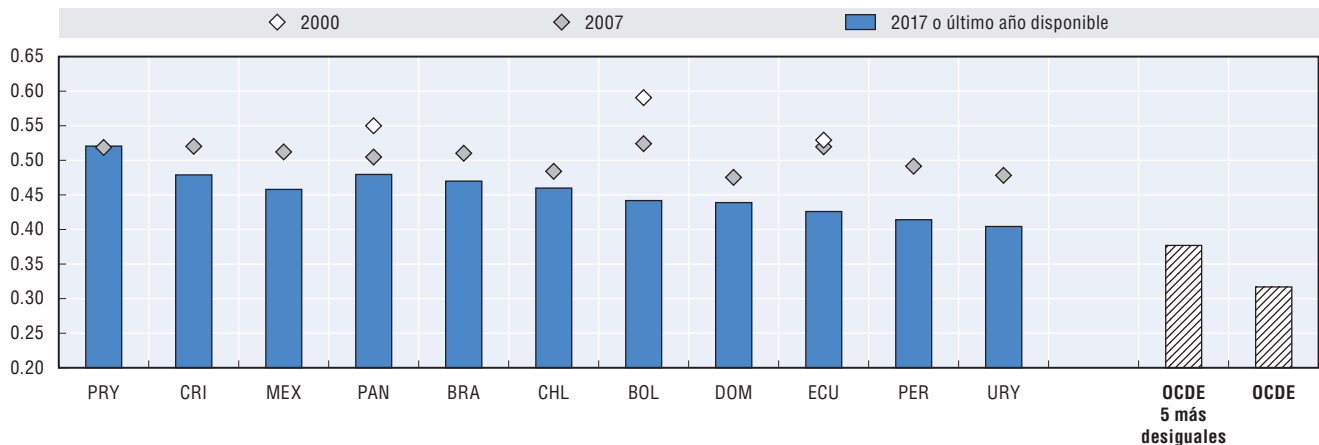
- Balestra, C. et al. (2018), “Inequalities in emerging economies: Informing the policy dialogue on inclusive growth”, *OECD Statistics Working Papers*, No. 2018/13, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/110.1787/6c0db7fb-en>.
- Brezzi, M. and L. De Mello (2016), “Inequalities in Latin America: Trends and implications for growth”, *Hacienda Pública Española*, Vol. 219/4, pp. 93-120.

Notas para los gráficos

Los cinco países más desiguales de la OCDE (excluyendo México y Chile) son el Reino Unido, Corea, Lituania, Turquía y Estados Unidos. Los datos para el último año son de 2013 para Brasil, 2016 para México, 2017 para Chile y 2018 para Costa Rica. Para todos los demás países, los datos son de 2014. Los datos para Brasil se refieren a 2006, para Chile a 2009, para Costa Rica a 2010 y para México a 2012 en lugar de 2007. Solo se deben comparar los países con la barra de igual color.

11.7 los datos solo están disponibles para los países incluidos en la Base de Datos de Distribución de Ingresos.

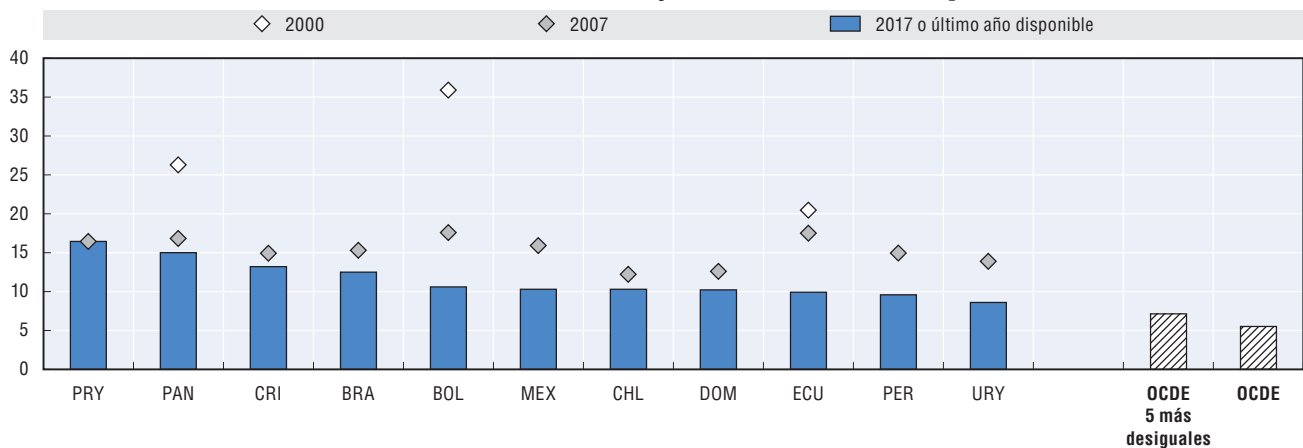
11.4. Coeficiente Gini después de impuestos y transferencias, 2000, 2007 y 2017



Fuente: Balestra, C., et al. (2018), "Inequalities in emerging economies: Informing the policy dialogue on inclusive growth", OECD Statistics Working Papers, No. 2018/13, Publicaciones de la OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/6c0db7fb-en>.
 Para Bolivia, la República Dominicana, Ecuador, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay y la Base de Datos de Distribución de Ingresos de la OCDE, <https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=IDD> para todos los demás países

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888934096388>

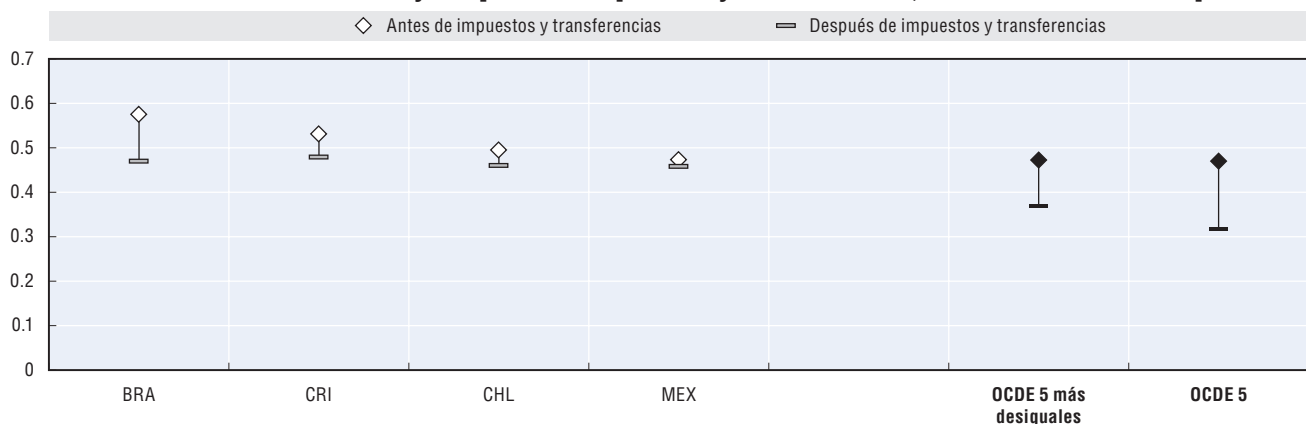
11.5. Ratio S80/S20, 2000, 2007 y 2017 o último año disponible



Fuente: Balestra, C., et al. (2018), "Inequalities in emerging economies: Informing the policy dialogue on inclusive growth", OECD Statistics Working Papers, No. 2018/13, Publicaciones de la OCDE, Paris, <https://doi.org/10.1787/6c0db7fb-en>.
 Para Bolivia, la República Dominicana, Ecuador, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay y la Base de Datos de Distribución de Ingresos de la OCDE, <https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=IDD> para todos los demás países

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888934096407>

11.6. Coeficiente de Gini antes y después de impuestos y transferencias, 2017 o último año disponible



Fuente: Base de Datos de Distribución de Ingresos de la OCDE, <https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=IDD>

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888934096426>

11.3. EL ESTADO DE DERECHO

La idea de que todos son iguales ante la ley es una piedra angular de los sistemas democráticos. A partir de la década de 1980, la región de ALC experimentó una larga y profunda ola de democratización. Desde entonces, consolidar y fortalecer los valores democráticos ha sido uno de los principales desafíos para la región con diversos grados de éxito en los diferentes países. El estado de derecho o imperio de la ley se refiere a la idea de que las mismas reglas, procedimientos y principios se aplican a todas las personas y organizaciones, incluido al propio gobierno. En la práctica, el concepto está consagrado en leyes, códigos y procedimientos que garantizan un trato justo por parte de las instituciones y un acceso igualitario a la justicia. A su vez, su aplicación se basa en la previsibilidad, confiabilidad y rendición de cuentas esperadas del sistema jurídico. En sí mismo, el estado de derecho es un concepto multidimensional que abarca diversos elementos como los derechos fundamentales, el orden y la seguridad, la ausencia de corrupción y el gobierno abierto. La mayoría de estos elementos también se reconocen como componentes clave de la buena gobernanza, cruciales para mantener la paz y el orden, lograr el desarrollo económico y garantizar la provisión efectiva de bienes y servicios públicos.

El *World Justice Project* (WJP) presenta uno de los enfoques más sistemáticos para conceptualizar y medir el estado de derecho en todo el mundo. Según su metodología, los sistemas que defienden el estado de derecho comprenden cuatro principios universales: 1) el gobierno y los actores privados son responsables ante la ley; 2) las leyes son claras, publicitadas, estables y justas; se aplican de manera uniforme; y protegen los derechos fundamentales, incluida la seguridad de las personas, los derechos contractuales y de propiedad, y ciertos derechos humanos fundamentales; 3) los procesos mediante los cuales se promulgan, administran y hacen cumplir las leyes son accesibles, justos y eficientes; 4) la justicia se aplica oportunamente por representantes y entes neutrales competentes, éticos e independientes que son accesibles, tienen recursos adecuados y reflejan la composición de las comunidades a las que sirven (WJP, 2019). El WJP evalúa el estado de derecho a través de ocho factores que buscan medir diferentes aspectos del concepto. Aquí se presentan los resultados de dos de estos factores: restricciones a los poderes del gobierno y protección de los derechos fundamentales. Los puntajes de los factores oscilan entre 0 y 1, donde 1 significa el puntaje más alto posible y 0 el más bajo.

El factor que mide las restricciones sobre los poderes del gobierno captura “hasta qué punto los que gobiernan están obligados por la ley. Comprende los medios, tanto constitucionales como institucionales, a través de los cuales los poderes del gobierno y sus funcionarios y agentes están limitados y son responsables ante la ley. También incluye controles no gubernamentales sobre el poder del gobierno, como la prensa libre e independiente.” (WJP, 2019). El promedio de LAC para este factor es de 0,52 en comparación con 0,76 en los países de la OCDE. Costa Rica (0,78), Uruguay (0,74) y Chile (0,72) tienen los valores más altos, mientras que Bolivia (0,36), Nicaragua (0,27) y Venezuela (0,18) reportaron los más bajos. Entre 2015 y 2019, el puntaje de este componente se mantuvo estable en ALC; sin embargo,

hay una cierta variación entre países, el mayor aumento en este componente se produjo en Argentina (0,14 puntos) que podría explicarse por varios aspectos, como una ley que extiende los beneficios a los denunciantes y una mayor percepción general de la independencia institucional entre las ramas de poder. A su vez, el deterioro más importante ocurrió en Nicaragua (0,07).

La medida para la protección de los derechos fundamentales incluye información sobre la aplicación efectiva de la ley y el debido proceso, así como la adhesión y el respeto a una gama de derechos humanos y laborales básicos establecidos por el derecho internacional. De manera similar al factor anterior, el promedio es más bajo para ALC (0,57) que para los países de la OCDE (0,76). Los países de ALC con los puntajes más altos son Costa Rica (0,77), Uruguay (0,76) y Barbados (0,74), mientras que los más bajos se reportan para Honduras (0,40), Nicaragua (0,39) y Venezuela (0,33). Este factor disminuyó ligeramente en ALC de 0,59 en 2015 a 0,57 en 2019, los únicos dos países donde se realizaron mejoras fueron Argentina (0,04) y Perú (0,02). En términos generales, existe una fuerte correlación positiva entre los dos factores (a saber, poderes gubernamentales limitados y derechos fundamentales) que apuntan al hecho de que los países que han establecido controles y equilibrios en el poder del gobierno también garantizan derechos básicos.

Metodología y definiciones

El World Justice Project recopila datos a través de un conjunto de cuestionarios basados en el marco conceptual del Índice del estado de derecho. Los cuestionarios se administran a muestras representativas del público en general y a expertos legales que frecuentemente interactúan con sus instituciones estatales nacionales. Para la población general, se selecciona una muestra de probabilidad de 1000 encuestados en cada uno de los 126 países, mientras que en promedio se encuesta a 30 expertos por país. Todos los cuestionarios son administrados por las principales empresas locales de encuestas. Los datos están disponibles para 24 países de ALC y 28 países de la OCDE. Todas las variables utilizadas para calificar cada uno de los factores están codificadas y normalizadas para oscilar entre 0 (más bajo) y 1 (más alto).

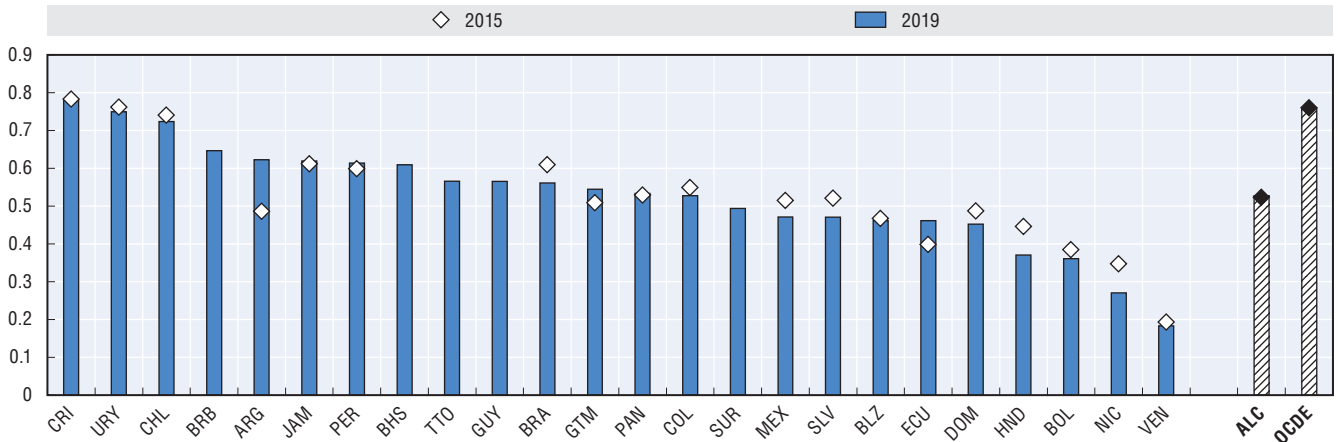
Bibliografía complementaria

World Justice Project (2019), *Rule of Law Index 2019*, World Justice Project, Washington, DC, https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP-ROLI-2019-Single%20Page%20View-Reduced_0.pdf.

Notas a los gráficos

Los datos de Barbados, Bahamas, Trinidad y Tobago, Guyana y Surinam no se recopilaron en 2015. La metodología de los compuestos solo es comparable a partir de 2015.

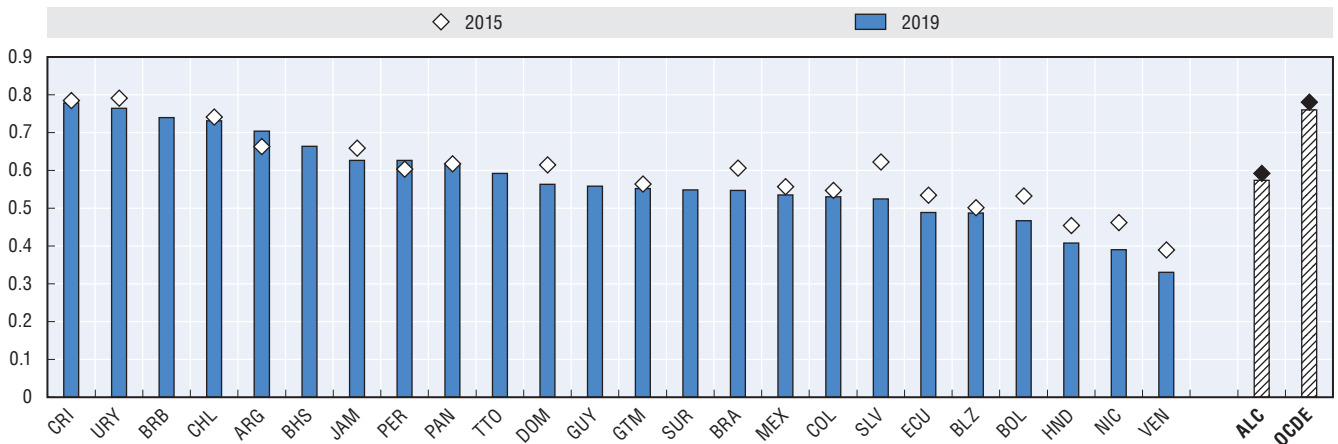
11.7. Poderes gubernamentales limitados 2019 y 2015



Fuente: Proyecto Justicia Mundial (2019), Index del Estado de Derecho.

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888934096445>

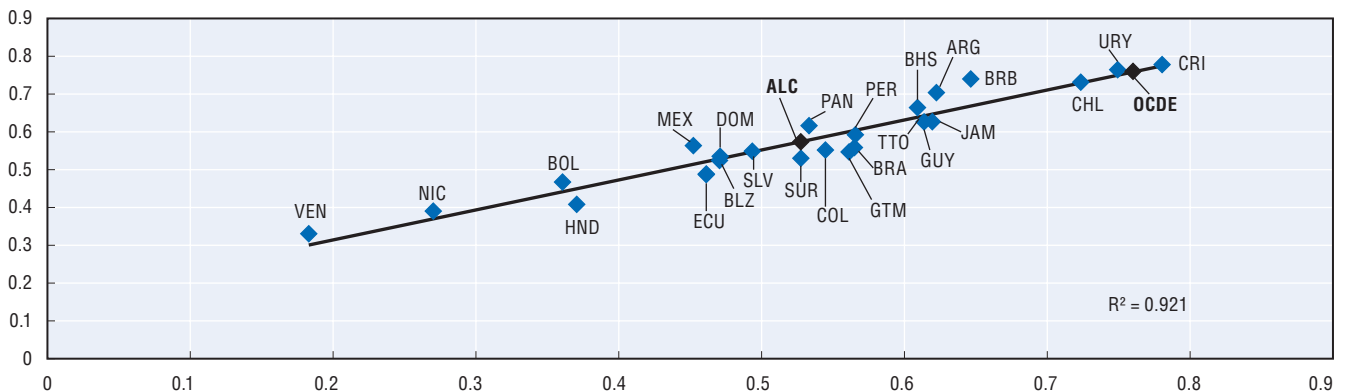
11.8. Índice sobre protección de derechos fundamentales 2015 y 2019



Fuente: Proyecto Justicia Mundial (2019), Index del Estado de Derecho

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888934096464>

11.9. Restricción a los poderes del gobierno y los derechos fundamentales



Fuente: Proyecto Justicia Mundial (2019), Index del Estado de Derecho

https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP-ROLI-2019-Single%20Page%20View-Reduced_0.pdf

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888934096483>

11.4. SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Los proveedores de atención médica, las escuelas en diferentes niveles y los tribunales prestan servicios a los ciudadanos y, como tales, se encuentran entre las instituciones que configuran la percepción y la experiencia de los ciudadanos sobre los servicios públicos. La satisfacción con los servicios se considera un resultado clave de la actividad gubernamental influenciada por cómo los gobiernos producen y prestan servicios. Sin embargo, más allá de las métricas de satisfacción hasta hoy, no existe un método estandarizado internacionalmente para realizar encuestas de hogares sobre atributos clave (por ejemplo, acceso, capacidad de respuesta, calidad) que conforman la satisfacción con los servicios (OCDE, 2017a). La satisfacción con los servicios también puede influenciar la disponibilidad de las personas a pagar impuestos (OCDE, 2019)

La Encuesta Mundial Gallup recopila regularmente datos sobre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos, incluidos la salud, la educación, así como la confianza en los sistemas de justicia y los tribunales. Hay muchos factores que pueden influir en las respuestas a las encuestas de opinión –como la experiencia reciente con servicios, opiniones y experiencias de conocidos, los medios de comunicación, así como la fatiga de los encuestados y los estilos de respuesta (OCDE, 2017). Además, en el caso particular de los países de ALC, los segmentos más afluentes de la población a menudo optan por no recibir servicios públicos (a saber, salud y educación) y eligen proveedores privados, una característica que no se menciona explícitamente en las encuestas. No obstante, el conjunto de datos permite comparar la percepción de los ciudadanos a lo largo del tiempo y en todos los países.

En ALC, en promedio, la satisfacción con la atención médica y la educación ha disminuido desde 2007. En 2018, el 49% de los ciudadanos reportaron estar satisfechos con la calidad de la atención médica en el área donde vivían, en comparación con el 55% en 2007. Con respecto a la educación, en 2018, el 63% informó estar satisfecho con el sistema educativo y las escuelas, en comparación con el 65% en 2007. La satisfacción con la atención médica es significativamente menor en ALC que en la OCDE (70% en 2018), y ligeramente por debajo del promedio de la OCDE del 66% en el sector educativo, una cifra que, sin embargo, en el caso de la OCDE se mantuvo estable desde 2007.

Existen grandes variaciones entre los países de ALC en términos de satisfacción con los servicios públicos. Mientras que, en Costa Rica y Uruguay, en 2018, el 67% de los ciudadanos informaron estar satisfechos con la atención médica, solo el 24% lo hizo en Haití y el 26% en Venezuela. Este último sufrió el mayor descenso, de 46 puntos porcentuales (p.p.) desde 2007, pasando de ser uno de los países con puntaje más alto en términos de satisfacción a convertirse en el penúltimo. Además, Jamaica experimentó una disminución de 15 p.p., y Bolivia y Colombia de 13 p.p. cada uno sobre satisfacción con el cuidado de la salud. Nicaragua y Paraguay tuvieron los mayores incrementos desde 2007 entre los países de ALC (8 p.p. cada uno).

Costa Rica es también el país de ALC donde la mayor proporción de ciudadanos está satisfecha con la educación (79%), seguido de República Dominicana (78%). Del mismo modo, Haití y Venezuela son los países donde la proporción más pequeña de ciudadanos está satisfecha con las escuelas y el sistema educativo (39% y 41% respectivamente). Venezuela tuvo la mayor disminución desde 2007, cuando el

82% de los ciudadanos estaban satisfechos con la educación. Uruguay también experimentó una disminución de 12 p.p. en la proporción de la población que estaba satisfecha con la educación desde 2007. Por el contrario, Argentina, Guatemala y Perú registraron aumentos de 9 p.p.

La confianza en el poder judicial en ALC es menor que la satisfacción con la salud y la educación. En promedio, el 34% de los entrevistados informaron tener confianza en el poder judicial en 2018. Contrariamente a los otros dos servicios, hubo un aumento de 3 p.p. desde 2007. En comparación, en 2018, el 56% de los ciudadanos en países de la OCDE, informaron tener confianza en el poder judicial. La confianza en el poder judicial es más alta en Guatemala (54% en 2018) y Costa Rica (50%), y más baja en Perú (19%) y Bolivia (21%).

Metodología y definiciones

Los datos fueron recopilados por Encuesta Mundial Gallup, generalmente basados en una muestra representativa de 1000 ciudadanos en cada país. Más información sobre esta encuesta está disponible en: www.gallup.com/home.aspx. Se debe tener precaución porque los datos se obtienen de una encuesta basada en la percepción, que pregunta sobre la satisfacción con los servicios en general, sin desglosar los diferentes tipos de servicios y elementos de prestación de servicios públicos (acceso, capacidad de respuesta y calidad). La muestra también es relativamente pequeña (1000 ciudadanos representativos en cada país) y la población en los principales centros urbanos está sobrerrepresentada como resultado del sobre muestreo o la exclusión de algunas áreas rurales.

El nivel de satisfacción con la atención médica/educación se basa en la proporción de encuestados que reportaron estar “satisfechos” cuando se les preguntó: “En la ciudad o área donde vives, ¿estás satisfecho o insatisfecho con la disponibilidad de atención médica de calidad/sistema educativo o las escuelas?”.

Para el sistema judicial, se preguntó a los entrevistados: “En este país, ¿tiene confianza en cada uno de los siguientes, o no? ¿Qué hay del sistema judicial y los tribunales?”. Los datos se expresan como la proporción de encuestados que respondieron “sí”.

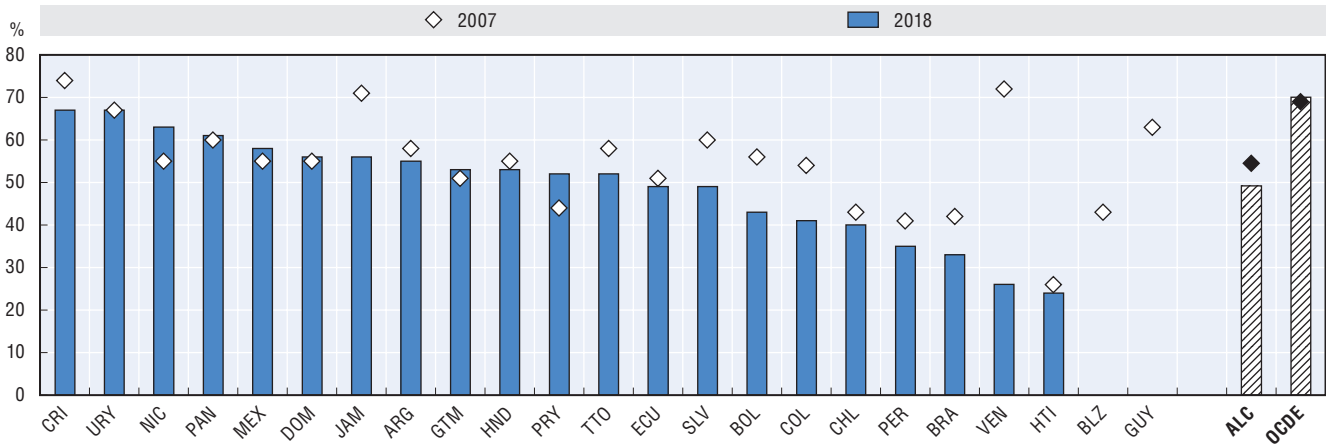
Bibliografía complementaria

- OECD/CAF/ECLAC/EU (2019), *Latin American Economic Outlook 2019: Development in Transition*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/g2g9ff18-en>
- OECD (2017a), *How's Life? 2017: Measuring Well-being*, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/how_life-2017-en.
- OECD (2017b), *OECD Guidelines on Measuring Trust*, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264278219-en>
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K., & Martínez, A. (2016). *Simplifying Lives: Quality and Satisfaction in Public Services*. IDB, Washington DC.

Notas para los gráficos

Los datos para Jamaica y Trinidad y Tobago son de 2017 en lugar de 2018. Los datos para Haití, Jamaica y Trinidad y Tobago son de 2006 en lugar de 2017.

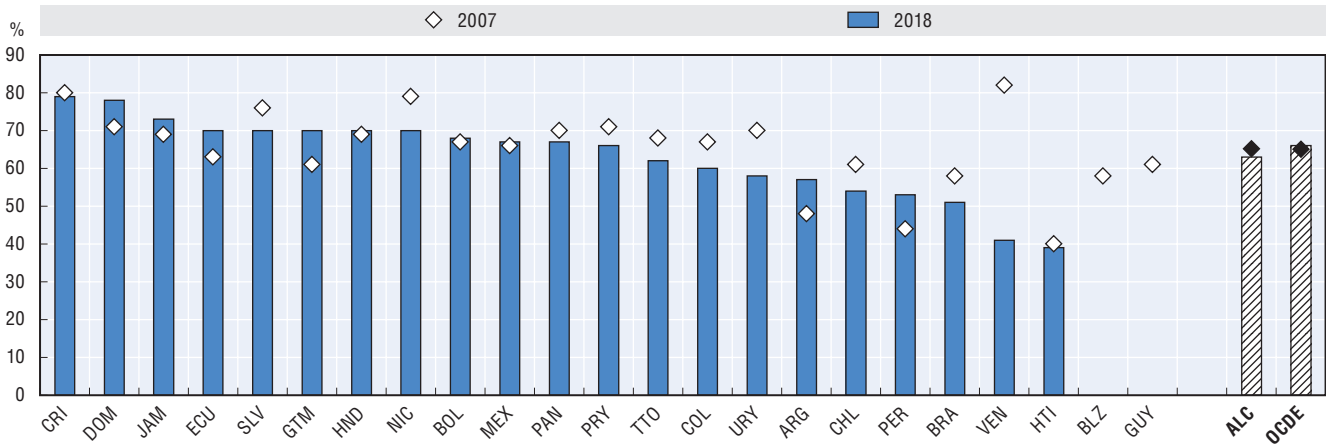
11.10. Satisfacción ciudadana con el sistema de salud 2007 y 2018



Fuente: base de Datos de la Encuesta Mundial Gallup (2019)

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888934096502>

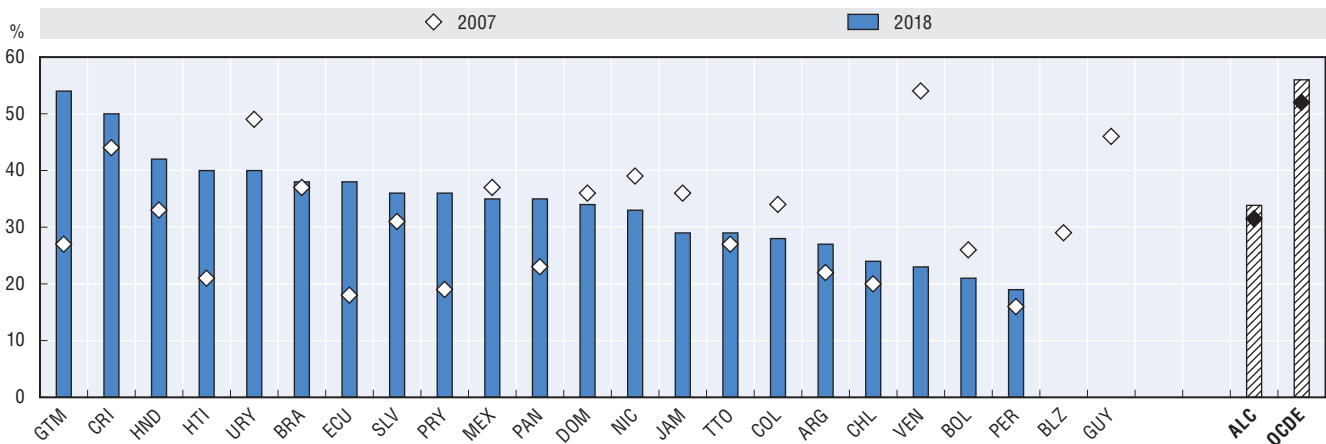
11.11. Satisfacción de los ciudadanos con el sistema educativo y las escuelas, 2007 y 2018



Fuente: base de Datos de la Encuesta Mundial Gallup (2019)

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888934096521>

11.12. Confianza ciudadana en el poder judicial y los tribunales, 2007 y 2018



Fuente: base de Datos de la Encuesta Mundial Gallup (2019)

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888934096540>