



*Perspectivas desde el Barómetro de las Américas: 2009 (Num. 18)\**

# Satisfacción ciudadana con servicios municipales<sup>1</sup>

Por Daniel Montalvo  
d.montalvo@vanderbilt.edu  
Universidad de Vanderbilt

Uno de los beneficios más enfatizados de la descentralización es el supuesto mejoramiento de la administración pública. A través del “acercamiento del gobierno a la gente”, los servidores públicos deberían estar más capacitados para reconocer, interpretar y satisfacer de manera precisa la necesidades y demandas ciudadanas de bienes y servicios. (Evans 1997; Tendler 1997; Montero y Samuels 2004). Debido a la proximidad, la ciudadanía puede también discernir con mayor efectividad si sus gobiernos locales están satisfaciendo sus expectativas. Si los individuos están satisfechos con el desempeño de los funcionarios locales, ellos podrían expresar mayor apoyo al sistema. Sin embargo, si las instituciones locales so incapaces de satisfacer sus demandas, los ciudadanos podrían expresar su descontento no solamente con los gobiernos

<sup>1</sup> Ediciones previas de *perspectivas* se encuentran en: <http://www.vanderbilt.edu/lapop/studiesandpublications>. Los datos en los que se basan se encuentran en: <http://www.vanderbilt.edu/lapop/datasets>

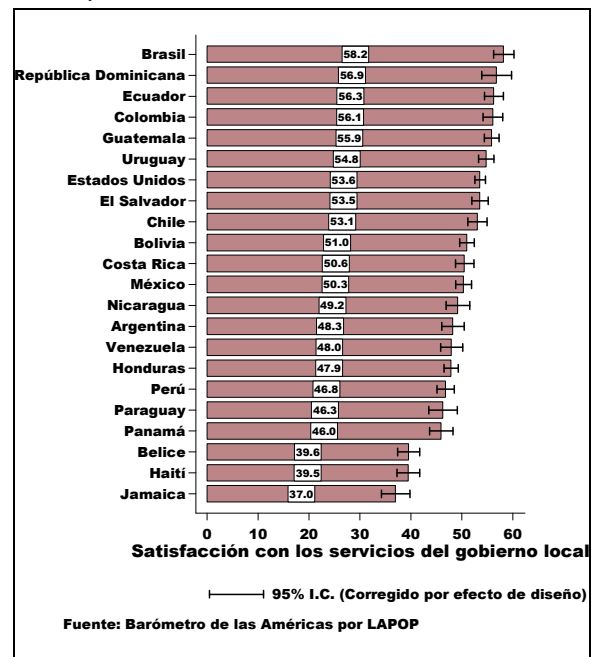
\* Las *perspectivas* son co-editadas por los Profesores Mitchell A. Seligson y Elizabeth Zechmeister con el apoyo administrativo, técnico e intelectual del grupo LAPOP en Vanderbilt.

locales, sino también manifestar una creciente insatisfacción con la democracia a nivel nacional. (Hiskey y Seligson 2003; Weitz-Shapiro 2008).

Este nuevo reporte de perspectivas intenta responder estas preguntas utilizando la base de datos de las encuestas del Barómetro de las Américas conducidas por el Proyecto e Opinión Pública de América Latina (LAPOP) in 23 naciones del hemisferio occidental.<sup>2</sup> En esta encuesta, 33.809 entrevistados respondieron a la siguiente pregunta:

**SGL1.** ¿Diría usted que los servicios que el municipio está dando a la gente son: (1) Muy buenos; (2) Buenos (3) Ni buenos ni malos (regulares); (4) Malos; (5) Muy malos (pésimos)?

**Gráfico 1.**  
Promedio de satisfacción con los servicios municipales en las Américas, 2008<sup>3</sup>



El gráfico 1 muestra los promedios nacionales para 22 países en la muestra.<sup>4</sup> La escala para

<sup>2</sup> El financiamiento de la ronda de 2008 provino mayoritariamente de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Otras Fuentes importantes de financiamiento son: El Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Centro para las Américas (CFA), y la Universidad de Vanderbilt.

<sup>3</sup> La tasa de no-respuesta fue 6,08 por ciento.

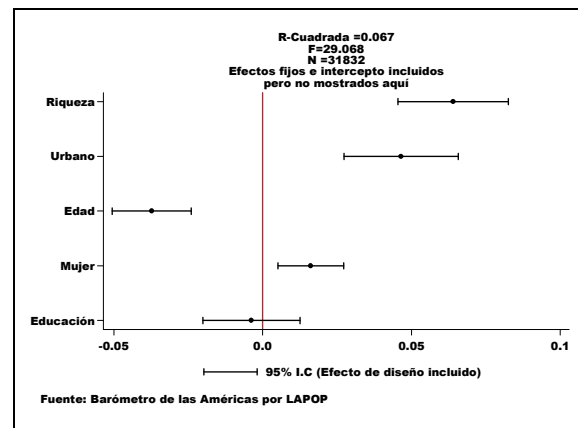
medir el grado de satisfacción con los servicios municipales fue re-codificada en una nueva escala continua, donde “0” significa muy malo y “100” muy bueno. Por esto, el promedio de satisfacción con los servicios municipales en la región es de 50,13 de 100 puntos posibles. El gráfico 1 muestra también algo de variación entre los países. En un extremo, los ciudadanos de Brasil, República Dominicana y Ecuador muestran el grado más alto de satisfacción con los servicios municipales en la región, con niveles de 58,2, 56,9 y 52,3 puntos respectivamente. En el otro extremo, ciudadanos del Belice, Haití y Jamaica expresan el nivel más bajo de satisfacción, con niveles de 39,6, 39,5 y 37,0 puntos respectivamente.

## Predicción de la satisfacción ciudadana con los servicios de los gobiernos locales

¿Cuáles son los factores que explican la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales? Factores históricos/contextuales podrían causar algo de la variación entre países, sin embargo, en este reporte nos concentramos en la variación explicada por factores a nivel individual.<sup>5</sup> Por este motivo, consideramos primero características socio-económicas y demográficas incluidas en las encuestas del Barómetro de las Américas: educación, género, zona geográfica, y riqueza. Para medir su influencia en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios locales, empleamos regresiones multi-nomiales de mínimos cuadrados ordinarios.<sup>6</sup> Debido a que los ciudadanos estadounidenses poseen niveles socio-económicos marcadamente más altos, hemos

excluido este país del análisis.<sup>7</sup> Los resultados de la regresión multivariada se muestran en el gráfico 2.

**Gráfico 2.**  
Determinantes socio-económicos y demográficos de la satisfacción ciudadana con los servicios municipales en América Latina



El gráfico 2 muestra los efectos socio-económicos y las características demográficas en los niveles de satisfacción con los servicios municipales en América Latina. Como se puede observar, cuatro de los cinco factores ilustrados en el gráfico 2 son estadísticamente relevantes. La significancia estadística está gráficamente representada por el intervalo de confianza que no se traslapa la línea vertical “0” (al 0.05 o mayor). Cuando el punto, el cual representa el impacto predicho de esa variable, se ubica al lado derecho de la línea vertical “0”, este supone una contribución positiva, mientras que si este se ubica a la izquierda, este representa una contribución negativa. En este modelo, el nivel de riqueza individual (medida a través de la posesión de bienes de capital),<sup>8</sup> la zona geográfica de residencia, edad y género son contribuyentes estadísticamente significativos. Manteniendo constantes todas las otras variables, los individuos más ricos en América Latina muestran una mayor satisfacción con los

<sup>4</sup> El Barómetro de las Américas colectó originalmente información en 23 países. Sin embargo, esta pregunta no se la llevó a cabo en Canadá. Por este motivo, el número de países se redujo a 22.

<sup>5</sup> No se encontró ninguna relación estadísticamente significativa usando una serie de variables de nivel 2, como el nivel de descentralización fiscal, el PIB per cápita, el índice de desarrollo humano, el coeficiente de GINI, el nivel de democracia, etc. Y la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales.

<sup>6</sup> Todos los análisis estadísticos en este reporte se condujeron usando STATA v10 y fueron ajustados para considerar los efectos del diseño complejo de la muestra.

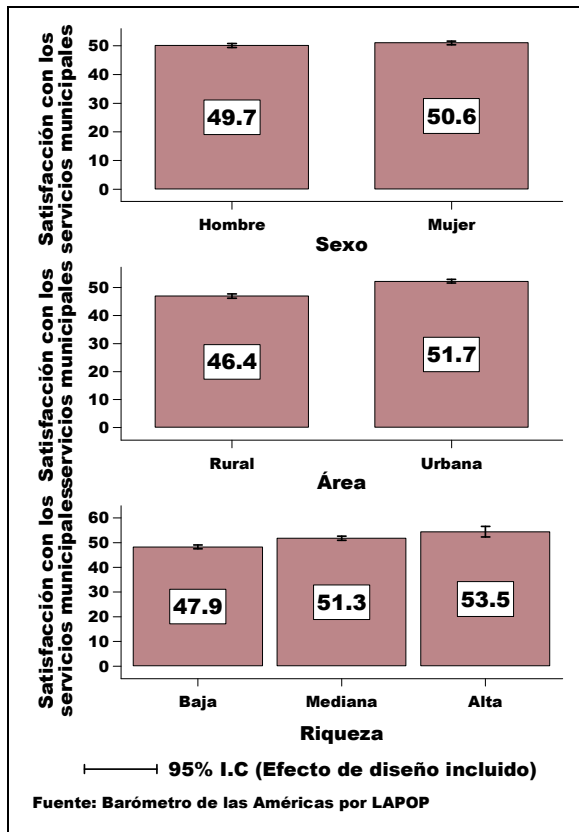
<sup>7</sup> Debido a que los niveles de satisfacción de los ciudadanos con los servicios del gobierno local varían entre países, hemos usado variables “dummy” para cada país incluido en el modelo, tomando en cuenta a Jamaica como la categoría de base.

<sup>8</sup> Para mayor información acerca de la construcción de este índice, ver Seligson (2008).

servicios municipales. Adicionalmente, la gente que habita en áreas urbanas, al contrario de la gente que vive en zonas rurales, manifiestan una mayor satisfacción con los servicios de los gobiernos locales. Finalmente, vemos que manteniendo el resto de variables constantes, las mujeres se encuentran un poco más satisfechas con los servicios municipales que los hombres. Estos resultados tienen importantes implicaciones de política pública que serán analizados en la sección final de este reporte. La relación entre sexo, área geográfica y riqueza por una parte, y satisfacción con los servicios municipales por otra parte se muestra en el gráfico 3, el cual muestra valores promedios para la muestra.<sup>9</sup>

**Gráfico 3.**

Edad, educación, género, tamaño del lugar, riqueza y satisfacción ciudadana con los servicios locales en América Latina y el Caribe, 2008



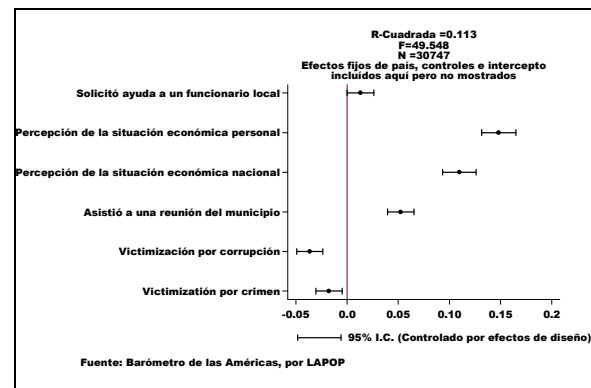
<sup>9</sup> Vale la pena notar que la variable “Riqueza” está agrupada en categorías con el propósito de ilustrar al lector. Esta variable se insertó como continua en la regresión multivariada.

El impacto de las variables socio-económicas y demográficas en la satisfacción con los servicios municipales es estadísticamente significativo y substantivamente robusto, como se indica en los gráficos 2 y 3. Sin embargo, existen algunas tendencias políticas y evaluaciones teóricas que deberían inducir a los individuos a estar satisfechos o insatisfechos con los servicios del municipio. Específicamente, esperamos que los individuos realicen procesos retrospectivos de evaluación sobre los cuales, para medir los servicios locales, ellos se preguntan: “¿qué has hecho por mi últimamente?”. Por lo tanto, planteamos la hipótesis de que las medidas de las experiencias individuales con el crimen y la corrupción y sus evaluaciones de la economía influyen su satisfacción con los servicios provistos por el municipio. Esperamos además que aquellos quienes están más involucrados con el gobierno local tengan evoluciones diferentes en comparación con aquellos quienes no están involucrados en este nivel de gobierno.

Con el propósito de verificar estas suposiciones, hemos añadido algunas variables teóricamente relevantes a nuestro análisis. Los resultados de esta nueva regresión se muestran en el gráfico 4. Vale la pena notar que a pesar de que incluimos todas las variables socio-económicas y demográficas de control, el gráfico a continuación únicamente muestra las variables de evaluación política (la lista completa de variables se la puede apreciar en el anexo).

**Gráfico 4.**

Análisis de los determinantes de la satisfacción ciudadana con los servicios municipales en América Latina y el Caribe, 2008



Los resultados de la regresión muestran que muchos de los factores individuales (además de las variables socio-económicas y demográficas) están significativamente relacionados con la satisfacción con los servicios locales. En primer lugar, encontramos evidencia de que los individuos que se encuentran más contentos con los servicios municipales son aquellos que poseen mejores experiencias y evaluaciones económicas. Por este motivo, aquellos individuos que han sido víctimas del crimen en los últimos 12 meses manifestaron una menor satisfacción con los servicios municipales que aquellos individuos que no fueron victimizados. Asimismo, aquellos individuos que han sido víctimas de la corrupción por lo menos una vez durante los últimos 12 meses se encuentran más insatisfechos que aquellos que no han sido victimizados.<sup>10</sup> Estos hallazgos claramente sugieren que la insatisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales incrementa a medida que perciben que el gobierno es incapaz de proveer seguridad y/o mantener el estado de derecho.

Adicionalmente, las evaluaciones de la situación económica personal y nacional están positivamente relacionadas con la satisfacción con los servicios municipales. Adicionalmente, tanto la evaluación de la situación económica personal como la evaluación de la situación económica nacional están positivamente relacionadas con la satisfacción con los servicios municipales. A medida que la percepción de los individuos sobre su situación económica personal mejora, su satisfacción con los servicios provistos por el gobierno local se incrementa. Asimismo, manteniendo constantes todos los otros factores, los individuos que evalúan de manera más positiva la situación económica nacional están más satisfechos con los servicios locales. Por supuesto no podemos descartar el hecho de que la satisfacción con los servicios afecta positivamente las evaluaciones económicas, y de hecho, sospechamos que la dirección de la causalidad apunta en ambas direcciones.

---

<sup>10</sup> La dirección de esta relación puede ser también en sentido anverso. Por este motivo, se hace necesario conducir mayor investigación para tratar de determinar la dirección apropiada de la causalidad.

Por otra parte, nuestro análisis muestra quienes participan con mayor frecuencia en reuniones municipales se encuentran más satisfechos con los servicios de los gobiernos locales. Una vez más, investigaciones adicionales son necesarias para determinar con mayor precisión la dirección de esta relación. Estas investigaciones ayudarían a constatar la pregunta de que si la participación en reuniones municipales incrementa los niveles de satisfacción con los gobiernos locales, o si el caso es más bien que los individuos más satisfechos son los que participan con mayor frecuencia en reuniones municipales.

Finalmente, hemos encontrado evidencia estadística inicial de una relación entre presentación de solicitudes en el gobierno locales y satisfacción con los servicios provistos por la municipalidad (en modelos reducidos no presentados aquí). Sin embargo, a medida que añadimos otras variables teóricamente relevantes al modelo, el efecto de las demandas locales al municipio tiende a desaparecer. En el gráfico 4, la relación mostrada está tan cerca de ser significativa que no podemos concluir con certeza acerca de esta relación.

## Programa e implicancias para políticas públicas

Este reporte ha mostrado que en el contexto latinoamericano, la satisfacción con los servicios de los gobiernos locales no es buena ni mala. Si Hiskey y Seligson (2003) y Weitz-Shapiro (2008) están en lo correcto, al menos una parte de la insatisfacción con la forma en que las democracias funcionan en algunos países puede deberse al pobre desempeño de algunos gobiernos locales. Como hemos mostrado, aquellos individuos que han sido victimizados por corrupción o por crimen en el pasado, reportan niveles inferiores de satisfacción con los servicios municipales que aquellos quienes no han sido victimizados. Este crucial hallazgo sugiere que los individuos atribuyen sus problemas de crimen y corrupción por lo menos en parte al pobre desempeño de las responsabilidades municipales.

Presumiblemente, el crimen y la corrupción ocurren con mayor frecuencia en la ciudad o barrio de uno, por este motivo, no sorprende que los funcionarios locales rindan cuentas por estas experiencias. De manera interesante, encontramos en una edición previa de la serie *Perspectivas* que la victimización por crimen y corrupción son también significativas y están positivamente correlacionadas con la participación ciudadana en reuniones municipales.<sup>11</sup> Esto sugiere una relación interesante entre estas variables: la victimización reduce la satisfacción; sin embargo, estas mismas variables incrementan la participación, lo cual podría incrementar la satisfacción a través de este raciocinio. El análisis completo de estas hipótesis va más allá de este pequeño reporte, por lo que evidentemente se necesita de mayor investigación.

Finalmente, al estudiar las características socio-económicas de los individuos que tienen mayor probabilidad de participar en reuniones municipales, encontramos por los menos dos relaciones Fuertes, positivas y substantivas que son relevantes para política pública. Primero, aquellos quienes habitan en áreas rurales están *menos* satisfechos con los servicios municipales que aquellos que viven en áreas urbanas. Este hallazgo tiene dos implicaciones. Primero, esto sugiere que la descentralización del estado puede ser más apropiada en municipalidades rurales, con el objeto de mejorar la capacidad para reconocer, interpretar, y satisfacer las necesidades y demandas ciudadanas. Segundo, si las municipalidades rurales están ya descentralizadas, ellas pueden no estar satisfaciendo las necesidades de los individuos, por lo que necesitan revisar sus actividades para mejorar su desempeño. Finalmente, tomando en cuenta que los individuos más pobres tienden a vivir en áreas rurales,<sup>12</sup> la privación relativa de bienes privados puede ser también una razón de su insatisfacción con los servicios municipales, como lo hemos mostrado en nuestro modelo.

---

<sup>11</sup> Por favor referirse a la serie número I0804 en <http://www.vanderbilt.edu/lapop/studiesandpublications>.

<sup>12</sup> El coeficiente de correlación para "riqueza" y "tamaño del lugar" es .43.

## Referencias

- Evans, P. (1997). *State-Society Synergy: Government and Social Capital in Development* Berkeley IAS/University of California at Berkeley.
- Hiskey, J. y M. Seligson (2003). "Pitfalls of Power to the People: Decentralization, Local Government Performance, and System Support in Bolivia." *Studies in Comparative International Development* 37(4): 64-88
- Montero, A. P. y D. J. Samuels (2004). *The Political Determinants of Decentralization in Latin America. Decentralization and Democracy in Latin America*. A. P. Montero and D. J. Samuels. Notre Dame, University of Notre Dame Press.
- Seligson, M. (2008). *Challenges to Democracy in Latin America and the Caribbean: Evidence from the AmericasBarometer 2006-2007*, Nashville, USAID.
- Tendler, J. (1997). *Good Government in the Tropics* Baltimore, Johns Hopkins University Press.
- Weitz-Shapiro, R. (2007). "The Local Connection: Local Government Performance and Satisfaction with Democracy in Argentina." *Comparative Political Studies* 41(3): 285-308.

**Anexo:  
Resultados del modelo multivariado.**

**Variable dependiente: Satisfacción con los servicios municipales**

	Regresión 1		Regresión 2	
	Coefficiente	t	Coefficiente	T
Victimización por crimen			-0.018*	(-2.82)
Porcentaje de la población victimizada por corrupción			-0.034*	(-5.32)
Participó en una reunión municipal			0.056*	(8.74)
Percepción de la situación económica nacional			0.114*	(14.14)
Percepción de la situación económica personal			0.145*	(17.56)
Solicitó ayuda a un funcionario local			0.010	(1.60)
Educación	-0.004	(-0.46)	-0.021*	(-2.47)
Mujer	0.016*	(2.86)	0.027*	(4.68)
Edad	-0.037*	(-5.51)	-0.024*	(-3.61)
Urbano	0.047*	(4.76)	0.061*	(6.31)
Riqueza	0.064*	(6.76)	0.032*	(3.40)
México	-0.050*	(-5.05)	-0.043*	(-4.62)
Guatemala	0.013	(1.35)	0.022*	(2.26)
El Salvador	-0.013	(-1.27)	0.008	(0.75)
Honduras	-0.056*	(-5.62)	-0.048*	(-4.80)
Nicaragua	-0.046*	(-3.70)	-0.016	(-1.26)
Costa Rica	-0.049*	(-4.55)	-0.047*	(-4.40)
Panamá	-0.083*	(-6.56)	-0.071*	(-5.88)
Colombia	0.005	(0.47)	-0.007	(-0.68)
Ecuador	0.008	(0.55)	0.006	(0.43)
Bolivia	-0.045*	(-3.40)	-0.049*	(-3.62)
Perú	-0.071*	(-6.83)	-0.065*	(-6.31)
Paraguay	-0.068*	(-5.45)	-0.054*	(-4.49)
Chile	-0.028*	(-2.71)	-0.031*	(-2.92)
Brasil	0.018	(1.56)	0.008	(0.70)
Venezuela	-0.074*	(-6.36)	-0.086*	(-7.70)
Argentina	-0.073*	(-6.25)	-0.076*	(-6.43)
Haití	-0.113*	(-9.21)	-0.064*	(-5.15)
Jamaica	-0.146*	(-10.49)	-0.128*	(-9.99)
Belice	-0.136*	(-11.33)	-0.124*	(-10.47)
Constante	0.006	(0.55)	0.002	(0.18)
R-Cuadrada	0.067		0.111	
Number de Obs.	31832		30747	

\* p<0.05