

Este informe resume los resultados de un profundo estudio sobre satisfacción con la gestión local en 15 municipios del AMBA. Para ello realizó una encuesta a 1500 residentes en esos municipios. Los resultados indican que la satisfacción con la gestión mejora allí donde predominan los que hablan bien de la gestión (promotores) respecto de los que hablan mal de la gestión (detractores), cuando conversan con otros vecinos; mejora también en las localidades donde los residentes consideran que es un buen lugar para vivir y donde la confianza en la municipalidad es alta. Esto confirma la tesis acerca del “poder de la conversación”, los gobiernos locales que logran que predominen los promotores por encima de sus detractores tienen un plus en el nivel de satisfacción con la gestión percibida. En cuanto a los servicios, los residentes están más satisfechos con la gestión en aquellos municipios que limpian las calles, las tienen iluminadas y son seguras.

Colección VINCULAR CyT

Cada libro de esta colección contiene los resultados de estudios desarrollados en el marco del Programa Vincular UNLaM 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA
Secretaría de Ciencia y Tecnología



Colección VINCULAR CyT Vol. 29 | GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS



Colección VINCULAR CyT

Vol. 29 | GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS

Satisfacción con el gobierno local en 15 municipios: Benchmarking y Análisis de Drivers de la Satisfacción

Director: Dr. Diego Reynoso



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA
Secretaría de Ciencia y Tecnología

SATISFACCIÓN CON EL GOBIERNO LOCAL EN 15
MUNICIPIOS: BENCHMARKING Y ANÁLISIS DE DRIVERS DE
LA SATISFACCIÓN

SATISFACCIÓN CON EL GOBIERNO LOCAL EN 15 MUNICIPIOS: BENCHMARKING Y ANÁLISIS DE DRIVERS DE LA SATISFACCIÓN

DIRECTOR: DIEGO REYNOSO

EQUIPO DE TRABAJO:



Secretaría de Ciencia y Tecnología
Universidad Nacional de La Matanza
Colección VINCULAR CyT |
Gobierno y políticas públicas | Vol. 29

© Universidad Nacional de La Matanza, 2021
Florencio Varela 1903 (B1754JEC)
San Justo / Buenos Aires / Argentina
Telefax: (54-11) 4480-8900
editorial@unlam.edu.ar
www.unlam.edu.ar

Diseño: Editorial UNLaM

ISBN: 978-987-XXXXXX

Hecho el depósito que marca la ley 11.723
Prohibida su reproducción total o parcial
Derechos reservados

ÍNDICE

RESUMEN	9
1. INTRODUCCIÓN	11
2. ANTECEDENTES Y MARCO CONCEPTUAL	13
3. METODOLOGÍA.....	19
4. RESULTADOS	21
5. CONCLUSIÓN RESPUESTA ANTE EL COVID19.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	65
AUTOR	69

RESUMEN

Este informe resume los resultados de un profundo estudio sobre satisfacción con la gestión local en 15 municipios del AMBA. Para ello realizó una encuesta a 1500 residentes en esos municipios. Los resultados indican que la satisfacción con la gestión mejora allí donde predominan los que hablan bien de la gestión (promotores) respecto de los que hablan mal de la gestión (detractores), cuando conversan con otros vecinos; mejora también en las localidades donde los residentes consideran que es un buen lugar para vivir y donde la confianza en la municipalidad es alta. Esto confirma la tesis acerca del “poder de la conversación”, los gobiernos locales que logran que predominen los promotores por encima de sus detractores tienen un plus en el nivel de satisfacción con la gestión percibida. En cuanto a los servicios, los residentes están más satisfechos con la gestión en aquellos municipios que limpian las calles, las tienen iluminadas y son seguras.

Palabras clave: Satisfacción – Gobierno Local – Pandemia – Municipios – AMBA

1. INTRODUCCIÓN

Este reporte resume los resultados de la encuesta sobre “Satisfacción con el gobierno local y satisfacción con la respuesta de los municipios ante la pandemia de CoVid-19” realizada a la población residente en 15 municipios del Área Metropolitana de Buenos Aires durante los días 25-26 de septiembre de 2020, en el marco de la convocatoria de los proyectos VINCULAR de la Secretaría de Ciencia y Técnica de la UNLaM (Res #218/2020). El estudio sigue el formato de la anterior encuesta piloto realizada a los residentes de las 19 localidades del Municipio de La Matanza en el año 2019 (Reynoso 2020). Este reporte forma parte de un proyecto que pretende tener continuidad a lo largo del tiempo sobre encuesta anual de satisfacción a residentes respecto del gobierno local, que se realizan en el marco de la convocatoria mencionada en la UNLaM.

La encuesta persigue el objetivo de ofrecer evidencia sobre las formas en las cuales los gobiernos municipales son respaldados (o no) por los residentes de los municipios durante la pandemia del coronavirus, causada por el virus SARS-CoV-2. A través de evaluar la satisfacción de los residentes con la forma en que los municipios lograron mantener la provisión de los servicios públicos, la forma en que han comunicado las medidas sanitarias, comparando la respuesta de los municipios con otros actores tales como el gobierno provincial, el nacional, los vecinos, los comerciantes, etc, podemos proveer de una información valiosa sobre cómo los municipios están sirviendo a sus comunidades.

El estudio no sólo se enfoca en la cuestión puntual de la gestión de la pandemia, anteriormente mencionada, sino que indaga sobre la satisfacción con el desempeño del gobierno local en forma más general: cuan satisfechos están con la provisión de

los servicios en general, cuan satisfechos están con la provisión de los servicios en particular (alumbrado, barrido, recolección de residuos, asfalto, bacheo y seguridad), así como cuan informados se sienten respecto de las políticas que el municipio ejecuta y la confianza que los residentes tienen en las autoridades, entre otros temas.

Muchos factores influyen en la percepción que los residentes tienen sobre el gobierno municipal, incluyendo las diferencias demográficas, los factores económicos y las circunstancias sociales en las que transcurren sus particulares vidas, así como sus afinidades partidistas. Por ello, es importante que cualquier conclusión derivada de los estudios de las encuestas formen parte de un enfoque más amplio para comprender y entender las dinámicas entre el gobierno y los ciudadanos en el nivel local. Pero más allá de la complejidad contextual, los análisis de la información obtenida mediante las encuestas pueden ayudarnos a diagnosticar qué factores impulsan la satisfacción y la confianza en el gobierno local.

2. ANTECEDENTES Y MARCO CONCEPTUAL

Si bien es común aceptar que “toda política es local” (*all politics is local*), el estudio de los gobiernos locales ha quedado por un tiempo relegado respecto de la política nacional y provincial. En los últimos tiempos, sin embargo, se produjo un resurgimiento del estudio de lo local (Trounstine, 2009). En el caso argentino, muchos temas han cobrado relevancia, tales como la coparticipación presupuestaria por salud (Chiara, Virgilio, & Ariovich, 2005) o la implementación de políticas de gobierno electrónico (Budding, Faber, & Gradus, 2018; Pando & Fernandez Arroyo, 2013){“id”:“ITEM-2”,“itemData”:{“author”:[{“dropping-particle”:“”,“family”:“Pando”,“given”:“Diego”,“non-dropping-particle”:“”,“parse-names”:false,“suffix”:“”},{“dropping-particle”:“”,“family”:“Fernandez Arroyo”,“given”:“Nicolás”,“non-dropping-particle”:“”,“parse-names”:false,“suffix”:“”}],“id”:“ITEM-2”,“issued”:{“date-parts”:[["2013"]],“publisher”:“CIPPEC - Universidad de San Andrés”,“publisher-place”:“Buenos Aires”,“title”:“El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones”,“type”:“book”},“uris”:[“http://www.mendeley.com/documents/?uuid=489fd4d4-bbff-4ea2-8b10-9efafc9c810f”]},{“formattedCitation”:“(Budding, Faber, & Gradus, 2018; Pando & Fernandez Arroyo, 2013. En general, estos estudios ponen el foco en el gobierno local y la gestión de la administración local, así como en los procesos de modernización de los gobiernos municipales (Iturburu, 2007). Sin embargo, poco se ha hecho por comprender las opiniones de los residentes de un municipio respecto de esos procesos de implementación.

Medir la satisfacción de los ciudadanos con los servicios del gobierno local es central tanto para las autoridades involucradas como para los estudiosos interesados en entender cómo los ciudadanos responden al gobierno municipal (G. Van Ryzin, 2004). El nivel de satisfacción general con la gestión del gobierno municipal en la provisión de servicios es la principal variable de los estudios de satisfacción local (Page, Ames, Pask, & Palenicek, 2004). Ante la pregunta ¿Qué tan satisfecho está en general con la gestión de esos servicios por parte de la Municipalidad? Los residentes entrevistados responden si están muy/ algo satisfechos o muy/ algo insatisfechos. El indicador es una estimación general de la percepción que los residentes tienen sobre la gestión de esos servicios.

Pese a ello, en Argentina, poco trabajo empírico se ha realizado al respecto, si bien siempre hay excepciones (Nigro, 2012). Consideramos que es un elemento clave para evaluar la efectividad de una autoridad, tomar en cuenta las percepciones de los residentes sobre lo que sucede con el gobierno local (Local Government Association, 2018). El municipio es la instancia de gobierno de mayor cercanía de los ciudadanos y suele encargarse de proveer un conjunto de servicios hacia la población tales como el alumbrado público, la recolección de la basura, la limpieza de las calles y plazas, así como el asfaltado y mantenimiento de las calles; servicios por los cuales los residentes pagan mediante la tasa municipal (Glaser et al., 1999). Existen estudios respecto de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios que los gobiernos locales proveen (Abdullah & Kalianan, 2008; Hoogland, Lowery, Lyons, Dehoog, & Lowery, 1990; G. G. Van Ryzin, 2006), que son el punto de partida de nuestra investigación. Evaluar el grado de satisfacción general de los residentes de un municipio, en este caso el de La Matanza, respecto de tales servicios y realizar comparaciones intra municipales, así como intermunicipales, puede ayudar a fortalecer la responsabilidad local y ser una parte clave del enfoque sectorial para administrar el propio desempeño.

Las percepciones de los residentes sobre la inseguridad/crimen y la cohesión social también han sido identificadas como problemáticas generales que recaen inmediatamente sobre la gestión municipal (James, 2019; G. G. Van Ryzin, 2006). Por esta razón es beneficioso contar con datos comparables de las percepciones de los ciudadanos sobre todos estos asuntos, así como estimar las percepciones de los residentes sobre el conocimiento y la confianza que tienen respecto del gobierno local y sus percepciones respecto del crimen/inseguridad y de su experiencia de integración.

El presente informe toma como antecedente los estudios realizados por la Local Government Association [<https://www.local.gov.uk/our-support/research>] y el London Council que han realizado estudios de satisfacción y reputación de los consejos municipales (Local Government Association, 2010, 2018). Existe una reciente oleada de estudios indagando la satisfacción de los ciudadanos con el gobierno local: como por ejemplo en Turquía (Kosecik & Sagbas, 2004), Israel (Beeri, Uster, & Vigoda-gadot, 2019), Australia (Cripps, Ewing, & McMahon, 2004), Suecia (Roos & Lidström, 2014), por citar algunos casos. Desde los primeros estudios que analizan la relación entre el pago de impuestos y la satisfacción de los ciudadanos (Glaser et al., 1999) a los más recientes que distinguen el enfoque de satisfacción de clientes (personal) respecto del de satisfacción ciudadana (social) (Abdullah & Kalianan, 2008). Al respecto, algunos trabajos han ahondado sobre diferentes modelos de evaluación de la satisfacción ciudadana con el desempeño del gobierno local y la confianza (Higgins, 2005; G. G. Van Ryzin, 2007), así como se han puesto a prueba diferentes modelos de evaluación de la satisfacción y las expectativas de los ciudadanos (James, 2019; G. G. Van Ryzin, 2006). Desde luego hay especificidades locales o idiosincráticas en la satisfacción ciudadana con el gobierno local (Hoogland et al., 1990), que van más allá de los servicios brindados.

Existe también un campo de indagación acerca del impacto del tamaño de la población en el nivel de satisfacción de los ciudadanos para con la provisión de servicios públicos del gobierno local. Las teorías reformistas (*reform theory*) plantean que, a mayor tamaño, mayor es el nivel de satisfacción debido a que unidades más grandes son más eficientes y permiten a los ciudadanos participar más efectivamente en la hechura de las políticas públicas. En este sentido, el caso de los municipios más grandes del AMBA, como por ejemplo La Matanza, por su tamaño, *a priori*, debería observar niveles altos de satisfacción. Sin embargo, las teorías de la economía política (*political economy theory*) consideran lo contrario: cuanto más pequeña es una unidad de gobierno local, los ciudadanos están más satisfechos debido a que estas unidades son más homogéneas, eficientes y democráticas (Mouritzen, 1989). La consecuencia observacional de estas teorías, para el caso de los municipios grandes es obvia: los niveles de satisfacción deberían tender a ser bajos por su tamaño territorial, poblacional, heterogeneidad y dificultad para la provisión eficiente de bienes y servicios.

Si bien la evidencia empírica parece respaldar al gobierno local de tamaño pequeño, el caso de los municipios del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) resultan un buen laboratorio para poner a prueba esta confrontación de teorías. En el presente informe, nos concentramos exclusivamente en 15 Municipios del AMBA. Dejamos para posteriores trabajos de investigación una comparación más amplia con otros municipios, que permitiría tener una mirada más precisa acerca de las evaluaciones que hacen los ciudadanos. Insistimos en este punto: sin comparación es difícil hacer inferencia.

Fundamentación

Si bien hay demanda de algunos datos comparativos sobre el desempeño de los municipios, no hay trabajos comparativos

y sistemáticos sobre el particular. Por lo tanto, esta propuesta plantea un conjunto de preguntas sobre conocimiento y confianza, sobre satisfacción general y sobre servicios en particular, percepciones sobre crimen y cohesión, de los residentes, que los municipios pueden utilizar para chequear y cotejar con otro tipo de evaluaciones. Junto a estas preguntas hemos incluido un conjunto adicional de cuestiones vinculadas con la respuesta de los municipios ante la emergencia sanitaria producida por el CoVid19.

La propuesta plantea un enfoque flexible, diseñado para adaptarse a las circunstancias locales y minimizar el costo de recopilar los datos al permitirles usar solo aquellas preguntas que son de interés local y encajar estas preguntas en los planes de encuestas existentes, o futuros, que los municipios tengan pensado realizar, al mismo tiempo que ayudan a maximizar el beneficio y la visión que se puede obtener de estos datos al hacerlos ampliamente comparables.

3. METODOLOGÍA

Los resultados obtenidos en este reporte surgen de una muestra estratificada y aleatoria al nivel del estrato, de 1546 adultos mayores de 18 años, residentes en 15 municipios del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). El modo de recolección fue telefónico, mediante la modalidad *Interactive Voice Response* (IVR). El cuestionario consistió en 28 preguntas¹, cuya duración total promedio fue de 10 minutos. Se recolectaron aproximadamente 100 encuestas en cada uno de los 15 municipios (o estratos) seleccionados. Por razones presupuestarias se seleccionaron 5 municipios de zona Norte, 5 municipios de zona Oeste, y 5 municipios de la zona Sur del AMBA. El criterio utilizado en cada una de las zonas fue procurar que los municipios sean los más próximos a la CABA.

La muestra final estuvo compuesta del siguiente modo:

Tabla 1: Muestra

Municipio	Zona	N
Almirante Brown	Sur	101
Avellaneda	Sur	103
General San Martín	Norte	104
Hurlingham	Oeste	100
Ituzaingó	Oeste	104
La Matanza	Oeste	104

¹ El cuestionario fue dividido en tres partes, una parte destinada a preguntas de tipo sociodemográfico, la segunda parte destinada a preguntas indicadores de satisfacción con el gobierno local y una tercera parte con preguntas de indicadores de satisfacción con las respuestas del municipio ante la pandemia del COVID-19. Finalmente, una sola pregunta de identificación partidaria.

Lanús	Sur	106
Lomas de Zamora	Sur	105
Morón	Oeste	103
Quilmes	Sur	105
San Fernando	Norte	102
San Isidro	Norte	100
Tigre	Norte	103
Tres de Febrero	Oeste	105
Vicente López	Norte	101

Fuente: Elaboración propia

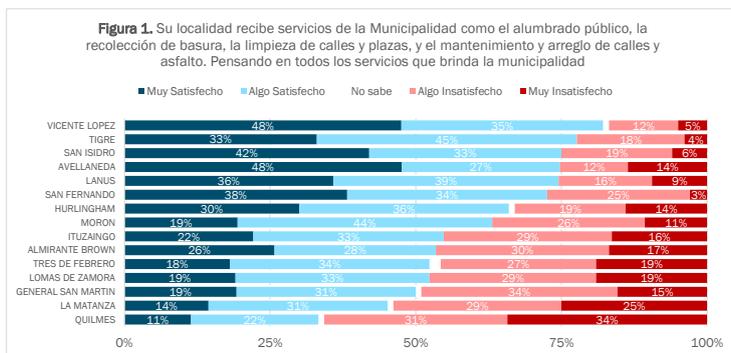
4. RESULTADOS

El primer bloque de la encuesta consistió en preguntar a los residentes sobre su satisfacción respecto de la localidad como un lugar para vivir, de su nivel de satisfacción con la provisión de los servicios municipales, con su percepción de lo que en inglés se denomina *value-for-money* o cuan caro o barato considera que es el pago de la tasa de ABL en relación a la calidad de los servicios que le brinda el municipio, entre otras preguntas. También se indagó sobre *advocacy* o la disposición a promover, o detractar, al gobierno municipal; se indagó sobre la confianza en las autoridades y en la toma de decisión y el nivel de información que se percibe que los municipios brindan a los vecinos. Finalmente se indagó sobre el nivel de satisfacción con la provisión de 5 servicios públicos por parte del municipio: recolección de residuos, limpieza de calles, iluminación de calle, estado del asfalto y seguridad policial. Del análisis de esos datos surgen algunos principales hallazgos:

Variable dependiente: Satisfacción con la gestión de servicios municipales

La variable clave de nuestro estudio, la que nos interesa saber qué factores la impulsan, es la satisfacción con la gestión de los servicios en general por parte del municipio. Les preguntamos a los entrevistados qué tan satisfechos (muy satisfechos o algo satisfechos) o insatisfechos (muy insatisfechos o algo insatisfechos) están con la gestión de los servicios por parte del municipio. Los primeros resultados descriptivos indican que en 13 municipios hay una mayoría de residentes que están

satisfechos con el desempeño del gobierno municipal en tanto proveedor de servicios (ver Figura 1). Municipios como Lanús (75%), Avellaneda (75%), San Isidro (75%), Tigre (78%) y Vicente López (84%) tienen una proporción de vecinos satisfechos igual o mayor al 75%. Estos datos contrastan con municipios tales como Quilmes (33%) y La Matanza (45%), en donde el nivel de satisfacción es muy bajo.



Base: 1546 casos (Total), Septiembre 25-26, 2020 [Aprox 100 casos por Municipio]

Fuente: Encuesta de Satisfacción con el Gobierno Local, Proyecto Vincular. SCyT, Universidad Nacional de La Matanza

Los factores que impulsan o explican la satisfacción o la insatisfacción con el municipio pueden dividirse en dos grandes grupos: indirectos y directos. Los indirectos son aquellos que no dependen directamente de las decisiones o acciones que emprenden las autoridades municipales y que afectan las condiciones de vida. Entre ellos se pueden listar, la satisfacción de los residentes respecto de sus lugares de residencia como un lugar en el que vale la pena vivir, la existencia de promotores o detractores del gobierno municipal, el tamaño poblacional del municipio, la pobreza o el nivel de desarrollo de un municipio. Los directos son aquellos que sí dependen de las decisiones de las autoridades municipales y que afectan las percepciones de

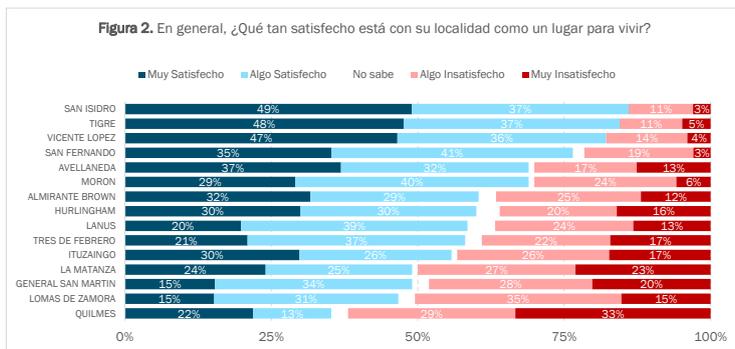
los residentes. Entre ellos se puede listar el precio de las tasas municipales, la confianza hacia las autoridades, la información que el municipio brinda a sus residentes la seguridad en las calles, etc.

Factores indirectos

Satisfacción con la localidad como un lugar para vivir:

La satisfacción con las condiciones materiales en las que un residente vive (la existencia de infraestructura, la seguridad, el vínculo con los vecinos, la existencia de espacios verdes, el aspecto de las viviendas, las características socioeconómicas y culturales generales, y un largo etc.) son la “línea de base” desde donde parte la gestión de los municipios. No es lo mismo el tipo de servicios y bienes públicos que un gobierno municipal deberá procurar proveer para satisfacer las demandas de los residentes del municipio allí donde la mayoría considere que el mismo es un lugar satisfactorio para vivir, que allí donde la mayoría presente altos niveles de insatisfacción. En general, en la mayoría de los municipios (ver Figura 2) los residentes que están satisfechos (algo satisfechos + muy satisfechos) con su localidad como un lugar para vivir supera el 50%. Existen 4 municipios en donde el nivel de satisfacción con su localidad como un lugar para vivir supera el 75% de los entrevistados (3 de cada 4): San Isidro (86%), Tigre (85%), Vicente López (83%) y San Fernando (76%), todos ellos de la zona norte del AMBA. En el otro extremo de la escala, contrastando con esa tendencia, existen 4 municipios donde el nivel de insatisfacción (muy insatisfechos + algo insatisfechos) es significativamente mayor que en el resto de los demás municipios: en Quilmes el 62% respondió que está algo o muy insatisfecho con su localidad como un lugar para vivir. En ese mismo nivel de insatisfacción están La Matanza (50%), Lomas de Zamora (50%) y San Martín

(48%). El resto de los municipios se encuentra en un rango superior a 50% e inferior al 70% de residentes satisfechos con sus localidades como un lugar para vivir.

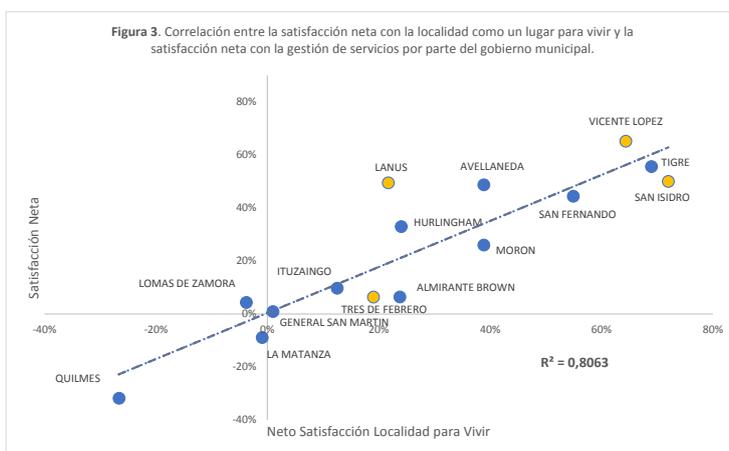


Base: 1546 casos (Total), Septiembre 25-26, 2020 [Aprox 100 casos por Municipio]

Fuente: Encuesta de Satisfacción con el Gobierno Local, Proyecto Vincular. SCyT, Universidad Nacional de La Matanza

Existe una fuerte correlación entre la satisfacción con la localidad como un lugar para vivir y la satisfacción con la gestión de los servicios por parte del gobierno municipal. En la Figura 3 se presenta dicha correlación mediante un gráfico de dispersión. Para establecer la relación construimos una escala neta de satisfacción con la localidad para vivir y una escala neta con la satisfacción con la gestión del gobierno municipal. El valor neto de la escala de satisfacción, que figura en los ejes del gráfico surge de restar al total de satisfacción (muy satisfecho + algo satisfecho) el total de insatisfacción (muy insatisfecho + algo insatisfecho). De este modo, si el valor neto es positivo, significa que hay una proporción mayor de residentes satisfechos que insatisfechos (en ambas escalas) y si el valor es negativo, significa que hay una mayor proporción de residentes insatisfechos que satisfechos. De existir igual proporción, el valor es igual a 0.

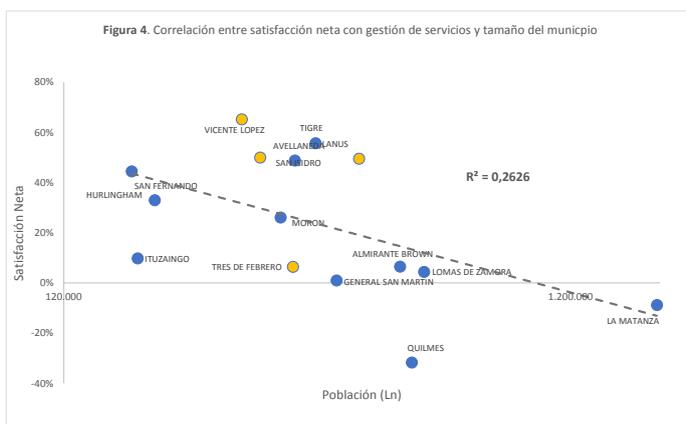
Municipios como Tigre, San Isidro y Vicente López son los que presentan valores netos positivos en ambas escalas, mientras que Quilmes, como ya fue señalado en anteriores apartados, presenta valores netos negativos en ambas escalas. El resto de los casos se distribuye en medio, pero siguiendo la relación esperada: cuanto mayor es la satisfacción con el lugar de residencia, mayor es la satisfacción con la gestión del gobierno municipal. El coeficiente de correlación Pearson para esta relación asume un valor de $r=.8979$ ($t = 7.3573$ p -value < 0.001)



Tamaño Poblacional

Existe un campo de indagación acerca del impacto del tamaño de la población en el nivel de satisfacción de los ciudadanos para con la provisión de servicios públicos del gobierno local. Las teorías de la reforma (*reform theory*) plantean que, a mayor tamaño, mayor es el nivel de satisfacción debido a que unidades más grandes son más eficientes y permiten a los ciudadanos participar más efectivamente en la hechura de las

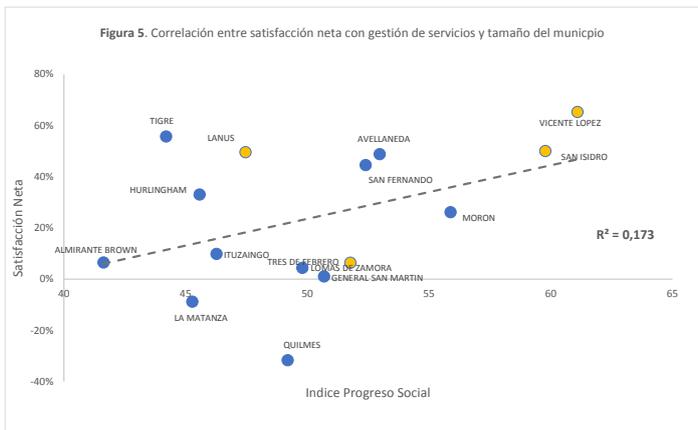
políticas públicas. En este sentido, el caso de los municipios más grandes del AMBA, como por ejemplo La Matanza, por su tamaño, *a priori*, debería observar niveles altos de satisfacción. Sin embargo, las teorías de la economía política (*political economy theory*) consideran lo contrario: cuanto más pequeña es una unidad de gobierno local, los ciudadanos están más satisfechos debido a que estas unidades son más homogéneas, eficientes y democráticas (Mouritzen, 1989). La consecuencia observacional de estas teorías, para el caso de los municipios grandes es obvia: los niveles de satisfacción deberían tender a ser bajos por su tamaño territorial, poblacional, heterogeneidad y dificultad para la provisión eficiente de bienes y servicios. Y, efectivamente, la relación entre el tamaño y la satisfacción neta con la gestión de servicios en general es negativa. En la Figura 4 se puede visualizar el respaldo a la teoría de la economía política: los municipios de mayor tamaño presentan mayores niveles de insatisfacción neta en promedio.



La relación entre la población y la satisfacción con la gestión es negativa brindando, en principio, respaldo a la tesis de la economía política, pero no es lo suficientemente fuerte como para dirimir la disputa en forma definitiva (r de pearson = .5124, t = -1.973, df = 13, p -value = 0.07015).

Progreso Social

Otro factor indirecto o condición en la cual las autoridades municipales tienen que gestionar es el nivel de desarrollo o progreso social del municipio. En los municipios con mayor nivel de progreso o desarrollo de la población los gobiernos tienen más chances de obtener mayores recursos vía tasas municipales y a su vez que un nivel básico de demandas están previamente satisfechas, de este modo la satisfacción con la gestión debería partir de umbrales más altos. Así las cosas, es de esperar que el nivel de progreso impacte positivamente en la satisfacción con la gestión de servicios. Para cotejar esa relación utilizamos el Índice de Progreso Social elaborado por CIPPEC (Suaya & Arena, 2018).



La relación entre el índice de progreso social y la satisfacción con la gestión es positiva brindando, en principio, respaldo a la hipótesis sostenida respecto de las precondiciones sociales de la satisfacción. Pero la dispersión en torno a la línea de tendencia es muy amplia. Por ejemplo, municipios como La Matanza, Hurlingham y Tigre presentan similares valores en el Índice de Progreso Social, pero tienen valores muy diferentes en cuanto a satisfacción con la gestión, como se puede visualizar en la Figura 5. La correlación no es lo suficientemente fuerte, de este modo, como para convertirse en un driver

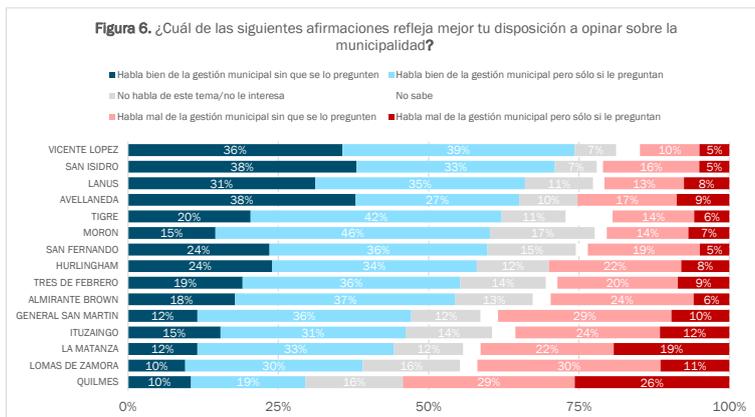
determinista de la satisfacción (r de pearson = .4159), y no es estadísticamente significativa ($t = 1.6491$, p -value = 0.1231).

Promotores y detractores

Los promotores de la gestión municipal, al menos en forma superficial, son las autoridades del municipio, seguidos de los partidarios y los militantes. Pero hay un factor, en el nivel de la opinión pública, que es decisivo: ¿de qué hablan los vecinos cuando hablan con otros vecinos acerca de la gestión municipal? ¿Hablan bien o hablan mal? En este sentido, los vecinos residentes se pueden convertir en promotores (aquellos que hablan bien de la gestión municipal) o férreos detractores (aquellos que hablan mal de la gestión municipal). Y esto independientemente de lo que hagan, en principio, las autoridades. Por esta razón, el nivel de *advocacy* (o la proporción de promotores netos), son un factor indirecto de la satisfacción. De los 15 municipios de las muestras hay 10 donde predomina claramente una mayoría de vecinos promotores, por encima de los detractores. En los otros 5 municipios hay paridad o predominio de los detractores. Dentro de los 10 municipios donde predominan los promotores hay 5 en donde los promotores triplican a los detractores: encabeza la lista Vicente López (75% / 15%)², seguido de San Isidro (71% / 21%), Lanús (66% / 21%), Tigre (62% / 20%) y Morón (61% / 21%). A estos les siguen 5 los municipios en donde los promotores no llegan a triplicar a los detractores, pero los duplican: Avellaneda (65% / 26%), San Fernando (60% / 24%), Hurlingham (58% / 30%), Tres de Febrero (55% / 29%) y Almirante Brown (55% / 30%). Hay 3 municipios en donde en las conversaciones entre vecinos predominan los promotores, pero están muy parejos con los detractores: San Martín (48% / 39%), Ituzaingó (46% / 36%) y La Matanza (45% / 41%). Finalmente, hay dos municipios, en donde predominan los detractores: si

² El primer valor es el porcentaje de promotores y el segundo el porcentaje de detractores.

bien en Lomas de Zamora (41% / 40%) hay cierta paridad, en Quilmes (29% / 55%) el predominio de los detractores debería llamar la atención de las autoridades en forma urgente.

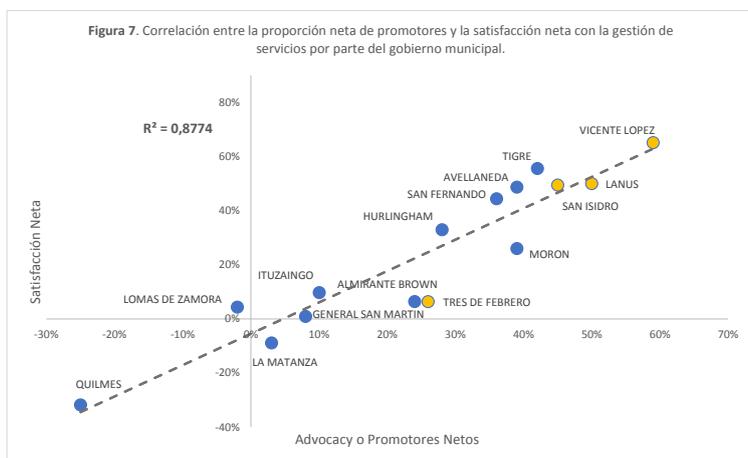


Base: 1546 casos (Total), Septiembre 25-26, 2020 [Aprox 100 casos por Municipio]

Fuente: Encuesta de Satisfacción con el Gobierno Local, Proyecto Vincular. SCyT, Universidad Nacional de La Matanza

A priori se puede esperar algún tipo de relación entre el predominio de los promotores y la satisfacción con la gestión. Cuanto más residentes hablen bien de la gestión, mayor es la proporción de residentes que podrían mostrar una predisposición a estar satisfechos. En otras palabras, cuanto mayor sea el número de promotores más contrarrestan las conversaciones negativas que pudieran lesionar la imagen que las personas se forman de la gestión del gobierno local. Para ver esta relación, se construye una escala de promotores neto, que al igual como se procedió para la satisfacción con el lugar y con la gestión, consiste en restar al total de promotores (esto es, la suma de aquellos que “hablan bien de la gestión municipal sin que se lo pregunten” y aquellos que “hablan bien ... pero sólo si se lo preguntan”) el total de detractores (esto es, aquellos que “hablan

mal ... sin que se lo pregunten” y aquellos que “hablan mal ... pero sólo si se lo preguntan”). Si los promotores superan a los detractores, entonces el valor neto de promotores o *advocacy* será positivo; en cambio si la proporción de detractores supera a los promotores, entonces el valor neto será negativo. Como se puede apreciar en la Figura 7, la correlación es casi perfecta (Pearson $r = .9366$, $t = 9.6441$, p -value < 0.001). Cuanto mayor es la proporción neta de promotores, mayor es la satisfacción neta con la gestión del gobierno municipal.

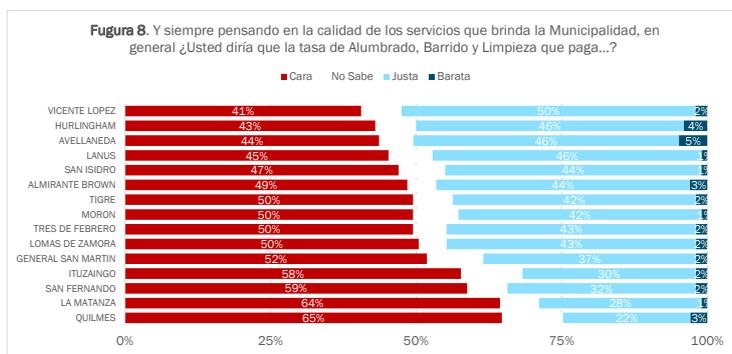


Factores Directos

“Value for Money” o el Valor de la provisión de servicios y el precio del ABL

Desde luego, cada vez que se toca el tema el resultado es el esperado: las personas suelen querer provisión de bienes públicos de calidad y pagar la menor cantidad de impuestos. Ambas

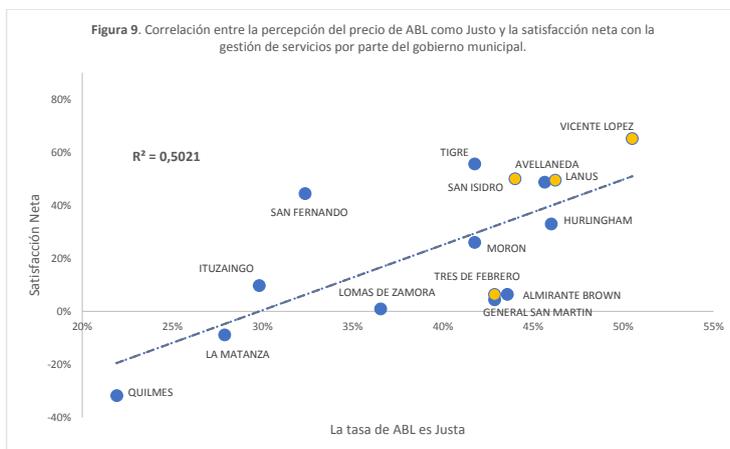
cosas no son posibles al mismo tiempo: para la provisión de servicios se necesitan recursos, que en el caso de los gobiernos municipales pueden provenir de la coparticipación provincial o de la recaudación propia del municipio vía la tasa de alumbrado, barrido y limpieza o ABL, como se lo conoce en la jerga local. En general, se espera que ante la pregunta respecto de si el precio del ABL es caro en relación con los servicios que el municipio brinda, es justo o es barato, la mayoría responda que es caro. Hay sólo 1 municipio donde las personas que consideran que el precio del ABL es justo supera a las personas que lo consideran caro: Vicente López (50% a 41%) (ver Figura 8). Hay tres municipios donde la proporción entre el precio justo y caro es similar: Hurlingham (46% a 43%), Avellaneda (46% a 44%) y Lanús (46% a 45%); mientras que en el resto la mayoría considera que el precio del ABL es caro considerando los servicios que el municipio brinda. En el extremo destacan: Quilmes, donde el 65% lo considera caro contra un 22% que lo considera justo; y La Matanza donde el 64% considera que el ABL es caro y un 26% lo considera justo. En ningún caso, la proporción de los residentes que consideran barato el precio del ABL supera el 5%.



Base: 1546 casos (Total), Septiembre 25-26, 2020 [Aprox 100 casos por Municipio]

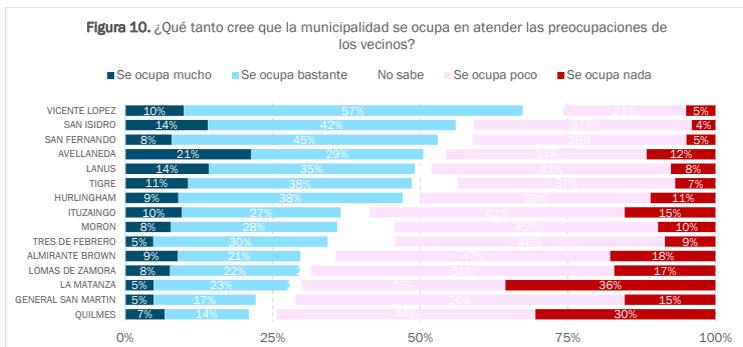
Fuente: Encuesta de Satisfacción con el Gobierno Local, Proyecto Vincular. SCyT, Universidad Nacional de La Matanza

Existe una relación estrecha entre el pago de la tasa del ABL y la satisfacción con la gestión. Como se puede apreciar en la Figura 9, cuanto mayor es la percepción de que el ABL tiene un precio justo, mayor es la satisfacción con la gestión del gobierno local. La correlación también es fuerte (Pearson $r=0.7085$, $t = 3.6207$, $p\text{-value} < 0.01$). De los casos que se muestran en la Figura 9, el que más se desvía relativamente de la tendencia señalada es San Fernando, que presenta un nivel de satisfacción con la gestión por encima del esperado para la proporción de personas que consideran justo el precio del ABL. Como se puede apreciar tiene un valor similar de satisfacción neta con la gestión que San Isidro, Avellaneda y Lanús, pero una proporción menor que estos en cuanto a la percepción de una tasa justa por los servicios recibidos.



Responsividad de la municipalidad

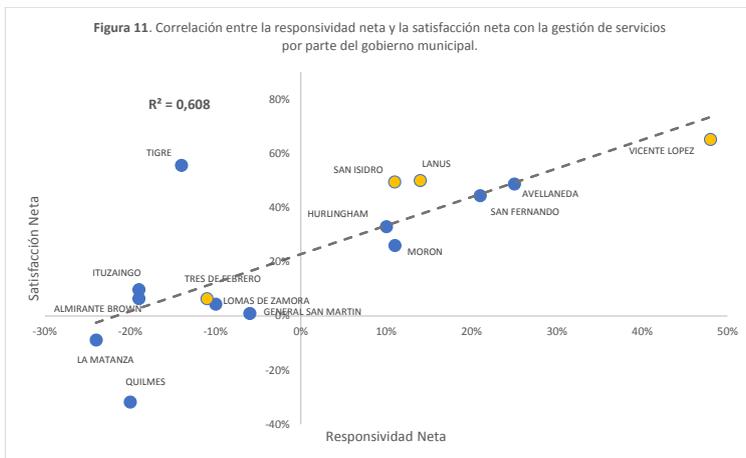
Uno de los factores que está relacionado con la satisfacción general en relación a los gobiernos locales es la responsividad. El concepto de responsividad hace referencia a la capacidad de un gobierno para atender las necesidades o preferencias de sus ciudadanos y a la capacidad de respuesta del mismo. La percepción que los residentes tengan respecto de esta capacidad por parte del gobierno municipal es evidente que es un *driver* o factor que impulsa la satisfacción con el gobierno local en forma directa. Tan solo en 4 municipios son responsivos, en el sentido que los residentes creen que la municipalidad se ocupa (es decir, aquellos que respondieron que “se ocupa mucho” o “se ocupa bastante”) de atender las preocupaciones de los vecinos (ver Figura 10). En Vicente López un 67% considera que la municipalidad es responsiva, seguido de San Isidro (56%), San Fernando (53%) y Avellaneda (50%). En municipios como Lanús (49%), Tigre (49%) y Hurlingham (47%) las opiniones de los residentes están divididas. Mientras que en los restantes 8 municipios la percepción generalizada es de una falta de responsividad. En Lomas de Zamora (30%), La Matanza (28%), General San Marín (22%) y Quilmes (21%) se observan los valores más bajos de responsividad percibida, cerca del 70% o más de los residentes consideran que en estos la municipalidad “se ocupa poco o nada” de las preocupaciones de los vecinos.



Base: 1546 casos (Total), Septiembre 25-26, 2020 [Aprox 100 casos por Municipio]

Fuente: Encuesta de Satisfacción con el Gobierno Local, Proyecto Vincular. SCyT, Universidad Nacional de La Matanza

Existe una relación esperada entre la responsividad y la satisfacción con la gestión del gobierno local. Para visualizar esa relación se procede igual que antes. Se estima un valor de responsividad neta, que surge de la resta de la proporción de residentes que considera que el gobierno se ocupa mucho o algo en atender las preocupaciones de los vecinos y la proporción de residentes que considera que el municipio se ocupa poco o nada en atender las necesidades de los residentes. Se puede apreciar en la figura 11 que hay cierta relación: a mayor nivel de responsividad neta percibida mayor es la satisfacción neta con la gestión del gobierno local. Si bien se trata de una correlación fuerte (Pearson $r = .779$, $t = 4.4905$, $p\text{-value} < 0.001$), hay algunos casos que se desvían relativamente de la tendencia. Tigre presenta valores de satisfacción con la gestión muy altos para el nivel de responsividad neta que presenta; mientras que Quilmes, por su parte, tiene niveles muy bajos de satisfacción (como ya ha quedado demostrado a lo largo de este informe) para los niveles (bajos también) que presente en relación a la responsividad.

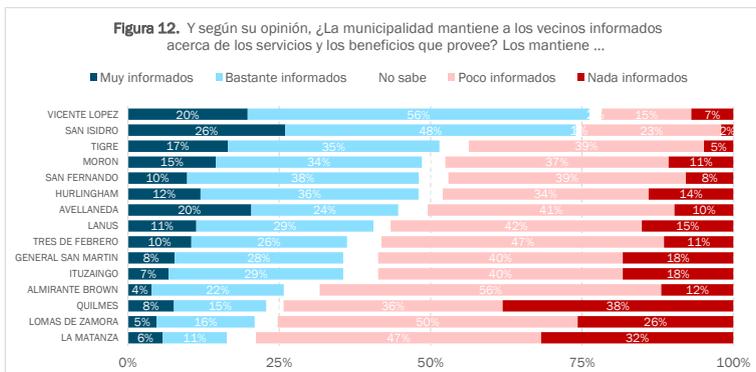


Sentimiento de estar informado por la Municipalidad

La información sobre las decisiones y acciones que emprenden los gobiernos locales es un asunto complejo. En general se asume que los gobiernos municipales son la instancia estatal que está más cerca de los vecinos residentes. En este sentido, la proximidad institucional debería estar acompañada con una mayor cantidad de información y conocimiento en manos de los residentes acerca de lo que hacen las autoridades locales. En los municipios que rodean los grandes centros urbanos, como es el caso de los municipios del AMBA, la información política que circula en los grandes medios de comunicación versa sobre asuntos nacionales, provinciales o de la CABA. Por esa razón, es muy poca la información sobre las actividades del gobierno local a la que los residentes tienen acceso en los medios. Desde luego, existe un entramado de medios locales municipales/zonales: sitios webs, blogs y radios; y en el AMBA un noticiero destinado a cubrir asuntos municipales (Somos Noticia Cable-

visión). En general, la información que circula, o mejor dicho lo que se convierte en noticia, por lo general, está asociado con los fallos de la gestión: quejas de vecinos por falta de servicios en el alumbrado, accidentes por bacheos mal hechos, problemas con la recolección de residuos, más los conflictos entre las autoridades (gobierno y oposición, por poner un ejemplo). Desde luego, este tipo de información no favorece a mejorar la imagen de los gobiernos locales y, en consecuencia, no estaría relacionada *a priori* con una mayor satisfacción con la gestión. Por supuesto, los gobiernos municipales destinan una importante suma de dinero para interferir en ese circuito, en forma de pauta publicitaria, que llega a esos medios locales y los mantiene, digamos, financieramente solventes. Pero los municipios tienen también otras formas de acercar información sobre sus decisiones y acciones mediante folletería o notas y comunicados que acompañan en las facturas de las tasas del ABL. Cualquiera sea el esfuerzo que el gobierno municipal haga para mantener informados a los vecinos, la cuestión es cuál es la percepción que los vecinos residentes tienen acerca de si la municipalidad, efectivamente, mantiene a los vecinos informados acerca de los servicios y los beneficios que provee. En la Figura 12 se presenta el resultado respecto de esa percepción por municipio.

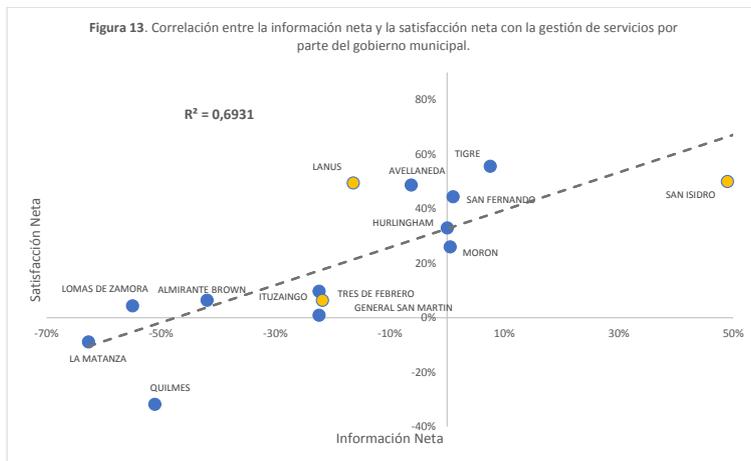
Existen dos municipios donde los residentes consideran de manera abrumadora que la municipalidad los mantiene muy o bastante informados: Vicente López (76%) y San Isidro (74%). En tercer lugar, pero muy lejos de esos resultados, Tigre (52%). En el resto de los municipios la situación es preocupante. En éstos la percepción de que la municipalidad los mantiene poco o nada informados supera al 50% de los residentes. En Lanús un 40% de los entrevistados consideró que el municipio los mantiene informados, pero las cosas empeoran en Tres de Febrero (36%), San Martín (36%), Ituzaingó (36%), Almirante Brown (26%), para llegar a un nivel de desinformación extraordinario en Quilmes (23%), Lomas de Zamora (21%) y La Matanza (17%).



Base: 1546 casos (Total), Septiembre 25-26, 2020 [Aprox 100 casos por Municipio]

Fuente: Encuesta de Satisfacción con el Gobierno Local, Proyecto Vincular. SCyT, Universidad Nacional de La Matanza

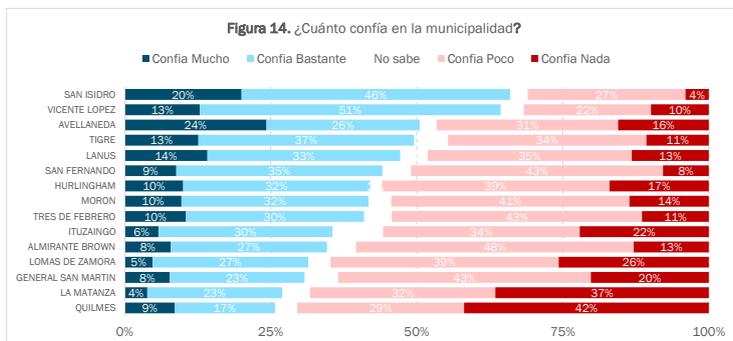
Cuanto más informados sientan los vecinos que la municipalidad los mantiene, más chances existen entonces que éstos estén satisfechos con la gestión del gobierno local. Cuanto menos sientan o perciban que el municipio los mantiene informados, más chances hay de que la información que obtengan de la gestión del municipio provenga de otras fuentes y sea negativa, contribuyendo a un mayor nivel de insatisfacción con la gestión. Como es de esperar, existe una correlación fuerte (Pearson $r = .8325$, $t = 5.4185$, $p\text{-value} < 0.001$) entre la percepción de que el municipio los mantiene informados y la satisfacción con la gestión, como se puede visualizar en la Figura 13.



Confianza en la municipalidad

La confianza es una de las variables claves de la reputación de un gobierno. Las autoridades de los gobiernos locales pueden tomar buenas o malas decisiones, pueden informar más o menos, pueden fallar en la provisión de ciertos servicios, sobre todo allí donde parten de un piso o “base line” muy bajo donde los recursos nunca son suficientes para atender las demandas. La confianza le da un plus al gobierno local: los residentes suelen ser más comprensivos con las autoridades cuando tienen altos niveles de confianza; por el contrario, con bajos niveles de confianza la percepción sobre cualquier acción o decisión del gobierno tenderá a tener un sesgo negativo. Los municipios en donde mayores niveles de confianza hemos encontrado, esto es donde los residentes confían mucho o bastante en la municipalidad, son: San Isidro (66%), Vicente López (64%). En algunos municipios la confianza y la desconfianza es pareja: Avellaneda (50%), Tigre (50%) y Lanús (47%). En los restantes municipios, los niveles de desconfianza, esto es donde los residentes

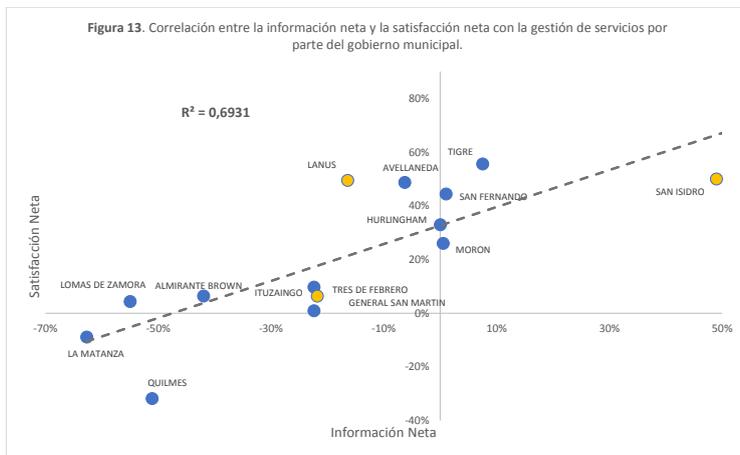
confían poco o nada en la municipalidad, superan el 50%. En el extremo la confianza en la municipalidad de Quilmes (26%) y La Matanza (27%) son las más bajas del AMBA, donde 7 de cada 10 residentes desconfían.



Base: 1546 casos (Total), Septiembre 25-26, 2020 [Aprox 100 casos por Municipio]

Fuente: Encuesta de Satisfacción con el Gobierno Local, Proyecto Vincular. SCyT, Universidad Nacional de La Matanza

De acuerdo con lo esperado, la correlación entre el sentimiento de confianza (en valores netos) y la satisfacción con la gestión de servicios por parte del gobierno municipal es muy fuerte en términos estadísticos (Pearson $r = .8973$, $t = 7.3311$, p -value < 0.001). A mayor confianza, mayores niveles de satisfacción con la gestión. La dispersión es mínima respecto de la línea de ajuste de tendencia, como se puede apreciar en la Figura 15. Existen unos mínimos desvíos de la línea de tendencia. Por un lado, San Isidro presenta niveles de satisfacción altos, pero por debajo de la tendencia dado los niveles de confianza neta que se observan. Algo similar, pero en el otro extremo de la relación, se observa en Quilmes: muy bajos niveles de satisfacción con la gestión, que coinciden con niveles bajos de confianza, pero que están por debajo del esperado dada la tendencia general.



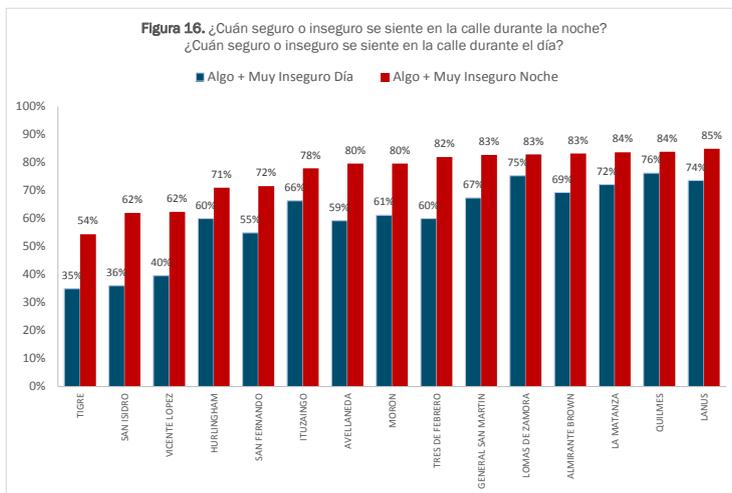
Percepción de Inseguridad Diurna y Nocturna

Uno de los principales problemas, junto con la inflación y el desempleo, que preocupan a los argentinos (ver informe ESPOP Agosto 2021) es la inseguridad. La inseguridad ha adquirido niveles históricamente extraordinarios en el AMBA, pero la percepción o “sensación” no es uniforme. Hay variaciones entre los municipios, como se aprecia en la Figura 16, y hay variaciones dependiendo de la hora. Los mayores niveles de inseguridad percibidos predominan en los municipios del Sur (Lanús, Quilmes, Almirante Brown, Lomas de Zamora), seguidos de los municipios del Oeste (La Matanza, Tres de Febrero, Morón). Los Municipios del norte se perciben como más seguros (Tigre, San Isidro, Vicente López) y en los horarios diurnos tienen muy bajas tasas de percepción de inseguridad.

Municipios como Lanús, Quilmes, La Matanza, Lomas de Zamora, Almirante Brown y San Martín los vecinos se sienten inseguros tanto de día como de noche: más de 7 de cada 10 se siente inseguros de día y de noche. Hay, en cambio, municipios donde la diferencia en la percepción es muy significativa entre

el día y la noche: en Tigre, el municipio en donde los residentes tienen la menor tasa de percepción de inseguridad, durante el día sólo un 35% percibe las calles como inseguras, esta sensación aumenta cuando entra la noche al 54%. Algo similar pasa en San Isidro y Vicente López. En Municipios como Avellaneda, Morón y Tres de Febrero la percepción de inseguridad en las calles durante la noche supera el 80%, pero cae alrededor del 60% durante el día.

La sensación de miedo que esto produce afecta la percepción de la satisfacción con el gobierno de algún modo. En especial, como se verá en el siguiente apartado, la seguridad policial es el servicio peor evaluado de los que brinda el municipio.



Base: 1546 casos (Total), Septiembre 25-26, 2020 [Aprox 100 casos por Municipio]

Fuente: Encuesta de Satisfacción con el Gobierno Local, Proyecto Vincular. SCyT, Universidad Nacional de La Matanza

La correlación entre la inseguridad de día ($r = -.7484$, $t = -4.0689$, $p\text{-value} < 0.01$) y la inseguridad de noche ($r = -.6995$,

$t = -3.5301$, $p\text{-value} < 0.01$) con la satisfacción neta respecto de la gestión en ambos casos es negativa. Al ser menor la variación de la percepción de inseguridad durante la noche entre los municipios, fundamentalmente porque en todos los casos se percibe elevada (mínimo 54%, máximo 85%), la correlación es un tanto menor que la existente entre la inseguridad de día y la satisfacción con la gestión. De todos modos, ambos son buenos indicadores acerca de cómo este fenómeno está impactando en la evaluación general que los residentes hacen de los gobiernos locales.

Análisis Global de Drivers de la Satisfacción

Todas las dimensiones de satisfacción hasta aquí analizadas (indirectas y directas) en forma descriptiva y bivariada impactan en el nivel de satisfacción con la gestión, pero desde luego hay diferentes graduaciones de esos impactos. Si comparamos los coeficientes de correlación Pearson estimados (y sus R^2 correspondientes) podemos establecer una primera jerarquización de los impactos. La Tabla 2 presenta el resumen de los análisis bivariados previos ordenados según si son factores indirectos o directos, en primer lugar; y, en segundo lugar, de acuerdo a su impacto en la satisfacción con la gestión, de acuerdo a los valores del coeficiente de correlación Pearson y del coeficiente de varianza explicada R^2 .

Tabla 2. Análisis bivariado: Drivers de la Satisfacción con la Gestión

Variable	Coficiente Pearson	R^2	$t\text{-test}$
Factores Indirectos			
Advocacy	.9366	.8772	9.6441 ***

Satisfacción con Localidad para Vivir	.8979	.8062	7.3573***
Población	.4800	.2304	-1.973
Progreso social	.4159	.1738	1.6491
Factores Directos			
Confianza	.8973	.8051	7.3311***
Información	.8325	.6930	5.4185***
Responsividad	.7797	.6079	4.4905***
Inseguridad Diurna	-.7484	.5601	-4.0689**
ABL	.7085	.5019	3.6207**
Inseguridad Nocturna	-.6995	.4893	-3.5301**

Nota: + p-value < .10; *p-value <.05; ** p-value <.01; *** p-value <.001

De los factores indirectos, la existencia de advocacy o promotores netos (87.72 % de varianza explicada), es el principal driver de la satisfacción con la gestión. Tener vecinos residentes que hablen bien del gobierno municipal es un activo invaluable. El segundo factor con mayor impulso, es el nivel de satisfacción neta respecto de la localidad como un lugar para vivir (80.62% de varianza explicada). Tanto el tamaño de la población como el índice de progreso social, no arrojan valores estadísticamente significativos. Los factores directos, en cambio, son todos estadísticamente significativos (i.e. explican en forma satisfactoria alguna proporción de la varianza en la satisfacción con la gestión). De todos estos indicadores, la confianza en las autoridades del municipio es el principal factor (80.51% de varianza explicada), junto al sentimiento de estar informado y la percepción sobre la atención de las demandas de los vecinos (responsividad).

Si bien el análisis bivariado nos ofrece ya un primer panorama para explicar la satisfacción con la gestión, determinar qué factor afecta más que otro es una cuestión que debe ser

abordada mediante algún tipo de análisis multivariado. Para ello construimos un modelo de regresión lineal de mínimos cuadrados ordinarios u *ordinary least squares regression* (OLS, por sus siglas en inglés), en donde la variable dependiente o de respuesta del modelo es el nivel de satisfacción con la gestión neta y las variables independientes o predictoras son los otros factores directos e indirectos que en forma bivariada son significativos: la satisfacción con la localidad como un lugar para vivir (neta), el precio del ABL (justo), el grado de promotores neto, el nivel de responsividad neta percibida, el sentimiento de información neta, la confianza neta y los niveles de percepción de inseguridad. En la Tabla 3 se reportan los resultados del modelo de regresión OLS en la primera columna, con los coeficientes estimados de cada variable y el error estándar, entre paréntesis, asociado a cada uno de los coeficientes. Al ser sólo 15 municipios, la significatividad estadística o *p*-values de los coeficientes estimados es no significativa. Sólo un coeficiente estimado arroja valores estadísticamente significativos: la percepción de inseguridad nocturna. En este sentido, por cada punto de percepción de inseguridad por la noche, la satisfacción neta con la gestión cae 2.185 puntos.

No sólo son pocos casos para estimar coeficientes mediante un modelo OLS, sino que entre las variables predictoras o independiente hay mucha correlación entre ellas (multicolinealidad) lo cual tiende a sesgar las estimaciones y contribuir a una inflación del coeficiente de codeterminación o proporción de varianza explicada R^2 , que arroja un valor de 0.93. Por esta razón, agregamos un análisis de descomposición de varianza, para entender cuanto contribuye cada una de las variables al valor de R^2 , que se lista como tercer columna. El método que utilizamos para estimar la contribución de cada variable a la explicación de la varianza total es el *averaging over orderings* propuesto por Lindeman, Merenda y Gold, de ahí sus siglas LMG (Grömping, 2015).

Tabla 3: Modelo de Regresión Lineal (OLS). Principales Drivers de la Satisfacción con la Gestión

Tabla 3: Modelo de Regresión Lineal (OLS). Principales Drivers de la Satisfacción con la Gestión

Dependent variable:			
	Satisfacción con la Gestión		
	Coef.	Error	LMG
Advocacy	0.838	(0.454)	18.9
Satisfacción lugar	0.095	(0.399)	15.7
Confianza	0.435	(0.320)	14.5
Responsividad	0.395	(0.214)	11.5
Información	-0.359	(0.263)	11.2
Inseguridad diurna	1.267	(0.787)	9.6
Inseguridad nocturna	-2.186**	(0.718)	9.8
ABL justo	-0.057	(0.464)	8.7
Constant	0.921	(0.566)	--
Observations	15		
R2	0.969		
Adjusted R2	0.927		
Residual Std. Error	0.076 (df = 6)		
F Statistic	23.116*** (df = 8; 6)		

Nota: *p<0.1; **p<0.05; ***p<0.01

Nota: *p<0.1; **p<0.05; ***p<0.01

La Tabla 3 presenta en la tercera columna la contribución de cada variable en la explicación de la varianza de la satisfacción con la gestión del gobierno local neta. Como se puede apreciar el principal contribuyente es el nivel de promotores neto que existe en un municipio o, en otras palabras, el predominio de los promotores por encima de los detractores (19%). En segundo lugar, la satisfacción con la localidad como un lugar para vivir (16%) emerge como un *driver* de la satisfacción con la gestión, compartiendo ese nivel de impacto con la confianza neta en la municipalidad (14.5). Luego siguen en orden la responsividad (11.5%) y el sentimiento de información (11.2%). La percepción de inseguridad de día y de noche explica cada una casi el 10%. Por último, el precio de la tasa municipal.

El resultado del modelo parecería confirmar la tesis acerca del “poder de la conversación” (Mora y Araujo, 2012), los gobiernos locales que logran que predominen los promotores (aquellos que hablan bien del gobierno cuando hablan con otros) por encima

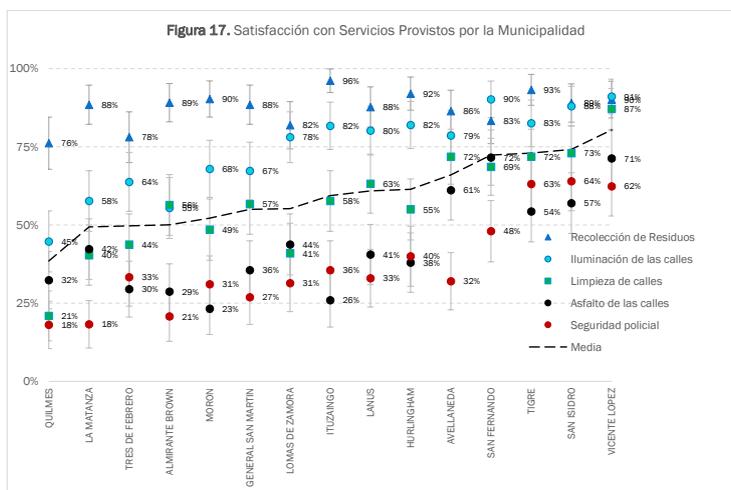
de sus detractores (aquellos que hablan mal del gobierno cuando hablan con otros) tienen un plus en el nivel de satisfacción con la gestión percibida.

Satisfacción con Diferentes Servicios

El nivel de satisfacción general con la gestión del gobierno municipal en la provisión de servicios es la principal variable de los estudios de satisfacción local (Page et al., 2004). Ante la pregunta ¿Qué tan satisfecho está en general con la gestión de esos servicios por parte de la Municipalidad? Los residentes entrevistados responden si están muy/algo satisfechos o muy/algo insatisfechos. El indicador es una estimación general de la percepción que los residentes tienen sobre la gestión de esos servicios. En los municipios del AMBA hay 5 servicios, entre una gama más amplia y variada, que éstos gestionan: la recolección de residuos, la limpieza de las calles, el mantenimiento del asfalto de las calles, la iluminación de las calles y, compartida con la provincia, la gestión de la seguridad. De este modo, es posible descomponer esa satisfacción general.

Si se analiza el benchmarking de la satisfacción con cada servicio, como se puede visualizar en la Figura 17, se puede destacar que la satisfacción con la recolección de residuos tiene poca variación entre los municipios. En todos los casos más del 75% de los residentes está satisfecho con la gestión de la recolección de residuos. En este sentido, la recolección de residuos parece ser el principal servicio valorado por los residentes. La iluminación de las calles es el segundo servicio que genera mayor satisfacción, aunque con variaciones amplias en la valoración del mismo. La limpieza de las calles aparece en tercer lugar. Mientras que el mantenimiento del asfalto (bacheo) y la seguridad policial son los servicios con los que los residentes suelen estar menos satisfechos.

En general, la media de satisfacción con la provisión de todos estos servicios correlaciona con la satisfacción con la gestión por parte de la municipalidad ($r = .9178$). Algo esperable, por cierto. Pero como se puede visualizar, la contribución de cada uno de los servicios a la satisfacción general no parece ser la misma. La recolección de residuos no explica las diferencias en los niveles de satisfacción con la gestión, al parecer. Los municipios lo están haciendo bien, al parecer, en este rubro. Por el contrario, si bien con diferencias, la seguridad parece ser el servicio más insatisfactorio junto con el mantenimiento del asfalto de las calles.

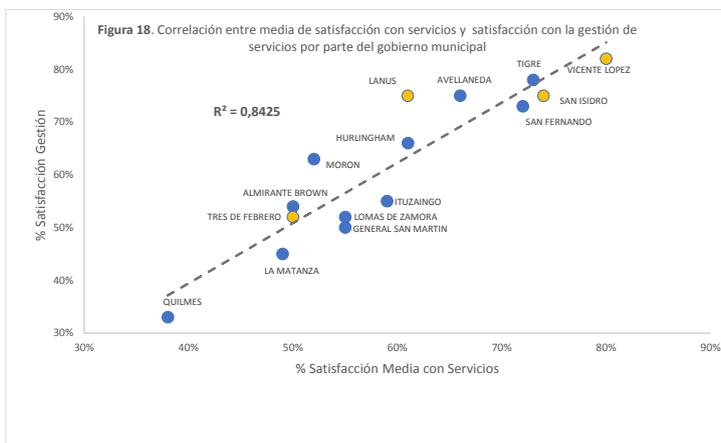


Base: 1546 casos (Total), Septiembre 25-26, 2020 [Aprox 100 casos por Municipio]

Fuente: Encuesta de Satisfacción con el Gobierno Local, Proyecto Vincular. SCyT, Universidad Nacional de La Matanza

Los cinco servicios que se han seleccionado para ser evaluados son comunes en los 15 municipios. Desde luego, hay otros servicios que los municipios gestionan como salud y educación, pero no los hacen todos en la misma proporción y magnitud. Si

se compara la satisfacción media con los servicios individuales (que surge del promedio de la satisfacción que se describe en la Figura 15) con la satisfacción con la gestión en general del municipio, se obtiene una correlación *quasi*-perfecta (Pearson $r = .9178$), como se puede visualizar en la Figura 18. La pendiente de la línea de tendencia (equivalente al coeficiente de regresión lineal b) indica que por cada punto porcentual de aumento en la satisfacción con los servicios promedio, se experimenta un aumento de 1.12 puntos en la satisfacción con la gestión general. En otras palabras, el promedio de las mediciones relativas a la satisfacción con los servicios en particular es prácticamente el mismo que la satisfacción con la gestión municipal general. Los casos pueden estar por encima o por debajo de la línea de tendencia. Los casos por encima corresponden a los municipios que tienen mayor satisfacción con la gestión que satisfacción con los servicios promedio y, a la inversa, los casos por debajo son los que rankean mejor en la satisfacción con los servicios promedio que en satisfacción con la gestión en general. Casos como el de Lanús, por ejemplo, presenta una satisfacción con la gestión general mayor que la satisfacción con los servicios promedio; a la inversa sucede en San Martín.



Análisis de Servicios Drivers de la Satisfacción con la Gestión

¿Todos los servicios contribuyen de igual forma en la satisfacción con la gestión de la municipalidad? Una primera instancia de evaluación para analizar la contribución de los servicios en la satisfacción general con la gestión en la provisión de esos servicios, es comparar los coeficientes de correlación bivariados entre cada uno de ellos y la variable respuesta. En la Tabla 4, se presenta esta comparación. La limpieza de las calles explica un 83% de la varianza de la satisfacción con la gestión en general, seguida de la iluminación de las calles que en forma bivariada explica un 72% de la variación de la satisfacción. En menor medida sucede con la seguridad policial (66%), el asfalto y la recolección de residuos.

Tabla 4. Análisis bivariado: Drivers de la Satisfacción con la Gestión

Variable	Coefficiente Pearson	R ²	t-test
Factores Indirectos			
Limpieza de las Calles	.9124	83.24	8.0407***
Iluminación de las calles	.8522	72.62	5.8735***
Seguridad Policial	.8126	66.03	5.0284***
Asfalto de las Calles	.6844	46.84	3.3852**
Recolección de residuos	.4515	20.38	1.8248+

Nota: + p-value < .10; *p-value <.05; ** p-value <.01; *** p-value <.001

Los resultados del análisis bivariado son buenas guías para determinar el peso de cada servicio en la satisfacción con la gestión. Para establecer la contribución de cada uno de los servicios en un modelo global es una cuestión que debe ser abordada mediante algún tipo de análisis multivariado, similar al que se realizó

anteriormente con las diferentes dimensiones de satisfacción. Para ello se plantea un modelo de regresión lineal de mínimos cuadrados ordinarios u *ordinary least squares regression* (OLS, por sus siglas en inglés), en donde la variable dependiente o de respuesta del modelo es el nivel de satisfacción con la gestión neta y las variables independientes o predictoras son los niveles de satisfacción con los diferentes servicios: limpieza de las calles, iluminación de las calles, seguridad policial, mantenimiento del asfalto de las calles y recolección de residuos. En la Tabla 3 se reportan los resultados del modelo de regresión OLS en la primera columna, con los coeficientes estimados de cada variable y el error estándar, entre paréntesis, asociado a cada uno de los coeficientes. Al ser sólo 15 municipios, aplican las mismas salvedades que en los anteriores modelos. No sólo son pocos casos, para estimar coeficientes mediante un modelo OLS, sino que entre algunas de las variables predictoras o independientes hay mucha correlación entre ellas (multicolinealidad) lo cual tiende a sesgar las estimaciones y contribuir a una inflación del coeficiente de codeterminación o proporción de varianza explicada R^2 , que arroja un valor de 0.81. Por esta razón, agregamos un análisis de descomposición de varianza, al igual que en el análisis anterior, para entender cuanto contribuye cada una de las variables al valor de R^2 . El método que utilizamos para estimar la contribución de cada variable a la explicación de la varianza total es el *averaging over orderings* propuesto por Lindeman, Merenda y Gold, de ahí sus siglas LMG (Grömping, 2015).

El servicio que contribuye a explicar en mayor proporción el nivel de satisfacción con la gestión del municipio es la limpieza de las calles. El 34% de la varianza explicada por el modelo (R^2 ajustado= 0.81) corresponde a la limpieza de las calles. Los otros dos servicios que aportan mayor impacto son la iluminación de las calles (24%) y la seguridad policial (21%). De alguna manera, los residentes están más satisfechos con la gestión en aquellos municipios que limpian las calles, las tienen iluminadas y son seguras, evidentemente.

Tabla 5: Modelo de Regresión Lineal (OLS). El impacto de los servicios en la Satisfacción con la Gestión

Tabla 5: Modelo de Regresión Lineal (OLS). El impacto de los servicios en la Satisfacción con la Gestión

	Dependent variable:		
	Satisfacción con la Gestión		
	Coef.	Error	LMG
limpieza	1.159**	(0.466)	34.1
iluminación	0.550	(0.480)	24.3
seguridad policial	0.254	(0.393)	20.7
asfalto	-0.113	(0.390)	14.3
residuos	-0.524	(0.948)	6.6
Constant	-0.416	(0.739)	--
Observations	15		
R2	0.880		
Adjusted R2	0.813		
Residual Std. Error	0.121 (df = 9)		
F Statistic	13.187*** (df = 5; 9)		

Nota: * $p < 0.1$; ** $p < 0.05$; *** $p < 0.01$

Conclusión Satisfacción

Los resultados que se han presentado a lo largo de esta parte del estudio indican que los residentes están más satisfechos con la gestión del municipio allí donde la genta conversa sobre los asuntos públicos y al hacerlo suele hablar bien del gobierno (confirmando la tesis del “poder de la conversación” de Manuel Mora y Araujo) y donde, a su vez, está satisfecha con la localidad en donde vive. De este modo, en un municipio donde hay promotores y lugares para vivir satisfactorios, los gobiernos locales tienen tasas altas de satisfacción con la gestión. Pero desde luego, estos son factores indirectos. En forma directa los residentes están más satisfechos con los gobiernos locales que generan confianza, son responsivos e informan a la población, así como con aquellos que iluminan y limpian sus calles y mantienen el servicio de seguridad policial dentro de ciertos niveles satisfactorios.

La Gestión de la Pandemia a Nivel Municipal

El año 2020 ha sido un año caracterizado por el aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) que duró desde el 20 de marzo hasta el 6 de noviembre de 2020, a causa de la pandemia CoViD19. Las medidas de ASPO tuvieron diferentes FASES o niveles de restricciones. Al inicio el respeto estricto del aislamiento fue total, no obstante, a medida que pasó el tiempo, el relajamiento social y los niveles de restricciones fueron descomprimiendo la situación. En los municipios del AMBA hubo diferentes grados de acatamiento a las restricciones sanitarias, del mismo modo que los gobiernos locales tuvieron también diferentes niveles de respuesta ante la pandemia y la instauración de la ASPO.

La gestión de la crisis por la pandemia pone de manifiesto la buena o mala coordinación de los tres niveles de gobierno (nacional, provincial y municipal). Los ciudadanos reciben respuesta tanto del gobierno nacional, provincial como municipal, con diferente intensidad. Se trata de los niveles de coordinación que se fueron alcanzando en la gestión de la crisis sanitaria. Por ejemplo, al iniciarse la campaña de vacunación a fines de 2020, la logística se fue descentralizando. De igual modo, las disposiciones y reglamentaciones pasaron a los municipios. Al principio no fue así, y las respuestas fueron diferenciadas de acuerdo a los niveles de gobierno.

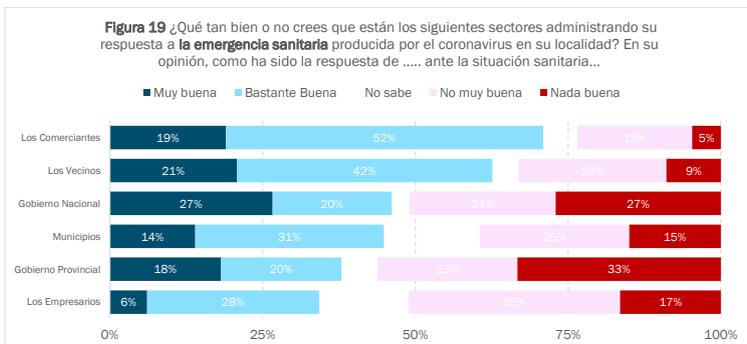
La información que circula es dispar desde los tres niveles. Por lo general, los medios de comunicación presentan información de las acciones del gobierno nacional y, en menor medida, de los gobiernos provinciales. En consecuencia, la forma en la que los gobiernos municipales llegan a los ciudadanos es fragmentaria. En gran medida, la comunicación depende del grado de conexión e instrucción de los ciudadanos como para acceder a las webs y a la información local. Entonces, en términos generales, la ciudadanía cuenta con mayor información

del gobierno nacional, con algo del provincial y poca del local, especialmente en el área metropolitana.

Si se percibe que una autoridad proporciona información y mantiene el funcionamiento de los servicios, entonces es muy probable que también logre que los ciudadanos estén satisfechos con su respuesta a la crisis. Es muy probable que la comunicación sea clave, sumado a la identidad política, ya que los ciudadanos analizan la información y los hechos a partir de estos elementos. Independientemente de la calidad de los servicios provistos por el gobierno, el ciudadano toma posición a partir de su identidad política.

Respuesta ante el COVID-19 de la Municipalidad

Se les preguntó a los residentes de los 15 municipios qué tan bien diferentes actores (los comerciantes, los vecinos, los empresarios, el gobierno provincial, el gobierno nacional y el gobierno municipal) estaban administrando la respuesta a la emergencia sanitaria. Como se visualiza en la Figura 19, para los residentes de los municipios del AMBA fueron los Comerciantes (71%) y los propios vecinos (63%) los que tuvieron una buena respuesta ante la emergencia sanitaria. En menor medida juzgan al Gobierno Nacional (47%), a los Municipios (45%) y al gobierno provincial (38%). En cuanto a la respuesta neta (la diferencia entre la evaluación positiva y la negativa), los municipios (5%) tienen un saldo favorable, comparado con nación (-4%) y provincia (-18%). En este sentido, en general, los residentes consideraron mejor la respuesta de los municipios que la del gobierno nacional y que la del gobierno provincial.



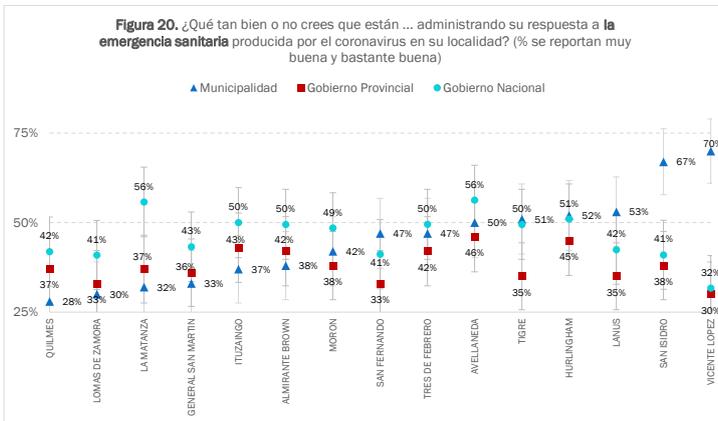
Base: 1546 casos (Total), Septiembre 25-26, 2020 [Aprox 100 casos por Municipio]

Fuente: Encuesta de Satisfacción con el Gobierno Local, Proyecto Vincular. SCyT, Universidad Nacional de La Matanza

Esa valoración positiva de la respuesta de los municipios, comparada con el gobierno provincial y nacional se diluye cuando se analiza municipio por municipio. Sólo en Vicente López (70%), San Isidro (67%), Lanús (53%) y San Fernando (47%), una pluralidad de residentes percibe la respuesta del municipio por encima del gobierno provincial y nacional. En los dos primeros, incluso, la diferencia en la valoración de la respuesta del municipio con respecto a los otros dos niveles de gobierno es estadísticamente significativa. En Lanús y San Fernando, la valoración de la respuesta municipal está por encima, pero no es estadísticamente significativa mientras que en Tigre (51%) y Hurlingham (52%) valoran en igual medida la respuesta del municipio y la del gobierno nacional. En Avellaneda (50%) la valoración de la respuesta del municipio fue positiva, pero mayor fue la valoración de la respuesta del gobierno nacional. En todos los demás municipios la respuesta del gobierno nacional fue valorada por encima de la respuesta del municipio y del gobierno provincial, pero en ningún caso esa diferencia es estadísticamente significativa. En Quilmes, Lomas de Zamora, La

Matanza, San Martín, Ituzaingó y Almirante Brown la respuesta del municipio ante la pandemia fue la peor valorada.

Existe un relativo trade-off entre la respuesta de los tres niveles de gobierno, la respuesta de los municipios aparentemente parece ser inversa a la respuesta de nación (Pearson $r = -.3486$) o de provincia (Pearson $r = -.1131$), pero en ambos casos es bastante débil y no es estadísticamente significativa.



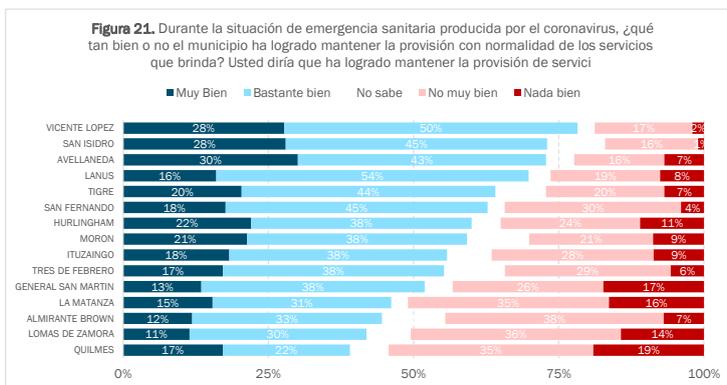
Base: 1546 casos (Total), Septiembre 25-26, 2020 [Aprox 100 casos por Municipio]

Fuente: Encuesta de Satisfacción con el Gobierno Local, Proyecto Vincular. SCyT, Universidad Nacional de La Matanza

Provisión de servicios durante la emergencia sanitaria

Mantener la provisión de los servicios que habitualmente brinda el municipio ha sido un verdadero desafío para los gobiernos locales en un contexto donde las restricciones impuestas por el aislamiento dificultaron la circulación de personas y con ello, también, la gestión. En general, en una buena parte de los municipios más del 50% de los residentes consideró que el

municipio logró mantener con normalidad la provisión de los servicios que están a su cargo, pese a que la concentración de recursos materiales y humanos destinados a la cuestión sanitaria no ha facilitado las cosas para el resto de las actividades bajo competencia local. Desde luego, hay mucha variación entre los municipios respecto del mantenimiento de la provisión de servicios. En municipios como Vicente Lopez (78%), San Isidro (73%), Avellaneda (73%) y Lanus (70%) más de 7 de cada 10 residentes considera que los gobiernos locales lograron mantener la provisión de los servicios en modo satisfactorio (muy bien y bastante bien). Mientras que, en contraste, municipios como La Matanza (46%), Almirante Brown (45%), Lomas de Zamora (41%) y Quilmes (39%) los residentes que consideraron que el municipio lo hizo bien cae alrededor de 4 de cada 10.

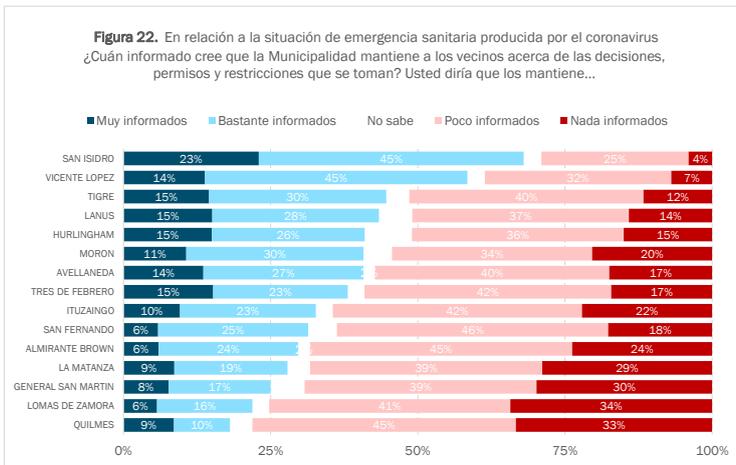


Base: 1546 casos (Total), Septiembre 25-26, 2020 [Aprox 100 casos por Municipio]

Fuente: Encuesta de Satisfacción con el Gobierno Local, Proyecto Vincular. SCyT, Universidad Nacional de La Matanza

Sentimiento de información durante la Cuarentena

La percepción respecto de la respuesta del municipio ante la pandemia y la percepción acerca de la continuidad en la provisión de los servicios encuentran un pilar fundamental en el sentimiento de información. La información ha sido crucial. Municipios como Vicente López y San Isidro, que rankean en primer lugar en cuanto a respuesta y mantenimiento de servicios durante la pandemia, son los que a su vez tienen una proporción de residentes que consideran que la Municipalidad mantiene muy o bastante informados a los vecinos acerca de las decisiones, permisos y restricciones que se toman, como se visualiza en la Figura 22. En el resto de los municipios la mayoría de los residentes (i.e. más del 50%) considera que se los mantuvo poco o nada informados. En el extremo hay municipios donde 1 de cada 4 (o menos) solamente consideró que se los mantuvo informado: San Martín (25%), Lomas de Zamora (22%) y Quilmes (19%).



Base: 1546 casos (Total), Septiembre 25-26, 2020 [Aprox 100 casos por Municipio]

Fuente: Encuesta de Satisfacción con el Gobierno Local, Proyecto Vincular. SCyT, Universidad Nacional de La Matanza

La información y la provisión de servicios durante la pandemia han tenido un impacto decisivo sobre la evaluación que los residentes hacen acerca de la respuesta que el municipio tuvo durante la pandemia. La percepción respecto de que la municipalidad mantuvo a los vecinos muy o bastante informados acerca de las decisiones, permisos y restricciones que se tomaron, explica una buena proporción de la variación en la respuesta del municipio. De igual modo haber logrado mantener la provisión con normalidad de los servicios que la municipalidad brinda. En la Tabla 6 se presenta el resultado de un modelo sintético de regresión lineal (OLS) que informa sobre estos hallazgos.

Tabla 6: Modelo de Regresión Lineal (OLS). Impacto de Información y Provisión de Servicios en la Respuesta del Municipio ante la pandemia CoVid19

```

=====
                                Respuesta ante el COVID19
                                Coef.   Error      LMG
-----
informacion                    0.498** (0.196)   31.1
prov.servicio.covid            0.203 (0.333)   25.2
oficialista                    0.001 (0.004)    7.9
promotores                    0.267 (0.309)   27.0
ips.cipec                      0.001 (0.003)    8.5
densidad                      -0.000 (0.000)    0.3
Constant                      -0.061 (0.187)   --
-----
Observations                    15
R2                              0.938
Adjusted R2                     0.892
Residual Std. Error            0.042 (df = 8)
F Statistic                    20.190*** (df = 6; 8)
=====
Note:                            *p<0.1; **p<0.05; ***p<0.01

```

En la Tabla 6 se presenta un modelo de regresión lineal (OLS) en donde junto a la información y a la provisión de servicios se incluyen otras variables de control, tales como: la proporción de oficialistas (i.e. aquellos que votaron por el intendente), la proporción de promotores existentes en el municipio (i.e. aquellos que hablen bien del municipio en sus conversaciones), y dos indicadores estructurales como el índice de progreso social de CIPPEC y la densidad poblacional del municipio. Todas estas variables se incluyen con el objetivo de controlar el efecto de la información y la provisión de servicios. El modelo así construido explica una buena proporción de la variación en la respuesta de los intendentes ($R^2=.89$). La percepción respecto de que el municipio ha mantenido a la población informada (31.1%) y ha logrado mantener la provisión de los servicios (25.2%) durante la pandemia tienen un impacto fuerte en la evaluación que los residentes hacen de la respuesta que el gobierno local tuvo frente a la pandemia, y emergen como los principales drivers de la explicación de la respuesta, junto a la existencia de promotores (27%).

Partidismo y percepción de la respuesta ante el COVID a nivel Individual

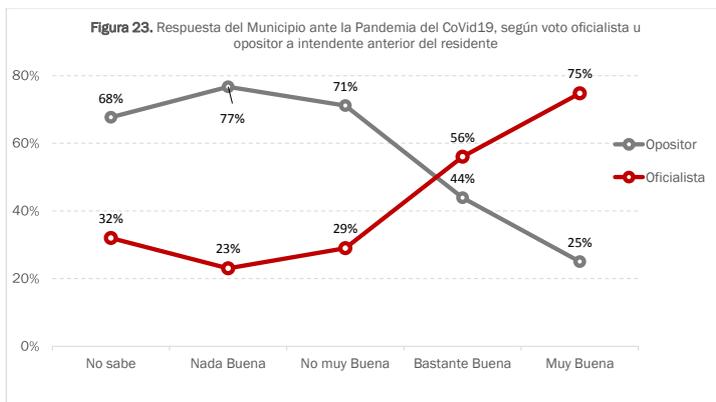
A nivel de la comparación entre municipios, el dato agregado de voto oficialista no representa un driver relevante para explicar cómo se mueve la percepción sobre la respuesta del municipio frente a la pandemia producida por el COVID19. Sin embargo, sabemos que el “partidismo” o la identificación política de las personas tiene un peso en la percepción que estas tienen. Como suele plantearse en general, la pandemia se ha “politizado” entendiéndose por eso que las valoraciones que se hacen de los gobiernos depende mucho de la adhesión previa de las personas a tal o cual partido político. A nivel municipal, conjeturamos que es posible la existencia de una correspondencia entre el

respaldo al partido oficialista en el municipio y la valoración que se hace de este, pero capturar este efecto sólo puede ser posible descendiendo en el nivel de observación del municipio al individuo o residente entrevistado.

Al analizar a nivel individual o micro emergen otros factores de valoración de cuan buena o mala fue la respuesta del municipio. La ocupación de una persona, el nivel de estudios, su identificación partidaria, etc. también pueden tener un impacto en la percepción de la respuesta del municipio ante el covid19. A modo de resumen, los análisis bivariados y multivariados que se realizaron arrojaron que los factores sociodemográficos clásicos como el sexo, la ocupación y la educación no presentan diferencias estadísticamente significativas acerca de la valoración de la respuesta del municipio. Se ratifica el hallazgo a nivel individual, que se obtuvieron en los análisis municipales comparados, sobre la importancia de la información y la provisión de servicios: quienes perciben que recibieron información y perciben que se logró mantener la provisión de servicios, tienen percepciones favorables sobre la respuesta del gobierno local ante la pandemia.

Existe, no obstante, un efecto partidista en la percepción de la respuesta del municipio (independientemente del color político del intendente). Aquellos que votaron por el intendente (oficialistas) tienden a tener una mejor evaluación de la respuesta del municipio ante la emergencia sanitaria, que aquellos que votaron por otro candidato (opositores), relación que en los análisis comparativos previos no se lograba capturar. La Figura 23 permite visualizar la relación entre partidismo y percepción de la respuesta del municipio. Entre los que consideran que la respuesta del municipio ha sido muy buena un 75% son oficialistas, contra un 25% de opositores. Al contrario, entre quienes consideran que ha sido “nada buena” el 77% son opositores, contra un 23% de oficialistas. Esta relación es muy fuerte, como se puede visualizar y lo confirman los testeos estadísticos ($\chi^2=202.2$, $df = 4$, $p\text{-value} < 0.001$). Nótese que este recorte no responde a una afiliación partidista en particular y aplica tanto

para los municipios donde gobierna el Frente de Todos o donde gobierna Juntos por el Cambio.



5. CONCLUSIÓN RESPUESTA ANTE EL CoVID19

La pandemia ha introducido desafíos enormes para los gobiernos locales. No todos los municipios han respondido ante estos desafíos de igual modo. Aquellos que mantuvieron a la población informada y lograron mantener los servicios en funcionamiento han sido reconocidos como municipios que han respondido satisfactoriamente ante la pandemia, por parte de los residentes. Desde luego, hay algunos sesgos en la mirada de los residentes. El partidismo es uno de ellos: los partidarios o votantes de los oficialismos locales tienden a ver de mejor modo las respuestas que los municipios ensayaron frente a este desafío global.

BIBLIOGRAFÍA

- Abdullah, H. S., & Kalianan, M. (2008). From Customer Satisfaction to Citizen Satisfaction : Rethinking Local Government Service Delivery in Malaysia. *Asian Social Science*, 4(11), 87–92.
- Association, L. G. (2012). *Are you being served ? Annex A : example questionnaires*. London.
- Beeri, I., Uster, A., & Vigoda-gadot, E. (2019). Does Performance Management Relate to Good Governance ? A Study of Its Relationship with Citizens ' Satisfaction with and Trust in Israeli Local Governmen. *Public Performance & Management Review*, 42(2), 241–279. <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1436074>
- Budding, T., Faber, B., & Gradus, R. (2018). Assessing electronic service delivery in municipalities : determinants and financial consequences of e-government implementation. *Local Government Studies*, 44(5), 697–718. <https://doi.org/10.1080/03003930.2018.1473768>
- Chiara, M., Virgilio, M. Di, & Ariovich, A. (2005). La coparticipación provincial por salud en el Gran Buenos Aires : reflexiones en torno a la política local (2000-2005). *Salud Colectiva*, 6(1), 47–64.
- Council, L. G. A. & L. (2012). *Are you being served ? Benchmarking resident satisfaction data :*
- Cripps, H., Ewing, M., & McMahon, L. (2004). Customer Satisfaction in Local Government : The Case of the Restructured City of Perth , Australia. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 12(1), 1–22. <https://doi.org/10.1300/J054v12n01>
- Glaser, M. A., Hildreth, W. B., Productivity, S. P., Review, M., Sep, N., & Hildreth, W. B. (1999). *Service Delivery Satisfaction and Willingness*

- to Pay Taxes : Citizen Recognition of Local Government Performance. *Public Productivity & Management Review*, 23(1), 48–67.
- Grömping, U. (2015). Relative importance of regressors in linear models.
- Higgins, P. (2005). Performance and user satisfaction indicators in british local government. *Public Management Review*, 7(3), 445–466. <https://doi.org/10.1080/14719030500181102>
- Hoogland, R., Lowery, D., Lyons, W. E., Dehoog, R. H., & Lowery, D. (1990). Specific Explanations Citizen Satisfaction with Local Governance : A Test of Individual , Jurisdictional , and City-Specific Explanations. *Journal of Politics*, 52(3), 807–837.
- Iturburu, M. (2007). Modernización en los Municipios Argentinos. In D. Cravacuore & R. Israel (Eds.), *Procesos políticos municipales comparados en Argentina y Chile (1990 -2009)* (pp. 167–209). Universidad Nacional de Quilmes.
- James, O. (2019). Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), 107–123. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum034>
- Kosecik, M., & Sagbas, I. (2004). Public Attitudes to Local Government in Turkey : Research on Knowledge , Satisfaction and Complaints. *Local Government Studies*, 30(3), 360–383. <https://doi.org/10.1080/0300393042000310444>
- Local Government Association. (2010). New Reputation Project : Summary Report for Consultation.
- Local Government Association. (2018). Polling on resident satisfaction with councils : Round 20. London.
- Mora y Araujo, M. (2012). *El poder de la conversación*. Buenos Aires: La Crujía.
- Mouritzen, P. E. (1989). City size and citizens' satisfaction : two competing theories revisited. *European Journal of Political Research*, 17, 661–688.

- Nigro, O. (2012). Citizens Satisfaction with Local Governments in Argentine: Key Predictors. *Journal of Public Administration and Governance*, 2(1), 35. <https://doi.org/10.5296/jpag.v2i1.1086>
- Page, B., Ames, A., Pask, R., & Palenicek, A. (2004). *What Drives Public Satisfaction with Local Government?* London.
- Pando, D., & Fernandez Arroyo, N. (2013). *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. Buenos Aires: CIPPEC - Universidad de San Andrés.
- Roos, K., & Lidström, A. (2014). Local policies and local government legitimacy . The Swedish case. *Urban Research & Practice*, 7(2), 137–152. <https://doi.org/10.1080/17535069.2014.910920>
- Ryzin, G. Van. (2004). The Measurement of Overall Citizen Satisfaction. *Public Performance & Management Review*, 27(3), 9–28.
- Ryzin, G. G. Van. (2006). Testing the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(4), 599–611.
- Ryzin, G. G. Van. (2007). Pieces of a Puzzle: Linking Government Performance, Citizen Satisfaction, and Trust. *Public Performance & Management Review*, 30(4), 521–535. <https://doi.org/10.2753/PMR1530-9576300403>
- Suaya, A., & Arena, E. (2018). *Índice de Progreso Social del conurbano bonaerense*. Buenos Aires. Retrieved from <https://www.cippec.org/publicacion/indice-de-progreso-social-del-conurbano-bonaerense/>
- Trounstone, J. (2009). All Politics Is Local : The Reemergence of the Study of City Politics. *Perspectives on Politics*, 7(3), 611–618.

AUTOR

Diego Reynoso es actualmente Investigador Independiente del CONICET y Profesor Titular de la Universidad de San Andrés y de la Universidad Nacional de La Matanza. Es Licenciado en Ciencia Política con diploma de honor de la UBA, es además Doctor en Ciencias Sociales con especialización en Ciencia Política de FLACSO-México y Program Scholar in Quantitative Methods and Social Research de la Universidad de Michigan. Actualmente dirige la Encuesta de Satisfacción Política y Opinión Pública de la Universidad de San Andrés. Sus principales temas de investigación son los estudios electorales, la opinión pública y el comportamiento estratégico de los líderes políticos y los votantes.