



Colección VINCULAR CyT

**Vol. 7 | GOBIERNO Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

# **Satisfacción con el gobierno local: Un estudio de opinión pública en el Municipio de La Matanza**

**Director:** Dr. Diego Reynoso

**Integrantes del equipo de trabajo:**

Dra. María Victoria Castilla, Mag. Aníbal Corrado



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA  
*Secretaría de Ciencia y Tecnología*





SATISFACCIÓN CON EL GOBIERNO LOCAL: UN ESTUDIO DE  
OPINIÓN PÚBLICA EN EL MUNICIPIO DE LA MATANZA



# SATISFACCIÓN CON EL GOBIERNO LOCAL: UN ESTUDIO DE OPINIÓN PÚBLICA EN EL MUNICIPIO DE LA MATANZA

DIRECTOR: DR. DIEGO REYNOSO

EQUIPO DE TRABAJO: DRA. MARÍA VICTORIA CASTILLA |

MAG. ANÍBAL CORRADO



Secretaría de Ciencia y Tecnología

Universidad Nacional de La Matanza

Colección VINCULAR CyT | Gobierno y Políticas públicas | Vol. 7

Reynoso, Diego

Satisfacción con el gobierno local: un estudio de opinión pública en el Municipio de La Matanza / Diego Reynoso ; María Victoria Castilla Aníbal Corrado. - 1a ed. - San Justo : Universidad Nacional de La Matanza, 2020. 70 p. ; 20 x 14 cm. - (Vincular CyT / Gobierno y políticas públicas ; 7)

ISBN 978-987-4417-82-4

1. Ciencias Sociales. 2. Políticas Públicas. I. Castilla, María Victoria. II. Corrado, Aníbal. III. Título.  
CDD 306.20982

© Universidad Nacional de La Matanza, 2020  
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

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

# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	9
2. METODOLOGÍA.....	15
3. RESULTADOS .....	17
4. CONCLUSIONES .....	57
5. BIBLIOGRAFÍA .....	63
SOBRE LOS AUTORES .....	67



# 1. INTRODUCCIÓN

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). 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). Pese a ello, en Argentina, poco trabajo empírico se ha realizado al respecto. 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 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 también 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* y el *London Council* que han realizado análisis de satisfacción y reputación de los consejos municipales (*Local Government Association*, 2010, 2018). Existe una reciente oleada de investigaciones indagando la satisfacción de los ciudadanos con el gobierno local: como por ejemplo en Turquía (Kosecik & Sagbas, 2004), Israel (Bee-ri, Uster & Vigoda-gadot, 2019), Australia (Cripps, Ewing & McMahon, 2004), Suecia (Roos & Lidström, 2014), por citar algunos casos. El desarrollo de esta línea va desde los primeros estudios, que analizan la relación entre el pago de impuestos y la satisfacción de los ciudadanos (Glaser et al., 1999), hasta los más recientes que distinguen el enfoque de satisfacción de clientes (personal) del enfoque de satisfacción ciudadana (so-

cial) (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 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 La Matanza, es obvia: los niveles de satisfacción deberían tender a ser bajos por su tamaño territorial, poblacional, hete-roogeneidad 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) resulta un buen laboratorio para poner a prueba esta confrontación de teorías. En el presente informe, nos concentramos exclusivamente en el Municipio de La Matanza al que, debido a su tamaño, hemos

dividido en cuatro (4) cordones o estratos<sup>1</sup>, para establecer comparaciones intramunicipales. Dejamos para posteriores trabajos de investigación una comparación más amplia con otros municipios, hecho 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. Sirva esta aclaración para advertir al lector que este informe tiene un alcance exclusivamente descriptivo.

## Fundamentación

Si bien existe demanda de datos comparativos sobre desempeño de los municipios y satisfacción ciudadana respecto de los servicios que estos proveen, no hay trabajos sistemáticos y comparativos sobre la temática. Por lo tanto, esta propuesta plantea un conjunto de preguntas sobre la opinión de los residentes acerca de conocimiento y confianza, satisfacción general y servicios específicos, percepciones sobre crimen y cohesión, 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 identificación de políticas de género específicas y el conocimiento y uso de la página web del municipio. Hemos avanzado en ese terreno de manera exploratoria, con el objetivo de visualizar si ambos

<sup>1</sup> La mayoría de los estudios sociales sobre el municipio de La Matanza dividen al distrito en 3 cordones socioeconómicos, donde la pobreza va aumentando desde la Avenida General Paz -límite con la Ciudad Autónoma de Buenos Aires- hasta llegar a las zonas cuasirurales lindantes con el municipio de Cañuelas. En esas divisiones el primer cordón, que cuenta con los mejores indicadores socioeconómicos de La Matanza, está compuesto por localidades como Ramos Mejía. El segundo cordón es el más poblado, y está integrado por las localidades que en el presente estudio hemos dividido en cordones 2 y 3. Por último, el tercer cordón está integrado por las localidades que aquí han sido agrupadas en el 4to cordón. La decisión de dividir en 4 cordones en este informe respondió a tener más unidades de contrastes. Probablemente, en futuras investigaciones deba considerarse mantener la lectura de los datos recurriendo a la clásica división en 3.

temas de agenda inciden en la satisfacción o en la percepción que los ciudadanos tienen con el desempeño del gobierno local.

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.



## 2. METODOLOGÍA

El universo de estudio de esta investigación son los habitantes /residentes del municipio de La Matanza. El objetivo fue estimar los niveles de satisfacción e integración de este universo a partir de un estudio mediante encuesta (*survey research*). La muestra final contiene un total de N=1126 entrevistas, y un margen de error asociado a nivel municipal de  $\pm 2.98\%$ . Para extraer la muestra, los residentes de las 19 localidades del municipio de La Matanza fueron reunidos en cuatro estratos, con el objetivo de poder establecer algún tipo provisorio de *benchmarking* o estudio comparativo, a falta de otros estudios sobre otros municipios. Los cuatro estratos quedaron conformados del siguiente modo:

Estrato	Localidad
Cordón 1	Ramos Mejía, Lomas de Mirador, Tablada, Villa Madero
Cordón 2	Aldo Bonzi, Ciudad Evita, Tapiales, San Justo, Villa Luzuriaga
Cordón 3	Isidro Casanova, Rafel Castillo, Gregorio Laferrere
Cordón 4	González Catán, Virrey Del Pino.



Ilustración 1: Municipio de La Matanza

El instrumento de recolección utilizado ha sido un cuestionario con preguntas cerradas y escalas de actitud tipo *Likert* de 3 o 5 categorías de respuesta. Las preguntas tuvieron por objeto medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos con la gestión y los servicios del municipio en diferentes áreas, así como también la cohesión de la comunidad, los sentimientos de seguridad, integración y sus respectivos problemas; las políticas diferenciadas de género y el conocimiento y acceso a la página web del municipio. La encuesta se aplicó a mayores de 16 años, residentes en el municipio de La Matanza, utilizando como modo de recolección llamadas telefónicas del tipo *Interactive Voice Response* (IVR). La misma se llevó adelante entre los días 4 al 9 de octubre del 2019. Las respuestas recolectadas fueron ponderadas posteriormente por escolaridad y edad.

## 3. RESULTADOS

### 3.1 Satisfacción Local

La satisfacción con el desempeño de un gobierno nos permite entender las actitudes y las percepciones que los ciudadanos tienen respecto de la provisión de bienes y servicios públicos y la implementación de políticas adecuadas para la mejor entrega de estos. El gobierno local, a diferencia de los gobiernos de orden provincial o nacional, ofrece un conjunto muy específico de bienes y servicios públicos, como el alumbrado público, la limpieza de las calles y la recolección de la basura, así como la extensión del pavimento, el arreglo de baches. En los últimos años se le han agregado, en coordinación con la provincia, servicios públicos como la seguridad, a través de la policía local, y la extensión de la red de agua y cloacas. Algunos municipios, incluso, se hacen cargo de la provisión parcial de la salud pública y de la educación primaria o secundaria.

Que los ciudadanos o vecinos estén satisfechos o insatisfechos es un indicador de la calidad de la provisión de los servicios y bienes públicos, por un lado, pero también de las condiciones contextuales de vida de los habitantes del municipio, que no necesariamente dependen de lo que el municipio provee. Así, municipios o localidades de un municipio, con un alto nivel de desarrollo social, pueden tener pisos de satisfacción más altos que otros con menores niveles de desarrollo social, independientemente de la efectividad de las políticas que los municipios implementen. De este modo, los gobiernos locales de los municipios con mayores necesidades parten de condiciones que

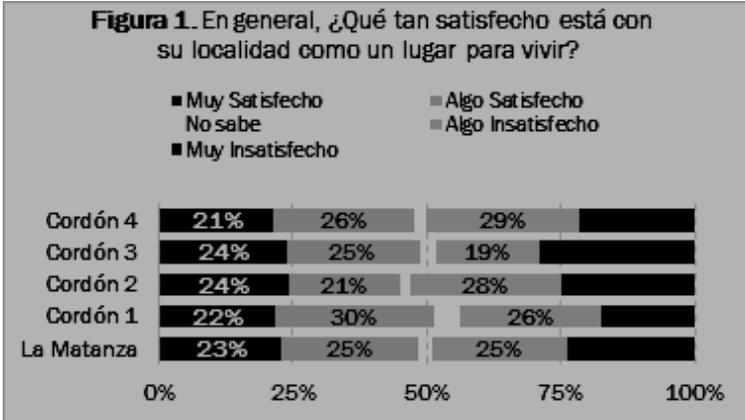
exigen la provisión de servicios y bienes que no siempre pueden proveer en cantidad y calidad.

En dirección a poder hacer un primer diagnóstico, les planteamos a los vecinos algunas preguntas vinculadas con la satisfacción política en relación con su localidad y al gobierno local, con la percepción acerca de la relación entre los pagos de tasas municipales y los servicios que provee el municipio.

- **Satisfacción con la localidad como un lugar para vivir**

En general, los matanceros en un 48% dicen estar muy o algo satisfecho con su localidad, en tanto un lugar para vivir. Si bien no tenemos indicadores comparables que permitan establecer si estos valores son altos, medios o bajos, hay que considerar que ello implica también que un 49% de los entrevistados está algo o muy insatisfecho. En promedio, observamos que, considerando La Matanza como un todo, como un lugar para vivir, los vecinos se dividen en dos grandes mitades: los satisfechos y los insatisfechos.

Desde luego existen diferencias territoriales en cuanto las proporciones de vecinos satisfechos: son los residentes en el primer cordón (lindantes con la General Paz) los que presentan levemente una mayor satisfacción (52%). En contraste, los que residen en el segundo cordón, los que mayor insatisfacción experimentan (53%). El hecho de que la mitad de los matanceros esté insatisfecha con su localidad como un lugar para vivir, introduce una línea de base de insatisfacción alta para el gobierno local. En este sentido, el gobierno local parte en condiciones adversas para que su gestión sea valorada como satisfactoria.



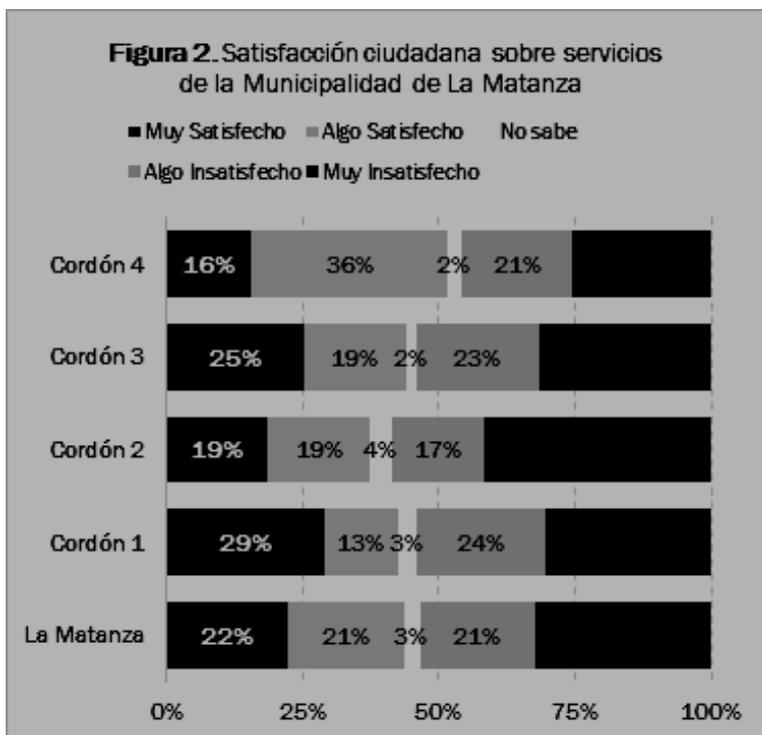
Elaboración propia, UNLAM. Diciembre de 2019

- **Satisfacción con la gestión municipal**

La Figura 2 presenta los niveles de satisfacción con la gestión de la municipalidad, considerando, en general, los servicios que esta provee, tales como el alumbrado público, la recolección de basura, la limpieza de calles y plazas y el mantenimiento y arreglo de calles y asfalto. Un 43% de los entrevistados manifestó estar muy o algo satisfecho con la gestión municipal, mientras que un 53% manifiesta estar algo o muy insatisfecho.

Existen diferencias estadísticas importantes entre los niveles de satisfacción entre los diferentes cordones del municipio: en el cordón 2 (Aldo Bonzi, Ciudad Evita, Tapiales, San Justo, Villa Luzuriaga) los niveles de insatisfacción son los más elevados (59%) incluso en su intensidad (un 42% dice estar “muy insatisfecho”), sólo 4 de cada 10 (38%) vecinos, del cordón 2, están de satisfechos con la gestión. Proporciones similares de insatisfacción / satisfacción encontramos en el primer cordón (Ramos Mejía, Lomas de Mirador, Tablada, Villa Madero): un 42% dice estar algo o muy satisfecho, mientras un 59% está insatisfecho. En comparación con el cordón 2, la intensidad de la

insatisfacción es menor (sólo un 30% está “muy insatisfecho”) en el cordón 1, mientras que la intensidad de la satisfacción es alta: 3 de cada 10 (29%), dice estar “muy satisfecho”.



Elaboración propia, UNLAM. Diciembre de 2019

La satisfacción con la gestión municipal es la más alta en el cordón 4 (González Catán y Virrey del Pino). Un 52% está algo o muy satisfecho, mientras que un 46% dice estar algo o muy insatisfecho. Solo 1 de cada 4 (25%) dice estar “muy insatisfecho”.

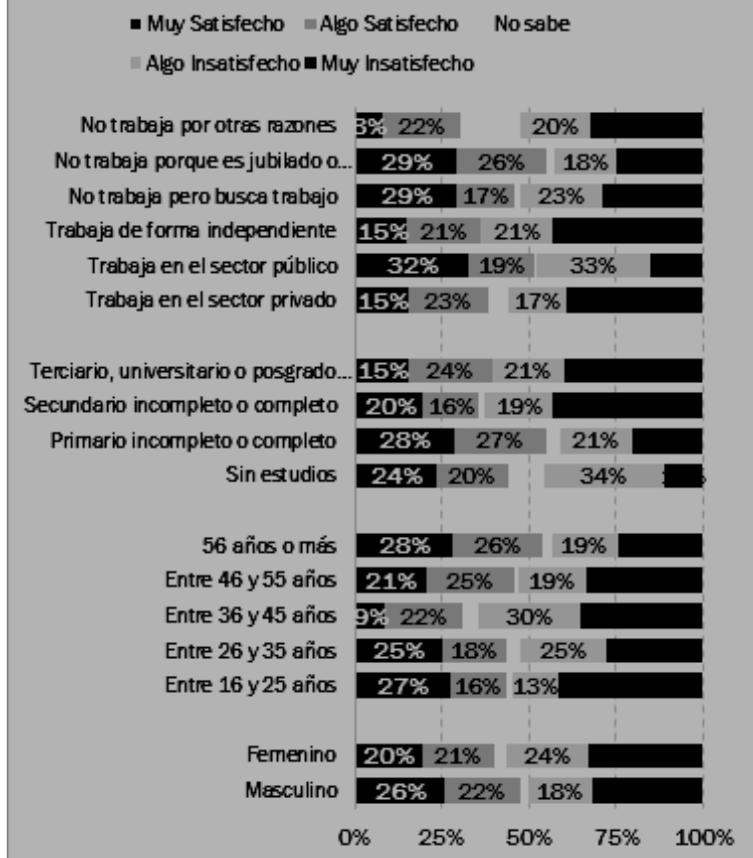
En comparación, la evaluación de la gestión municipal es negativa, tanto en sentido como en intensidad, en el cordón 2. En contraste, en el cordón 4 (la zona más alejada de la CABA), la satisfacción alcanza los mayores niveles. La intensidad de satisfacción más alta (i.e. “muy satisfecho”) la encontramos, sin embargo, en el cordón 1 (29) la zona lindante con la CABA y de mayor nivel socioeconómico y de mayor cobertura de servicios.

- **Demografía de la satisfacción**

Segmentando la satisfacción con la gestión municipal, se observan algunas diferencias. Existen diferencias en cuanto al grado de satisfacción entre las mujeres y los hombres. Los hombres están más satisfechos con la gestión, que las mujeres. Mientras entre estas, la satisfacción es del 41%, la insatisfacción alcanza el 57%. Entre los hombres, en cambio, la proporción de satisfechos (48%) e insatisfechos (50%) es similar.

La satisfacción también varía con la edad, aunque esta variación no es lineal. Las personas de mayor edad manifiestan mayores niveles de satisfacción (54%), cayendo la satisfacción al 31% entre los de mediana edad (36-45 años), para subir nuevamente entre los más jóvenes (16-25 años) al 43%. No obstante, entre los más jóvenes, la intensidad de la insatisfacción al mismo tiempo es la más alta (42% muy insatisfechos).

Figura 2.1 Segmentación de la satisfacción con el gobierno local



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

Las personas más satisfechas con la gestión de la municipalidad se encuentran en los segmentos de la población con estudios primarios (55%), que trabaja en el sector público (51%) y los jubilados (55%). Los más insatisfechos, en cambio, se en-

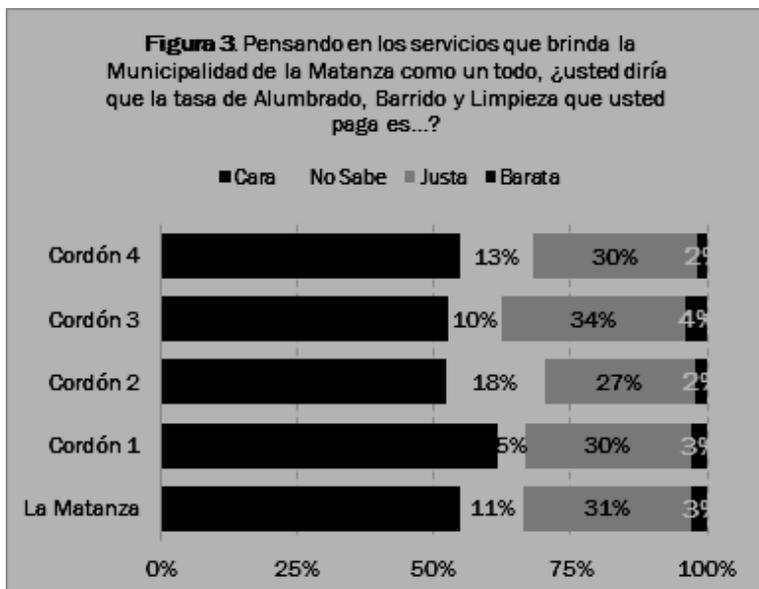
cuentran entre la población con estudios secundarios (62% de insatisfechos) o universitarios (61%), los que trabajan en forma independiente (64%) o lo hacen en el sector privado (56%).

La proporción de los que están “muy insatisfechos” es elevada entre los que tienen una mayor escolarización: secundarios (53%) y universitarios (40%), así como entre los cuentapropistas (43%) y los empleados del sector privado (39%).

- **Valoración de la tasa municipal ABL**

Un indicador relacional de la satisfacción es lo que en inglés se denomina “*value for money*”. La expresión remite a la relación entre lo que el vecino paga por los servicios y la calidad del servicio provisto por el gobierno local. En este sentido, puede ocurrir que el gobierno local cobre altas tasas de impuesto municipal, algo que en principio los vecinos no valoran positivamente, pero sea un proveedor de bienes y servicios públicos de calidad, razón por la cual los vecinos consideren justa o apropiada el valor de la tasa municipal en relación con los servicios y bienes provistos por el municipio. Puede suceder lo contrario: que cobre tasa “baratas” a cambio de una pobre provisión de servicios y bienes públicos. En el peor de los casos, que cobre tasas elevadas y ofrezca malos servicios y bienes públicos. Y, en el mejor de los casos para los vecinos, que cobre tasas baratas y ofrezca bienes y servicios de alta calidad.

En general, los entrevistados valoran que el precio de los servicios que brinda la municipalidad, que se fijan mediante la tasa municipal de Alumbrado, Barrido y Limpieza, o ABL por su sigla, son muy caros. Casi 6 de cada 10 de los matanceros (55%) considera que la tasa municipal es “cara”, mientras que 3 de cada 10 considera que el valor de la tasa es “justo” (31%). Sólo un marginal 3% respondió que la tasa es “barata”, considerando los servicios que provee la Municipalidad. La proporción de las opiniones son homogéneas en el territorio, con excepción de los vecinos residentes en el cordón 1, en donde un 62% considera que la tasa del ABL es cara.



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

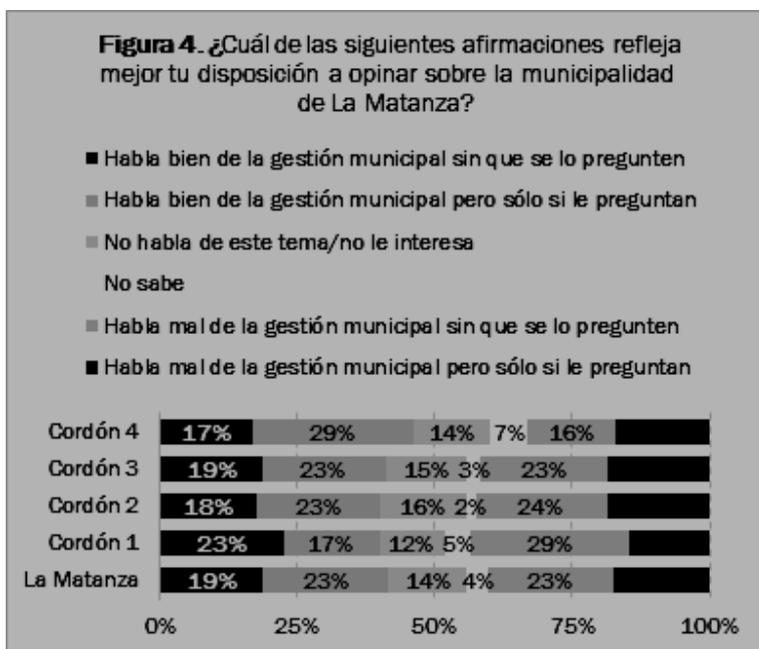
En general, la percepción de los vecinos de las diferentes secciones del municipio considera que la tasa de ABL es cara (aproximadamente 6 de cada 10) considerando los servicios que brinda la municipalidad.

- **Promotores y detractores**

Existen varias fuentes de satisfacción o insatisfacción, respecto de la gestión municipal, que interactúan, también en el proceso de formación de la opinión pública. Los grupos de socialización primaria (como la familia, la escuela y el barrio), los medios de comunicación y, en la actualidad, las redes sociales, dan en cierto sentido forma a las percepciones y actitudes que los vecinos tienen de la gestión gubernamental. Una de las vías en que se canalizan esas opiniones son las conversaciones entre los vecinos, los amigos y los familiares. En este sentido, la

conversación es un “campo de gravedad” donde promotores y detractores de un gobierno generan opinión acerca de este. En esa dirección, les preguntamos a los vecinos qué disposición a hablar del gobierno tienen. Entendemos a los promotores del gobierno como aquellos que hablan bien del gobierno, ya sea que nadie les pregunte o si surge la oportunidad y alguien les pregunta. Por el contrario, definimos como detractores del gobierno a aquellos que hablan mal del gobierno cuando emiten sus opiniones.

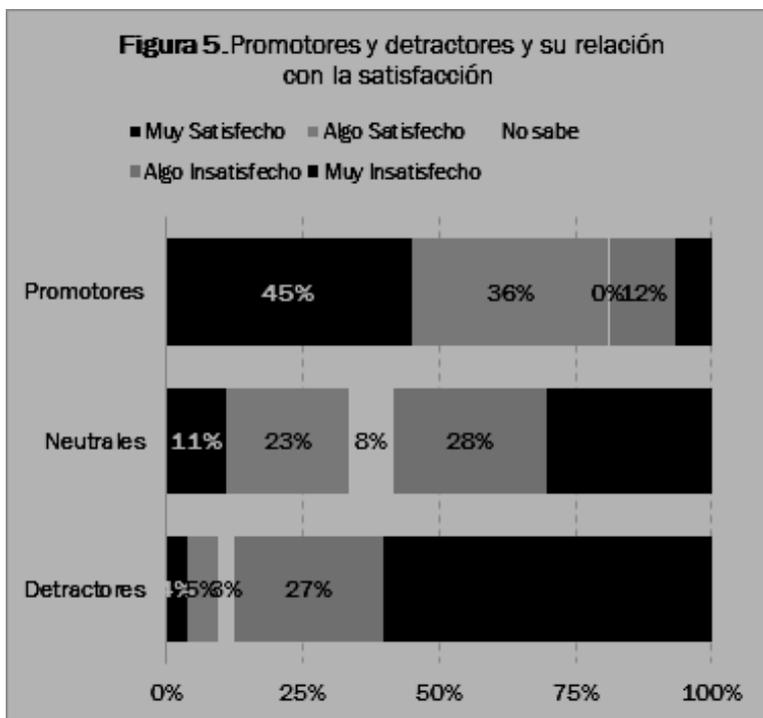
A primera vista, e independientemente de la satisfacción o insatisfacción con el gobierno, la incidencia de promotores y detractores es similar. Según nuestro relevamiento, un 42% de los entrevistados revisten en la categoría de promotores del gobierno, mientras que un 41% reviste en la de detractor.



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

La Figura 4 presenta la distribución de promotores (los que hablan bien de la gestión municipal) y de los detractores (los que hablan mal de la gestión). El núcleo de promotores aumenta levemente en el cordón 4 (46%) al mismo tiempo que el de los detractores se contrae (33%).

La correlación entre la existencia de promotores y la satisfacción con la gestión es alta (Figura 5): entre los promotores, un 81% está algo o muy satisfecho con la gestión del gobierno municipal, mientras que, entre los detractores, un 87% está algo o muy insatisfecho con la gestión. Sin dudas, las conversaciones entre vecinos tienen un papel central en la configuración de las actitudes y opiniones.



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

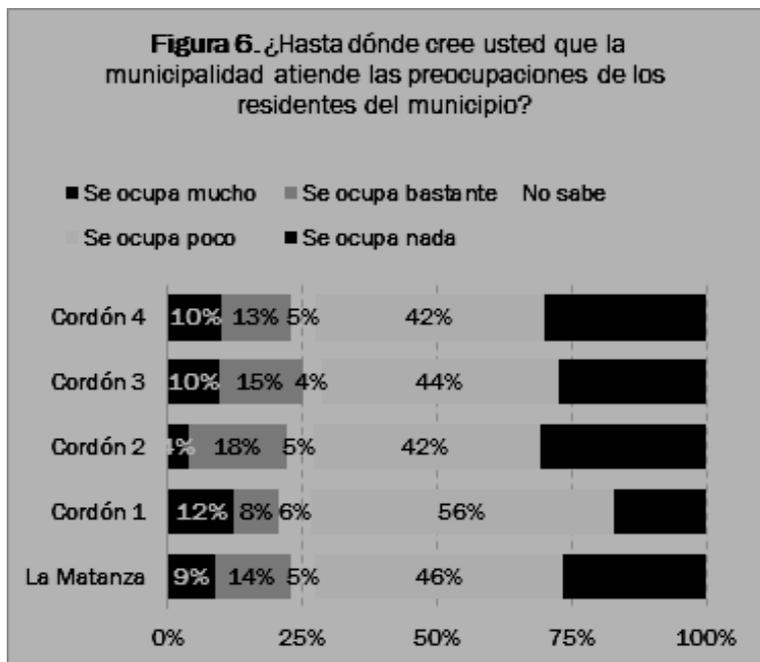
Nótese, de todos modos, que entre los promotores hay, si bien en una proporción mínima, algunos insatisfechos con la gestión (19%). Del mismo modo que, entre los detractores, hay también una mínima proporción de satisfechos (9%). En cualquier caso, la relación es clara.

- **Preocupación e Información**

Además de la promoción o la detracción hacia el gobierno local *per se*, existen dos percepciones adicionales que pueden influir en el nivel de satisfacción con el gobierno local: la percepción respecto de que el gobierno se preocupa por los residentes del municipio y la percepción relativa a si el gobierno mantiene a sus vecinos informados sobre los servicios y beneficios que provee.

En cuanto a si el gobierno local se ocupa de “las preocupaciones de los residentes del municipio” un 46% de los entrevistados considera que “se ocupa poco” y un 27% que “se ocupa nada”. La percepción, como puede apreciarse, es ampliamente negativa: en total un 73% considera que el municipio o se ocupa poco o nada, contra un exiguo 23% que considera que se ocupa bastante o mucho. La percepción compartida es muy clara.

En general, observamos la misma proporción en los diferentes cordones del municipio. Con algunas precisiones específicas: entre los residentes del cordón 1, la opinión de que el municipio “se ocupa poco” alcanza el 56%, pero al mismo tiempo que se reduce la percepción respecto de que “se ocupa nada” (17%). En el cordón 2, sólo un 4% respondió que el municipio “se ocupa mucho”, contrastando con el 10% promedio en el resto de los cordones.



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

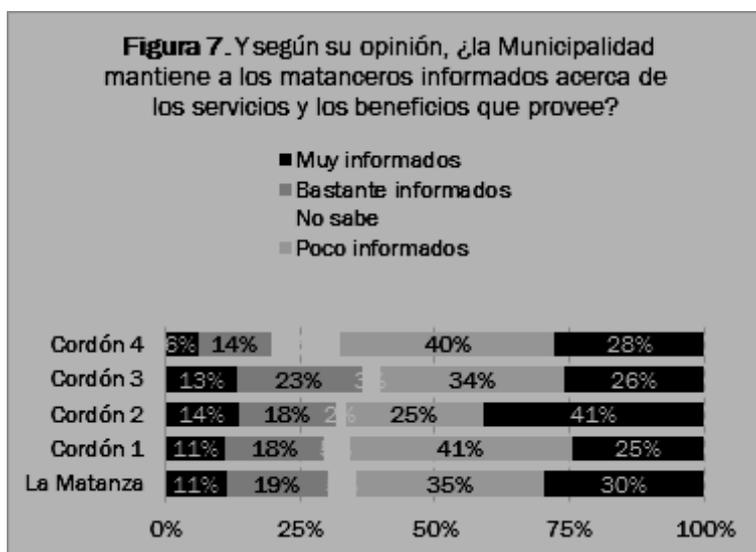
Como puede observarse en la Figura 6b, la relación entre la percepción respecto de cuanto se ocupa el gobierno en atender las preocupaciones de los vecinos y la satisfacción con el gobierno local es estrecha. Entre los que consideran que el gobierno se ocupa mucho (pese a ser solo el 9% de los matanceros) un 86% está muy o algo satisfecho con la gestión del gobierno local. Al igual que los que consideran que se ocupa bastante (14%, del total de la muestra), están en un 97% satisfechos con la gestión del gobierno local. En la misma dirección, entre quienes consideran que el gobierno municipal se ocupa nada de las preocupaciones de los vecinos, un 90% está algo o muy insatisfecho con le gestión.



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

Así como la conversación tiene un impacto en las percepciones, la información que fluye del gobierno local a los vecinos también es importante. Un 30% considera que la municipalidad mantiene a los matanceros muy o bastante informados, acerca de los servicios y los beneficios que provee. En otras palabras, 3 de cada 10 matanceros considera que la municipalidad los mantiene informados, contra casi 7 que consideran que los informa poco o nada (65%).

En general, se observa esta relación en los cordones 1 y 2. Sin embargo, la valoración que los residentes del cordón 4 hacen de la información que reciben de la municipalidad es aún menor: tan sólo un 20% de los residentes considera que la municipalidad los mantiene muy o bastante informados. Paradójicamente, observamos que un 36% los residentes del cordón 3 tienen esa percepción. Así las cosas, parecería ser que los vecinos del cordón 3 se sienten mejor informados que los vecinos del cordón 4.



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019.

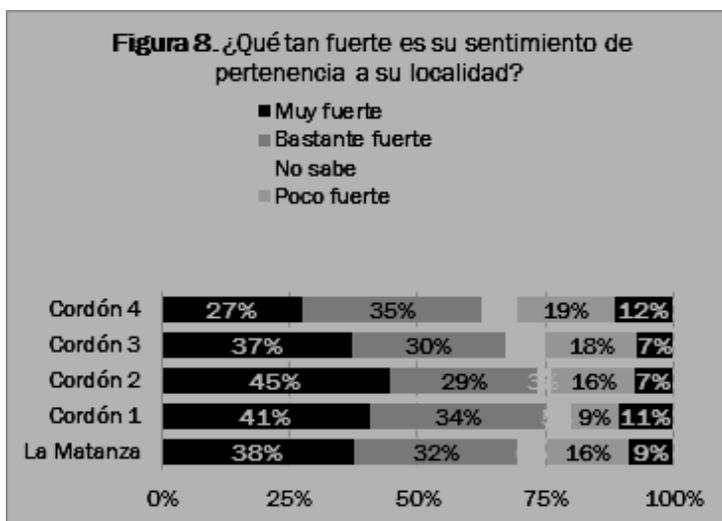
## 3.2 Cohesión y seguridad

En los municipios del interior de la provincia de Buenos Aires, el sentimiento de pertenencia, la sensación de seguridad, la confianza en la municipalidad, así como el sentimiento de integración y de cooperación entre los vecinos, es característico de una identidad local. Es común resaltar que la identidad bonaerense es menos fuerte que la identidad cordobesa o mendocina. En la provincia de Buenos Aires, rara vez, alguien se identifica como bonaerense. Antes bien, el gentilicio suele aludir al municipio de pertenencia. La identidad marplatense, platense, bahiense o, identidades por el estilo, tienen más fuerza que la identidad provincial agregada. La identidad matancera, por ejemplo, es también en nuestros días destacada por encima de la provincial. Incluso advirtiendo que se trata de un municipio de una extensión mayor que el promedio de los municipios del AMBA, y de una población superlativa (más de 1.8 millones de habitantes). Dadas esas características, indagamos sobre el sentimiento de pertenencia de los matanceros, así como de sus percepciones sobre la seguridad, la integración social de los vecinos y sus actitudes respecto a la cooperación.

- **Pertenencia**

El sentimiento de pertenencia de los matanceros, evidentemente, es fuerte. En promedio un 70% de los entrevistados tiene un sentimiento muy o bastante fuerte de pertenencia. Desde luego, este sentimiento no es homogéneo. Mientras entre los residentes del cordón 1, el sentimiento de pertenencia llega al 75%, entre los residentes del cordón 4 ese sentimiento cae al 62%. Se puede apreciar que la fuerza del sentimiento de pertenencia a la localidad se reduce a medida que nos movemos del cordón 1 al cordón 4. Estas diferencias en el sentimiento de pertenencia, si bien no parecen estar correlacionadas con la satisfacción en general, podrían estar asociadas con olas de poblamiento del municipio que fueron en sucesivas capas ocu-

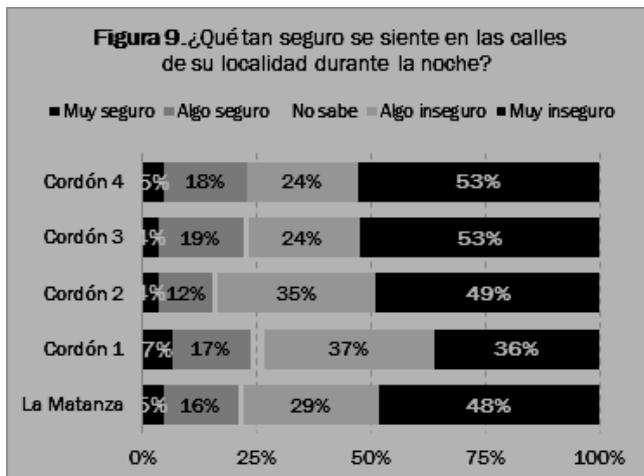
pando el territorio desde los límites de la General Paz, lindante con la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, hacia el oeste de la provincia de Buenos Aires. La sedimentación de ese sentimiento de pertenencia podría estar detrás de esta observación. Cabe resaltar que la intensidad es mayor en el cordón 2 (la zona donde reside el palacio municipal), donde un 45% respondió que su sentimiento de pertenencia es “muy fuerte” comparado con el 25% que tiene ese sentimiento en el cordón 4.



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

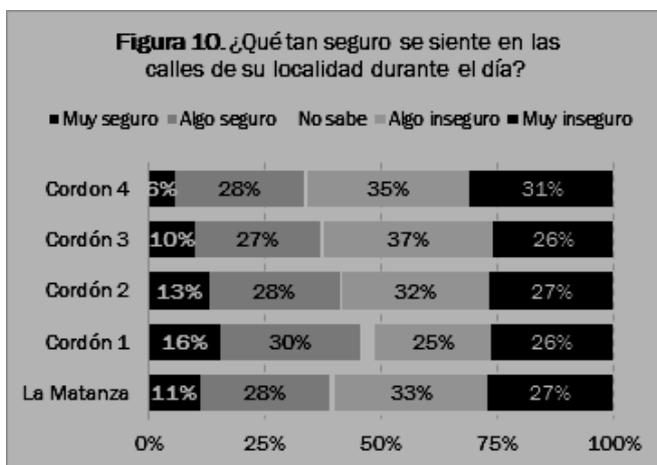
- Seguridad

El sentimiento de inseguridad en las calles del municipio es una constante. En promedio un 60% se siente inseguro durante el día, mientras que ese sentimiento de inseguridad trepa al 78% durante la noche. Entre los residentes del cordón 1, el sentimiento de inseguridad es menor: un 51% se siente inseguro durante el día, mientras que el sentimiento de inseguridad llega al 72% durante la noche.



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

El sentimiento de inseguridad crece a medida que nos movemos hacia el oeste. Aunque durante la noche, el sentimiento de inseguridad en el cordón 2 es el más elevado, alcanzando al 85% de los entrevistados.

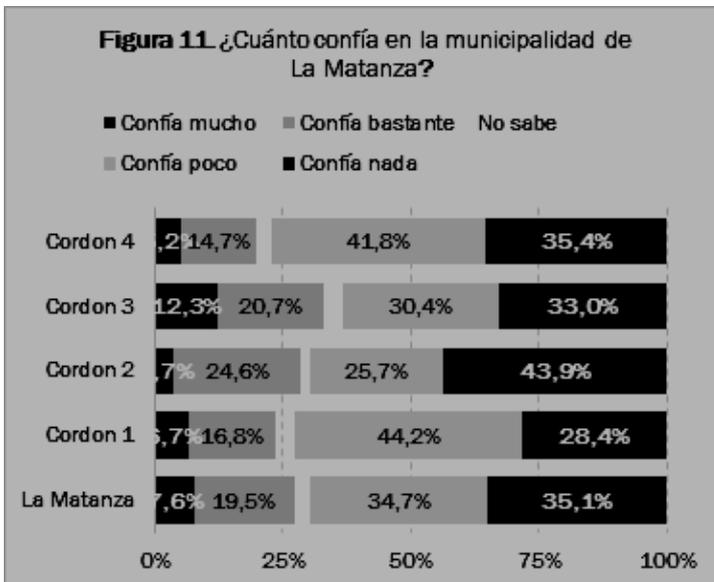


Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

En general la imagen es clara. Cuanto más cerca de la General Paz, la sensación de inseguridad decrece, aumentando a medida que nos adentramos en el oeste del municipio. Esta regularidad es levemente interrumpida por el aumento de este sentimiento durante la noche, en el cordón 2 en donde la sensación de inseguridad de los residentes pasa de un 59% durante el día al 85% durante la noche.

- **Confianza**

La municipalidad de La Matanza es vista con cierta desconfianza. En promedio un 70% de los matanceros confía poco o nada en la municipalidad, mientras que un 28% tiene bastante o mucha confianza. La confianza respecto de la municipalidad es mayor en el cordón 3, donde llega al 33%. No obstante, la falta de confianza es elevada (66%). En el cordón 4 la falta de confianza llega incluso al 77%.

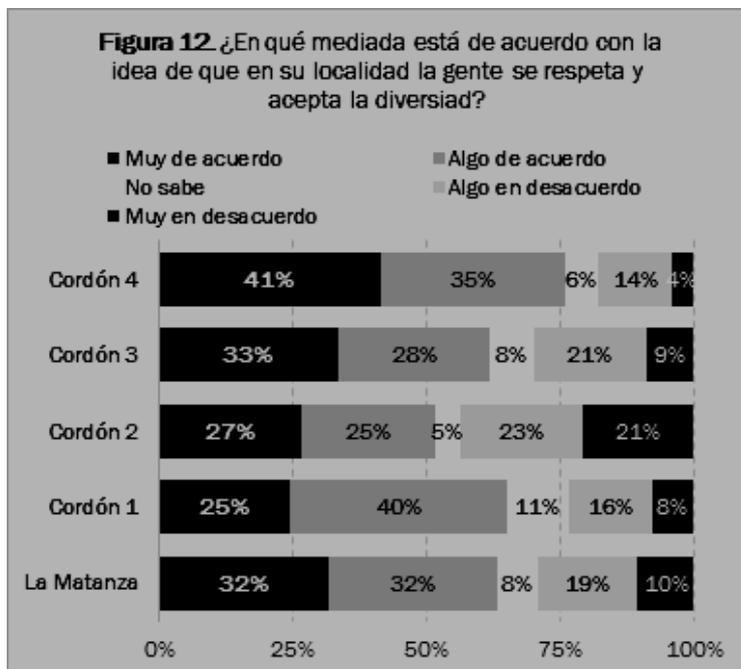


Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

- **Integración y Tolerancia**

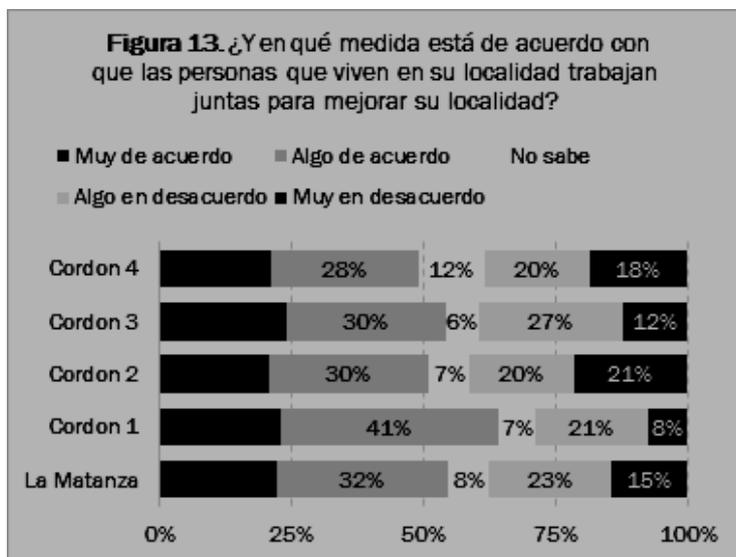
Existe un alto nivel de acuerdo entre los matanceros (64%) acerca de que su localidad “es un lugar donde la gente de diferentes clases sociales, orígenes y creencias religiosas se llevan bien tratándose el uno al otro con respeto y aceptando la diversidad y sus diferencias”, mientras que tan solo un 29% está en desacuerdo. Esta percepción respecto de la tolerancia y la integración social es compartida por los residentes de las diferentes localidades mayoritariamente, como se aprecia en la Figura 12.

No obstante, encontramos dos contrastes que merecen ser destacados. Entre los residentes del cordón 2 se aprecia un nivel de desacuerdo mayor que el promedio respecto de esta afirmación: un 44% está en desacuerdo con la opinión que su localidad tiene estos niveles de integración y tolerancia. Comparativamente con los otros cordones más homogéneos en su composición, se da una mezcla y convivencia mayor entre diferentes sectores de las clases medias y sectores populares y bajos. En este sentido, esa heterogeneidad podría ser la explicación de este desacuerdo y en cierta medida no es percibida como algo positivo. En claro contraste, en el cordón 4 observamos lo contrario: un 76% (casi 8 de cada 10) está de acuerdo con que en su localidad la gente respeta y tolera la diversidad y las diferencias.



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

Pero la tolerancia y el respeto, no implica necesariamente cooperación en todos lados. Tanto en el cordón 1, como en el cordón 2, la percepción de tolerancia y cooperación tienen una relación de correspondencia: en el cordón 1, un 65% está de acuerdo con que en su localidad hay respeto y tolerancia y un 64% está de acuerdo con que las personas que “viven en su localidad trabajan juntas para mejorar su localidad” (i.e. cooperación). Aunque con menor grado de acuerdo, en el cordón 2 observamos la misma relación: un 52% está de acuerdo que en su localidad hay respeto y tolerancia y un 51% está de acuerdo acerca de que en su localidad la gente coopera, como puede apreciarse en la figura 13.



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

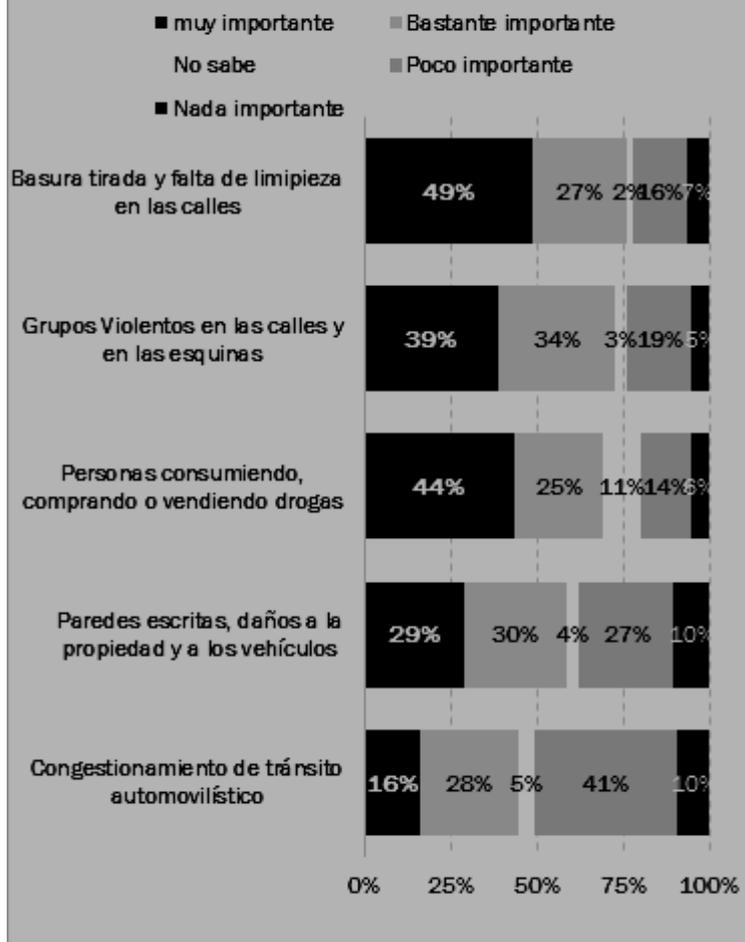
Esta correspondencia se rompe en los Cordones 3 y 4, como puede apreciarse. Los valores de acuerdo respecto de que los vecinos respetan y toleran son elevados, alcanzando el 61% en el cordón 3 y el 74% en el cordón 4 como ya se puso de manifiesto, mientras que el grado de acuerdo respecto de que los vecinos de esas localidades son cooperativos se cae al 44% y al 49% respectivamente. La diferencia es significativa en el cordón 3, con una diferencia de 17 puntos entre la percepción de respeto y la tolerancia y la percepción de cooperación; mientras que la diferencia en el cordón 4 es aún mayor (25 puntos). Esta observación amerita una indagación profunda mayor en dirección a comprender la heterogeneidad territorial de la distribución del capital social al interior del municipio. Si entendemos al capital social como la combinación de confianza institucional y cooperación interpersonal, las localidades del cordón 3 y 4 deben ser incluidos en un mapa de alerta considerando los niveles de

confianza municipal y la brecha en la percepción del respecto y la tolerancia y la percepción de la cooperación.

### **Problemas locales**

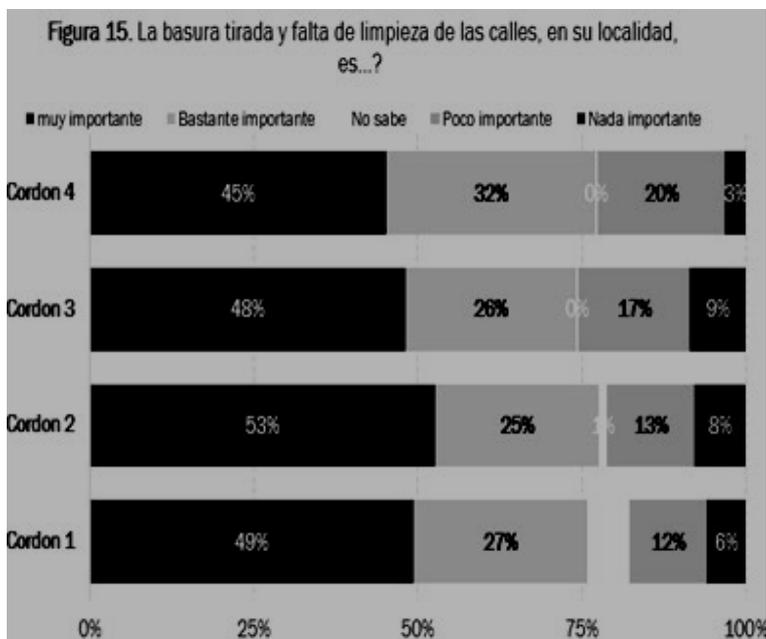
Los matanceros destacan como sus principales problemas la “basura y la falta de limpieza en las calles” (76%), así como la “existencia de grupos violentos en las calles y en las esquinas” (73%), seguido de “personas consumiendo, comprando o vendiendo drogas” (69%). Como se puede apreciar en la Figura 14, el principal problema está vinculado con la gestión de la municipalidad (falta de limpieza y recolección de basura) y es uno de los servicios por los cuales explícitamente los vecinos pagan (ABL). En este sentido, no es extraño entonces que, como se pudo ver reflejado en la Figura 3, casi 6 de cada 10 matanceros (55%) consideren que la tasa de ABL es cara.

**Figura 14.** Importancia de problemas locales. La Matanza

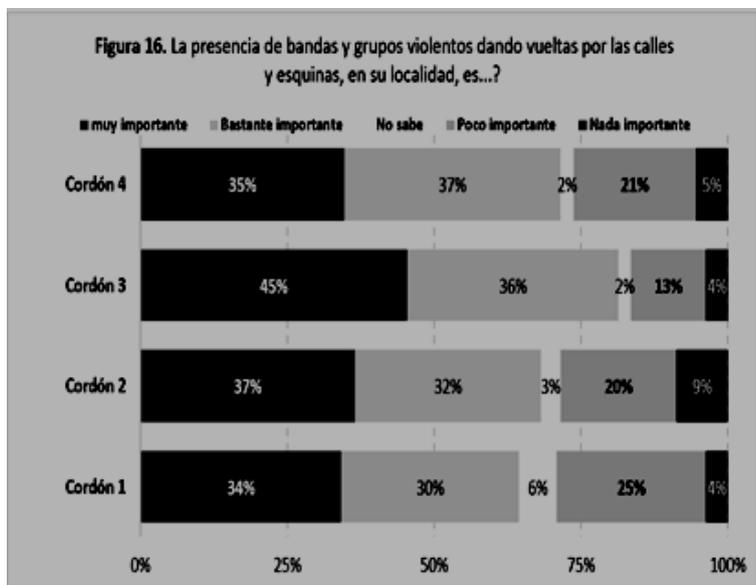


Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

El problema de la basura atraviesa a todo el municipio, en todas las localidades del cordón 1 al cordón 2, 3 de cada 4 entrevistados mencionan que la basura tirada y la falta de limpieza es un problema muy o bastante importante. La existencia de bandas y grupos violentos también es destacada en todas las localidades como un problema importante. Sin embargo, esa preocupación trepa al 81% de los entrevistados en el cordón 3, superando al problema de la basura.



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

La existencia de bandas y grupos violentos dando vueltas por las calles y esquinas tiene una relación directa con la sensación de inseguridad, como es obvio.

### 3.3. Políticas de Género

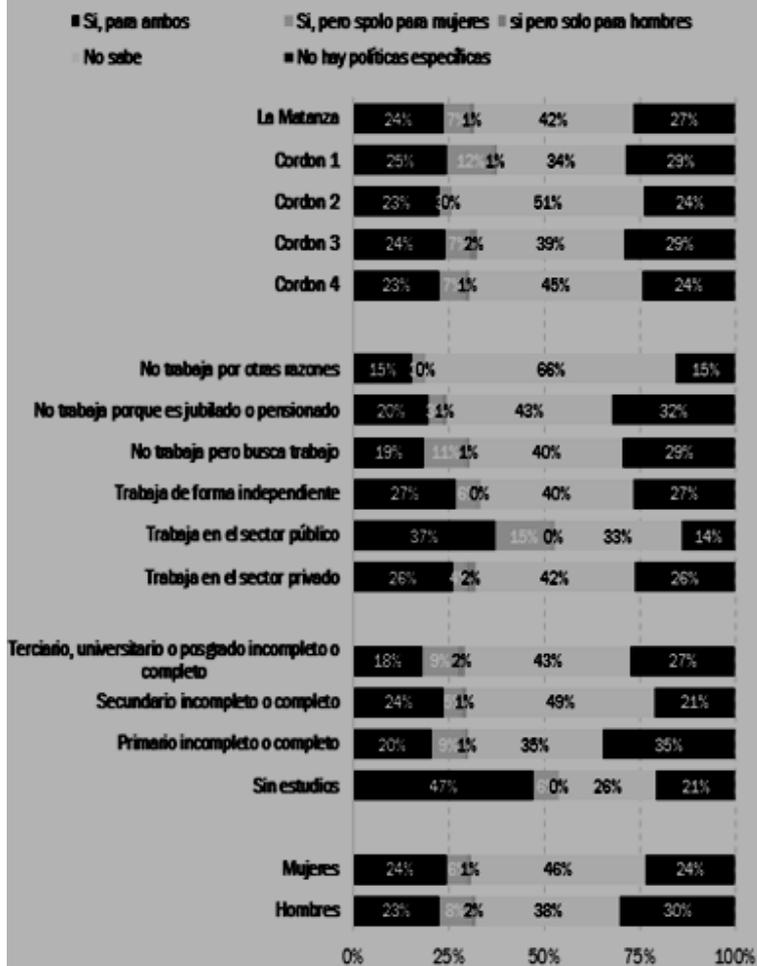
A partir de la década de 1980, la lógica predominante de las políticas sociales en América Latina ha sido de tipo compensatoria con estrategias de focalización como herramienta para racionalizar el gasto social. La focalización ha formado parte de la formulación de las políticas sociales, con algunas excepciones de políticas con una perspectiva universalizante a nivel nacional. Asimismo, muchas de estas políticas, sobre todo las de transferencias monetarias condicionadas, privilegian a las mujeres como principales receptoras, al reconocer

la discriminación, la desigualdad económica, social, política y legal ejercidas hacia las ellas. Y, al mismo tiempo, bajo el supuesto de que estas -en tanto madres y cuidadoras- utilizan mejor que los hombres los recursos brindados, debido a que los destinan a satisfacer principalmente las necesidades de alimentación, salud y educación de sus familias, sobre todo de los menores y de los enfermos, generando lo que se denominó la *feminización de la asistencia social* (Srinivasan y Metha, 2003). Esta feminización de la política pública se correlaciona con una escasa oferta de políticas y servicios específicamente para los hombres. En relación con ello, queremos saber en qué medida las percepciones de los habitantes del municipio sobre la existencia de estas políticas afectan su percepción sobre el gobierno local.

- **Ni para mujeres ni para hombres: para ambos.**

La Figura 17 presenta el conocimiento que tienen los encuestados sobre la presencia de políticas públicas y/o servicios municipales diferenciados según se destinen sólo a hombres, sólo a mujeres, a ambos o a ninguno, desagregado según área geográfica (cordones 1, 2, 3 y 4) y el promedio municipal.

**Figura 17. ¿Sabe si el municipio tiene servicios o políticas diferenciadas para hombres y/o mujeres?**



Elaboración Propia, UNLaM. Diciembre de 2019

En total, en el municipio de La Matanza, sólo un 24% (es decir ¼ de los entrevistados) respondió que conoce que hay políticas o servicios diferenciados para ambos sexos. Este porcentaje se

mantiene en valores semejantes cuando consideramos los distintos Cordones, variando entre 23% y 25%. En total sólo un 7% respondió que existen políticas y servicios sólo para mujeres, lo cual contrasta con la idea extendida entre la comunidad académica acerca de la feminización de la política pública anteriormente mencionada. Al desagregarlo geográficamente, el cordón con mayor porcentaje de respuestas positivas es el 1, con un 12% y, en contraposición, el cordón 2 presenta los valores más bajos con un 3%. Los cordones 3 y 4 tienen un 7% cada uno.

Entre aquellas personas que mencionaron trabajar en el sector público, el 33% respondió que “no sabe” sobre la presencia de políticas y servicios generizados, ya sea sólo para hombres o sólo para mujeres. La misma respuesta de “no sabe”, en aquellos que “no trabajan por otras razones”, corresponde al 66%. Los demás grupos de condición laboral (“no trabaja”, “es jubilado o pensionado”, “busca trabajo”, “trabaja independientemente” y “trabaja en el sector privado”) tienen porcentajes de “no sabe” que van de 40% a 43%.

Los encuestados menos escolarizados respondieron en un 47% que las políticas sociales y servicios estaban destinadas a ambos sexos. En el mismo grupo se presenta la menor cantidad de respuestas de “no sabe”, alcanzando al 26%. Considerando los cortes según cordón, condición laboral, nivel de escolaridad, edad y sexo, las respuestas positivas para “no sabe” siempre estuvieron por encima del 25%, llegando al 66% mencionado anteriormente (en el grupo de “no trabaja por otras razones”).

El mapa es sombrío y amerita mayor investigación en profundidad. Un 69% de los entrevistados al ser interrogado sobre el particular respondió que “no hay políticas específicas” (27%) o que “no sabe” (42%) de su existencia. Esto puede deberse a que o bien no existen políticas “generizadas” a nivel municipal o bien, de existir, los entrevistados desconocen casi por completo su existencia. Esto debería ser un insumo fundamental para la comunicación institucional del municipio. Incluso entre los empleados públicos hay un amplio desconocimiento de la

existencia de estas políticas (33%), aunque es el segmento que en mayor proporción reconoce la existencia de políticas diferenciadas para ambos géneros (37%).

- **Satisfacción con los servicios y políticas**

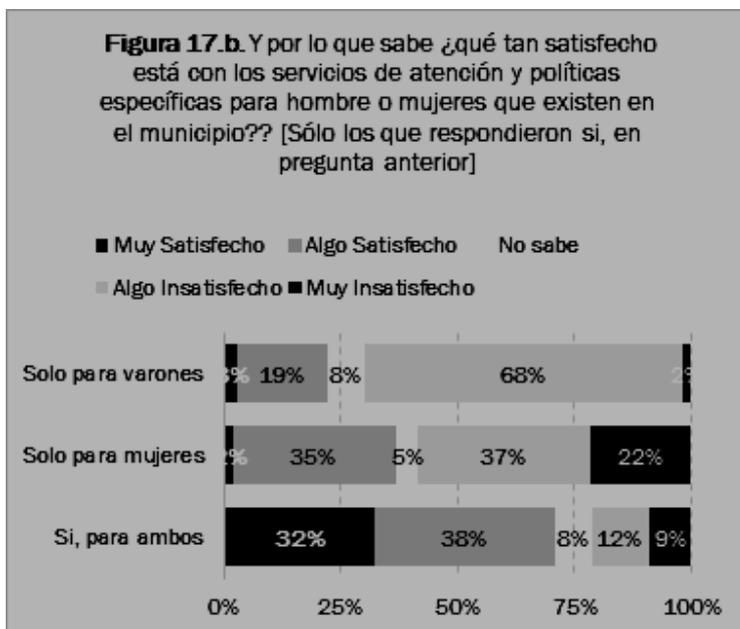
Considerando solamente entre quienes conocen estas políticas, el nivel de satisfacción (incluyendo los que contestaron que estaban “muy satisfechos” y “algo satisfechos”) con “los servicios y políticas específicas para hombres y mujeres” en el municipio de La Matanza del 62%; mientras que la insatisfacción (incluyendo los que respondieron “algo insatisfechos” y “muy insatisfechos”) alcanza al 32%.

En los distintos Cordones del Municipio de La Matanza, la satisfacción varía entre un 51% y un 67%; se destacan los cordones 1 y 3 con una mayor intensidad en la satisfacción (alta proporción de “muy satisfechos”).



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

Considerando el nivel de satisfacción con estas políticas según el tipo de políticas generizadas que dicen conocer, encontramos que hay una relación muy fuerte. Entre los pocos que indican que hay políticas “sólo para hombres”, sólo el 22% está satisfecho (incluyendo las respuestas de “algo insatisfecho” y “muy insatisfecho”). Entre los pocos que indican que existen políticas “sólo para mujeres”, el nivel de satisfacción sube al 37%, mientras que finalmente entre los que indican que existen políticas “para ambos” la satisfacción alcanza al 70%.

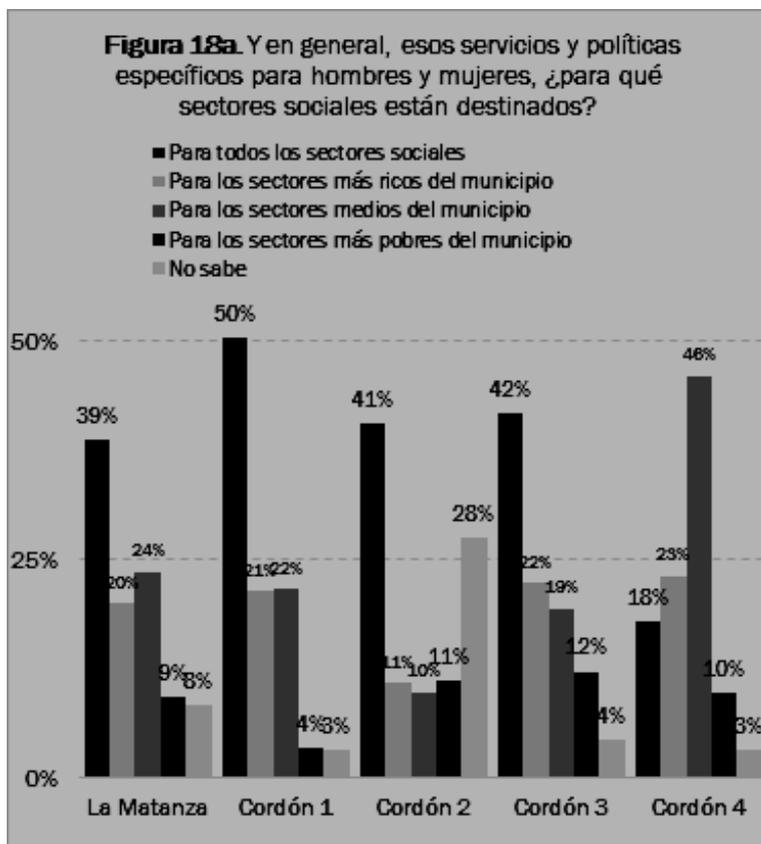


Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019.

- Ni a pobres, ni a ricos. ¡Para todos!

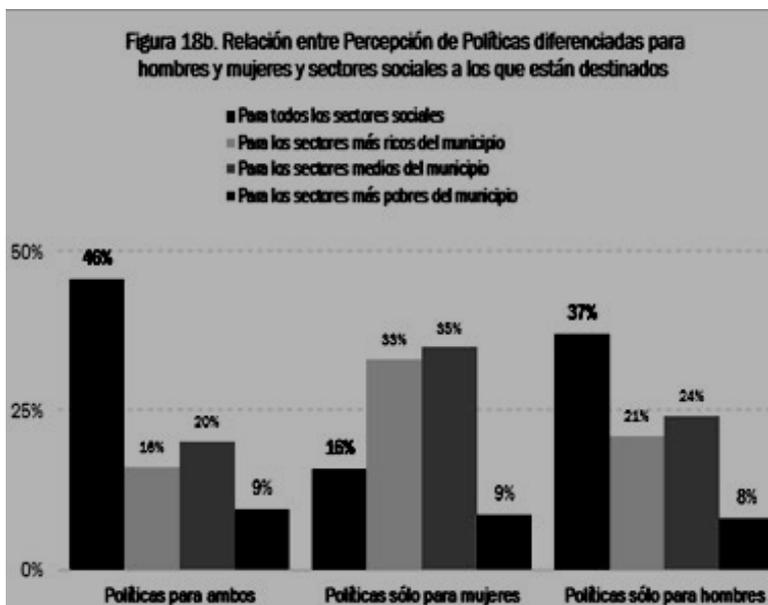
Finalmente, exploramos si las percepciones sobre quiénes son los destinatarios de las políticas y servicios generizadas variaban según los Cordones del municipio. En general, en los cordones

del 1 al 3 del municipio, entre 4 o 5 de cada 10 considera que estas políticas son “para todos los sectores sociales”. Sin embargo, esta percepción no se verifica en el cordón 4, en donde casi 5 de cada 10 considera que estas políticas están destinadas a los “sectores medios”. Un rasgo común en todos los estratos geográficos del municipio es que casi nadie considera que estas políticas estén destinadas a “los sectores más pobres”.



Encontramos también una diferencia en la percepción acerca de a cuáles sectores sociales están destinadas las políticas generi-

zadas, según el conocimiento de la existencia de estas políticas. Entre quienes consideran que las políticas son “para ambos sexos”, un 46% considera que estas están destinadas “a todos los sectores sociales del municipio”. Algo similar ocurre entre quienes consideran que hay “políticas solo para hombres”. En contraste con ello, las políticas y servicios “sólo para mujeres” son identificadas como destinadas a los sectores medios y altos del municipio. Un 68% entre sectores ricos y medios (33% y 35%, respectivamente) identifica que en estos sectores están las beneficiarias.



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

El resultado de esta exploración es alarmante, mientras los esfuerzos por focalizar las políticas generizadas hacia los sectores más pobres con el objetivo de nivelar la balanza de desigualdad de género y social existente, la percepción de los matanceros es fulminante: las políticas dirigidas hacia las mu-

eres son percibidas como destinadas hacia los sectores altos y medios. Consideramos que aquí también se abre la necesidad de explorar en profundidad estas percepciones, para mejorar la comunicación institucional del gobierno local en relación con este tipo de políticas.

### 3.4. Gobierno Electrónico

El desarrollo veloz de las NTIC ha ampliado el horizonte de gestión de los diferentes niveles de las administraciones públicas. Tal es así que los Estados iberoamericanos, entre ellos el argentino, reconocieron el valor de las NTIC para la implementación de políticas de acceso electrónico a las Administraciones Públicas (CLAD, 2007), con el pretendido propósito de reconocer a los ciudadanos un derecho que les facilite su participación en la gestión pública, sus relaciones con las administraciones e instituciones de gobierno, y mejore los servicios y la información que se ofrece a la ciudadanía. De ello resulta que ya no se puede concebir a los servicios públicos solo como la oferta de elementos para satisfacer ciertas necesidades primordiales de la comunidad, sino que también es necesario considerarlos como un amplio conjunto de instrumentos y medios para que la ciudadanía pueda desarrollar su potencial humano, social y económico (Poggi, 2013). Tal reconocimiento adquiere mayor relevancia en las instancias locales de gobierno, debido a la cercanía con los ciudadanos y residentes de un municipio.

- **Bajo nivel de utilización de la web municipal**

En cuanto a los canales de comunicación e interacción del gobierno local y la ciudadanía, basados en la creciente incorporación de NTIC para facilitar la participación en la gestión pública y contribuir a hacerla más transparente y eficiente en la respuesta a las demandas ciudadanas, resulta que los matanceros mayoritariamente (86%) no utilizan los recursos provistos por

el municipio. Sólo un 14% afirma haber recurrido a la web del municipio en el último tiempo. Si bien las respuestas han sido similares en todos los cordones (Figura 19), el segundo, con 17% de ciudadanos y ciudadanas que afirman haber visitado la web, apenas se ubica por encima del resto y del global del municipio (14%). Esa diferencia a favor del segundo cordón podría relacionarse con la concentración industrial y comercial de la zona, y con el hecho de que ello genere una mayor necesidad de interacción con el municipio.

Ahora bien, visto desde la situación en el mercado laboral, el grupo que más dice haber accedido últimamente a la web del municipio es el de quienes se encuentran desempleados y buscan trabajo. Un 20% de ellos afirman haber consultado a la página del municipio. Ello podría indicar, como se verá en la Figura 20, una vinculación con la consulta de información o acceso a trámites de servicios sociales y asistencia. A ese grupo le siguen el de quienes trabajan en el sector privado (17%) y el de quienes lo hacen de forma independiente, tal como los profesionales liberales (16%). Evidentemente, estos dos grupos requieren de un contacto mayor con los servicios y trámites municipales.

Cuando se observa el uso de la web por nivel educativo, pareciera confirmar la distribución mencionada: quienes más utilizan los recursos son los grupos ubicados en los extremos, es decir, aquellos con mayor nivel educativo (19%), por un lado, y quienes no tienen estudios (18%), por otro. En términos etarios, las franjas comprendidas entre los 26 y 35 años con 19%, y entre 36 y 45, con 18%, declaran mayor utilización de la página web. Por último, el uso del sitio web municipal de acuerdo con el género evidencia una diferencia en las respuestas positivas a favor de los varones. Entre estos, el 18% dijo haber consultado la página del municipio, mientras que solo el 11% de las mujeres se expresó en ese sentido.

**Figura 19.** Últimamente ¿utilizó el sitio web del municipio?



- El uso de la web en relación con la satisfacción con el gobierno local

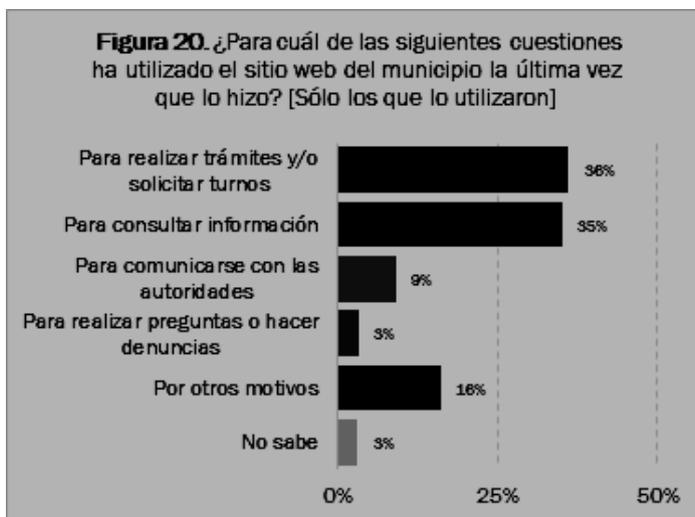
Como se puede apreciar en la Figura 19, la incidencia del uso del gobierno electrónico es muy baja. Además de ser baja, tiene un efecto negativo sobre la evaluación del gobierno. Entre los que han usado la página del municipio, la insatisfacción es mayor que entre los que no la han utilizado. Esto amerita una larga discusión sobre el impacto del gobierno local en dos direcciones: en cómo la municipalidad abre canales para agilizar la gestión y facilitar el intercambio de los vecinos con las autoridades, y en cómo los vecinos utilizan esos canales. Incluso, esta relación negativa, como se muestra en la Figura 19.b, se deba a que el uso de la web sea mayoritariamente para la realización de quejas o demandas al municipio, razón por la cual haya una relación endógena entre el uso de la web (14%) por parte de los ciudadanos que ya están más insatisfechos.



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

- **Los usos de la web municipal**

La Figura 20 nos informa en especial sobre el uso de los servicios web del municipio de quienes respondieron que los han utilizado últimamente. A nivel del municipio, las respuestas se concentran en un 71% en las opciones de “realizar trámites y/o solicitar turnos” (36%) y “para consultar información” (35%). A diferencia de otros usos de la web, como las dos alternativas que resultaron más elegidas, la opción “Para comunicarse con las autoridades” supone una interacción más activa y participativa, ya no centrada sólo en el acceso o consulta a lo que provee el municipio. Por último, la respuesta “por otros motivos” emerge con valores considerables en algunos cordones, por lo que en futuras indagaciones se deberá reconsiderar. De todos modos, la segmentación de los resultados por cordones no puede considerarse con seriedad, ya que la base de respuesta de los que han utilizado la web (14% del total de la muestra) es muy pequeña como para considerar válidas las estimaciones por cordón, razón por la cual no las reportamos.



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

- **Satisfacción con el servicio web municipal**

Respecto de la satisfacción con el servicio web provisto por el municipio, entre quienes lo utilizaron existe una paridad (46%) entre satisfacción e insatisfacción. De acuerdo con la distribución geográfica, los cordones 1 (55%) y 3 (58%) concentran mayor insatisfacción con los servicios web, mientras que en el cordón 4 se registra el nivel más alto de satisfacción (67%). Con una menor diferencia, pero también a favor de la satisfacción se manifiesta el cordón 2 (40% frente a 33%).

Ahora bien, visto desde la situación laboral, resulta que los mayores niveles de insatisfacción se presentan entre quienes trabajan en el sector privado (57%) o lo hacen de forma independiente (56%), que como observamos anteriormente, constituyen -detrás de los desempleados- los grupos que más consultan el sitio web (Figura 19) y que, por su situación en el mercado laboral, requieran de la interacción o servicios municipales. Contrariamente, quienes trabajan en el sector público (57%) o son jubilados/pensionados (75%) manifiestan mayores niveles de satisfacción. En tanto, entre quienes no trabajan las respuestas se equilibran.

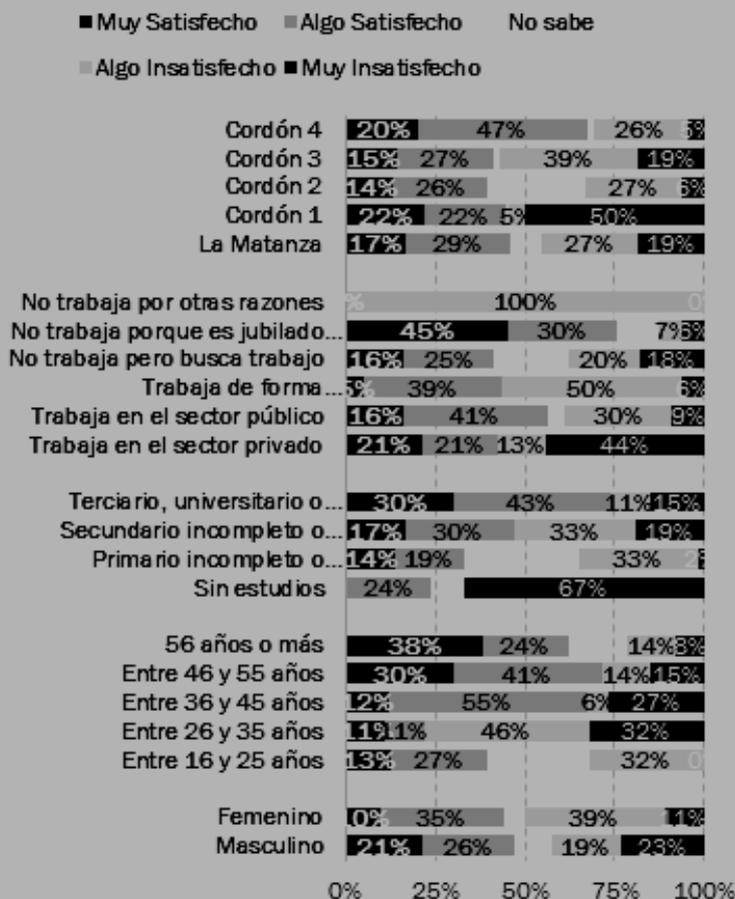
En relación con los niveles educativos, la satisfacción con los servicios web va creciendo a medida que asciende la formación: así, se presenta una satisfacción del 24% entre quienes declaran no tener estudios y se llega a una del 73% entre los que tienen niveles de educación superior completos o incompletos. En los escalones del medio, quienes declaran primario completo o incompleto, un 33% afirma estar satisfecho, mientras que el 47% de quienes tienen secundario completo o incompleto eligen esa opción. A la inversa, la insatisfacción alcanza un 67% en los que declaran no tener estudios. Ello puede referirse a una situación en la que, para el mencionado grupo, la insatisfacción provenga de las dificultades de accesibilidad a los contenidos de la web. En resumen, a mayor nivel educativo, mayor satisfacción con los servicios web del municipio,

En términos etarios, los dos grupos que manifestaron mayor acceso al sitio web (entre 26 y 35, y entre 36 y 45) presentan evaluaciones encontradas respecto de la satisfacción con el sitio web del municipio. Mientras en la franja comprendida entre los 26 y 35 predomina ampliamente la insatisfacción (78%), en el otro grupo mencionado la satisfacción asciende al 67%. Siempre dentro del conjunto de quienes manifiestan haber consultado la web, los demás grupos etarios también presentan niveles considerables de satisfacción con el servicio.

Por último, en un corte de género, mientras los varones presentan niveles más altos de satisfacción con la web municipal, en las mujeres se registran mayores respuestas hacia la insatisfacción con ese recurso.

De este modo, una mirada general a la satisfacción con el servicio web abre una futura indagación sobre los clásicos ejes de la administración pública: política y técnica. Respecto del primer componente, restará avanzar sobre la adecuación de las herramientas web a los intereses de la ciudadanía, es decir, que el portal posibilite la participación ciudadana y brinde la información sobre los servicios que el municipio provee. En tanto, también quedará por indagar si la web municipal presenta un estándar de “usabilidad” que permite satisfacer las demandas ciudadanas; en otras palabras, que el diseño técnico de la misma no excluya a los usuarios.

**Figura 21** ¿qué tan satisfecho/a está con el servicio de la web del municipio?  
[Sólo los que lo utilizaron]



Elaboración propia, UNLaM. Diciembre de 2019

## 4. CONCLUSIONES

El informe que hemos presentado tiene como objetivo único reportar y describir los hallazgos preliminares de la encuesta realizada en el municipio de La Matanza sobre satisfacción con el gobierno local. En este sentido cada una de las variables observadas y reportadas es una conclusión en sí misma.

En términos generales, sabemos que un 48% de los entrevistados está satisfecho con el lugar donde vive y un 43% está satisfecho con la gestión del gobierno local. La satisfacción con la gestión del gobierno local alcanza al 52% en el último cordón del distrito. Hemos indagado también sobre la relación entre el precio de las tasas municipales y la calidad de los servicios que recibe por el pago de estas, al consultar a la gente sobre el particular 1/3 consideró que el precio que paga es justo, mientras que un 55% respondió que es caro.

Es importante para el gobierno local contar con promotores de su gestión, es decir, con personas que, cuando hablan con otros del gobierno local, lo hacen favorablemente. Entre los entrevistados, un 42% nos respondió que habla bien del gobierno local (promotores), mientras que un 40% nos respondió que habla mal del gobierno local (detractores). Al parecer hay un equilibrio entre ambos grupos. La existencia de unos y otros tiene consecuencias en la satisfacción con la gestión: así, entre los promotores, la satisfacción alcanza el 86%, mientras que entre los detractores tan sólo llega al 7%. La relación es clara, existe una retroalimentación entre quienes hablan bien del gobierno local y quienes están satisfechos.

Hay dos factores que hemos detectado que impulsan la satisfacción y, en consecuencia, la generación de promotores: la percepción acerca de si el gobierno tiene en cuenta las necesi-

dades de la gente y la percepción acerca de si la municipalidad mantiene a los matanceros informados acerca de los servicios y los beneficios que provee.

El 23% de los entrevistados nos respondió que el gobierno tiene en cuenta las necesidades de la gente, mientras que un 73% indicó que no. Entre quienes consideran que el gobierno se ocupa de las necesidades de la gente, el 86% está satisfecho con la gestión; mientras que, entre quienes consideran que el gobierno no se ocupa de las necesidades de la gente, la satisfacción cae al 7%. En un distrito tan heterogéneo como La Matanza el balance es difícil, ya que lo que se considera una necesidad de la gente en el cordón 1, no es necesariamente lo mismo que lo que se considera una necesidad en el cordón 4. Poder focalizar en cada localidad esas necesidades es el dilema y la clave de la buena gestión en municipios tan grandes.

Respecto de la información, un 30% considera que el gobierno mantiene informado a los matanceros de los servicios y beneficios que provee, mientras que un 65% consideró que no lo hace. Entre quienes consideran que la municipalidad los mantiene informados, un 86% está satisfecho con la gestión del gobierno local; mientras que entre quienes consideran que la municipalidad no los mantiene informados, solo el 13% está satisfecho. Existe un problema fundamental de comunicación de la gestión, que como ya se sabe no es igual al de la comunicación política. La publicidad de las grandes obras o la cartelería política permanente no mejoran necesariamente la percepción acerca de que el municipio mantiene informados a los vecinos.

Existe un alto grado de sentimiento de pertenencia por parte de los vecinos respecto de su localidad. Un 70% nos respondió que tiene un fuerte sentimiento de pertenencia a su localidad, así como un 64% sostuvo que su localidad es un lugar donde la gente de diferentes clases sociales, orígenes y creencias religiosas se llevan bien tratándose el uno al otro con respeto y aceptando la diversidad. Del mismo modo, un 64% consideró que en su localidad la gente trabaja codo a codo para resolver los problemas

de la comunidad. En términos generales observamos un fuerte potencial de capital social, integración y cohesión.

Sin embargo, frente a este capital social, existen algunos factores potenciales de erosión: un 60% de los entrevistados dice sentirse inseguro en la calle durante el día y esta sensación se dispara al 77% por las noches. Otro factor potencial de erosión es la baja confianza en la municipalidad: un 70% nos respondió que confía poco o nada en la municipalidad.

En la misma dirección, dentro de los problemas que más preocupan a los vecinos, se encuentran la basura tirada y la falta de limpieza en las calles (76%), la existencia de grupos violentos en las calles y en las esquinas (73%), y la presencia de personas consumiendo, comprando o vendiendo drogas (69%). Direccional la gestión a la atención y resolución de estas cuestiones impulsará seguramente una mejora en las demás variables de percepción del gobierno local y, en consecuencia, un incremento en la satisfacción con la gestión.

Junto a las variables clásicas de los estudios de satisfacción y cohesión, hemos indagado de manera exploratoria acerca de dos políticas/servicios puntuales a nivel local: la existencia de política de género diferenciadas y el uso de la web del municipio. Creemos que ambas políticas ameritan estudios específicos, pero nuestros hallazgos exploratorios nos permiten sugerir líneas de investigaciones futuras.

Al analizar las percepciones de los habitantes del municipio sobre la existencia de políticas públicas destinadas específicamente para hombres o para mujeres, el 25% de los entrevistados, en todos los cordones, respondió que conoce políticas o servicios diferenciados y sólo un 7% respondió que existen políticas y servicios sólo para mujeres. Esto último contrasta con lo descrito y analizado desde la bibliografía académica acerca de la feminización de las políticas públicas (como, por ejemplo, las políticas de transferencias monetarias condicionadas). Un posible motivo de ello radicaría en que efectivamente no existen políticas específicas a nivel municipal o, lo más probable, en

que los entrevistados las desconozcan. Esto último implica la necesidad de mejorar la comunicación institucional del municipio en ese terreno.

Una problemática anidada a la situación descrita anteriormente es que, en general, en todos los estratos geográficos del municipio casi nadie considera que estas políticas estén destinadas a “los sectores más pobres”. Así, las políticas y servicios “sólo para mujeres” son identificadas en un 68% como destinadas a los sectores medios y altos. Ello implica que son necesarios esfuerzos para mejorar la situación de las mujeres más vulnerables del municipio, así como indagar en estas percepciones y/o mejorar la comunicación institucional del gobierno local en relación con este tipo de políticas.

La otra política explorada, la web del municipio, refiere a la participación ciudadana a través de la introducción de las NTIC y de los posibles impactos de estos avances sobre la vida social y política. Así, en el plano del denominado Gobierno Electrónico, resulta que el 86% de los matanceros no utilizan los recursos provistos por el municipio, mientras que tan solo un 14% afirma haber recurrido a la web del municipio en el último tiempo. Además, de la evidencia resulta que, si bien el uso de la web es muy bajo, tiene un efecto negativo sobre la evaluación de los servicios provistos por el gobierno. Entre los que han usado la página del municipio, la insatisfacción alcanza un 66% con la gestión del gobierno local, mientras que, entre quienes no utilizan el servicio web, los niveles de insatisfacción descienden al 52%. Ahora bien, respecto de la web municipal como un servicio de interacción, resulta que la misma es utilizada mayoritariamente (71%) para “realizar trámites y/o solicitar turnos” (36%) y “para consultar información” (35%). Y, así, entre quienes utilizan esos recursos digitales provistos por el municipio, los niveles de satisfacción e insatisfacción son parejos.

Estos datos preliminares pueden dar algunas pistas sobre los modos en que se desarrollan las interacciones entre el gobierno local y la sociedad civil, particularmente sobre las posibilidades

de instituir nuevas formas de participación y empoderamiento ciudadano. Con base en los resultados obtenidos en este estudio, que dan cuenta de un bajo uso y acceso a la web del municipio de La Matanza, podría concluirse que no alcanza con disponer de recursos (financieros y humanos) capaces de desenvolver algunas herramientas tecnológicas de cierta complejidad y tampoco con sostenerlas en el tiempo. Los desafíos impulsados por la implementación de varios de los dispositivos aquí presentados requieren, además, de los componentes propios de la gestión técnico-administrativa, de la promoción de políticas de ciudadanía digital activa.



## 5. 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.
- CLAD (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. <https://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>
- 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.
- 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.
- Mouritzen, P. E. (1989). City size and citizens’ satisfaction : two competing theories revisited. *European Journal of Political Research*, 17, 661–688.
- Oszlak, O. (2014). “Gobierno abierto: Hacia un nuevo paradigma de gestión pública”. En: Oszlak, O. y Kaufman, E., *Teoría y práctica del*

*gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional*. IDRC – RedGealc – OEA. <https://redinpae.org/recursos/kaufman-oszlak.pdf>

- Poggi, E. (2013). “Gobierno electrónico, gobierno local y gestión tecnológica”. En: Pando, D. y Fernández Arroyo, N. (comps.), *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. Buenos Aires: CIPPEC y Universidad de San Andrés.
- 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>
- Trounstine, J. (2009). All Politics Is Local : The Reemergence of the Study of City Politics. *Perspectives on Politics*, 7(3), 611–618.



## SOBRE LOS AUTORES

**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. Fue Director de Ipsos Public Affairs de Argentina (2016-2017) y 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 y la opinión pública, con énfasis en los modelos espaciales de competencia y el comportamiento estratégico de los líderes políticos y los votantes.

**María Victoria Castilla** es actualmente Investigadora Adjunta del CONICET con sede en IDAES-UNSAM y docente de grado y posgrado en UNLAM, UNSAM, UNTREF. Es Licenciada en Antropología (UNLP), Magíster en Ciencias Sociales (FLACSO-SEDE ACADÉMICA México) y Doctora en Antropología (CIESAS-DF). Sus principales temas de investigación son género, organización social y política de los cuidados, estudios de las paternidades y las masculinidades.

**Aníbal Corrado** se desempeña actualmente como Secretario de Investigaciones del Departamento de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Nacional de La Matanza. Es docente en la carrera de Ciencia Política de dicha Casa de Altos Estudios. Es Licenciado en Ciencia Política con diploma

de honor de la UBA y Magíster en Ciencia Política por el IDAES-UNSAM. Fue becario de investigación y posgrado del CONICET e investigador del Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP). Se especializó en temas de Estado, administración y políticas públicas.



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. 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 la tasa municipal. Sin embargo, poco se ha hecho por comprender las opiniones de los residentes de un municipio respecto de los procesos de implementación de políticas públicas y de la provisión de servicios.

En este informe, que toma como antecedentes los estudios realizados por la Local Government Association y el London Council sobre análisis de satisfacción y reputación de los consejos municipales, el lector encontrará los resultados de una experiencia piloto de evaluación del grado de satisfacción general de los residentes de un municipio, en este caso el de La Matanza, respecto de tales servicios y, asimismo, una serie de comparaciones intra municipales. Los resultados de esta investigación pueden ayudar a fortalecer la responsabilidad del gobierno local y ser una parte clave del enfoque sectorial para administrar el propio desempeño.

### Colección VINCULAR CyT

Cada libro de esta colección contiene los resultados de estudios desarrollados en el marco del Programa Vincular UNLaM 2019



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA  
*Secretaría de Ciencia y Tecnología*