

Es una cuestión de confianza.

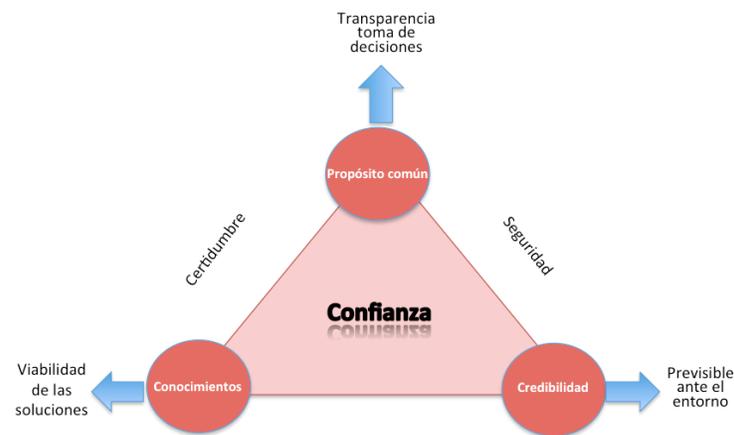
Antonio de la Cruz
Director Ejecutivo

Los procesos sociales se basan en la confianza que generan tanto los que toman las decisiones como los que las cumplen. Actualmente la situación que atraviesa Venezuela, después de las elecciones presidenciales del pasado 14 de abril, se caracteriza por una economía de guerra, una gobernabilidad sin estado de derecho y una sociedad caótica. La confianza que tiene el ciudadano en la clase que conduce los destinos del país (gobierno-oposición) se desvanece con el transcurrir de los días.

De acuerdo con las investigaciones, más del 80% de los consultados creen que ser eficaz en la acción de gobierno requiere un alto grado de confianza en sus líderes. Cuando se les pregunta por qué deciden confiar, se encuentran tres valores que de forma interdependiente generan confianza:

- cerca del 70% de los casos, la gente tiene confianza en función de su experiencia (credibilidad);
- aproximadamente el 50% de los casos, la capacidad y competencia de la persona afecta la confianza (conocimientos); y
- alrededor del 60%, un propósito compartido facilita situaciones para confiar en alguien, aunque este valor aumentó a más del 90% en países con alto índice de prosperidad.

La base de la confianza



Fuente: Autor

Gráfico 1

La incapacidad del gobierno de afrontar la inseguridad, el narcotráfico, el contrabando y la corrupción demuestra que Maduro y los ministros del área de seguridad carecen de soluciones para resolver estas situaciones. La política monetaria que dirige la vicepresidencia económica y

Maduro, crea la inflación más alta del mundo porque se aferra a un modelo económico que destruye valor –socialismo del siglo XXI-, e intenta controlar las leyes del mercado. La creación del Viceministerio para la Suprema Felicidad del Pueblo Venezolano, así como la solicitud de una ley habilitante para combatir la corrupción centraliza la toma de decisión en el poder ejecutivo que son propias de cada ciudadano y de otros poderes públicos.

Por otra parte, hay estudios que indican que la disposición a confiar es materia de otros dos requisitos, relacionados con el riesgo:

- la necesidad individual a tener seguridad y
- el nivel de certidumbre en el entorno

En las ciencias sociales, la confianza se define como la disposición a asumir un riesgo, con base al comportamiento de otra persona. Según esta definición, la confianza es una construcción intuitiva cognitiva, que se da sólo en el contexto de la relación entre personas. Por otra parte la decisión de confiar cambia el equilibrio de poder en la relación. Por lo tanto, la confianza es un acto de empoderamiento al otro que en ese momento se convierte en líder.

En esa relación es responsabilidad del líder gobernar delegando a través de la convocatoria de los sectores que son afectados por la decisiones. Lamentablemente, el gobierno de Maduro cree que a la hora de tomar decisiones sobre la base de la confianza conlleva a una pérdida de control del poder, lo que ha limitado la capacidad de repuesta del gobierno ante la crisis político-social-económica.

Por ello en los últimos seis meses, se ha observado cambios en el comportamiento de los ciudadanos en relación al liderazgo de Maduro quien pretende gobernar desde al autoritarismo, la censura y la represión.

Para lograr cambiar la situación actual es necesario reconstruir y/o construir la confianza de los ciudadanos con la alternativa democrática.

Entonces, ¿qué medidas concretas pueden contribuir para crear mayores niveles de confianza? La respuesta se encuentra en los tres pivotes de la confianza: la credibilidad, el conocimiento y un propósito compartido (Gráfico 1).

En cuanto a la credibilidad, ser previsible ante las demandas de un entorno que pierde libertad; en el conocimiento -como competencia-, la viabilidad de las soluciones democráticas para encausar la institucionalización de la sociedad; y en el propósito compartido, lograr alinear los esfuerzos y decisiones a la hora de la toma de decisiones.

Si bien no podemos cambiar el pasado, podemos influir en el devenir al desarrollar -en el ahora- actividades previsible y con compromiso. Es importante en ese momento que las acciones estén alineadas con los valores democráticos de la organización. La investigación señala que un comportamiento coherente con los valores éticos –libertad, igualdad y civilidad- genera un resultado clave para lograr construir un liderazgo ganador y contribuye para crear confianza.

Para alcanzar el éxito, los líderes democráticos deben crear las competencias y las capacidades requeridas por los ciudadanos, así como suministrar las herramientas requeridas para alcanzar la meta. Sobre todo cuando se asignan tareas que salen de la “zona de confort” individual. Así mismo, la victoria debe ser factible para obtener la confianza de los partidarios. Para lograr alcanzar un alto desempeño en los objetivos estratégicos es necesario entregar a cada persona el resultado que se espera, donde los objetivos individuales están en relación a las metas generales de la organización. Así como también presentar el contexto de las actividades que desarrollan; al igual que facilitar la participación del pueblo de forma significativa en las decisiones que les afectan.

Entonces, ¿dónde comenzar?. Se puede empezar por evaluar el grado de confianza en la organización hacia el líder para determinar sus fortalezas y oportunidades. (Gráfico 2).

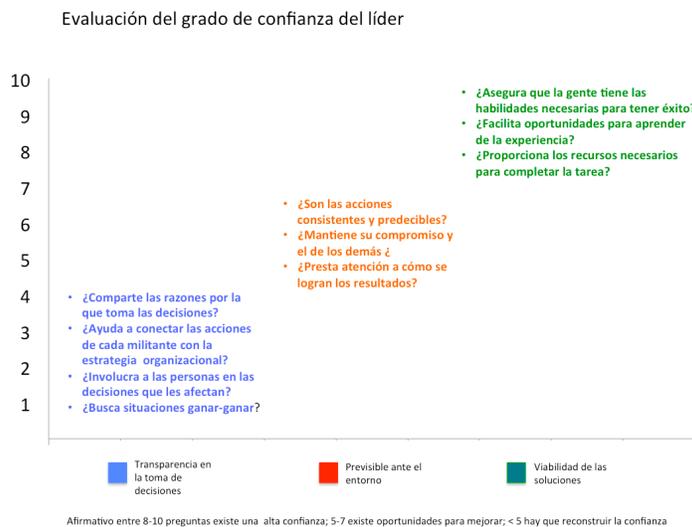


Gráfico 2

Luego, centrarse en las brechas para aumentar la previsible ante el entorno, la transparencia en la toma de decisiones y la viabilidad de las soluciones que permitirán generar confianza en la relación líder-pueblo e iniciar un camino hacia la libertad, la igualdad, la justicia, la tolerancia, la legitimidad y legalidad, la participación, el respeto, el pluralismo y la solidaridad.