

Perspectivas #133

# ¿Por qué las personas contactan a las autoridades locales?

Morgan Marquez

Vanderbilt University

[morgan.g.marquez@vanderbilt.edu](mailto:morgan.g.marquez@vanderbilt.edu)

11 de julio de 2018

Hallazgos principales:

- La confianza en el gobierno local es un predictor positivo y significativo del contacto con el gobierno local.
- La satisfacción con los servicios locales está correlacionada negativamente con el contacto con un mandatario local.
- La eficacia externa no predice el contacto con los mandatarios locales, pero como han encontrado otros investigadores, la victimización por la delincuencia y la eficacia interna sí predicen el contacto con una autoridad local.



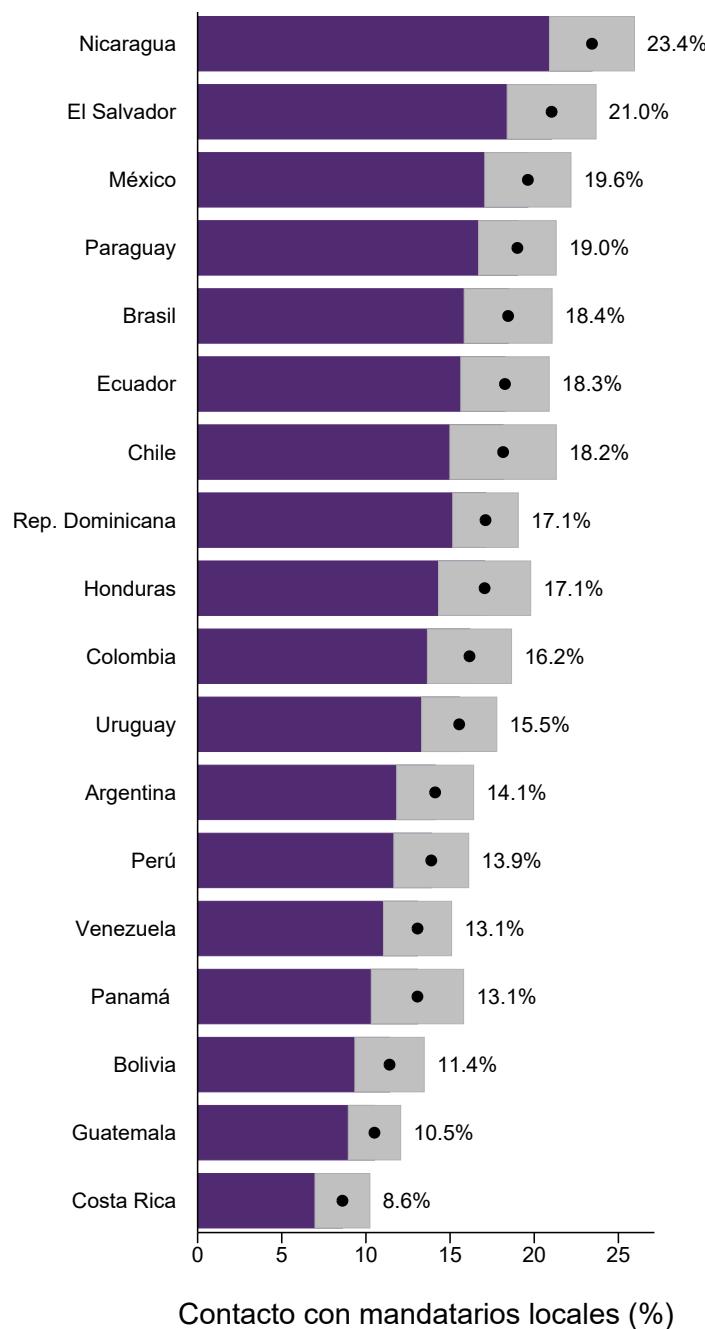
Una minoría de los ciudadanos de América Latina manifiesta confianza en su Presidente o en el poder legislativo (Carlin, Love y Singer 2016). Estas tendencias pueden generar preocupación sobre el funcionamiento de la democracia en la región, pero las personas rara vez interactúan con sus representantes a nivel nacional. Al contrario, ellos buscan a los gobernantes locales para obtener su ayuda o para expresarles sus preocupaciones puesto que el gobierno local está “más cerca” de ellos (p.ej., Montalvo 2009).

Este reporte de *Perspectivas* examina quién tiene mayor probabilidad de contactar a los gobernantes locales en América Latina. En reportes anteriores, otros investigadores han mostrado que las víctimas de la delincuencia y los que están más involucrados con la política son más propensos a contactar a los gobernantes locales (Lynch, Render y Twomey 2012). Este reporte extiende dicha línea de investigación y pone a prueba otros tres factores—la confianza en el gobierno local, la insatisfacción con los servicios del gobierno local y la eficacia externa (i.e., la percepción de que los gobernantes están atentos a las necesidades de los ciudadanos)—y su efecto en la probabilidad de contactar las autoridades locales.

La ronda del Barómetro de las Américas 2014, fue la última en incluir la siguiente pregunta, la cual fue realizada a 28.000 entrevistados de 18 países latinoamericanos<sup>1</sup>:

**CP4A.** ¿Para poder resolver sus problemas alguna vez ha pedido usted ayuda o cooperación a alguna autoridad local como el alcalde, municipalidad/cooperación municipal, concejal, prefecto, intendente<sup>2</sup>?

El Gráfico 1 muestra el porcentaje de los entrevistados en cada país en 2014 que respondieron haber contactado a un mandatario local. Contactar a las autoridades locales no es un comportamiento común. En todos los países, menos de un cuarto de los entrevistados dicen haber contactado alguna vez a un mandatario local buscando su ayuda. El contacto con una autoridad local fue más alto en Nicaragua, en donde el 23.4 % de los entrevistados dijeron haber contactado a su gobierno local, mientras que los costarricenses fueron los que menos los contactaron (8.6 %)<sup>3</sup>.



95 % Intervalo de confianza  
(Efecto de diseño incorporado)

Fuente: © Barómetro de las Américas por LAPOP, 2014; v.07132017

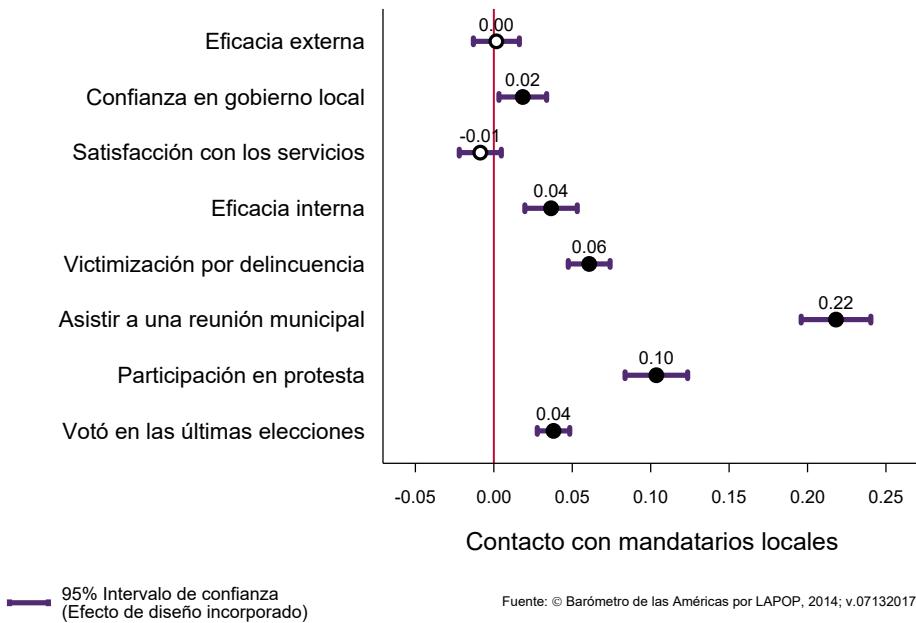
**Gráfico 1: Contacto promedio con una autoridad local, 2014**

## **La confianza y la satisfacción aumentan el contacto con el gobierno**

Muchos países en América Latina han descentralizado sus gobiernos en los últimos años, dándole a los gobiernos locales amplios poderes sobre sus ciudadanos (Nickson 2011; Montalvo 2009). Los gobiernos locales pueden reclamar crédito por las políticas que funcionan bien, y los ciudadanos pueden expresar su insatisfacción con su gobierno local cuando creen que el desempeño es deficiente. Algunos investigadores han mostrado que las personas que están insatisfechas con el desempeño de los gobiernos locales sobre temas locales (p.ej., emitiendo permisos, o la calidad de las carreteras locales) tienen una mayor probabilidad de contactar a un gobernante local (Moon, Serra y West 1993). Las personas que están satisfechas con los servicios debieran entonces tener menos probabilidad de contactar a su representante local<sup>4</sup>.

Adicionalmente, contactar a un gobernante depende de la confianza en la institución que el gobernante representa. Así, un segundo factor que podría afectar la decisión de una persona de contactar al gobernante local es si confía en su gobierno local. Algunos investigadores han encontrado que pedir ayuda a la oficina municipal tiene un efecto positivo en la confianza hacia el gobierno local (Carlin, Love y Singer 2016). Al mismo tiempo, los gobiernos locales que parecen ser justos, eficientes y oportunos ante los ojos de los ciudadanos tienen una mayor probabilidad de recibir la retroalimentación de los ciudadanos (Serra 1995). Aquellos que confían en los gobiernos locales deberían entonces estar más inclinados a contactar a una autoridad local.

Finalmente, la eficacia externa probablemente juega algún rol en la probabilidad de contactar a los gobernantes. En el contexto de la política, la eficacia externa se define como la creencia de los ciudadanos de que, “el Estado escucha sus opiniones” (Sharoni 2012, 119). En este sentido, Kahne y Westheimer (2006) encuentran que los ciudadanos con bajos niveles de eficacia externa tienen menos probabilidad de contactar a sus gobernantes porque creen que hacerlo no tendrá ningún impacto.



**Gráfico 2: Un modelo extendido de predicción de contactar al gobierno local**

Para poner a prueba la hipótesis de que los ciudadanos que creen que los líderes escuchan a personas como ellos están más inclinados a contactar a los gobernantes locales, se usa una medida de eficacia externa.

El Gráfico 2 pone a prueba estas hipótesis<sup>5</sup>. Se predice el contacto con los gobiernos locales a partir del nivel de confianza hacia ellos<sup>6</sup>, la satisfacción con los servicios locales, y la eficacia externa. La satisfacción con los servicios locales se mide con un índice de las variables que evalúan la satisfacción con las carreteras, los servicios de salud, y las escuelas<sup>7</sup>. La eficacia externa mide la medida en la que las personas creen que los líderes están interesados en lo que personas como ellos piensan<sup>8</sup>. También se controla por medidas de participación política, eficacia interna, y victimización por la delincuencia, las cuales Lynch, Render y Twomey (2012) encontró que aumentan la probabilidad de contactar los gobernantes locales.

Como muestra el Gráfico 2, sólo la confianza en el gobierno local afecta

la probabilidad de contactar a una autoridad local. La confianza en el gobierno local está asociada positivamente con contactar a un funcionario local, donde los que más confían tienen una probabilidad 2 por ciento mayor de contactar sus mandatarios que quienes tienen el nivel de confianza más bajo.

La eficacia externa y la satisfacción con los servicios no ayudan a explicar cuáles personas tienen una mayor probabilidad de contactar a sus gobernantes electos. Creer que los gobernantes están interesados en lo que uno piensa no influye en su decisión de contactar al gobernante local. Se esperaba encontrar que la satisfacción con los servicios reduciría la probabilidad de contactar un oficial pues estos entrevistados no tienen una queja que manifestar. Sin embargo, esta relación no tiene sustento.

La eficacia interna, la participación política y la victimización por la delincuencia siguen siendo predictores significativos de contactar a los gobernantes (Lynch, Render y Twomey 2012), donde cada factor aumenta la probabilidad de contacto en al menos 4 puntos porcentuales.

## Conclusión

Este trabajo confirma los hallazgos de otros investigadores que manifiestan que quienes participan más en política y han sido víctimas de la delincuencia tienen mayor probabilidad de contactar al gobierno local (Lynch, Render y Twomey 2012). Además de estos factores, también se mostró que la confianza en el gobierno local aumenta la probabilidad de contactar a un gobernante.

En contra de las expectativas, la satisfacción con los servicios y la creencia de que el gobierno escucha a las personas (eficacia externa) no influye en la probabilidad de buscar ayuda del gobierno local. La falta de un resultado significativo para la eficacia externa podría deberse en parte a la naturaleza de la medida. La pregunta sobre eficacia externa (**EFF1**) se refiere a quienes gobiernan el país antes que al gobierno local. Tal vez

si la medida fuera formulada con un sentido local, la relación sería más clara. Investigaciones futuras deberían considerar esta posibilidad.

## Notas

1. Esta pregunta fue realizada en otros países incluidos en la ronda del 2014 del Barómetro de las Américas, sin embargo, este reporte se enfoca específicamente en las respuestas a dicha pregunta en los países de América Latina.
2. Las opciones de respuesta a **CP4A** incluyeron: “Si”, “No”, “No sé” y “No responde”. Los entrevistados que no sabían o no respondieron fueron excluidos del análisis.
3. La tasa de contacto en Nicaragua se elevó significativamente desde 13.4 % en la ronda 2010 del Barómetro de las Américas.
4. Este reporte no diferencia entre los tipos de retroalimentación cuando las personas contactan a sus gobernantes.
5. El Gráfico 2 usa una regresión logística para el análisis. En este gráfico, los puntos representan el cambio en la probabilidad esperada asociado con cada variable, y las barras representan el intervalo de confianza de 95 % alrededor de la estimación. Los coeficientes representan efectos máximos. El coeficiente para la eficacia externa, por ejemplo, indica el cambio en la probabilidad entre las personas percibidas como menos y más eficaces. Los puntos a la derecha de la línea roja indican relaciones positivas, y los puntos a la izquierda de la línea roja indican una asociación negativa. Cuando la barra en una variable independiente no cruza la línea roja vertical, dicha variable es estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ).

Este análisis controla por riqueza, edad, educación, urbano versus rural, y género. Estos coeficientes y los efectos fijos por país no se incluyen en el gráfico, pero los resultados se encuentran en la en la Tabla 1 del Apéndice.

6. La confianza en el gobierno local se mide usando las respuestas a **B32**, la cual pregunta: “¿Hasta qué punto tiene usted confianza en su (municipalidad)?” Las respuestas van de 1 que significa “Nada” a 7 que significa “Mucho”.
7. La satisfacción con los servicios se mide usando preguntas sobre la satisfacción con las ca-

rrereras (**SD2NEW**), la educación (**SD3NEW**) y los servicios públicos de salud (**SD6NEW**). Para cada una de estas preguntas, las personas fueron interrogadas acerca de si estaban muy satisfechas, satisfechas, insatisfechas, o muy insatisfechas. Quienes respondieron “Satisficho” o “Muy satisficho” se recodificaron en una categoría indicada con un 1, mientras que los que contestaron “Insatisficho” o “Muy insatisficho” componen la otra categoría indicada con un 0. Después se construye un índice aditivo, donde respuestas de satisfacción a las tres preguntas representan el mayor nivel de satisfacción con los servicios. Niveles de 0 en las tres preguntas representan a los menos satisfechos. Combinaciones de satisfacción e insatisfacción representan las categorías intermedias.

8. **EFF1** pregunta a los individuos "A los que gobiernan el país les interesa lo que piensa la gente como usted. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?" Las personas entrevistadas pudieron dar una respuesta en una escala de 1 "Muy en desacuerdo" a 7 "Muy de acuerdo".

## Referencias

- Carlin, Ryan E., Gregory J. Love y Matthew M. Singer. 2016. “Una década de legitimidad democrática en las Américas.” En *Cultura política de la democracia en las Américas*, 2014: *Gobernabilidad democrática a través de 10 años del Barómetro de las Américas*, editado por Elizabeth J. Zechmeister. LAPOP.
- Kahne, Joseph, y Joel Westheimer. 2006. “The Limits of Political Efficacy: Educating Citizens for a Democratic Society.” *PS: Political Science & Politics* 39 (2): 289-296.
- Lynch, Megan, Sylvie Render y Megan Twomey. 2012. “Pidiendo ayuda en las Américas: la importancia de las necesidades, la eficacia y el compromiso político.” *Insights Series*, número 81. LAPOP.
- Montalvo, Daniel. 2009. “Presentación de solicitudes a gobiernos locales.” *Insights Series*, número 10. LAPOP.
- Moon, David, George Serra y Jonathan P. West. 1993. “Citizens’ Contacts with Bureaucratic and Legislative Officials.” *Political Research Quarterly* 46 (4): 931-941.

- Nickson, Andrew. 2011. "Where is Local Government Going in Latin America? A Comparative Perspective." Swedish International Centre for Local Democracy Working Paper No. 6.
- Serra, George. 1995. "Citizen-Initiated Contact and Satisfaction with Bureaucracy: A Multivariate Analysis." *Journal of Public Administration Research and Theory* 5 (2): 175-188.
- Sharoni, Sari. 2012. "E-Citizenship: Trust in Government, Political Efficacy, and Political Participation in the Internet Era." *Electronic Media & Politics* 1 (8): 119-135.

### **Apéndice Tabla 1**

Variables	Contactar mandatario local
Participación en las últimas elecciones	0.33* (0.05)
Participó en protesta	0.69* (0.06)
Asistencia a una reunión municipal	1.27* (0.05)
Víctima de la delincuencia	0.45* (0.05)
Eficacia interna	0.29* (0.07)
Satisfacción con servicios	-0.07 (0.06)
Confianza en gobiernos locales	1.15* (0.06)

Continúa en la siguiente página

**Apéndice Tabla 1 – continúa de la página anterior**

Variables	Contactar mandatario local
Eficacia externa	0.01 (0.06)
Edad, en años	0.69* (0.10)
Educación	-0.02 (0.09)
Quintiles de riqueza	-0.36* (0.06)
Urbano	-0.49* (0.05)
Mujer	0.14* (0.04)
Argentina	-0.36* (0.13)
Bolivia	-0.79* (0.13)
Brasil	0.02 (0.12)
Chile	0.05 (0.14)
Colombia	-0.19 (0.13)
Costa Rica	-0.97* (0.14)
Rep. Dominicana	-0.29*

Continúa en la siguiente página

**Apéndice Tabla 1 – concluido de la página anterior**

<b>VARIABLES</b>	<b>Contactar mandatario local</b>
	(0.11)
Ecuador	-0.25*
	(0.13)
El Salvador	0.09
	(0.12)
Guatemala	-0.77*
	(0.13)
Honduras	-0.27*
	(0.13)
Nicaragua	0.15
	(0.12)
Panamá	-0.43*
	(0.16)
Paraguay	-0.16
	(0.12)
Perú	-0.51*
	(0.13)
Uruguay	-0.30*
	(0.13)
Venezuela	-0.61*
	(0.13)
Constante	-1.89*
	(0.12)
Observaciones	26,369

\* indica  $p \leq .05$ . Standard errors in parentheses.



Morgan Marquez es una estudiante de último año en Vanderbilt University, donde completará una doble especialización en Economía y Estudios Latinoamericanos como parte del *Center for Latin American Studies' (CLAS) Honors Program*. Actualmente estudia en el extranjero en Buenos Aires, Argentina. Morgan desarrolló este informe mientras participaba en el programa *Undergraduate Research Fellow* de LAPOP.

Este reporte fue editado por la Dra. Mollie J. Cohen, Claire Q. Evans, el Dr. Noam Lupu, el Dr. Mitchell A. Seligson y Laura Sellers. La auditoría de este reporte fue hecha por Euiyoung Emily Noh. Este reporte fue traducido por el Dr. J. Daniel Montalvo y el Dr. Juan Camilo Plata. El formato, la producción, la revisión, los gráficos y la distribución del reporte fueron manejados por Rubí Arana, Emma Tatem y el Dr. Zach Warner. Nuestros datos e informes están disponibles para su descarga gratuita en el sitio web del proyecto. Síganos en Twitter o Facebook para mantenerse en contacto.

Como miembro fundador de la Iniciativa de Transparencia de la Asociación Americana para la Investigación de la Opinión Pública (AAPOR), LAPOP se compromete a la divulgación rutinaria de nuestros procesos de recopilación de datos y presentación de informes. Se puede encontrar más información sobre los diseños de la muestra del Barómetro de las Américas en [vanderbilt.edu/lapop/core-surveys](http://vanderbilt.edu/lapop/core-surveys).

El financiamiento para el Barómetro de las Américas 2014 provino principalmente del pueblo de los Estados Unidos a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Otras fuentes importantes de respaldo fueron el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Centro de las Américas (CAF), y Vanderbilt University. Las opiniones expresadas en este reporte de *Perspectivas* corresponden a el autor y LAPOP y no reflejan necesariamente el punto de vista de USAID, del Gobierno de los Estados Unidos o cualquiera de las otras instituciones finanziadoras.