

ACTITUDES POLÍTICAS Y SOLICITUDES DE AYUDA DIRECTA A LOS GOBIERNOS LOCALES EN AMÉRICA LATINA

*Political Attitudes and Direct Aid Requests of Local Governments
in Latin America*

Sergio TORO MAUREIRA  sergio.toro@umayor.cl¹

Danytza GONZÁLEZ-CEBALLOS  dgonzalez@uct.cl²

¹ Universidad Mayor

² Universidad Católica de Temuco

Envío: 2021-09-29

Aceptado: 2022-08-03

First View: 2022-11-11

Publicación: 2022-11-22

RESUMEN: Este artículo estudia la relación entre las ayudas directas de los gobiernos y autoridades locales con las actitudes políticas de la ciudadanía. Se analizan datos de la encuesta Barómetro de las Américas de LAPOP para una muestra regional de América Latina. Afirmamos que el apoyo al sistema político tiene una relación positiva con la disposición de las personas para solicitar apoyo directo. También sostenemos que, a mayor confianza interpersonal, menor es la probabilidad de solicitar ayuda local.

Palabras clave: actitudes políticas; gobiernos locales; LAPOP; América Latina.

ABSTRACT: This paper aims to study the relationship between direct aid requests to local governments and political attitudes. We use LAPOP's AmericasBarometer survey for a regional sample of Latin America. We posit that support for the political system is positively related to people's willingness to make direct aid requests of municipalities. Furthermore, we show that the greater the perception of the quality of the services, the lower the probability of requesting local aid.

Keywords: political attitudes; local governments; LAPOP AmericasBarometer; Latin America.

I. INTRODUCCIÓN¹

En América Latina, los gobiernos locales han sido actores centrales para resolver las urgencias inmediatas provenientes de condiciones de desigualdad y vulnerabilidad social de sus poblaciones. Los municipios representan la primera línea del Estado (Fuentes-González, 2018). Es conocido que cuando la provisión de servicios y programas son de responsabilidad de los gobiernos locales, su reparto y asignación es más expedita y mejor dirigida a las necesidades de la población (Fitzgerald y Wolak, 2016).

Parte de la investigación académica ha sostenido que la provisión de servicios municipales está directamente relacionada con condiciones sociodemográficas como la pobreza (Ghosh y Kamath, 2012; Hastings *et al.*, 2017) o la ruralidad (Mathebula, 2014; Newman y Applebaum, 1995). Esta literatura confirma un pensamiento convencional que atribuye a las personas pobres y de sectores rurales una actitud más activa para acceder a los distintos programas municipales producto de una relación más directa con sus servicios y autoridades. Por otro lado, algunos trabajos indagan en variables de opinión pública para entender las actitudes de las personas con los servicios municipales. Fitzgerald y Wolak (2016), por ejemplo, constatan el efecto «proximidad» para explicar las diferencias de la percepción ciudadana al enfrentarse a instituciones subnacionales y nacionales. Esta diferencia en la percepción de los ciudadanos tiene que ver con la naturaleza de las instituciones locales, pues estas tendrían capacidad de respuesta inmediata, ofreciendo servicios importantes como las atenciones primarias de salud o educación (Fjeldstad, 2004).

Sin embargo, estas investigaciones no logran cubrir el vacío teórico y empírico que existe sobre este fenómeno en América Latina. A pesar de que la labor de los municipios en el continente es crucial para resolver problemas inmediatos de los ciudadanos en contextos de gran desigualdad, aún quedan muchas preguntas por responder respecto de esta función y las causas que llevan a las personas a solicitar ayuda a sus gobiernos locales. Este artículo busca acortar la brecha usando datos de encuestas en todos los países del continente observando variables como el apoyo de las personas al sistema político, así como la confianza interpersonal y la percepción de calidad de los servicios municipales. Particularmente, se sostiene que el apoyo al sistema político tiene una relación positiva y significativa con la disposición de las personas para solicitar apoyo directo. También se plantea que, a mayor confianza entre las personas, menor es la probabilidad de solicitar ayuda local.

En ese sentido, la encuesta LAPOP ofrece una excelente oportunidad para avanzar en la construcción teórica sobre gobiernos locales, pues en las oleadas 2010, 2012 y 2014² se consideraron, para todos los países, varias preguntas relacionadas con la interacción de los individuos con las municipalidades (para los otros años estas preguntas no se realizaron). Esto sumado a la tradicional batería de preguntas sobre actitudes políticas aplicadas en todas las

1. Los autores agradecen el financiamiento del FONDECYT Regular 1211297 y la Iniciativa Instituto Milenio centro de Investigación sobre los fundamentos de Datos (IMFD).

2. En las siguientes olas de LAPOP estas preguntas no fueron consideradas, por lo que no fue posible utilizar bases de datos más actualizadas.

versiones de la encuesta. Con estas preguntas el artículo propone construir evidencias para los países latinoamericanos utilizando análisis descriptivos e inferenciales.

El artículo se dividirá en cuatro partes. La primera parte hará un análisis teórico sobre actitudes políticas, aplicando esa teoría a la relación de las personas con los servicios locales. La segunda parte mostrará un análisis descriptivo sobre las actitudes en las Américas y su cruce con variables relevantes aplicadas en la encuesta LAPOP. La tercera parte se ocupará del testeo de la hipótesis causal aplicando técnicas multinivel. La cuarta parte tratará de una discusión sobre las implicancias del valor de la confianza institucional en la disposición de los individuos a pedir ayuda a sus municipios.

II. CONSIDERACIONES TEÓRICAS

II. 1. *Apoyo al sistema político y confianza institucional*

La literatura sobre apoyo al sistema político se construye a partir de los trabajos seminales de Lipset (1959) y Easton (1975). Estos trabajos definen el apoyo al sistema como un conjunto de creencias de la ciudadanía respecto a que las instituciones políticas son las más apropiadas para la sociedad (Lipset, 1959). De esta forma, la estabilidad democrática se condiciona a los niveles de legitimidad y los grados de efectividad del sistema político. Así, el apoyo al sistema político tiene un carácter *difuso* o *específico* dependiendo del grado de satisfacción de las personas respecto a la práctica o caracterización del objeto político. El apoyo político difuso, por tanto, se trata de una evaluación de la democracia como régimen político, mientras que el apoyo específico se relaciona con las decisiones políticas, el desempeño y/o los resultados alcanzados por un gobierno y autoridades políticas (Easton, 1975).

El concepto de apoyo al sistema político se ha trabajado de manera sostenida desde mediados del siglo XX como una expresión que depende de valoraciones fundadas respecto de la actuación de los organismos políticos de forma justa y no arbitraria (Levi y Stoker, 2000; Montero *et al.*, 2008). De igual manera, este concepto tiene una estrecha relación con la legitimidad del sistema. Esa legitimidad tiene un vínculo directo en la evaluación que hacen los ciudadanos en sus relaciones interpersonales (Putnam, 1993; Inglehart, 1997) y en el desempeño institucional (Norris, 1999; Levi y Stoker, 2000). Pipa Norris, por ejemplo, señala que el apoyo puede dirigirse hacia distintos objetos ordenados jerárquicamente en diferentes niveles de análisis, desde lo más general y perdurable a lo más específico: la *comunidad política* (identificación con el Estado - nación); *principios del sistema* (apoyo a las ideas fundamentales de la democracia); el *funcionamiento del sistema* (evaluación del desempeño de la democracia); las *instituciones del sistema* (instituciones electorales, de orden y de la administración pública); y los *actores políticos* (líderes políticos y autoridades electas) (Norris, 1999). Esto implica que el apoyo al sistema político puede variar dependiendo del nivel de análisis, puesto que los ciudadanos son capaces de distinguir entre un nivel y otro y, por tanto, apoyar ciertos principios del sistema (como la democracia) y, al mismo tiempo, evaluar negativamente el funcionamiento de las instituciones del sistema representativo (como el Parlamento).

Considerando los cinco objetos políticos propuestos por Norris, Booth y Seligson (2009) incorporan el *apoyo al gobierno local* como dimensión de apoyo al sistema y a la estructura

de legitimidad política. En un análisis centrado en el contexto latinoamericano, los autores observan la estructura de la legitimidad considerando tres fuentes relevantes de esta legitimidad: el desempeño macrosocial del sistema político (como la evaluación al gobierno), las características sociodemográficas de la población y las experiencias de los ciudadanos a nivel macrosocial (Booth y Seligson, 2009). En su estudio, correlacionan dichas fuentes de legitimidad con las seis dimensiones de apoyo al sistema político y observan que las fuentes de legitimidad inciden de manera diferenciada en cada dimensión de apoyo al sistema. En efecto, en su muestra de ocho países, el estudio registra altos niveles de apoyo difuso a la comunidad política (identificación con el Estado / nación) y a los principios del sistema (democracia). Mientras que, en la evaluación a la legitimidad específica, como en las instituciones, autoridades, desempeño del régimen y gobierno local, los resultados obtenidos indican modestos niveles de apoyo.

El impacto diferenciado de las fuentes de legitimidad en su estructura indica que, por ejemplo, la historia de la democracia incide en el apoyo a la comunidad política y en los principios del régimen político. Mientras que el apoyo a las instituciones democráticas y el crecimiento económico serían condicionados por el desempeño macrosocial del sistema político, en este caso, la evaluación del desempeño del gobierno. En lo relativo al impacto de las variables sociodemográficas de la población en los niveles de legitimidad, la edad sería un factor explicativo en el apoyo al régimen democrático, puesto que la experiencia de los ciudadanos de más avanzada edad con regímenes autoritarios generaría mayores niveles de valoración de la democracia, no así en el caso de generaciones más jóvenes que no poseen criterios de comparación por lo que la democracia se asume como condición natural del régimen (Booth y Seligson, 2009).

El modelo teórico desarrollado por Booth y Seligson ha sido testeado en trabajos posteriores que concluyen que la evaluación de la ciudadanía a los gobiernos locales se diferencia significativamente de la valoración que esa misma ciudadanía realiza sobre el desempeño nacional del sistema y la situación económica nacional (Veiga *et al.*, 2017).

En un trabajo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), se constata el hecho de que la ciudadanía es capaz de distinguir perfectamente las áreas y organismos del sector público. Es decir, las personas pueden tener desconfianza en el sistema político nacional, pero valorar la actuación de los gobiernos locales. En estas diferentes valoraciones de la acción gubernamental, la valoración de las personas tiende a ser más positiva en usuarios efectivos de los servicios públicos, frente a aquellos que no lo son (OCDE, 2013).

En este sentido, los gobiernos locales juegan un rol preponderante puesto que, tal como apuntan Booth y Seligson (2009), en América Latina el aparato municipal es responsable de la provisión de muchos servicios públicos como la pavimentación, la iluminación pública y la recolección de servicios, a diferencia de lo que ocurre en Estados Unidos. Los gobiernos locales, al asumir la responsabilidad de proveer de servicios básicos a la comunidad, generan una relación más familiar y cercana con la ciudadanía, de modo que esta familiaridad actuaría como precondition de confianza (Luhmann, 1996).

Mucho del apoyo al sistema político tiene relación con la confianza en las instituciones. Esta última es una dimensión subjetiva de la política (Lechner, 1998) que genera efectos

prácticos en los sistemas como el impacto sobre la legitimidad (Lipset, 1959; Almond y Verba, 1963; Dalton, 2004), en los niveles de participación política (Levi y Stoker, 2000; Morales Quiroga, 2008) y en los niveles de gobernabilidad de un país (Cueto Villamán, 2007), puesto que los vínculos de confianza con el Estado generan respaldo social y mayor propensión de los ciudadanos a respetar las normas y procedimientos establecidos (Dalton, 2004). De este modo, los bajos niveles de confianza institucional pueden dificultar la labor de las autoridades para gobernar y legislar (Marien y Hooghe, 2011).

II.2. Teoría de la proximidad de los gobiernos locales. Confianza y prestación de servicios

La prestación de servicios públicos constituye una de las principales tareas de administración de los municipios. Esta función es elemental para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad local, puesto que los servicios prestados aspiran a mejorar las condiciones de vida de la población. El cumplimiento de este objetivo es facilitado por la cercanía de los gobiernos municipales con su comunidad, ya que al estar vinculados a la vida cotidiana de las personas pueden realizar una gestión más acorde a la realidad y necesidades locales.

En este entendido, la provisión de servicios tiene implicancias en las actitudes cívicas y en su ánimo de participar del quehacer político. La relación entre el apoyo al sistema político y la provisión de servicios ha sido trabajada por algunas líneas teóricas. Estas líneas observan que el apoyo al sistema es directamente proporcional a la adhesión al pago de servicios públicos (Fjeldstad, 2004), así como también a la satisfacción del ciudadano con la calidad de los servicios entregados (Beshi y Kaur, 2020; Chukwuma *et al.*, 2019; Herian, 2014; Mishra, 2014). La línea de investigación sobre provisión de servicios observa cómo son percibidos los gobiernos locales por la ciudadanía. En lo principal, los estudios que analizan este fenómeno destacan tres factores que inciden en las actitudes ciudadanas respecto a sus municipios (Córdova y Layton, 2016). Estos factores son las evaluaciones en torno al desempeño (*performance*), la percepción de justicia (*fairness*) y la congruencia ideológica (*ideological congruence*) entre ciudadanos y la administración local.

En el primer caso, el origen de la confianza en los gobiernos locales se explica por la evaluación ciudadana del desempeño institucional en términos de la calidad de los resultados de sus políticas o de los bienes y servicios prestados (Beshi y Kaur, 2020; Camussi y Mancini, 2019; Chukwuma *et al.*, 2019; Rahn y Rudolph, 2002). En tanto, a diferencia del primero, el segundo caso se estructura sobre la adhesión ciudadana y las percepciones sobre los procesos administrativos de los gobiernos locales (Van Ryzin, 2015; Wang *et al.*, 2021). Aquí se destaca el rol que juegan las conductas asociadas a la percepción de justicia y el uso de estrategias de comunicación (Wang *et al.*, 2021), además de la configuración de las disposiciones ciudadanas hacia las acciones de las instituciones locales (Van Ryzin, 2015). Finalmente, en el tercer caso, las investigaciones abordan actitudes políticas de apoyo ciudadano, considerando como elemento central la afinidad política entre ciudadanos y gobernantes (Hernández-Lagos y Minor, 2020; Slothuus y de Vreese, 2010). Como consecuencia, el apoyo al sistema local sería el resultado de evaluaciones individuales asociadas a posiciones políticas concordantes (o no) con las de la autoridad gobernante.

Ahora bien, la literatura sobre el apoyo de la ciudadanía a los gobiernos locales latinoamericanos es aún muy incipiente. No obstante, pese a lo acotado de su tratamiento es posible identificar trabajos que buscan llenar este vacío teórico. Entre estos trabajos destaca el realizado por Córdova y Layton (2016), quienes, tras centrar su argumento a nivel subnacional para el caso de El Salvador, identifican que los grados de apoyo ciudadano a los gobiernos locales se relacionan, principalmente, por los grados de desigualdad percibida por los ciudadanos en sus barrios (Córdova y Layton, 2016). Este trabajo considera dos dimensiones de tratamiento para explicar la confianza a nivel subnacional: el desempeño institucional y la equidad. En específico, los autores señalan que la confianza en el gobierno local por parte de personas de sectores vulnerables se moldea según la preocupación de estas personas por los valores de equidad. Mientras que los individuos más ricos condicionan este apoyo a las evaluaciones de desempeño de los servicios, independientemente de las desigualdades económicas a nivel contextual. En consecuencia, el desempeño y la equidad tienen efectos variables sobre la adhesión al gobierno local, pues depende de la posición económica relativa de los individuos (Córdova y Layton, 2016).

Por otro lado, existen trabajos orientados a explicar por qué las personas solicitan prestaciones a sus municipalidades. Algunos hallazgos dan cuenta de explicaciones asociadas a variables institucionales y sociodemográficas. En el primer caso, la literatura científica reconoce una relación entre las lógicas burocráticas y la solicitud de servicios locales, puesto que los costos individuales asociados a las barreras burocráticas suponen una restricción para el acceso a los servicios públicos que proveen los gobiernos locales (Peeters *et al.*, 2018). Por otro lado, desde la perspectiva sociodemográfica, la literatura indica que las personas de estratos sociales bajos (Ghosh y Kamath, 2012; Hastings *et al.*, 2017) y aquellas que residen en zonas rurales (Mathebula, 2014; Newman y Applebaum, 1995) son más proclives a solicitar ayuda o un beneficio a los municipios o sus autoridades. En el mismo sentido, condiciones como el número de hijos, la edad, el sexo, la educación, el nivel socioeconómico, la ruralidad y el tamaño de la localidad son, para esta línea de investigación, variables sociodemográficas que se relacionarían con la actitud activa de las personas frente a los servicios municipales (Montalvo, 2009). Otros factores también inciden en la presentación de solicitudes al gobierno local. Montalvo (2009), por ejemplo, examina los efectos de la descentralización fiscal, observando que la solicitud de ayuda local se relaciona positivamente con el grado de descentralización fiscal de los países.

Finalmente, el apoyo ciudadano a los gobiernos locales responde a lógicas de proximidad asociadas a interacciones políticas de primera mano. Esta proximidad se debe a la posibilidad de la ciudadanía de conocer a las autoridades locales, de asistir a reuniones comunitarias o de relacionarse con servicios de educación o seguridad local (Fitzgerald y Wolak, 2016). En este sentido, la familiaridad (Luhmann, 1996) producto de la cercanía actuaría como precondition de la adhesión de los ciudadanos a los gobiernos locales. Ahora bien, esa familiaridad podría derivar en vínculos no programáticos entre las autoridades locales y las personas. Este tipo de vínculo ha sido fuertemente estudiado por la literatura sobre el tema (Kitchelt y Wilkinson, 2007; Kitschelt, 2000; Luna, 2014), observando cómo, en determinados momentos

y condiciones, la relación entre el político y el votante se convierte en una actividad de intercambio clientelar³.

En lo que resta del artículo se analizarán variables de actitudes políticas que inciden sobre la petición de ayuda a los municipios o sus autoridades.

III. DATOS Y MÉTODO

Para observar la relación de las actitudes políticas y las solicitudes de ayuda directa, esta investigación utilizará los datos proporcionados por el Barómetro de las Américas. Esta encuesta es parte de LAPOP (Latin America Public Opinion Project), que es un proyecto de la Universidad de Vanderbilt cuyo objetivo es generar investigación relevante en materia de opinión pública y comportamiento político en las Américas. Para este artículo utilizaremos las olas 2010, 2012 y 2014, que representan un promedio de 40.000 casos anuales⁴ para 25 países americanos⁵ a escala nacional. En términos generales y en función de los antecedentes empíricos y teóricos presentados anteriormente, se plantea como hipótesis que el apoyo al sistema político se relaciona positiva y significativamente con la disposición de las personas para pedir ayuda a los municipios y sus autoridades.

De la hipótesis planteada se desprende que la variable dependiente central de este trabajo es la petición de ayuda a los gobiernos locales. Esta variable se operacionaliza desde dos preguntas. La primera tiene un componente institucional pues involucra la petición ciudadana de ayuda o apoyo a alguna de las oficinas de la municipalidad o gobierno local. La segunda, en cambio, se asocia a la personalización de una autoridad local, pues se relaciona con la solicitud de ayuda directa a la autoridad unipersonal del alcalde, intendente, prefecto o concejal. Ambas preguntas tienen alternativas de respuesta opuestas (sí o no), razón por la que las respuestas fueron operacionalizadas como variables dicotómicas, además de trabajadas en sus diferentes combinaciones. Las preguntas consideradas son NP2 y CP4a.

3. La dimensión clientelar en un tema muy relevante para comprender la prestación de servicios a nivel local, pues las condiciones de intercambio pueden ser clientelares. Lamentablemente, por restricciones del instrumento, esa dimensión solo fue testada para el año 2014 en algunos países. Esto genera un problema de análisis para el manuscrito. Sin embargo, una correlación simple de los datos que se poseen demuestra una relación positiva y significativa entre el contacto clientelar y la petición de ayuda. Sin duda es un tema que debe analizarse con mayor detalle en otras olas de aplicación.

4. Los estudios del Barómetro de las Américas incluyen los datos de las encuestas realizadas en 25 países, para un total de 43.990 entrevistas en el año 2010 y 41.632 para el año 2012. Para la medición del año 2014 se consideran 28 países y un total de 53.566 entrevistas.

5. Argentina, Belice, Bolivia, Brasil, Canadá, Colombia, Costa Rica, Chile, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Trinidad y Tobago, Estados Unidos, Uruguay y Venezuela.

TABLA I. PREGUNTAS SOBRE SOLICITUDES DE AYUDA AL MUNICIPIO EN LAPOP

Ahora vamos a hablar de su municipio...

NP2. ¿Ha solicitado ayuda o ha presentado una petición a alguna oficina, funcionario, concejal o síndico de la municipalidad durante los últimos 12 meses?

(1) Sí (2) No

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?

(1) Sí (2) No

Fuente: LAPOP

De estas preguntas se obtienen cuatro dimensiones producto de su cruce y combinación. Por ejemplo, aquellas personas que declararon acercarse a la autoridad local y al gobierno municipal representan 8.683 casos en el total de las tres olas analizadas. Por otro lado, aquellos que declararon acercarse solo al gobierno municipal fueron un total de 7.095. Aquellas personas que declararon solo acercarse a la autoridad local fueron 8.807 y aquellas que declararon no acercarse a ninguna de las dos instancias sumaron un total de 93.223 personas.

TABLA II. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR CRUCE DE PREGUNTAS ENTRE AYUDA DE GOBIERNO MUNICIPAL O DE AUTORIDAD LOCAL

SOLICITÓ AYUDA AL GOBIERNO MUNICIPAL	SOLICITÓ AYUDA A UNA AUTORIDAD LOCAL	
	SÍ	NO
Sí	8.683	7.095
No	8.807	93.223

Fuente: LAPOP

Por su parte, para medir variables que influyen en la actitud activa de los ciudadanos frente a sus gobiernos locales, se consideró como variable independiente la pregunta relacionada con el apoyo al sistema político. En la encuesta, esta variable se operacionaliza mediante una escala de 1 a 7. En esa escala, los entrevistados posicionan su grado de apoyo al sistema político en 1, que significa «nada» de apoyo y 7 que significa «mucho» apoyo. La pregunta del cuestionario que se considera para operacionalizar esta variable es la pregunta B6.

TABLA III. PREGUNTA SOBRE APOYO AL SISTEMA POLÍTICO

B6. ¿Hasta qué punto piensa usted que se debe apoyar al sistema político?

Fuente: LAPOP.

Este artículo trabaja otras variables relacionadas con las actitudes políticas que se consideran relevantes para comprender las causas de las conductas de petición de ayuda directa. Entre las más importantes se destacan preguntas asociadas a características sociodemográficas de los entrevistados tales como género, zona de residencia, edad, nivel educacional y niveles de ingresos. Otras variables importantes son las de participación local, particularmente aquella que pregunta sobre participación en reuniones comunitarias como juntas de vecinos, comités o junta de mejoras para la comunidad. En la dimensión evaluativa se consideraron preguntas sobre confianza en los gobiernos locales, confianza interpersonal y evaluación del desempeño municipal. Finalmente, las variables asociadas a las dimensiones de legitimidad se consideraron el apoyo a la comunidad política, los principios del sistema (como la valoración de la democracia), la evaluación del funcionamiento del sistema político y el apoyo a actores políticos.

Para el tratamiento de los datos de las variables de control que fueron consideradas, se trabajó del siguiente modo:

TABLA IV. TABLA DE VARIABLES DE CONTROL

DIMENSIÓN	VARIABLE	INDICADOR	ESCALA
Sociodemográfica	Género	Hombre Mujer	<i>Dummy</i> 1 = mujer 0 = hombre
	Zona de residencia	Urbano Rural	<i>Dummy</i> 1 = rural 0 = urbano
	Edad	Edad en años cumplidos	16-25 26-35 36-45 46-55 56-65 66 años o más
	Nivel educacional	Nivel de escolaridad alcanzado	Ninguna Primaria Secundaria Superior
	Niveles de ingreso	Quintiles	Quintiles de ingreso

S. TORO MAUREIRA Y D. GONZÁLEZ CEBALLOS
ACTITUDES POLÍTICAS Y SOLICITUDES DE AYUDA DIRECTA A LOS GOBIERNOS LOCALES
EN AMÉRICA LATINA

DIMENSIÓN	VARIABLE	INDICADOR	ESCALA
Participación local	Participación en reuniones comunitarias	<i>¿Reuniones de un comité o junta de mejoras para la comunidad?</i> Asiste	Una vez por semana Una o dos veces al mes Una o dos veces al año Nunca <i>Dummy</i> 1 = participa 0 = nunca participa
Evaluativa	Confianza en el gobierno local	<i>¿Hasta qué punto tiene usted confianza en su (municipalidad)?</i>	1 (nada) - 7 (mucho) Continua 1 a 7
	Evaluación de desempeño municipal	<i>Diría usted que los servicios que la municipalidad está dando a la gente son</i>	Muy buenos Buenos Ni buenos ni malos Malos Muy malos Continua 1 a 5
	Confianza interpersonal	<i>¿Diría que la gente de su comunidad es muy confiable, algo confiable, poco confiable o nada confiable?</i>	Muy confiable Algo confiable Poco confiable Nada confiable Continua 1 a 4
Dimensiones de legitimidad	Apoyo a la comunidad política	<i>¿Hasta qué punto se siente usted orgulloso de vivir bajo el sistema político (país)?</i>	1 (nada) - 7 (mucho) Continua 1 a 7
	Principios del sistema	<i>Cambiando de nuevo el tema, puede que la democracia tenga problemas, pero es mejor que cualquier otra forma de gobierno. ¿Hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con esta frase?</i>	1 (muy en desacuerdo) - 7 (muy de acuerdo) Continua 1 a 7
	Funcionamiento del sistema político	<i>En general, ¿usted diría que está muy satisfecho(a), satisfecho(a), insatisfecho(a) o muy insatisfecho(a) con la forma en que la democracia funciona en (país)?</i>	Muy satisfecho Satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho Continua 1 a 4
	Actores políticos	<i>Hablando en general acerca del gobierno actual, ¿diría usted que el trabajo que está realizando el presidente es...?:</i>	Muy bueno Bueno Ni bueno ni malo Malo Muy malo Continua 1 a 5

Fuente: LAPOP

IV. RESULTADOS

IV.1. Apoyo al sistema político y solicitud de ayuda municipal en las Américas

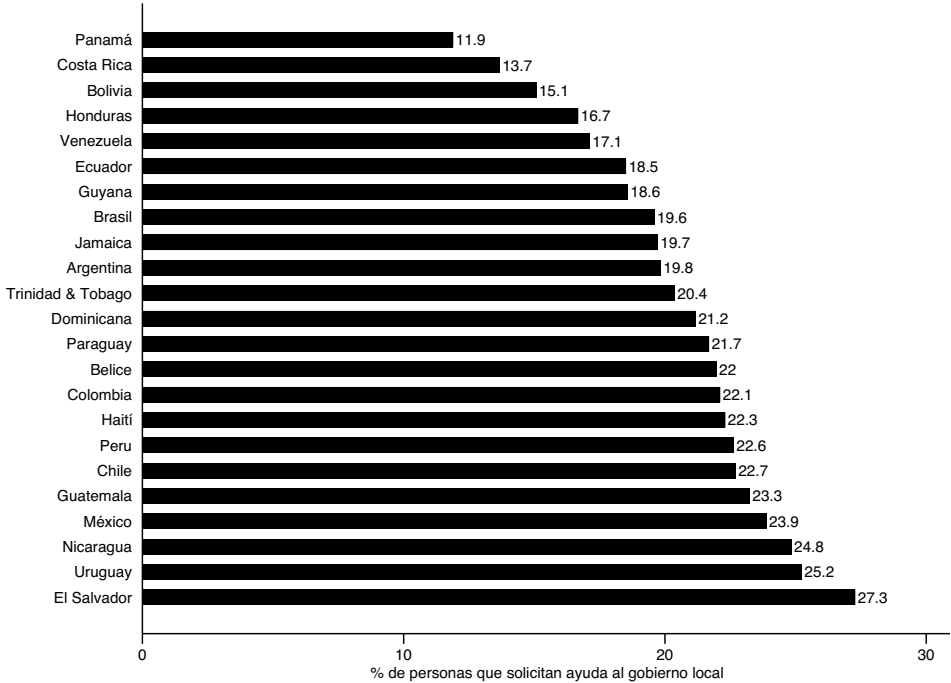
El eje central de este artículo es testear si el apoyo de las personas al sistema político nacional está relacionado con la posibilidad de que las personas soliciten ayuda a las autoridades o los gobiernos locales en las Américas. Los municipios son un espacio muy importante de interacción de las instituciones con los ciudadanos. Es más, los gobiernos locales suelen ser mejor evaluados por la ciudadanía en comparación con otras instituciones nacionales. En el continente, las personas que declaran confiar mucho o bastante en los gobiernos locales, es decir, que marcan entre los números de 5 a 7 en una escala de 1 a 7, representan un promedio del 41 %. Este resultado varía de acuerdo con el país. Por ejemplo, Chile, El Salvador, Venezuela, Paraguay y México, se posicionan como aquellos países con más altos niveles de confianza municipal. Por otro lado, Haití, Perú, Trinidad y Tobago, Panamá y Brasil son los casos donde se reconoce menor confianza en las instituciones locales.

La diferencia de los indicadores de confianza entre las instituciones nacionales y locales tiene relación con la proximidad de la interacción ante las necesidades de los ciudadanos. Esta proximidad ha sido medida por la encuesta LAPOP entre los años 2010 al 2014 (ola 2016-2018 y 2020 no la considera) en dos preguntas particulares que recogen la interacción del individuo con la institución o sus autoridades. El gráfico I muestra el porcentaje de personas por país que presentó algún tipo de petición de ayuda al gobierno local o las autoridades. El promedio general del continente de las personas que solicitan este tipo de ayuda es del 20 %. Los tres países que tienen cifras más bajas en este ámbito son Panamá, Costa Rica y Bolivia. En cambio, los países con más alto indicador son Nicaragua, Uruguay y El Salvador. El gráfico I muestra, por país, el porcentaje de personas que solicitaron ayuda al gobierno local.

A continuación, el gráfico II examina cruces bivariados entre la presentación de solicitudes al gobierno local y la participación en reuniones municipales, la evaluación de los servicios municipales, la edad y el lugar de residencia. En la esquina superior izquierda, es posible constatar que cerca del 33 % de las personas que declararon participar en juntas de vecinos o juntas de mejora solicitaron ayuda local, mientras que esta ayuda fue requerida solo por el 15 % de las personas que declararon no participar en estas instancias. Esta diferencia es interesante para generar estudios futuros respecto al nexo de la participación en agrupaciones de bases y acceso a servicios municipales.

Por su parte, la relación entre la evaluación del servicio brindado y la presentación de peticiones muestra que las personas más proclives a presentar solicitudes a los gobiernos locales son quienes extreman su nivel de satisfacción con el servicio (muy malo/muy bueno). De los que evaluaron «muy malo» un 27 % declaró solicitar ayuda al gobierno local, cifra muy similar de quienes evaluaron «muy bueno», en que el 32 % de este grupo declaró solicitar ayuda. Si la observación se realiza en torno a algunas características sociodemográficas, se constata que la presentación de peticiones tiende a aumentar con la edad hasta que las personas alcanzan los 66 años, donde la posibilidad de presentar peticiones decrece. Finalmente, la observación realizada por lugar de residencia da cuenta de que aquellos que viven en zonas rurales son más propensos a presentar solicitudes a la municipalidad frente a aquellos que residen en zonas urbanas.

GRÁFICO I. PORCENTAJE DE PERSONAS QUE PRESENTAN SOLICITUDES AL GOBIERNO LOCAL POR PAÍS Y AÑO DE LOS ESTUDIOS



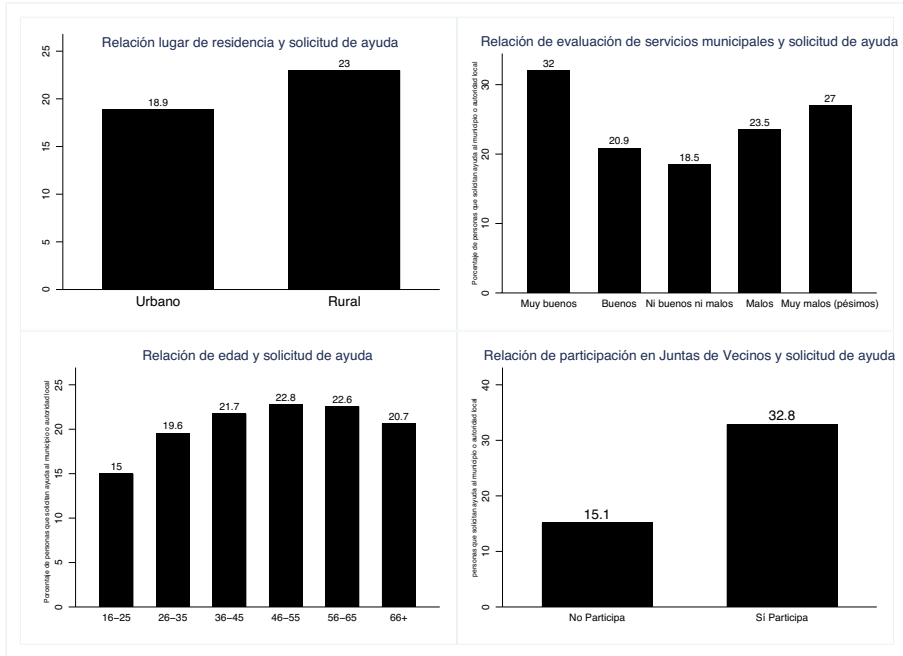
Fuente: Elaboración propia a partir de LAPOP

Mediante este ejercicio, es posible considerar que las personas con mayor interés en participar son las que más frecuentemente solicitan ayuda a la institución y que entre las personas que solicitan estas ayudas existe propensión a una evaluación polarizada de sus servicios.

IV.2. Testeando hipótesis

La hipótesis central de este artículo es que a mayor apoyo hacia el sistema político aumenta la probabilidad de solicitar ayuda directa a las autoridades locales y los municipios. Para ello se ha trabajado con un modelo logístico multinivel con interceptos aleatorios que testeará tres variables dependientes. La primera variable es la solicitud de apoyo directo a las autoridades locales, la segunda es la solicitud de apoyo o ayuda al municipio y la tercera corresponde a ambas variables agrupadas. Los modelos multinivel entienden la observación de variables desde diferentes niveles de agrupación. En este caso, el multinivel se aplicará para controlar las varianzas a nivel de los grupos anidados por país.

GRÁFICO II. FACTORES ASOCIADOS A LA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE AYUDA AL GOBIERNO LOCAL



Fuente: Elaboración propia a partir de LAPOP

Los resultados indican que el apoyo al sistema político posee una relación positiva y significativa con la acción de solicitar ayuda directa al municipio. Esta relación significativa se manifiesta en las tres variables dependientes con coeficientes muy parecidos. De igual manera la confianza en los gobiernos locales, la evaluación de los servicios prestados por los municipios, la participación en juntas de vecinos, el lugar de residencia –tratándose de zonas rurales–, el nivel educacional y la edad de la población poseen una relación positiva y estadísticamente significativa con la probabilidad de solicitar algún tipo de apoyo o ayuda al gobierno local. Por otro lado, las variables sobre confianza interpersonal y el nivel socioeconómico de la población presentan una relación negativa y significativa. Esto indica que, a medida que aumenta la confianza interpersonal o a mayores niveles de ingresos, disminuyen las probabilidades de solicitar algún tipo de prestación directa al municipio y/o la autoridad local. Esto último es muy relevante pues se entiende que la confianza en las personas, y al contar con mayores ingresos, las personas logran disminuir la necesidad de solicitar apoyos directos.

Atendiendo al modelo propuesto por Booth y Seligson (2009), se aprecia una relación positiva y estadísticamente significativa entre las probabilidades de solicitud de apoyos al gobierno local y la valoración del funcionamiento y los principios del sistema político. Esto

implica que, a medida que las personas apoyan la democracia como régimen político y su desempeño, son más proclives a solicitar ayuda tanto a la municipalidad como a la autoridad local. En contraste, la valoración a los actores políticos presenta una relación negativa y significativamente estadística con las posibilidades de solicitar ayuda, de lo cual se extrae que la disminución del apoyo a los actores políticos (como el presidente) incrementa la propensión a solicitar ayuda al gobierno local, puesto que, si consideramos que la baja valoración al gobierno central –personificado en la figura del presidente– las personas buscarían refugio en el gobierno local. De modo que el gobierno local actuaría subsidiariamente cuando hay menores niveles de apoyo en el gobierno central.

TABLA V. REGRESIÓN MULTINIVEL SOLICITUDES DE AYUDA
 EN AMÉRICA LATINA

VARIABLES	SOLICITA AYUDA A AUTORIDAD	SOLICITA AYUDA AL MUNICIPIO	SOLICITA AYUDA A LA AUTORIDAD O EL MUNICIPIO
VARIABLES DE INTERÉS			
Apoyo al sistema político	0,0145** (0,00736)	0,0164** (0,00752)	0,0188*** (0,00641)
Confianza en los municipios	0,0461*** (0,00677)	0,0175** (0,00692)	0,0306*** (0,00589)
Participa en junta de vecinos	1,012*** (0,0221)	1,058*** (0,0225)	1,043*** (0,0194)
Confianza interpersonal	-0,000808** (0,000365)	-0,00103*** (0,000373)	-0,00101*** (0,000318)
Calidad de los servicios	0,0892*** (0,0124)	0,119*** (0,0126)	0,0972*** (0,0108)
Dimensiones de Booth y Seligson (solo las presentes en las tres olas de aplicación)			
Apoyo comunidad política	-0,00261 (0,00755)	-0,0136* (0,00773)	-0,0133** (0,00658)
Principios del sistema	0,0215*** (0,00644)	0,0230*** (0,00658)	0,0141** (0,00557)
Funcionamiento del sistema político	0,0508*** (0,0166)	0,0537*** (0,0169)	0,0516*** (0,0144)
Actores políticos	-0,0426*** (0,0120)	-0,0563*** (0,0123)	-0,0543*** (0,0105)

S. TORO MAUREIRA Y D. GONZÁLEZ CEBALLOS
ACTITUDES POLÍTICAS Y SOLICITUDES DE AYUDA DIRECTA A LOS GOBIERNOS LOCALES
EN AMÉRICA LATINA

VARIABLES	SOLICITA AYUDA A AUTORIDAD	SOLICITA AYUDA AL MUNICIPIO	SOLICITA AYUDA A LA AUTORIDAD O EL MUNICIPIO
VARIABLES DE CONTROL			
Rural	0,258*** (0,0240)	0,227*** (0,0246)	0,251*** (0,0210)
Mujer	0,0337 (0,0209)	0,00258 (0,0213)	0,0180 (0,0181)
Edad	0,0717*** (0,00730)	0,0792*** (0,00741)	0,0801*** (0,00633)
Quintiles de ingreso	-0,0659*** (0,00806)	-0,0220*** (0,00821)	-0,0421*** (0,00700)
Nivel educacional	0,0168 (0,0164)	0,105*** (0,0166)	0,0680*** (0,0142)
Ola 2012	0,0480* (0,0292)	-0,0286 (0,0290)	0,0436* (0,0248)
Ola 2014	0,235*** (0,0245)	0,0742*** (0,0246)	0,198*** (0,0210)
var(_cons[pais])	0,0754*** (0,0226)	0,0811*** (0,0244)	0,0780*** (0,0231)
Constante	-3,177*** (0,119)	-3,373*** (0,121)	-2,753*** (0,107)
Observaciones	75,956	78,180	78,446
Número de grupos	24	24	24

Errores estándar entre paréntesis.

*** p < 0,01, ** p < 0,05, * p < 0,1.

Fuente: Elaboración propia con base en datos LAPOP

A continuación, el siguiente cuadro muestra las variables dependientes de solicitud de ayuda por cada uno de los países. En este caso se aplica una regresión logística en que cada país es una variable dicotómica. Para dar fortaleza a la observación, también se utilizaron otras variables de control. En la siguiente tabla se podrán observar las variaciones para cada uno de los países latinoamericanos. De igual manera es posible considerar algunos elementos interesantes en los resultados. En primer lugar, manteniendo todo lo demás constante, cinco de los países del continente tienen una relación positiva con la solicitud de ayuda (El Salvador, Nicaragua, Chile, Uruguay, Argentina). De estos países solo dos son significativos

en la solicitud de ayuda a la autoridad local (Uruguay y El Salvador), mientras que tres de ellos muestran un coeficiente positivo y significativo en la solicitud al municipio (Chile, El Salvador, Nicaragua). Cabe destacar también que, en esta regresión, las variables observadas anteriormente, mantienen su significancia y dirección causal.

TABLA VI. REGRESIÓN LOGÍSTICA SOLICITUDES DE AYUDA EN AMÉRICA LATINA

VARIABLES	SOLICITA AYUDA A AUTORIDAD	D. E.	SOLICITA AYUDA AL MUNICIPIO	D. E.	SOLICITA AYUDA A LA AUTORIDAD O EL MUNICIPIO
Guatemala	-0,273***	(0,0520)	-0,136**	(0,0619)	-0,392***
El Salvador	0,204***	(0,0502)	0,451***	(0,0612)	-0,129**
Honduras	-0,495***	(0,0542)	-0,375***	(0,0662)	-0,620***
Nicaragua	0,00602	(0,0506)	0,117**	(0,0586)	0,0129
Costa Rica	-0,639***	(0,0578)	-0,659***	(0,0672)	-0,500***
Panamá	-0,805***	(0,0596)	-0,555***	(0,0726)	-0,841***
Colombia	-0,0456	(0,0523)	0,123**	(0,0629)	-0,219***
Ecuador	-0,399***	(0,0502)	-0,334***	(0,0590)	-0,402***
Bolivia	-0,848***	(0,0477)	-0,671***	(0,0549)	-0,684***
Perú	-0,186***	(0,0521)	-0,388***	(0,0596)	-0,0834
Paraguay	-0,219***	(0,0526)	-0,126**	(0,0616)	-0,227***
Chile	0,0179	(0,0507)	0,157***	(0,0592)	0,0142
Uruguay	0,313***	(0,0510)	-0,00923	(0,0578)	0,498***
Brasil	-0,0666	(0,0508)	0,192***	(0,0603)	-0,133**
Venezuela	-0,348***	(0,0563)	-0,281***	(0,0661)	-0,337***
Argentina	-0,0105	(0,0541)	0,00190	(0,0626)	0,0947
Dominicana	-0,316***	(0,0529)	-0,244***	(0,0610)	-0,243***
Haití	-0,356***	(0,0519)	-0,108*	(0,0593)	-0,230***
Jamaica	-0,196***	(0,0553)	0,0607	(0,0662)	-0,329***

S. TORO MAUREIRA Y D. GONZÁLEZ CEBALLOS
ACTITUDES POLÍTICAS Y SOLICITUDES DE AYUDA DIRECTA A LOS GOBIERNOS LOCALES
EN AMÉRICA LATINA

VARIABLES	SOLICITA AYUDA A AUTORIDAD	D. E.	SOLICITA AYUDA AL MUNICIPIO	D. E.	SOLICITA AYUDA A LA AUTORIDAD O EL MUNICIPIO
Guyana	-0,323***	(0,0552)	-0,168***	(0,0652)	-0,337***
Trinidad y Tobago	-0,0381	(0,0481)	0,191***	(0,0555)	0,0727
Belice	-0,0754	(0,0525)	-0,0364	(0,0609)	-0,0133
Confianza municipio	0,0314***	(0,00475)	0,0500***	(0,00559)	0,0182***
Participa en junta de vecinos	1,048***	(0,0168)	1,009***	(0,0194)	1,071***
Rural	0,219***	(0,0174)	0,248***	(0,0205)	0,172***
Confianza interpersonal	-0,00085***	(0,000271)	-0,000948***	(0,000319)	-0,000615*
Mujer	0,0309**	(0,0156)	0,0415**	(0,0183)	0,0102
Edad	0,00652***	(0,000497)	0,00704***	(0,000584)	0,00537***
Calidad de servicio	-0,00328***	(0,000366)	-0,00310***	(0,000428)	-0,00402***
2012	0,0280	(0,0196)	0,0350	(0,0229)	-0,0383*
2014	0,167***	(0,0191)	0,186***	(0,0223)	0,0513**
Constante	-2,029***	(0,0582)	-2,726***	(0,0681)	-2,305***
Observaciones	105,779		102,824		105,361

Errores estándar entre paréntesis.
*** p < 0,01, ** p < 0,05, * p < 0,1.

Fuente: Elaboración propia en base a datos LAPOP

V. CONCLUSIÓN

Este artículo analizó las implicancias de las interacciones de las personas con los municipios. Particularmente se observó que, a nivel continental, el apoyo al sistema político se correlaciona positivamente con la solicitud de ayuda a los gobiernos locales o sus autoridades. Usando tres olas de datos del Barómetro de las Américas y utilizando regresiones logísticas y multinivel, los resultados mostraron que actitudes políticas como el apoyo al sistema, la satisfacción con la calidad de los servicios prestados, la participación en juntas vecinales y mayor confianza municipal se relacionan positiva y significativamente tanto con las solicitudes

directas a la autoridad como con las peticiones a los municipios. Por otro lado, la confianza interpersonal y los altos niveles de ingresos son variables que inhibirían este tipo de acción. A nivel de países, los resultados tienden a ser heterogéneos. Sin embargo, es posible apreciar que el ejercicio de solicitar ayuda a una autoridad local se observa de manera significativa en alguno de los países.

Estos resultados abren nuevamente la discusión sobre las implicancias de la proximidad en los gobiernos locales. En las Américas, la proximidad puede ser virtuosa para contener las demandas hacia el sistema político, pero altamente dañina en la conformación de un tejido social robusto. Por ejemplo, en contextos políticos altamente personalistas, la imagen de la máxima autoridad municipal suele estar sobre la propia institución, inhibiendo la relación entre el Estado y la sociedad. Más aún, si el desempeño del gobierno local se proyecta hacia el resto de las instituciones del Estado, la mala evaluación de este podría afectar la percepción y la confianza hacia el sistema político en su conjunto.

De igual manera, al contrastar los resultados obtenidos con las referencias teóricas consideradas en el análisis, se observa que las actitudes políticas nacionales inciden en la proximidad de la interacción de las personas con los gobiernos locales. Se observó que el apoyo al sistema político nacional tiene una relación positiva con la solicitud de ayuda a los municipios. Construir sobre estas características es complejo tratándose de organismos que brindan servicios difusos a ojos de la ciudadanía, tal como ocurre en instituciones nacionales. Por lo tanto, considerar factores específicos y diferenciados por niveles de administración resulta pertinente para observar las causas y los efectos de la entrega de servicios.

Por otro lado, es interesante observar el comportamiento disímil de Chile, Uruguay y Costa Rica, los tres países que, según la literatura, tienen sistemas de partidos institucionalizados dentro de América Latina. Mientras en Chile la solicitud de ayuda es hacia el municipio, en Uruguay esta petición es hacia la autoridad local. Costa Rica, en cambio, presenta una relación negativa y significativa en este tipo de intercambio. De la misma manera, el análisis por país permite constatar que algunos países federales (como Argentina) poseen un vínculo municipal débil con respecto a las personas, tal vez producto de la fortaleza de una estructura subnacional superior como es la estructura provincial.

Es evidente que los esfuerzos por esclarecer las razones que explican por qué las personas requieren de ayuda directa de los municipios no se agotan en este artículo. Ya sea desde los lineamientos teóricos mencionados o desde nuevas perspectivas y metodologías, todo esfuerzo intelectual que proporcione nuevos antecedentes puede contribuir a la comprensión de un fenómeno todavía carente de atención.

VI. REFERENCIAS

- Almond, G. A. y Verba, S. (1963). *The Civic Culture: Political Attitudes and Democracy in Five Nations*. Princeton University Press.
- Beshi, T. D. y Kaur, R. (2020). Public Trust in Local Government: Explaining the Role of Good Governance Practices. *Public Organization Review*, 20(2), 337-350. <https://doi.org/10.1007/s11115-019-00444-6>
- Booth, J. A. y Seligson, M. A. (2009). *The Legitimacy Puzzle in Latin America: Political Support and Democracy in Eight Nations*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511818431>

- Camussi, S. y Mancini, A. L. (2019). Individual trust: Does quality of local institutions matter? *Journal of Institutional Economics*, 15(3), 487-503. <https://doi.org/10.1017/S1744137418000279>
- Chukwuma, A., Bossert, T. J. y Croke, K. (2019). Health service delivery and political trust in Nigeria. *JSM - Population Health*, 7, 100382. <https://doi.org/10.1016/j.ssmph.2019.100382>
- Córdova, A. y Layton, M. L. (2016). When is Delivering the Goods Not Good Enough: How Economic Disparities in Latin American Neighborhoods Shape Citizen Trust in Local Government. *World Politics*, 68, 74.
- Cueto Villamán, F. (2007). Desconfianza política, instituciones y gobernabilidad democrática en la República Dominicana. *Ciencia y Sociedad*, 32(2), 249-280. <https://doi.org/10.22206/cys.2007.v32i2.p.249-80>.
- Dalton, R. (2004). Democratic challenges, Democratic choices. The erosion of political support in advanced industrial democracies. Oxford University Press.
- Easton, D. (1975). A Re-assessment of the Concept of Political Support. *British Journal of Political Science*, 5(4), 435-457. <https://doi.org/10.1017/S0007123400008309>
- Fitzgerald, J. y Wolak, J. (2016). The roots of trust in local government in western Europe. *International Political Science Review*, 37(1), 130-146.
- Fjeldstad, O.-H. (2004). What's Trust Got to Do With It? Non-Payment of Service Charges in Local Authorities in South Africa. *The Journal of Modern African Studies*, 42, 539-562. <https://doi.org/10.1017/S0022278X04000394>
- Fuentes-González, C. (2018). Confianza en el gobierno local y capacidades institucionales de los municipios chilenos: un análisis multi-nivel. *RIEM*, 18, 91-120.
- Ghosh, A. y Kamath, L. (2012). Decentralisation and Local Government Innovation in Providing Urban Services for the Poor in South and South-east Asia. *Space and Polity*, 16(1), 49-71. <https://doi.org/10.1080/13562576.2012.698134>
- Hastings, A., Bailey, N., Bramley, G. y Gannon, M. (2017). Austerity urbanism in England: The 'regressive redistribution' of local government services and the impact on the poor and marginalised. *Environment and Planning A: Economy and Space*, 49(9), 2007-2024. <https://doi.org/10.1177/0308518X17714797>
- Herian, M. N. (2014). Trust in Government and Support for Municipal Services. *State and Local Government Review*, 46(2), 82-90. <https://doi.org/10.1177/0160323X14533706>
- Hernández-Lagos, P. y Minor, D. (2020). Political Identity and Trust. *Quarterly Journal of Political Science*, 15(3), 337-367. <https://doi.org/10.1561/100.00018063>
- Inglehart, R. (1997). Modernization and postmodernization: Cultural, economic, and political change in 43 societies (vol. 19). Princeton University Press.
- Kitschelt, H. (2000). Linkages between Citizens and Politicians in Democratic Polities. *Comparative Political Studies*, 33(6-7), 845-879. <https://doi.org/10.1177/001041400003300607>
- Kitschelt, H. y Wilkinson, S. (2007). *Patrons, Clients and Policies: Patterns of Democratic Accountability and Political Competition*. Cambridge University Press.
- Lechner, N. (1998). Nuestros miedos. *Perfiles Latinoamericanos*, 13, 179-198.
- Levi, M. y Stoker, L. (2000). Political Trust and Trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3(1), 475-507. <https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.3.1.475>
- Lipset, S. (1959). *Political Man: The Social Basis of Politics*. Doubleday and company, inc.
- Luhmann, N. (1996). *Confianza*. Editorial Anthopos.
- Luna, J. P. (2014). Segmented Representation: Political Party Strategies in Unequal Democracies. Oxford University Press.
- Marien, S. y Hooghe, M. (2011). Does political trust matter? An empirical investigation into the relation between political trust and support for law compliance: does political trust matter? *European Journal of Political Research*, 50(2), 267-291. <https://doi.org/10.1111/j.1475-6765.2010.01930.x>

- Mathebula, N. (2014). Service Delivery in Local Government through Socio-Economic Programmes: Successes and Failures of the Comprehensive Rural Development Programme (CRDP). *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(20), 132.
- Mishra, A. (2014). «Trust and teamwork matter»: Community health workers' experiences in integrated service delivery in India. *Global Public Health*, 9(8), 960-974. <https://doi.org/10.1080/17441692.2014.934877>
- Montalvo, D. (2009). Presentación de solicitudes a gobiernos locales. *Perspectivas desde el Barómetro de las Américas*, 10.
- Montero, J. R., Zmerli, S. y Newton, K. (2008). Confianza social, confianza política y satisfacción con la democracia. *Reis: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 122, 11-54. <https://doi.org/10.2307/40184879>
- Morales Quiroga, M. (2008). Evaluando la confianza institucional en Chile: una mirada desde los resultados LAPOP. *Revista de Ciencia Política*, 28(3), 161-186. <https://doi.org/10.4067/S0718-090X2008000200007>
- Newman, D. y Applebaum, L. (1995). Conflicting Objectives for Rural Local Government: Service Provision to Exurban Communities in Israel. *Environment and Planning C*, 13(3), 253-271.
- Norris, P. (1999). Critical citizens. Global support for democratic governance. Oxford University Press.
- OCDE. (2013). *Trust in government, policy effectiveness and the governance agenda* (Government at a Glance 2013, pp. 19-37). OECD Publishing.
- Peeters, R., Trujillo Jiménez, H. G., O'Connor, E., Ogarrio Rojas, P., González Galindo, M. y Morales Tenorio, D. M. (2018). *Burocracia de baja confianza: una exploración de los mecanismos y los costos de cargas administrativas en México*. <http://repositorio-digital.cide.edu/handle/11651/2369>
- Putnam, R. D. (1993). Making democracy work: Civic traditions in modern Italy. Princeton University Press.
- Rahn, W. M. y Rudolph, T. J. (2002). Trust in Local Governments. En B. Norrander y C. Wilcox (Eds.), *Understanding Public Opinion* (2nd ed.). CQ Press. <https://experts.umn.edu/en/publications/trust-in-local-governments>
- Slothuus, R. y de Vreese, C. H. (2010). Political Parties, Motivated Reasoning, and Issue Framing Effects. *The Journal of Politics*, 72(3), 630-645. <https://doi.org/10.1017/s002238161000006x>
- Van Ryzin, G. G. (2015). Service Quality, Administrative Process, and Citizens' Evaluation of Local Government in the US. *Public Management Review*, 17(3), 425-442. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.841456>
- Veiga, L. F., Ribeiro, E., Nicolás, M. A. y Callai Bragatto, R. (2017). El efecto de la experiencia democrática en la estructura de la legitimidad en América Latina y el Caribe. *Opinião Pública*, 23(2), 289-315. <https://doi.org/10.1590/1807-01912017232289>
- Wang, F., Jun, K.-N. y Wang, L. (2021). Bureaucratic contacts and their impact on citizen satisfaction with local government agencies: The influence of expectation. *Public Policy and Administration*, 36(1), 41-68. <https://doi.org/10.1177/0952076719840065>