



## Castañeda y el falso consenso

Karina Miranda

Gerente de proyectos – Ipsos Public Affairs

E-mail: [karina.miranda@ipsos.com](mailto:karina.miranda@ipsos.com)

En octubre del año pasado, Lima volvió a elegir a Luis Castañeda para su tercer periodo como alcalde. Si bien fue el favorito durante la campaña y ganó con amplia ventaja, le está costando mantener “la luna de miel” de la que gozan las autoridades recién electas.

Las últimas encuestas nos indican que para abril, Castañeda alcanzaba su mínimo histórico de aprobación, incluso tomando en cuenta sus dos períodos anteriores. ¿A qué se debe esta caída en su popularidad? En solo cuatro meses ha tomado una serie de decisiones que están siendo muy cuestionadas por la ciudadanía: desde la cancelación de los corredores viales y el proyecto Río Verde, pasando por el borrado de los murales culturales, hasta los últimos sucesos por el tercer carril de la Costa Verde y las piedras en la playa La Pampilla. Y es que esta vez, no solo se está haciendo el mudo, sino también el sordo.

La semana pasada en esta misma sección, se publicó un artículo sobre los sesgos en la investigación; y hay uno en especial que se me viene a la mente cada vez que pienso en Castañeda: el de Falso consenso. Solemos pensar que nuestras creencias, deseos y opiniones son apoyados por la mayoría de las personas. Si caemos en ese sesgo, como sin duda, ha caído nuestro actual alcalde, corremos el riesgo de convertirnos en sordos. Es decir, dejar de escuchar a los otros, porque creemos que ya sabemos lo que piensan: lo mismo que nosotros. Nada más alejado de la realidad, porque ciertamente, se trata de todo lo contrario, ya que la primera tarea de una autoridad debería ser escuchar a la ciudadanía.

¿Por qué es importante escuchar a los demás? De hecho, esta pregunta ha sido muy bien comprendida por el sector privado, lugar desde el cual se presta mucha atención al consumidor a través de técnicas de investigación cada vez más sofisticadas y novedosas. Esta práctica que nos parece muy beneficiosa para ambas partes (empresa y cliente), no debería circunscribirse solo al ámbito privado, sino que debería ser desarrollada y potenciada por el sector público.

El principal argumento para defender la investigación desde el sector público es que los ciudadanos también debemos ser tratados como clientes, porque lo somos, y por lo tanto, debemos exigir que se mejoren los servicios que nos brinda el Estado y sobre todo, orientar a los gobiernos a todo nivel (central, provincial y distrital) a optimizar su gestión y dirigirla hacia el bienestar de la ciudadanía.

En Ipsos estamos convencidos de que la investigación es un instrumento muy útil y eficiente, y hemos desarrollado diversas soluciones para atender las necesidades del sector público. Una de



ellas, es el Monitor de Gestión Municipal (MGM), que ha sido diseñado tomando en cuenta la amplia experiencia internacional que tiene Ipsos estudiando a los gobiernos locales, especialmente en el Reino Unido, en donde la investigación para algunas áreas del gobierno es mandatoria. Todavía estamos bastante lejos de contar con una política de Estado similar, pero digamos que ya hemos empezado a hacer nuestros pininos.

Todo este conocimiento acumulado de Ipsos, ha sido adaptado y rediseñado para ser aplicado a nuestra realidad local, dando vida al MGM. Este modelo, que ya ha sido probado por los gobiernos locales más modernos de Lima; evalúa siete dimensiones y el impacto de cada uno de ellos en la satisfacción del vecino:



Asimismo nos permite tener una mirada profunda de lo que significa cada dimensión para el ciudadano y recoger otros temas que sean de interés para el gobierno local evaluado. Esta herramienta le da la oportunidad a las autoridades municipales de escuchar lo que sus vecinos están diciendo, comprender lo que están pensando y anticiparse a sus necesidades y prioridades. Información que, traducida y contextualizada a cada municipio, se convierte en un medio útil y potente que permite orientar eficientes y efectivas políticas públicas y diseñar estrategias de comunicación exitosas.

Sin duda, la investigación dentro del sector público en general y de los gobiernos locales en particular, es una práctica de “ganar – ganar”, en donde si se toma en cuenta la opinión de la ciudadanía, las autoridades municipales pueden mejorar tanto, la calidad de vida de los vecinos, como obtener una mayor aprobación de su gestión.

Este razonamiento que parece tan sencillo, y que en verdad lo es, ojala fuera comprendido por alcaldes como Castañeda. Felizmente existen algunos municipios, que tienen una voluntad más democrática y están caminando hacia un modelo de gobierno más moderno, eficiente y centrado en el vecino.