

ISSN: 1130-2887 - e-ISSN: 2340-4396
DOI: <https://doi.org/10.14201/alh201777161187>

«I CAN'T GET NO SATISFACTION». SERVICIOS PÚBLICOS,
DEMOCRACIA Y CLASES MEDIAS EN AMÉRICA LATINA
*«I can't get no satisfaction». Public services, democracy and middle
class in Latin America*

Esther DEL CAMPO
Universidad Complutense de Madrid/ICEI, España
✉ delcampo@cps.ucm.es

María Cecilia GÜEMES
GIGAPP/Universidad Carlos III de Madrid, España
✉ cecilia.guemes@gigapp.org

Ludolfo PARAMIO
Centro de Ciencias Humanas y Sociales/CSIC, España
✉ ludolfo.paramio@cchs.csic.es

Fecha de recepción: 22 de julio del 2017
Fecha de aceptación y versión final: 2 de noviembre de 2017

RESUMEN: En la última década, el auge de las nuevas clases medias latinoamericanas ha sido ampliamente analizado, entre otras razones debido al papel que muchos autores creen que éstas desempeñan en la estabilidad democrática. Sin embargo, la vulnerabilidad de la clase media emergente y el aumento de las protestas y movilizaciones sociales han frenado el entusiasmo y fortalecido el deseo de consolidar los logros alcanzados. El presente estudio tiene como objetivo identificar si el descontento con el desempeño del Estado fortalece o debilita la satisfacción con la democracia. Implementando modelos multinivel y regresión con datos de encuestas (Latinobarómetro 2011) para 18 países de la región, observamos que la satisfacción democrática está influenciada principalmente por la percepción de equidad social y confianza en el gobierno, pero no por la autopercepción de clase social o la insatisfacción con los servicios públicos. Llegamos a la conclusión de que las protestas que expresan insatisfacción con los servicios públicos pueden estar expresando la fortaleza del régimen y la exigencia de fortalecerlo aún más, no al contrario.

Palabras clave: clases medias; América Latina; satisfacción con la democracia; servicios públicos; demandas sociopolíticas.

ABSTRACT: The rise of new middle classes over the past decade in Latin America has been widely acclaimed, among other reasons because of the role that many believe middle classes play in democratic stability. However, the vulnerability of the emerging middle class and the increase of social protest and mobilizations have dampened the enthusiasm and strengthened the desire to consolidate the gains achieved. The present study aims to identify whether discontent with the state's performance strengthens or weakens satisfaction with democracy. By implementing multilevel and regression models with survey data (Latinobarómetro 2011) for 18 countries in the region, we observe that democratic satisfaction is mainly influenced by the perception of social fairness and trust in the government, but not by self-perception of social class or dissatisfaction with public services. We conclude that protests expressing dissatisfaction with public services may be expressing the strength of the regime and a demand to strengthen it further, not the opposite.

Key words: middle classes; Latin America; satisfaction with democracy; public services; socio-political claims.

I. INTRODUCCIÓN¹

El incremento de la clase media latinoamericana se ha convertido en la última década en un interesante objeto de análisis, pues supone un claro avance en la lucha contra la pobreza², así como un incremento en el ingreso y en el consumo³, jugando además un papel central en la configuración de imaginarios sociales, estilos de vida, representaciones simbólicas y aspiración de pertenencia para la mayoría de la población latinoamericana (Paramio 2012, 2013; Franco y Hopenhayn 2010). Documentos de la OCDE (Kharas 2010), CEPAL (Bárceñas y Serra 2010) y Banco Mundial (Ferreira *et al.* 2013) coinciden en destacar cuantitativamente la emergencia de nuevas clases medias en América Latina en los últimos años. El Gráfico 1 muestra este incremento, a la vez que ilustra las diversas aproximaciones a la misma.

Como presupuesto de partida, podemos suponer que estas nuevas clases medias demandarán derechos y servicios públicos para mantener o consolidar su estatus (Paramio 2012, 2013). De igual manera, parece racional esperar, entonces, que si la prestación de estos servicios públicos se percibe de forma insatisfactoria, se incrementará la insatisfacción con la democracia y crecerá la protesta social. Por ello, este trabajo busca clarificar la forma en que la insatisfacción con los servicios públicos afecta, o se convierte, en insatisfacción con la democracia.

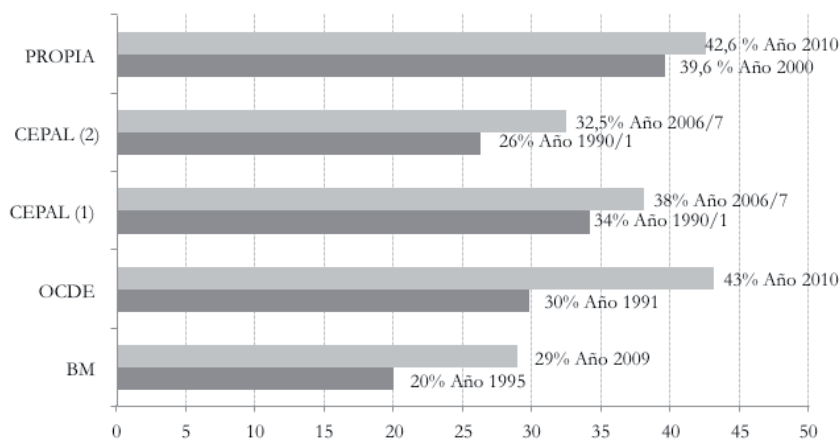
El criterio que se utilizará para medir las clases medias es el de autopercepción respecto a la riqueza personal. Este indicador expresa un análisis de quién responde sobre la estratificación de su sociedad, a la vez que manifiesta su posición relativa dentro de

1. Los autores agradecen los comentarios y las sugerencias de tres revisores anónimos de *América Latina Hoy. Revista de Ciencias Sociales*.

2. Según estimaciones del Banco Mundial, 50 millones de habitantes en América Latina salieron de la pobreza en el último decenio (2000-2010) y al menos el 40% de los hogares de la región han ascendido de «clase socioeconómica» entre 1995 y 2010 (F. H. G. FERREIRA *et al.* 2013).

3. La OCDE calcula que en promedio la clase media latinoamericana tiene una capacidad de consumo del 42% en relación al PIB (H. KHARAS 2010).

GRÁFICO I
 EVOLUCIÓN DE LAS CLASES MEDIAS EN AMÉRICA LATINA, SEGÚN DIVERSAS MEDICIONES
 (ÚLTIMOS 15-20 AÑOS)



Nota: Propia, clase media = quienes se autopositionan en los peldaños 5 y 6. BM, clase media = quienes consumen entre 10 y 50 dólares diarios (FERREIRA *et al.* 2013). La OCDE considera clase media a quienes consumen entre 10 y 100 dólares diarios (DAGI, Brooking Institution). CEPAL (1) clase media según perspectiva ocupacional. CEPAL (2) clase media = hogares en que el ingreso supera 4 veces la línea de pobreza *per cápita* urbana y es inferior al valor del percentil 95. En referencia a datos de OCDE y BM, se grafica el % de población y se considera la media para 18 países de la región. En cuanto a los datos de CEPAL se grafica el % de hogares y se consideran sólo los 10 países del informe: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Honduras, México, Panamá, Perú y República Dominicana (FRANCO *et al.* 2011).
 Fuente: Elaboración propia.

la misma. Se conjugan en la respuesta factores estructurales (imagen institucionalizada del sistema de estratificación, visibilidad del mismo), individuales (personalidad), situacionales (grupos de referencia), históricos-comparados (comparación con el pasado y confianza respecto al futuro, a las probabilidades de progreso y movilidad social) y criterios de distinción personal (Hamamura 2012; Wilkinson y Pickett 2013; Germani 1963)⁴. Pese a las críticas que sobre este indicador se ciernen, su amplia utilización en estudios de valores, formación de opiniones y en la interpretación de comportamientos sociales se fundamenta en la correlación que guarda el mismo con indicadores objetivos

4. Si normalmente es difícil ponerse de acuerdo sobre un criterio para explorar la estratificación social y, más aún, para definir a las clases medias, la tarea se vuelve más compleja en escenarios como el latinoamericano. Allí, la informalidad y el desempleo son particularidades no excepcionales y, por tanto, indicadores tradicionales como las posiciones que ocupan los sujetos en las estructuras productivas resultan poco ilustrativos (A. PORTES y K. HOFFMAN 2003; OCDE 2011).

como ocupación, vivienda, educación, ingreso y pobreza de base subjetiva (Germani 1963; Gasparini *et al.* 2008; Lora y Fajardo 2011; Amoranto *et al.* 2010)⁵.

Sin embargo, la alegría inicial por el «crecimiento de la clase media» en Latinoamérica se fue convirtiendo en preocupación, en tanto se verificaba que, por un lado, la mejora de la distribución del ingreso era aún reducida y que los modelos productivos seguían siendo poco competitivos (esto es, asociados a estrategias primario-exportadoras), de modo que una sacudida económica o ralentización del crecimiento pondría en peligro los logros alcanzados (Castellani y Parent 2011; CEPAL 2013). Por otro lado, la emergencia de clases medias planteaba el surgimiento de demandas sociales que podrían resultar en serios desafíos políticos y comprometer la gobernabilidad (Paramio 2012, 2013).

En términos políticos, existen serios riesgos a la institucionalidad democrática si el Estado no es capaz de responder adecuadamente a las aspiraciones de las nuevas clases medias, esto es, de atender las expectativas positivas sobre el futuro que tienen quienes han dejado de ser pobres. Uno de ellos es la polarización política de las clases medias, entre defensores autoritarios del sistema y críticos radicales del mismo. En el primer grupo estarían los sectores asentados y en el segundo, los más insatisfechos por la situación socioeconómica, de la que culparían a una acción equivocada y/o insuficiente del Estado. El segundo riesgo es la lógica destituyente, que busca a través de la polarización política y social poner fin al mandato de un cargo electo (normalmente, el presidente de la nación), antes de que se cumpla el plazo de su mandato y se realicen las oportunas elecciones. El tercero sería la emergencia y consolidación de liderazgos populistas, donde un líder asume la representación del pueblo fuera de los partidos preexistentes y frente a ellos, presentándose como el verdadero representante de sus intereses frente a los de la oligarquía. Todas las organizaciones políticas y sociales que se presenten como un obstáculo a su liderazgo, o no lo acepten, estarán condenadas a ser englobadas dentro de la oligarquía y de la partidocracia, debiendo ser, por tanto, reemplazadas por otras (Paramio 2012).

En otras palabras, el apoyo con el que contaron los gobiernos en la región podría disminuir –a la par que el apoyo al sistema democrático– si las clases medias se sienten insatisfechas y los que están abajo ven limitadas o reducidas sus oportunidades de ascender. Ambas cuestiones tendrían que ver con el efecto túnel de Hirschman y Rothschild (1973), así como con la frustración de expectativas de los estratos medios⁶.

5. Las principales críticas son: a) es un predictor deficiente de los ingresos, educación y ocupación de los sujetos y b) los sujetos se resisten a colocarse en los extremos de la estratificación social, ya que ello supondría verse como «demasiado afortunados» o «condenados al fracaso» frente al conjunto de la sociedad. Por tanto, existe una compulsión a posicionarse como clase media (L. LÓPEZ-CALVA *et al.* 2012; F. CASTELLANI y G. PARENT 2011, 2012; R. FRANCO y M. HOPENHAYN 2010).

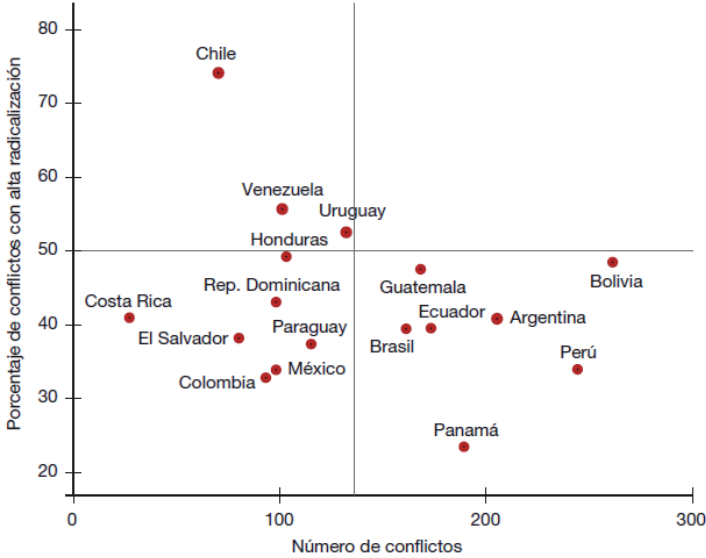
6. Según relatan A. HIRSCHMAN y M. ROTHSCHILD (1973), en etapas de crecimiento económico la tolerancia a la desigualdad puede ser alta. Aquellos que se quedaron atrás durante una primera fase de crecimiento no manifiestan de inmediato su frustración, pues avencinan un futuro ascenso. Sin embargo, en una segunda fase, quienes no lograron ascender pierden sus esperanzas y se convierten en enemigos del orden. El tiempo es el factor clave en este asunto.

La mayor disponibilidad de crédito o el consumo subsidiado podrían ser insuficientes si la presión inflacionaria o las intervenciones del gobierno en la vida económica y social se perciben como amenazas a un «estilo de vida». Amenazas que perjudican a las clases medias como consumidores, ahorradores y pensionistas, así como si no se concretan políticas públicas que mejoren la calidad de vida del día a día, ofertando servicios públicos elementales como seguridad y transporte. Esta insatisfacción respondería a una visión aspiracional de la clase media, que la distingue de las clases populares por poseer un proyecto de futuro que va más allá de la supervivencia y del consumo inmediato, aspirando a prolongar su estatus, su nivel social para ella y para sus hijos. Esa continuidad puede verse en riesgo incluso si el presente económico es favorable, por políticas que provoquen desequilibrios o puedan provocarlos en un futuro próximo. La falta de acceso o una reducida calidad de bienes y servicios públicos que permitan consolidar el estatus ganado y seguir proyectándose hacia arriba en la escala social sería fundamental para entender el enfado ciudadano de personas que, como relata Natanson (2014), vieron mejorar la calidad de su vida *dentro* de su casa, pero no fuera de ella.

Lo que cabría preguntarse, entonces, es si las protestas sociales expresan estos malestares y responden a esta hipótesis, vinculándose con el incremento de expectativas de las nuevas clases medias.

Como afirma el informe del PNUD (2012), coordinado por Fernando Calderón, el conflicto social es parte de la ecuación política de los procesos de cambio en democracia que hoy viven varios países de la región latinoamericana, concibiéndose como un proceso que encierra potencial de transformación, que expresa un sentido común portador de cierta sabiduría popular sobre los límites de los procesos de desarrollo. Claramente, los ciclos de movilización son muy diferentes según el país del que se trate, así como los objetivos que persiguen y la radicalidad que asumen.

GRÁFICO II
CONFLICTIVIDAD Y RADICALIZACIÓN DE LA PROTESTA EN LOS DIFERENTES PAÍSES
DE AMÉRICA LATINA

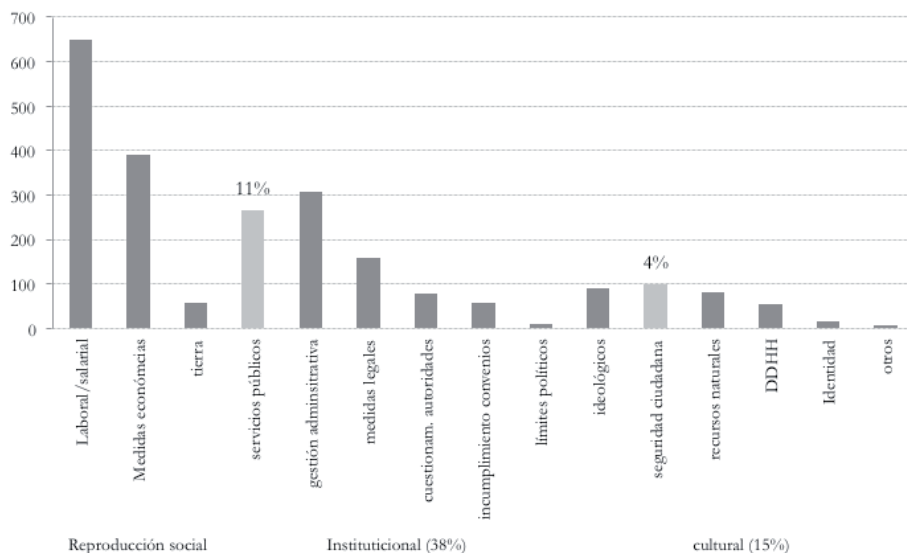


Fuente: PNUD (2012: 143).

En dicho trabajo se distinguen tres tipos de conflictos: a) las demandas y luchas por una mejor calidad de vida, b) los conflictos que buscan mayor eficacia y legitimidad de las instituciones del Estado y c) los conflictos culturales que buscan cambiar los modos de vida (PNUD 2012: 16). El conflicto institucional –segundo tipo– nos interesa en tanto es resultado de la inconsistencia entre las demandas de la gente y la capacidad de las políticas y de las instituciones del Estado para satisfacerlas. Este tipo de conflicto expone formas directas de las disfunciones del sistema. De esta tipología, nos interesa observar las movilizaciones que reclaman por la mejora en los servicios públicos, que según las estimaciones del informe representan hacia 2011 el 11% de los conflictos que se desarrollan en la región, en tanto los mismos se han presentado como el detonante de las multitudinarias y más recientes olas de movilizaciones sociales en la región.

GRÁFICO III

TIPOLOGÍA DE CONFLICTO POR CAMPO DE CONFLICTIVIDAD SOCIAL EN AMÉRICA LATINA



Fuente: Elaboración propia con base en datos del PNUD (2012: 128).

A pesar de las diferencias que pueden hallarse entre casos –como, por ejemplo, el brasileño y el chileno–, el eje común de las reivindicaciones busca reforzar y expandir los derechos de la ciudadanía y reclamar servicios públicos de calidad, mostrándose como una demanda de acceso a recursos –demanda desde la carencia en términos de Magrini (2011), que se constituye en indicador de la capacidad de procesamiento institucional de las demandas de la población o de alguno de sus sectores (Ravinovich *et al.* 2011)⁷–. Sin embargo, todo sugiere que no se agotan en ello, poniendo en evidencia dos cuestiones de mayor calado: a) una lucha por la significación y el sentido de la clase media emergente –esto es: un grupo social que quiere consolidarse y tener a acceso a bienes públicos– y b) un llamado de atención sobre el modo de gobernar –esto es: un

7. Si el conflicto social es un elemento intrínseco a la dinámica de las sociedades e indisoluble de las relaciones sociales, la protesta social tiene un papel central en el devenir social, en tanto canaliza y expresa ese conflicto en una democracia (F. DE LA CUADRA 2007). Así, en contra de quienes ven a la protesta social como «portarse mal» –algo que interfiere la movilidad, entorpece el paisaje, ensucia la vida pública, algo que molesta–, la protesta puede ser vista como parte de la vida en democracia: válvula de escape del conflicto, forma de participación política, expresión activa de demandas, frustraciones y de «existir», así como un indicador de los niveles de democracia de un régimen político y comunicativo (E. RAVINOVICH *et al.* 2011).

reclamo en pos de la transparencia y apertura y un juicio sobre el desempeño, eficiencia y capacidad de respuesta de los gobiernos—.

Las manifestaciones estudiantiles en Chile y Colombia han sido protagonizadas por ciudadanos que se identifican como de clase media (principalmente por jóvenes). En Chile, las manifestaciones que se han dado desde mayo de 2011 se nuclean en torno al reclamo educativo, aunque suponen una crítica al modelo económico y social imperante, instalado por la dictadura militar y continuado en democracia. Impulsadas por organizaciones altamente estructuradas (confederaciones y federaciones de estudiantes, centros de alumnos, coordinadoras de alumnos), despliegan un amplio repertorio de acciones, creatividad y visibilidad donde no se reproducen ritualmente las formas aprendidas de expresión colectiva contenciosa, sino en donde el compromiso colectivo, la solidaridad y la colaboración se despliegan reforzando los vínculos y la identidad del movimiento —el apoyo ciudadano nunca bajó del 70%— (Fernández Labbé 2013; Azocar 2013).

En sentido similar, en Colombia durante 2011 —pero también en 2013— los jóvenes se manifestaron con apoyo de los sindicatos y organizaciones sociales en contra de reformas educativas y en busca de un aumento del presupuesto y gratuidad de la enseñanza pública (*abrazatón* y *desnudadatón*). Por su parte, la movilización de los maestros en México de 2013 también recoge una profunda insatisfacción con el servicio educativo, pero es diferente en tanto aglutina principalmente a los maestros y al mundo académico en contra de la reforma educativa propuesta por Peña Nieto (Aboites 2013).

En el caso de Brasil las movilizaciones expresan la insatisfacción de la población de clase media emergente con la vida cotidiana, demandando derechos sociales como salud, educación, transporte, pero también un buen uso del dinero público. En este sentido, las protestas protagonizadas en Brasil en 2013 se caracterizarían por la transversalidad de sus demandas, la diversidad de su composición de clase (inicialmente coordinadas por las clase media, integrando posteriormente a las familias pobres y negras, destacando la presencia de jóvenes y trabajadores precarios que no habían participado antes en manifestaciones), por su carácter masivo, radical y de larga duración, así como por marcar los escenarios políticos nacionales a nivel simbólico y como instancias de contrapoder (Zibechi 2013; Domingues 2013).

En relación a lo anterior, la insatisfacción con los servicios públicos podría actuar como aglutinador de las protestas sociales⁸. En la Tabla 1 se pueden observar los diferentes grados de satisfacción ciudadana con los servicios públicos según países y según estrato de clase media.

8. Así lo muestran los últimos estudios del BID, que indican que los ciudadanos latinoamericanos están demandando cada vez más servicios públicos de mayor calidad (A. PAREJA *et al.* 2016) o cómo los gobiernos pueden incrementar la confianza de sus ciudadanos mejorando los servicios públicos (P. FARIAS *et al.* 2016).

TABLA I
 SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN PAÍSES DE AMÉRICA LATINA EN % (2011)

PAÍSES	ESTRATOS DE CLASES MEDIAS	MUCHO O ALGO DE SATISFACCIÓN CON:				
		EDUCACIÓN PÚBLICA	HOSPITALES	TRANSPORTE PÚBLICO	POLICÍA	TRIBUNALES DE JUSTICIA
Argentina	clase media baja	60	56	49	27	26
	clase media	54	54	49	28	25
	clase media alta	56	57	49	23	33
Bolivia	clase media baja	56	38	34	20	20
	clase media	58	45	34	21	23
	clase media alta	55	41	39	18	27
Brasil	clase media baja	30	18	45	25	27
	clase media	34	23	31	24	30
	clase media alta	27	25	39	26	25
Chile	clase media baja	13	21	56	37	18
	clase media	17	25	36	39	20
	clase media alta	10	26	39	36	24
Colombia	clase media baja	57	32	43	39	37
	clase media	56	28	49	40	32
	clase media alta	54	34	49	36	29
Costa Rica	clase media baja	65	55	64	39	41
	clase media	74	65	42	44	47
	clase media alta	71	67	56	41	45
República Dominicana	clase media baja	50	46	34	26	32
	clase media	58	46	38	30	32
	clase media alta	60	36	46	21	25
Ecuador	clase media baja	74	73	53	56	42
	clase media	75	69	57	53	37
	clase media alta	74	74	58	52	43
El Salvador	clase media baja	67	56	49	41	38
	clase media	72	61	40	48	42
	clase media alta	85	82	53	67	59
Guatemala	clase media baja	67	45	50	25	29
	clase media	61	47	58	23	28
	clase media alta	64	39	45	16	23
Honduras	clase media baja	44	55	39	31	30
	clase media	49	51	34	37	42
	clase media alta	49	55	41	42	39

PAÍSES	ESTRATOS DE CLASES MEDIAS	MUCHO O ALGO DE SATISFACCIÓN CON:				
		EDUCACIÓN PÚBLICA	HOSPITALES	TRANSPORTE PÚBLICO	POLICÍA	TRIBUNALES DE JUSTICIA
México	clase media baja	54	47	46	14	18
	clase media	62	53	41	19	25
	clase media alta	68	59	49	22	27
Nicaragua	clase media baja	79	75	51	61	46
	clase media	80	76	54	66	49
	clase media alta	92	89	57	72	59
Panamá	clase media baja	58	48	52	46	37
	clase media	67	56	48	44	41
	clase media alta	69	64	49	55	46
Paraguay	clase media baja	62	49	34	23	22
	clase media	65	60	14	28	26
	clase media alta	54	59	24	32	29
Perú	clase media baja	28	22	39	17	11
	clase media	29	22	34	18	11
	clase media alta	41	28	38	32	16
Uruguay	clase media baja	59	64	59	44	39
	clase media	59	61	63	44	41
	clase media alta	58	58	62	49	48
Venezuela	clase media baja	60	34	46	19	25
	clase media	67	44	38	21	27
	clase media alta	71	52	41	33	33
América Latina	clase media baja	52	44	46	32	29
	clase media	56	48	42	33	31
	clase media alta	59	54	46	37	35

Nota: La medición de clase media se hace considerando la escala de riqueza-pobreza personal donde 0 es muy pobre y 10 muy rico. *Clases medias altas*, quienes se ubican en los peldaños 7 y 8, *clase media-media*, a quienes se autoposicionan en los peldaños 5 y 6 y *clase media baja*, quienes se ubican en las posiciones 3 y 4. Fuente: Elaboración propia con base en datos de Latinobarómetro (2011).

Los datos ponen en evidencia varias cuestiones de interés. Primero, una fuerte y generalizada insatisfacción con los servicios públicos. En promedio, y salvo para el caso de la educación, la satisfacción con cualquiera de los servicios es siempre inferior al 50%. Especialmente preocupante es la insatisfacción con instituciones fundamentales del Estado de derecho: la media para la región indica que cerca del 65% de los latinoamericanos está insatisfecho con el funcionamiento de la policía y el 67% con el funcionamiento de los tribunales. Segundo, en sociedades donde las protestas sociales fueron más notorias como la brasileña y la chilena, es donde la prestación de los servicios asociados al bienestar como educación y salud arroja mayores niveles de insatisfacción,

mientras que países como Argentina, Venezuela o México muestran comparativamente mayores niveles de insatisfacción en el caso de servicios asociados a funcionamiento de la policía y la justicia. Finalmente, los diferentes estratos de clases medias se comportan de modo diferente según los países y los temas. Hay países como Argentina, Uruguay y Costa Rica, donde los diferentes estratos opinan de manera similar –es decir, hay pocas variaciones en términos de percepciones–. Y, por el contrario, casos como Perú o México, donde los diferentes estratos socioeconómicos evidencian percepciones de satisfacción mayor, en tanto los actores se autoperciben mejor en la escala de riqueza.

En relación a estos datos, nos surgen dos interrogantes: ¿A qué causas o razones responde esta insatisfacción? y ¿qué efectos e implicaciones suponen en relación a la democracia?

En torno a la primera cuestión, se arguye la baja calidad de los servicios, pero también las mayores aspiraciones de la población y la mencionada frustración de expectativas. Las políticas sociales redistributivas y el mayor crecimiento económico experimentado elevaron el piso de la expectativa social, potenciando nuevas demandas que van más allá del reclamo por trabajo o superación de la pobreza. Pese a estos progresos, las deficiencias del sistema de salud, la baja calidad de la educación pública, el caos en el transporte y el miedo a salir de la casa e incluso la sensación de inseguridad dentro de la casa enfadan a la ciudadanía. A dicha cuestión se le suman otras como: ¿Qué razones se esconden en la mayor o menor satisfacción con un tipo de servicio?, ¿cómo se relacionan o se ven influenciadas estas percepciones por las políticas públicas que hacen los gobiernos?, ¿qué explica la homogeneidad o divergencia de opiniones entre estratos medios?

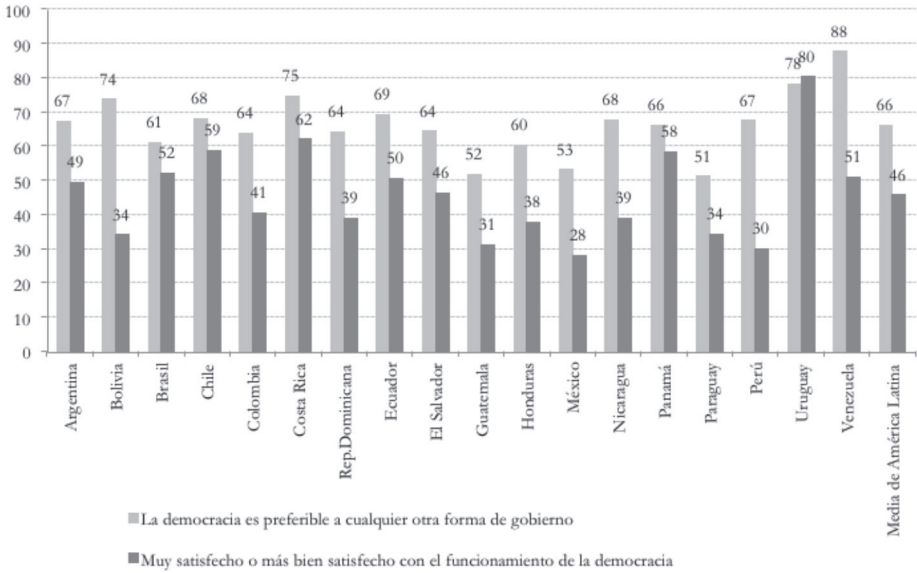
En el siguiente apartado nos centraremos en analizar el segundo de los interrogantes: ¿En qué medida la insatisfacción con los servicios públicos afecta o se traduce en insatisfacción con la democracia?

Un estudio reciente aporta evidencias sobre qué hace que los ciudadanos latinoamericanos se sientan más o menos satisfechos con el funcionamiento de la democracia (Moreno 2015). El autor nos recuerda que la satisfacción con la democracia es un concepto elusivo y significa diferentes cosas para diferentes personas en diferentes contextos y despierta también diferentes expectativas, que tienen que ver con la forma en que esas expectativas se cumplen (o no). Así, concluye que la satisfacción con la democracia es una medida compuesta por el desempeño político, el desempeño de las políticas, el desempeño electoral y el desempeño económico. En este artículo, estamos particularmente interesados en el desempeño de las políticas y el desempeño político.

La satisfacción con la democracia es considerada variable *proxy* de otros conceptos como legitimidad democrática y consolidación democrática. Normalmente, la literatura diferencia entre el apoyo ciudadano a la democracia como sistema de gobierno y a los principios básicos del régimen, y evaluación de los ciudadanos del funcionamiento del sistema. Tal como sostuvo Easton (1975), la pregunta sobre el apoyo incondicional a la democracia como forma de gobierno alude más a un apoyo difuso al régimen que a un juicio sobre su eficacia, lo cual anticiparía menor fluctuación a lo largo del tiempo que la pregunta sobre satisfacción (Montero *et al.* 2008: 24; Linde y Ekman 2003). Para 2010, y salvo en el caso uruguayo, el apoyo incondicional a los principios democráticos

en América Latina es siempre más alto que la satisfacción con los resultados de la democracia, encontrándose brechas amplias en el caso de Bolivia, Perú o Venezuela. En el Gráfico IV se comparan las respuestas a una y otra cuestión.

GRÁFICO IV
APOYO A LA DEMOCRACIA Y SATISFACCIÓN CON LA DEMOCRACIA
EN AMÉRICA LATINA (2010)



Fuente: Elaboración propia con base en Latinobarómetro (2011).

Pese a su sensibilidad a contextos institucionales, la satisfacción con la democracia supondría una evaluación del funcionamiento práctico de la misma, la eficacia de los gobiernos para responder a las demandas sociales y las posibilidades que los ciudadanos tienen (o creen tener) de influir en las decisiones políticas. En otras palabras, la satisfacción con la democracia estaría indicando una interpretación individual sobre cómo funciona y cómo debería funcionar la democracia, pero también una evaluación sobre la práctica y experiencia concreta sobre la capacidad de los gobiernos para responder a los problemas concretos de la gente y a su vida de todos los días. Esto supone tomar en cuenta cuestiones sociales y económicas, dando un gran peso a la igualdad y al bienestar (Norris 1999; Linde y Ekman 2003: 403; Ai Camp 2007; Mateos 2011).

Todo esto se presenta como relevante, en tanto que la insatisfacción con la democracia podría conducir a un mayor apoyo a salidas populistas y activaría planteamientos destituyentes. Asimismo, las movilizaciones podrían terminar comprometiendo o

desalentando políticas públicas redistributivas, en tanto sería lógico pensar que los gobiernos frente a la pérdida de popularidad se vuelvan más conservadores y, por tanto, reacios a cambios que comprometan su reputación o despierten oposición. Todo ello compromete la consolidación de las nuevas clases medias, así como la capacidad del Estado y de su institucionalidad para gestionar las nuevas demandas sociales. Por tanto, se hace necesario contar con claves interpretativas de este proceso.

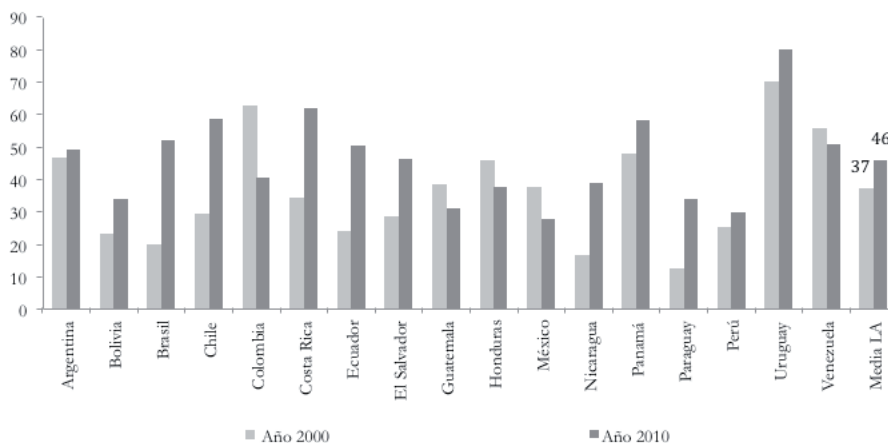
II. VARIABLES E INDICADORES EMPÍRICOS

Presentaremos a continuación una batería de información empírica que contribuye a reflexionar sobre cómo se comportan las percepciones de ciudadanos de 18 países de la región. Los datos provienen de encuestas sobre muestras representativas realizadas por Latinobarómetro (2011).

La *satisfacción con la democracia* será la primera variable a considerar. La pregunta que se utiliza es: «En general, ¿diría usted que está muy satisfecho, más bien satisfecho, no muy satisfecho o nada satisfecho con el funcionamiento de la democracia en (país)?». Las respuestas se miden en una escala de 1 a 4, donde 1 es nada y 4 muy satisfecho.

El Gráfico V nos permite comparar las respuestas de los ciudadanos latinoamericanos en 2000 y 2010. En términos promedios, los niveles de satisfacción con la democracia parecen haber aumentado en la región, con la excepción de Colombia, Guatemala, Honduras, México y Venezuela. Destaca un fuerte incremento en los casos de Brasil, donde ha pasado del 20% al 52%, y en Chile, que ha pasado del 30% al 59%. Así las cosas, el aumento de la satisfacción democrática entraría en contradicción con la fuerte insatisfacción que existe en estos dos últimos países respecto a los resultados de la democracia en términos de bienes públicos como los educacionales o la sanidad. El caso de Colombia sería más complejo, pues lo que se verifica es una caída en los términos de satisfacción democrática.

GRÁFICO V
PORCENTAJE (%) DE PERSONAS BASTANTE SATISFECHAS Y MUY SATISFECHAS
CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA DEMOCRACIA EN AMÉRICA LATINA (2000/2010)



Fuente: Elaboración propia con base en Latinobarómetro (2000 y 2010).

Entre las variables independientes que nos interesan, destaca *la satisfacción con el funcionamiento de los servicios públicos*. Como se expresó en la Tabla I, los indicadores que utilizamos interrogan sobre satisfacción con hospitales públicos, educación pública, policía, sistema judicial, transporte público y disponibilidad de áreas verdes y espacios públicos. En cada caso los encuestados responden tomando como referencia una escala que va de 1 al 4, donde 1 es nada satisfecho y 4 muy satisfecho.

Otro grupo de indicadores que se estiman relevantes son los referentes a la *confianza institucional*. La literatura sugiere que los niveles de confianza institucional anticiparían el comportamiento de la confianza social y la satisfacción con la democracia, convirtiéndose en una especie de termómetro de la vida pública. Si los sujetos desconfían de las autoridades y consideran a quienes ejercen tales funciones públicas inmorales injustos o poco confiables, pensarán que las otras personas también se comportan de ese modo en tanto la corrupción, el engaño y la traición son tolerables. Derivado de ello, la confianza institucional y la satisfacción con la democracia referirían al apoyo político general e indicarían el sentimiento básico de la ciudadanía sobre su sistema político, así como sobre el funcionamiento del mismo (Eek y Rothstein 2005; Freitag y Bühlman 2009; Offe 1999; Newton y Norris 2000; Della Porta 2000; Misher y Rose 2005; Montero *et al.* 2008).

Además de introducir la variable de confianza en los partidos políticos se introduce un indicador de *identificación partidista*, utilizando una pregunta donde se consulta al ciudadano si se siente identificado con algún partido, sin importar cuál. Las respuestas son 0 para quienes responden no y 1 para quienes responden que sí. Las preguntas que

se utilizan ilustran la confianza en sindicatos, partidos políticos, administración pública, gobierno y el Congreso. En cada caso los encuestados responden tomando como referencia una escala que va de 1 a 4, donde 1 es nada de confianza y 4 mucha confianza.

Por último, interesa conocer cómo intervienen y afectan a la confianza en el gobierno otras variables. En primer lugar, la confianza social. Existe una amplia evidencia que demuestra cómo la confianza social contribuye a un mejor funcionamiento de las instituciones y, por tanto, mejora la satisfacción con la democracia. Aumentar la calidad de la democracia demanda una ciudadanía activa e involucrada, exigente y comprometida, que se movilice y castigue a los representantes políticos incompetentes y que esté dispuesta a cooperar en la realización de bienes públicos. Asimismo, la confianza social predice mayor cooperación entre burócratas, entre élites de gobierno y entre el Estado y la sociedad civil, lo cual mejora el desempeño del gobierno y da lugar a políticas públicas más eficientes, eficaces y legítimas (Putnam 1993; Boix y Postner 2000; Herreros 2012; Sides 1999; Rothstein y Uslaner 2005). La variable que utilizamos para medir confianza social es dicotómica y asigna valor 1 a quienes afirman confiar en la gente en general y 0 a quienes creen que uno nunca es lo suficientemente cuidadoso en el trato con los demás.

En segundo lugar, incorporamos la percepción de inseguridad social. Normalmente suele entenderse como la «otra cara» de la confianza, es decir, como un indicador que viene a medir la falta de confianza. Sin negarlo, también se podría suponer que la sensación de seguridad es un indicador aproximativo a la satisfacción con el desempeño de las instituciones encargadas de hacer cumplir la ley y castigar a quienes la violan –mayor sensación de seguridad indicaría mejor percepción sobre el funcionamiento del Estado en sus tareas de policía y de castigo (Park 2012)–. Dicho esto, cabría esperar que la percepción de inseguridad redujera la satisfacción con la democracia en tanto vislumbra a ésta como incapaz de asegurar y garantizar derechos básicos sobre la vida y la propiedad. La pregunta que utilizamos es: «¿Cree usted que vivir en su barrio es cada vez más inseguro?». Los encuestados responden tomando como referencia una escala que va de 1 a 3, donde 1 es igual a más seguro y 3 a más inseguro.

Por último, incluimos la percepción de justicia social. La percepción de equidad/inequidad manifiesta un juicio de valor sobre la distribución de la riqueza que surge de una idea sobre lo que se considera justo y moral o no, así como de una comparación posterior entre esta idea y la desigualdad que cada actor percibe a su alrededor. También es relevante la posición que ocupa cada sujeto en la estructura social, si avizora que puede mejorar esta posición en un futuro próximo y de qué tan visibles sean las fronteras entre las distintas clases sociales. Puede que las creencias o ideas sobre la desigualdad no sean analíticamente sofisticadas, pero son muy relevantes para comprender el comportamiento de los actores sociales y sus preferencias sociopolíticas (Hirschman y Rothschild 1973; Sen 2000; Kelley y Evans 1993; Jaime Castillo *et al.* 2011). Por tanto, es de esperar que la percepción de desigualdad conspira contra la satisfacción democrática, en tanto entiende a la democracia como incapaz de redistribuir los recursos y la riqueza social. La pregunta utilizada es: «¿Hasta qué punto la justa distribución de la riqueza está garantizada en (país)?». Los encuestados responden tomando como referencia una escala que va de 1 a 4, donde 1 es nada garantizada y 4 muy garantizada.

Otras variables de *control* a incluir son conocimiento de actos de corrupción, educación y género. La primera es una variable dicotómica que asigna valor 1 a aquellos que han conocido por ellos mismos o por su familia algún acto de corrupción. El interés de incluirla responde a su vinculación negativa con la satisfacción democrática y la confianza institucional (Hovde Hoff 2011; Gjefsen 2012). En el caso de la educación, es una variable típica de control a la hora de trabajar con clases sociales. En este caso, los sujetos se colocan en una escala que va de 1 a 7, donde 1 es analfabeto y 7 universitario completo. En el caso del género, los hombres reciben valor 1 y las mujeres valor 0.

La importancia de realizar un análisis multinivel es observar la dependencia relativa de la variable dependiente, con la anidación de las observaciones individuales. En otras palabras, nos permite controlar y estimar qué proporción de los cambios en la variable responde a percepciones y características propias de los individuos, y cuáles a dinámicas y factores macrosociales propios de cada país. De esta forma, se gana mayor precisión respecto a determinar si las variaciones en términos de satisfacción democrática o apoyo al gobierno responden a diferencias entre individuos o a diferencias entre países. Como variables de segundo nivel se tendrán en cuenta dos indicadores de control que son usualmente incorporados en los análisis sociales y que dan una idea sobre la riqueza de un país y sus niveles de igualdad: el PIB y el Coeficiente de Gini, y dos indicadores más que son relevantes para el caso: la eficacia estatal y la inflación. La eficacia estatal porque estaría indicando la capacidad de un gobierno de llevar adelante las políticas que se propone y la inflación porque es el fantasma que más aterroriza y pone en cuestión los logros de la clase media.

Se utilizará el programa STATA y el comando *xmixed*, tomando la variable dependiente como si fuera continua (escala que va de 1 a 4). Se estiman los modelos con máxima verosimilitud restringida, en tanto esto es lo recomendable cuando el número de casos a nivel agregado es pequeño (Cebolla Boado 2013).

TABLA II
 DATOS DESCRIPTIVOS CORRELACIONES POR PAÍSES

COEFICIENTE DE PEARSON CON SATISFACCIÓN CON LA DEMOCRACIA (*)	
Satisfacción educación (*)	0,13
Satisfacción hospitales (*)	0,26
Satisfacción con el transporte (*)	0,52
Satisfacción con la policía (*)	0,44
Satisfacción c/tribunales de justicia (*)	0,45
Autopercepción clases medias (*)	0,47
PIB per cápita (BM, 2012)	0,47
Variación PIB en % (2006-2012)	0,54
Gini (BM, último año disponible)	-0,23
Inflación (BM, último año disponible)	0,42
Eficacia de Gobierno (BM, 2011)	0,13

*Datos porcentuales por países.

Fuente: Latinobarómetro (2011).

TABLA III
 MODELOS MULTINIVEL PARA 2011

VARIABLE DEPENDIENTE. MODELO NULO	SATISFACCIÓN CON LA DEMOCRACIA
N.º de observaciones	19408
N.º de grupos	18
Coefficiente	2,33 (0,05)
Varianza (constante)	0,05 (0,02)
Varianza (residual)	0,64 (0,006)
CCI Varianza residual/varianza total (varianza residual y varianza constante)	0,92

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN CON LA DEMOCRACIA									
VARIABLES DE NIVEL 1	MODELO 1		MODELO 2		MODELO 3		MODELO 4		ERROR ESTÁNDAR
	COEFICIENTE	ERROR ESTÁNDAR	COEFICIENTE	ERROR ESTÁNDAR	COEFICIENTE	ERROR ESTÁNDAR	COEFICIENTE	ERROR ESTÁNDAR	
Auto percepción clase social	0,064***	0,006	0,064***	0,006	0,064***	0,006	0,064***	0,006	0,006
Confianza en el gobierno	0,166***	0,008	0,168***	0,008	0,168***	0,008	0,168***	0,008	0,008
Confianza en el sindicato	0,012	0,008	0,010	0,008	0,010	0,008	0,010	0,008	0,008
Confianza en el Congreso	0,036***	0,009	0,036***	0,009	0,036***	0,009	0,036***	0,009	0,009
Confianza en los partidos	0,049***	0,009	0,050***	0,009	0,050***	0,009	0,050***	0,009	0,009
Confianza en la Admón. Pública	0,036***	0,009	0,036***	0,009	0,036***	0,009	0,036***	0,009	0,009
Identificación partidaria	0,068***	0,012							
Satisfacción con la educación	0,055***	0,009	0,055***	0,009	0,055***	0,009	0,055***	0,009	0,009
Satisfacción con los hospitales	0,029**	0,009	0,029**	0,009	0,029**	0,009	0,029**	0,009	0,009
Satisfacción con la policía	0,007	0,010	0,007	0,010	0,007	0,010	0,007	0,010	0,010
Satisfacción con los tribunales	0,05***	0,010	0,05***	0,010	0,05***	0,010	0,05***	0,010	0,010
Satisfacción con el transporte	0,021**	0,007	0,021**	0,007	0,021**	0,007	0,021**	0,007	0,007
Confianza social	0,074***	0,014	0,074***	0,014	0,074***	0,014	0,074***	0,014	0,014

VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN CON LA DEMOCRACIA									
VARIABLES DE NIVEL 1	MODELO 1		MODELO 2		MODELO 3		MODELO 4		ERROR ESTÁNDAR
	COEFICIENTE	ERROR ESTÁNDAR	COEFICIENTE	ERROR ESTÁNDAR	COEFICIENTE	ERROR ESTÁNDAR	COEFICIENTE	ERROR ESTÁNDAR	
Percepción de seguridad	0,039***	0,007	0,039***	0,007	0,039***	0,007	0,039***	0,007	0,007
Percepción de equidad	0,203***	0,009	0,203***	0,009	0,203***	0,009	0,203***	0,009	0,009
Corrupción	0,011	0,018	0,017	0,018	0,017	0,018	0,017	0,018	0,018
Educación	-0,0004	0,004	-0,0009	0,003	-0,0007	0,004	-0,0007	0,004	0,004
Género	0,019	0,012	0,019	0,012	0,019	0,012	0,019	0,012	0,012
VARIABLES DE NIVEL 2									
Eficacia de Gobierno	0,002	0,002							
PIB			0,00002	0,015					
Inflación					0,005	0,007			
Gini							-0,006	0,009	
N.º observaciones	14318(18)		14318(18)		14318(18)		14318(18)		
sd_cons)	0,146	0,025	.1289345	.0223235	0,151	0,026	0,149	0,026	
sd(Residual)	0,711	0,004	.7117626	.0042087	0,714	0,004	0,712	0,004	
Log likelihood	-15,480		-15,477,661		-15,480		-15,480		

Las tablas anteriores demuestran cómo en modelos multinivel las variables agregadas –esto es, las características de los países como riqueza, eficacia de su gobierno, niveles de inflación o desigualdad– no son significativas para explicar los niveles de variación en la percepción individual de satisfacción democrática. En este sentido, el Coeficiente de Correlación Interclase parece indicar que solo un 8% se explicaría por la variación entre países en el caso de la satisfacción democrática⁹. La satisfacción con la democracia respondería, más que nada, a diferencias entre los ciudadanos en lo que refiere a confianza en las instituciones, la calidad de los servicios o percepciones sociales.

La Tabla III nos indica que la satisfacción democrática se ve fuertemente influida por la percepción de equidad social (0,2) y la confianza en el gobierno (0,16). Las variables asociadas a la autopercepción de clase, y aquellas vinculadas a la satisfacción con la provisión de bienes públicos, también resultan significativas y en sentido positivo, pero a muy bajo nivel. En cualquier caso, ello significa que, cuanto más arriba se autoperceben los ciudadanos en la escala de riqueza social, y más satisfechos están con la educación pública, hospitales y transporte, más satisfechos se encuentran con la democracia.

Aplicamos ahora regresiones individuales para Brasil, Chile y Colombia, países donde las protestas sociales tuvieron mayor calado, el nivel de movilización fue muy alto y la percepción sobre la calidad de los servicios públicos menor, intentando observar en qué medida la autopercepción de clase media, la satisfacción con los servicios públicos y la confianza en instituciones influye en la satisfacción con la democracia para el año 2011.

9. En modelos alternativos y previos se hicieron regresiones sin considerar el anidamiento por países para los años 2009 y 2010, tomando como variable dependiente la satisfacción democrática. Los resultados fueron similares. La confianza en el gobierno y la percepción de equidad eran las dos variables que se mostraban significativas en ambos años y con valores más o menos relevantes. Véase: M. C. GÜEMES (2013).

TABLA IV
 REGRESIONES PARA PAÍSES SELECCIONADOS. AÑO 2011

VD satisfacción con la democracia	BRASIL			CHILE			COLOMBIA		
	COEF.	STD. ERR.	SIGN.	COEF.	STD. ERR.	SIGN.	COEF.	STD. ERR.	SIGN.
Autopercepción de clase	0,073	0,027	*	-0,006	0,030		0,086	0,023	***
Confianza en el gobierno	0,220	0,031	***	0,059	0,033		0,189	0,029	***
Confianza en el sindicato	-0,019	0,031		0,048	0,027		-0,023	0,026	
Confianza en el Congreso	-0,024	0,035		0,051	0,043		0,006	0,033	
Confianza en los partidos	0,087	0,036		0,124	0,042	**	0,074	0,034	
Confianza en la Administración Pública	0,079	0,034		0,053	0,039		0,047	0,034	
Satisfacción con la educación	0,020	0,037		-0,051	0,041		0,048	0,033	
Satisfacción con los hospitales	0,099	0,036	*	0,083	0,038		0,004	0,033	
Satisfacción con la policía	0,023	0,039		0,063	0,037		0,064	0,032	
Satisfacción con los tribunales	0,004	0,039		-0,030	0,040		0,033	0,033	
Satisfacción con el transporte público	0,012	0,030		0,010	0,027		0,024	0,025	
Confianza	0,102	0,078		0,133	0,060		0,187	0,057	**
Percepción de seguridad	0,011	0,031		0,060	0,029		0,077	0,026	**
Percepción de equidad	0,137	0,036	***	0,110	0,039	*	0,161	0,034	***
Corrupción	0,026	0,049		-0,125	0,093		-0,016	0,066	
Educación	0,022	0,013		-0,021	0,015		-0,048	0,016	**
Género	0,041	0,046		0,029	0,044		0,029	0,045	
N.º observaciones		926			960			1003	
R-squared		0,21			0,16			0,21	
Adj R-squared		0,20			0,14			0,20	

Los resultados de estos modelos sólo explican el 20% –incluso menos, en el caso de Colombia por ejemplo– de la varianza¹⁰. La percepción de equidad es la variable que se muestra como relevante en los tres casos para explicar la satisfacción con la democracia –cuanto más justa se ve la distribución de la riqueza, mayor satisfacción con la democracia–¹¹. En contra de lo esperado, la satisfacción con bienes públicos básicos o de bienestar no parece ser un factor determinante de la satisfacción democrática.

En el caso de Brasil, hay cuatro indicadores que se muestran como significativos para explicar la satisfacción democrática. Por orden de relevancia: confianza en el gobierno, percepción de equidad, satisfacción con el funcionamiento de los hospitales y autopercepción de clase. Ello supone que aquellos que confían más en el gobierno y creen que la riqueza está distribuida de un modo justo, están satisfechos con el funcionamiento de los hospitales y se autoubican en posiciones más altas de riqueza personal se encuentran más satisfechos con la democracia que el resto. En el caso de Chile destaca la confianza en los partidos y la percepción de equidad. En Colombia, la confianza en el gobierno, la autopercepción de clase y la confianza social que resultan significativas y positivamente correlacionadas. También percepciones como la de seguridad y la de equidad se muestran relevantes y la educación parece tener una relación significativa, pero en términos negativos –esto es, quienes tienen mayor educación se sienten más insatisfechos con la democracia–.

III. REFLEXIONES FINALES

El presente trabajo se propuso dos objetivos. El primero, problematizar la relación que potencialmente existe entre incremento de las clases medias, protesta social y satisfacción con la democracia. En dicha línea se aportó información cuantitativa sobre el crecimiento de las clases medias, sobre las demandas y movilizaciones sociales que se articulan en torno a sus aspiraciones y los riesgos políticos sociales que ello implicaba; se caracterizaron los conflictos sociales más populares, y se aportó información sobre la insatisfacción con los servicios públicos, preguntándonos hacia el final cómo se articulaba e impactaba todo esto en la satisfacción con la democracia. El segundo objetivo pasaba por sistematizar información de encuestas sobre la materia. Utilizando los datos disponibles del Latinobarómetro 2011, desarrollamos un modelo multinivel destinado a probar el peso de la insatisfacción con los servicios públicos en la satisfacción con la

10. Regresiones similares con datos de 2010 en Brasil, Chile y Colombia indican que, en Brasil, sólo la confianza en el gobierno y la percepción de justicia social son significativas para explicar la satisfacción con la democracia; en Chile, ninguna de las variables se aventura como significativa, y en Colombia, resultan significativas la confianza en el gobierno, la satisfacción con el funcionamiento de la policía, la confianza social y la percepción de justicia social.

11. Cuando los sujetos perciben su sociedad como desigual y/o violenta o creen que deben tener mucho cuidado de los demás, las probabilidades de confiar disminuyen pues se experimentan inseguros (C. McLOUGHLIN 2014).

democracia y, por último, unas regresiones específicas para los tres países donde las protestas han sido más importantes.

Los datos empíricos sugieren varias cuestiones de interés. Primero, el notorio incremento de las clases medias en la región, se mida éste según criterios objetivos y económicos como ingresos, o según criterios subjetivos de autopercepción. Segundo, el alto porcentaje de conflictos en la región responde a demandas institucionales, y bajo esta categoría, un alto porcentaje responde a reclamos por servicios públicos (11%). Tercero, la insatisfacción con los servicios públicos es muy alta en la región, siendo preocupantes los altos niveles de insatisfacción con servicios públicos elementales que prestan las fuerzas de policía (65%) y los tribunales de justicia (67%). Cuarto, los niveles de satisfacción son más o menos semejantes entre los diferentes estratos de clase, salvo en el caso mexicano o peruano, donde las brechas son un poco más amplias. Quinto, el apoyo a la democracia como forma de gobierno alcanza en promedio un 66% de aprobación, mientras que la satisfacción con el funcionamiento de la democracia es del 46% en la región hacia 2010. Sexto, las diferencias entre países no son importantes para explicar variaciones en materia de satisfacción con la democracia, sino que importan más las percepciones individuales. Séptimo, la autopercepción de riqueza como *proxy* de clase social no demuestra ser muy relevante para explicar la satisfacción democrática. Octavo, la insatisfacción con los servicios públicos resulta significativa en los modelos multinivel, pero los valores son muy bajos para explicar la satisfacción con la democracia. Noveno, la satisfacción democrática está influenciada mayormente por la percepción de equidad social (0,2) y confianza en el gobierno (0,16). Y décimo, en las regresiones implementadas para los tres países seleccionados, la insatisfacción con los servicios públicos no suele presentarse como muy relevante para explicar la satisfacción democrática, sino que el indicador más relevante continúa siendo la percepción de equidad y la confianza en el gobierno.

En vista de tales resultados preliminares, la insatisfacción con bienes públicos que al parecer motoriza el conflicto social más reciente, así como el incremento de las clases medias y sus aspiraciones, no estaría sin embargo socavando la satisfacción con la democracia, que dependería de otras variables como la percepción que tienen los ciudadanos sobre la justicia con la que se distribuye la riqueza en una sociedad y, por tanto, con las brechas sociales.

IV. BIBLIOGRAFÍA

- ABOITES, Hugo. La rebelión magisterial de 2013. *OSAL. Observatorio Social de América Latina-CLACSO*, 2013, 34: 77-93.
- AI CAMP, Roderick. *Visiones ciudadanas de la democracia en América Latina*. México: Siglo XXI Editores, 2007.
- AMORANTO, Glenita; CHUN, Natalie y DEOLALIKAR, Anil. *Who are the Middle Class and What Values do they Hold? Evidence from the World Values Survey*. Manila: Working Paper 229, Asian Development Bank, 2010.

- ARELLANO CUEVA, Rolando. Valores e ideología: el comportamiento político y económico de las nuevas clases medias en América Latina. En BÁRCENA IBARRA, A. y SERRA, N. (eds.). *Clases medias y desarrollo en América Latina*. México, D.F.: CEPAL, 2010.
- AZOCAR, Carlos. Movimiento estudiantil y elecciones en Chile. *OSAL. Observatorio Social de América Latina-CLACSO*, 2013, 34: 111-128.
- BÁRCENA IBARRA, Alicia y SERRA, Narcís. *Clases medias y desarrollo en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL-SEGIB-CIDOB, 2010.
- BOIX SERRA, Carles y POSNER, Daniel. Capital social y Democracia. *Revista Española de Ciencia Política*, 2000, 2: 159-185.
- CASTELLANI, Francesca y PARENT, Gwenn. *Being «middle class» in Latin America*. París: OCDE, Working Paper 305, 2011.
- CEBOLLA BOADO, Héctor. *Introducción al análisis multinivel*. Madrid: CIS, 2013.
- CEPAL. *Perspectivas económicas de América Latina 2013. Políticas de PYMES para el cambio estructural*. OCDE-CEPAL, 2013.
- DE LA CUADRA, Fernando. Conflicto social, hipergobernabilidad y participación ciudadana. Un análisis de la «revolución de los pingüinos». *Polis*, 2007, vol. 16. En línea: <https://polis.revues.org/4699#quotation>.
- DE WITTE, Hans. Job insecurity: review of the international literature on definitions, prevalence, antecedents and consequences. *SA Journal of Industrial Psychology*, 2005, 31 (4): 1-6.
- DELLA PORTA, Donatella. Social Capital, belief in Government and Political Corruption. En PHARR, Susan J. y PUTNAM, Robert D. (eds.). *Disaffected Democracies. What's Troubling the Trilateral Countries*. New Jersey: Princeton University Press, 2000: 202-230.
- DOMINGUES, José Mauricio. Las movilizaciones de junio de 2013: ¿Explosión fugaz o novísima historia de Brasil? *OSAL. Observatorio Social de América Latina-CLACSO*, 2013, 34: 63-76.
- EASTON, David. A Re-assessment of the Concept of Political Support. *Journal of Political Science*, 1975, vol. 5: 435-457.
- EEK, Daniel y ROTHSTEIN, Bo. *Exploring a Causal Relationship between Vertical and Horizontal Trust*. QOG Working Paper Series, 2005.
- FARIAS, Pedro et al. *Gobiernos que sirven. Innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos*. Nueva York: BID, 2016.
- FERREIRA, Francisco H. G. *La movilidad económica y el crecimiento de la clase media en América Latina*. Washington, D.C.: Banco Mundial, 2013.
- FRANCO, Rolando y HOPENHAYN, Martín. Las clases medias en América Latina: historias cruzadas y miradas diversas. En FRANCO, Rolando; HOPENHAYN, Martín y LEÓN, Arturo. *Clases medias en América Latina: retrospectiva y nuevas tendencias*. México, D.F.: CEPAL-SEGIB-Siglo XXI, 2010: 3-23.
- FREITAG, Markus y BÜHLMANN, Marc. Crafting Trust. The role of Political Institutions in a Comparative Perspective. *Comparative Political Studies*, 2009, 42 (12): 1537-1566.
- GASPARINI, Leonardo; SOSA ESCUDERO, Walter; MARCHIONNI, Mariana y OLIVIERI, Sergio. *Income, Deprivation, and Perceptions in Latin America and the Caribbean: New Evidence from the Gallup World Poll*. La Plata: Latin American Research Network, Inter-American Development Bank, and Center for the Study of Distribution, Labor and Social Affairs (CEDLAS), 2008.
- GERMANI, Gino. *Clase social subjetiva e indicadores objetivos de estratificación*. Instituto de Sociología, Colección Datos, n.º 3. Departamento de Sociología, Facultad Filosofía y Letras, Universidad de Buenos Aires, 1963: 5-31.

- GJEFSEN, Torbjorn. *Sources of Regime Legitimacy Quality of Government and Electoral Democracy*. Master Thesis. Oslo: Department of Political Science, University of Oslo, 2012.
- GRIMSON, Alejandro. ¿Gobernar sin construir hegemonía? *Página 12*, 2013. En línea: <https://www.pagina12.com.ar/diario/elpais/1-218597-2013-04-23.html>.
- GÜEMES, María Cecilia. *¿Hacia un pacto social? Preferencias de las clases medias emergentes y tradicionales en América Latina*. Ponencia presentada en el XI Congreso Español de Ciencia Política y de la Administración, España, Sevilla, 2013.
- HAMAMURA, Takeshi. Social Class Predicts Generalized Trust But Only in Wealthy Societies. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 2012, 43: 498-511.
- HERREROS VÁZQUEZ, Francisco. *¿Por qué confiar? El problema de la creación de capital social*. Madrid: Instituto Juan March de Estudios e Investigaciones, CEACS, 2002.
- HIRSCHMANN, Albert y ROTHSCHILD, Michael. The changing tolerance for income inequality in the course of economic development. *The Quarterly Journal of Economics*, 1973, 87 (4): 544-566.
- HOPENHAYN, Martín. ¿Cómo ha cambiado la clase media en América Latina? Elementos para el debate. En PARAMIO, Ludolfo (ed.). *Clases medias y gobernabilidad en América Latina*. Madrid: Pablo Iglesias, 2012: 25-58, 2012.
- HOVDE HOFF, Evoir. *Delegitimizing Democracy? A multilevel analysis of the effects of corruption experiences and perceptions in the Latin American region*. Master Thesis. Oslo: Department of Political Science, University of Oslo, 2011.
- JAIME CASTILLO, Antonio M.; MARQUÉS PERALES, Ildelfonso y MARTÍNEZ COISINOU, Gloria. *Percepción de la desigualdad y demanda de políticas redistributivas en Andalucía*. Sevilla: Fundación Pública Andaluza, Centro de Estudios Andaluces, 2011.
- KELLEY, Jonathan y EVANS, M. D. R. The Legitimation of Inequality: Occupational Earnings in Nine Nations. *The American Journal of Sociology*, 1993, 99: 75-125.
- KHARAS, Homi. *The emerging middle class in Developing Countries*. Paris: OECD Development Centre, Working Paper n.º 285, 2010.
- LABBÉ, Juan Fernández. Movimiento estudiantil en Chile (2011): repertorios de acción, marcos de acción colectiva, impactos y desafíos para la política pública. *Circunstancia*, 2013, n.º 31.
- LINDE, Jonas y EKMAN, Joakim. Satisfaction with democracy: a note of a frequently used indicator in comparative politics. *European Journal of Political Research*, 2003, 42: 391-408.
- LÓPEZ-CALVA, Luis F.; RIGOLINI, Jamele y TORCHE, Florencia. *Is there such thing as middle class values? Class Differences, Values and Political Orientations in Latin America*. Bonn: Discussion Paper series, Forschungsinstitut zur Zukunft der Arbeit, n.º 6292, 2012.
- LORA, Eduardo y FAJARDO, Deisy Johanna. *Latin America Middle Classes: The Distance between Perception and Reality*. Working Paper n.º 275, Inter-American Development Bank, 2011.
- MAGRINI, Ana Lucía. La efervescencia de la protesta social. En RAVINOVICH, Eleonora; MAGRINI, Ana Lucía y RINCÓN, Omar (eds.). *Vamos a portarnos mal. La protesta social y la libertad de expresión en América Latina*. Bogotá: Centro de Competencia en Comunicación para América Latina Friedrich Ebert Stiftung, 2011: 31-52.
- MATEOS, Araceli. *Satisfacción con la democracia. Evolución y explicación América Latina*. Reunión Científica: Opiniones de la elite parlamentaria y de los ciudadanos en América Latina. Salamanca, España, 2011, 12-13 de diciembre.
- McLOUGHLIN, Claire. When Does Service Delivery Improve the Legitimacy of a Fragile or Conflict-Affected State?. *Governance*, 2014. DOI: 10.1111/gove.12091. Disponible en: <https://srn.com/abstract=2436327>.

- MISHLER, William y ROSE, Richard. What are the Consequences of Political Trust: A Test of Cultural and Institutional Theories in Russia. *Comparative Political Studies*, 2005, vol. 20 (10): 1050-1078.
- MOCCHA, Edgardo; GIARRACCA, Norma y GRIMSON, Alejandro. Los sentidos de las caceras. *Página 12*, 2012, 5 de noviembre En línea: <https://www.pagina12.com.ar/diario/el-pais/1-207132-2012-11-05.html>.
- MONTERO, José Ramón; ZMERLI, Sonja y NEWTON, Ken. Confianza social, confianza política y satisfacción con la democracia. *REIS*, 2008, 122: 11-54.
- MORA Y ARAUJO, Manuel. *La estructura social de la Argentina: Evidencias y conjeturas acerca de la estratificación actual*. Santiago de Chile: Serie Políticas Sociales, CEPAL, 2002.
- NATANSON, José. Nuestro ogro filantrópico. *Le Monde Diplomatique*, Edición Cono Sur, mayo de 2014.
- NEWTON, Kenneth y NORRIS, Pipa. Confidence in Public Institutions: Faith, Culture or Performance? En PHARR, Susan J. y PUTNAM, Robert D. (eds.). *Disaffected Democracies. What's Troubling the Trilateral Countries*. New Jersey: Princeton University Press, 2000: 52-73.
- NGUYEN, Christoph. *Labor-Market Uncertainty, Trust and Welfare States: Connecting Institutions and Individuals*. APSA, Iowa, 2012.
- NORRIS, Pipa. *Critical Citizens: Global Support for Democratic Government*. Oxford: Oxford University Press, 1999.
- OCDE. *Latin American Economic Outlook 2011. How Middle-Class Is Latin America?* Paris: OECD, 2011.
- OFFE, Claus. How can we Trust our Fellow Citizens? En WARREN, Mark E. (ed.). *Democracy and Trust*. Cambridge: Cambridge University Press, 1999: 42-87.
- PARAMIO, Ludolfo. Clases medias, política y democracia. *Pensamiento Iberoamericano*, 2012, 10: 273-296.
- PARAMIO, Ludolfo. Desigualdad y clases medias. En FERNÁNDEZ DE SOTO, Guillermo y PÉREZ HERRERO, Pedro. *América Latina: sociedad, economía y seguridad en un mundo global*. Madrid: Marcial Pons, 2013: 133-140.
- PAREJA, Alejandro et al. *Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos*. Nueva York: BID, 2016.
- PARK, C. M. *Social Trust and Quality of State Institutions: Evidence from East Asia*. Ponencia presentada en el XXII Congreso Internacional de Ciencia Política, Madrid, España, 2012, 8-11 julio.
- PORTES, Alejandro y HOFFMAN, Kelly. Las estructuras de clase en América Latina: composición y cambios durante la época neoliberal. *Desarrollo Económico IDES*, 2003, vol. 43 (171): 355-385.
- PUTNAM, Robert D. *Making Democracy Work. Civic traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press, 1993.
- RAVINOVICH, Eleonora; MAGRINI, Ana Lucía y RINCÓN, Omar (eds.). *Vamos a portarnos mal. La protesta social y la libertad de expresión en América Latina*. Bogotá: Centro de Competencia en Comunicación para América Latina Friedrich Ebert Stiftung, 2011.
- ROTHSTEIN, Bo y USLANER, Eric M. All for All. Equality, Corruption, and Social Trust. *World Politics*, 2005, 58: 41-72.
- SEN, Amartya. Social justice and the distribution of income. En ATKINSON, Antony y BOURGUIGNON, Francois (eds.). *Handbook of Income Distribution*. Amsterdam: Elsevier, 2000: 59-85.
- SIDES, John. *It takes two: The reciprocal relationship between Social Capital and Democracy*. Working Paper Institute of Governmental Studies, University of California, 1999.

- SVERKE, Magnus. No security: A meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2002, vol. 7 (3): 242-264.
- VISACOVSKY, S. E. y GARGUÍN, E. (coords.). *Moralidades, economías e identidades de clase media. Estudios históricos y etnográficos*. Buenos Aires: Antropofagia, 2009.
- WILKINSON, Richard y PICKETT, Kate. Sociedades disfuncionales ¿por qué tiene importancia la desigualdad? *Dossier La Vanguardia*, «El mundo de las clases medias», 2013, n.º 47: 59-63.
- WORTMAN, Ana. Las clases medias argentinas 1960-2008. En FRANCO, Rolando. *Las clases medias en América Latina*. Santiago de Chile: Siglo XXI-CEPAL, 2011: 117-167.
- ZIBECHI, Raúl. Debajo y detrás de las grandes movilizaciones. *OSAL. Observatorio Social de América Latina-CLACSO*, 2013, 34: 15-36.