

## **Evaluación ciudadana del desempeño de la Gestión Pública Municipal (Citizen's local government performance evaluation)**

**Graciela Delgadillo & Jorge Castillo**

UANL, San Nicolás de los Garza, N.L. México, [research@avansa.com.mx](mailto:research@avansa.com.mx)

**Key words:** Access to public information, citizen's perception, local government, public performance evaluation, public services effectiveness

**Abstract.** This article presents the result of a study with the objective to identify and measure the impact of the factors that the citizens use to evaluate the public management performance in a specific territorial and temporary space in the sphere of action of local government. With a sample of 250 Mexican citizens that normally live in Guadalupe, Nuevo Leon, Mexico conformed by 126 (50,4%) women of between 23 and 73 years with a mean of 43 years old and 124 (49,6%) men of between 18 and 71 years with a mean of 38 years old, the most important findings allowed to identify the factors that mainly influence the evaluation that the citizen does about the local government performance are: the effectiveness of the public services, the honesty of the public workers and the accountability just only linked to the access of public information. The study also offers evidence that confirm variation does not exist between men and women in their way of local government performance evaluation.

**Palabras clave:** Acceso a la información pública, desempeño de la gestión pública, efectividad de servicios públicos, gobierno municipal, percepción ciudadana

**Resumen.** Este artículo presenta los resultados de un estudio cuyo objetivo fue el de identificar y medir el impacto de los factores que utiliza el ciudadano para evaluar el desempeño de la gestión pública en un espacio territorial y temporal específico referido a la esfera de acción del gobierno municipal. Con una muestra de 250 ciudadanos mexicanos que habitualmente residen en Guadalupe, Nuevo León, México conformada por 126 (50.4%) mujeres de entre 23 y 73 años con una media de edad de 43 años y 124 (49.6%) hombres de entre 18 y 71 años con una media de edad de 38 años, los hallazgos más importantes permitieron identificar que los factores que mayormente influyen en la evaluación que el ciudadano hace sobre el trabajo que realiza su gobierno municipal son: la efectividad de los servicios públicos, la honestidad de los servidores públicos y la rendición de cuentas referida solo como el acceso a la información pública. El estudio ofrece también evidencia de que no existe variación en la forma en que los hombres y las mujeres evalúan el desempeño de la gestión pública municipal.

**Evaluación Ciudadana & Gestión Pública**

## Introducción

El buen desempeño del gobierno es requisito previo para apuntalar un mayor desarrollo político de las sociedades (Fukuyama, 1995; Berman, 1997; Sallard, 2006) y factor determinante para la estabilidad económica de cualquier estado que se aprecie democrático o en vías de serlo (Chen y Shi, 2001; Yang y Holzer, 2006). El nivel de desempeño alcanzado por el gobierno como asunto de Capital Social (Putman, 1993) es resultado de la interacción de muchos actores y muchas instituciones políticas, económicas y sociales que difieren de acuerdo a circunstancias territoriales y temporales. El constructo Capital Social se refiere al apoyo mutuo que se otorgan los miembros de un grupo entre sí al realizar intercambios económicos, sociales y políticos (Putman, 1993).

La percepción generalizada de que el gobierno pudiera no estar haciendo bien su trabajo (Rahn y Rudolph, 2005; Goldfrank, 2006) ha sido tema de interés abordado por los investigadores en ciencias sociales desde diferentes perspectivas. La razón de ello radica en las implicaciones de tipo económico, político, administrativo y social que impactan en la cognición y conducta de los ciudadanos de manera individual y colectiva.

La medición del desempeño de la gestión pública a la par de otros asuntos como el déficit presupuestario (Goldfrank, 2006) y los avances en la institución electoral (Sáenz, 2003) es, desde las últimas cuatro décadas, un tema recurrente de estudio entre académicos, servidores públicos y organizaciones no gubernamentales en el mundo.

Evaluar la calidad y eficiencia con la que trabaja el gobierno requiere el análisis y la interpretación de los resultados de gestión utilizando indicadores de tipo financiero, pero sobre todo, requiere conocimiento de otros indicadores de tipo cualitativo referidos a la esfera de acción pública que se evalúa y también a los activos personales de quien realiza la evaluación (Yang y Holzer, 2006).

Por lo anterior, se propone una investigación de tipo transversal con el objetivo principal de conocer cuáles, de entre los propuestos por los modelos teóricos de buen gobierno, son los factores que mayormente impactan la percepción que el ciudadano tiene sobre el desempeño de la gestión pública.

## Presupuesto en Base a Desempeño

La OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) es un foro en el cual los gobiernos de 30 países colaboran para afrontar las problemáticas económicas, ambientales y sociales que los aquejan. Con objeto de reorientar las políticas públicas buscando mejorar el desempeño y hacer también un mejor uso de los recursos públicos, la OCDE propone modernos modelos de gestión a los gobiernos de los estados miembros, mismos que enfrentan demandas continuas de sus ciudadanos para incrementar la calidad y efectividad de los servicios públicos y para reducir los costos de éstos que son financiados mediante los impuestos y contribuciones que ellos pagan.

Investigaciones de carácter científico auspiciadas por la OCDE han permitido el desarrollo de modelos de buen gobierno que los países miembros están implantando con bastante éxito y simultáneamente con muchas dificultades. El caso de México no ha sido la excepción, y la implantación del modelo registra a la fecha avances importantes en la esfera de acción federal así como también en algunas entidades y municipios.

En el capítulo 15 del documento titulado *Políticas Públicas para un Mejor Desempeño Económico. Experiencias del mundo para el desarrollo. México 10 años en la OCDE (2006)* que hace referencia a la implantación del modelo de buen gobierno a nivel federal, se destacan los aspectos estratégicos así como las cuestiones claves para impulsar la confianza en las instituciones públicas, poniendo especial énfasis en la eficiencia de la administración de los recursos dentro de un esquema administrativo del presupuesto basado en el desempeño. En este documento, Odile Sallard argumenta sobre la necesidad de que cada esfera de gobierno en México, trabaje en tres tareas principales para la administración eficiente del presupuesto público. (Odile Sallard es en 2006 la Directora de Gobierno y Desarrollo Territorial de la OCDE).

Con base en la anterior referencia, las tareas mediatas e inmediatas son: “*controlar el gasto agregado*”, esto refiere a la necesidad que existe de desarrollar un presupuesto que permita priorizar las demandas más importantes con el objetivo de dar un orden y con ello, “*asignar el gasto a sus mejores usos*” lo que hace referencia a su vez, a la capacidad del gobierno para cambiar el destino de los recursos, de viejas prioridades hacia otras

nuevas. La tercera tarea que es “*utilizar los recursos asignados en la forma más eficiente*”, revela el objetivo que toda gestión pública debe perseguir para reducir progresivamente el costo de la producción de los bienes y servicios.

Atenuar la erosión de la confianza ciudadana en el gobierno atribuida a un desempeño ineficiente de la gestión, es el objetivo principal de los modelos de presupuesto basados en el desempeño (el marco de estudio para esta problemática se encuentra en la Nueva Gestión Pública, NGP, que es una propuesta teórica de reforma para transformar una realidad administrativa en “quiebra”, con un esquema altamente burocrático y un desempeño ineficiente de la gestión, causas todas ellas de una absoluta erosión de la confianza en el gobierno (Osborne y Gaebler, 1997)). Sin embargo, las técnicas propuestas para la medición del desempeño parecen no contemplar que la evaluación es una percepción ciudadana que se fundamenta en muchos otros criterios y que además, varía en función de la información a la que está expuesto el ciudadano común, quien tiene un conocimiento cuasi nulo para entender reportes financieros y otros indicadores de tipo cualitativo (Berman, 1997; Tolbert y Mossberger, 2006; Cooper et. al., 2008).

### **Percepción Ciudadana sobre el Nivel de Desempeño**

La percepción se ve afectada por cuestiones de pensamiento, emoción y conducta en cada individuo (Martin y Tesser, 1992). Esto quiere decir que el individuo, a partir de sus experiencias, construye *una parte cognitiva* que refiere al procesamiento de información (Moskowitz, 2005; Hardin, 2006); *una parte emocional* que refiere a las sensaciones de satisfacción (Seidle, 1995; Carr, 2004) y a otro tipo de sentimientos; y *una parte convergente* referida a la forma en que “opera”, que es lo que finalmente determina cómo se conduce el individuo (Braithwaite y Levi, 1998; Warren, 1999).

En un entorno social, el individuo construye la evaluación del desempeño de su gobierno a partir de su percepción sobre la calidad y eficiencia de los servicios públicos recibidos y con base no sólo en la frecuencia y pertinencia de las interacciones que mantiene con sus gestores,

sino también con otros miembros de su colectividad (Carr, 2004; Fiske y Taylor, 2007).

Traducir la evaluación técnica del desempeño de la gestión pública a un lenguaje óptimo que permita la fácil comprensión de los resultados por parte del ciudadano y que facilite una mejora en su percepción, es tarea y función principal de todo gobierno. La razón de ello es que esta percepción impacta en las actitudes y los comportamientos ciudadanos presentes y futuros referidos a la voluntad de cumplir con el pago de impuestos, la voluntad de respetar las reglas generales de convivencia social, la motivación para un mayor compromiso cívico y por último la preferencia electoral (Rahn y Rudolph, 2005; Yang y Holzer, 2006).

Evaluar el desempeño de la gestión pública es un ejercicio constante de comprensión de parte del ciudadano sobre la actividad que realiza su gobierno; y de éste, para informarlo sobre los resultados alcanzados por la gestión. La esfera de acción territorial a nivel local resulta el espacio idóneo para analizar, promover y generar iniciativas que ayuden a mejorar los niveles de desarrollo económico, comunitario y humano, debido a la proximidad territorial y a una mayor interacción entre sociedad y gobierno (Cabrero et al., 2005).

En virtud de lo anterior, se propone realizar un estudio de carácter científico con los siguientes objetivos: a) Identificar los factores que impactan la evaluación ciudadana sobre el desempeño de la gestión pública municipal, b) Conocer el impacto de los factores que son importantes en la evaluación ciudadana sobre el desempeño de la gestión pública municipal, c) Explorar la representación cognitiva del ciudadano sobre los indicadores de calidad y eficiencia de la gestión pública municipal y d) Explorar si existe diferencia estadísticamente significativa, en la evaluación del desempeño de la gestión municipal que hacen los ciudadanos en atención a su género.

## **Método**

### **Participantes**

En el presente estudio se analizó una muestra no probabilística de ciudadanos que residen habitualmente en el municipio de Guadalupe, Nuevo León (N.L.) quienes participaron de forma voluntaria dando respuesta a los instrumentos (el municipio de Guadalupe es, después de la Capital del

Estado de Nuevo León, el de mayor número de habitantes y forma parte del área metropolitana de Monterrey). El artículo 34 de la “Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos” establece lo siguiente: “Son ciudadanos de la República los varones y mujeres que, teniendo la calidad de mexicanos, reúnan además los siguientes requisitos: a) haber cumplido 18 años, y b) tener un modo honesto de vivir”. La “calidad” a la que se refiere el texto del artículo es: a ser mexicano por nacimiento o por naturalización.

El tamaño de la muestra se determinó a partir de los datos de la *Lista Nominal de Electores* que se utilizó para las elecciones municipales celebradas en el año 2006 y que correspondió a una población de 506,522 ciudadanos. Las listas nominales de electores son el conjunto de datos de todos aquellos ciudadanos que, habiendo tramitado su inscripción al Padrón Electoral, cuentan ya con su Credencial para Votar vigente. De esta manera, el día de la jornada electoral en las casillas electorales se encontrarán las listas nominales con los nombres de todos aquellos electores que acudieron oportunamente a tramitar su Credencial para Votar y son los que tienen el derecho de ejercer libremente su voto. Mayor información disponible en [www.ife.org.mx](http://www.ife.org.mx)

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para el cálculo de una muestra aleatoria simple, ya que el valor de la población es conocido (Kish, 1972; Scheaffer et.al., 2007). Con un coeficiente de confianza del 5%, una viabilidad positiva del 10% y un error estadístico máximo deseado del 5%, *la muestra mínima sería de 138 encuestas a realizar.*

Los criterios requeridos a los ciudadanos para participar en este estudio fueron: a) mostrar una identificación para validar que su domicilio habitual se encuentra en el municipio de Guadalupe, N.L., b) contar con una antigüedad de residencia en el municipio mayor a cinco años, c) no ser trabajador de alguna dependencia u organismo público y d) no ser dirigente de algún partido político.

### Materiales y Diseño

A través de un estudio de campo en un proceso de dos fases se construyó un cuestionario que se aplicó por medio de una entrevista para la que los entrevistadores fueron capacitados adecuadamente. La versión final del instrumento consta de 27 preguntas que analizan los factores que el

ciudadano utiliza para la evaluación del desempeño de la gestión pública municipal tomando en cuenta las siguientes categorías: *“Percepción del Desempeño de la gestión pública municipal”*, *“Percepción sobre la Efectividad de los Servicios Públicos”*, *“Percepción sobre la Honestidad de los Servidores Públicos”* y *“Contacto entre Gestores Públicos y Ciudadanos”*. El instrumento fue diseñado para medir la percepción que los ciudadanos tienen sobre el desempeño de la gestión realizada por la autoridad municipal que fue electa para gobernar durante el período 2006-2009.

#### Primera Fase

En la primera fase, el trabajo se realizó con el objetivo de explorar la representación cognitiva del ciudadano sobre los indicadores de calidad y eficiencia de la gestión pública municipal. Para dar una validez interna al instrumento, se empleó un cuestionario de preguntas abiertas que se aplicó en tres colonias diferentes del municipio de Guadalupe, N.L. mismas que, al igual que las viviendas, fueron seleccionadas de forma aleatoria simple y con el que al final, se contó con las respuestas de setenta personas que cumplieran con los criterios de selección para participar en el estudio.

El cuestionario contempló preguntas directas con el objetivo de identificar la manera en que el ciudadano construía su opinión acerca del desempeño de la gestión realizada por el gobierno municipal. Utilizando la teoría disponible, se construyó la primera versión del cuestionario preguntando a los ciudadanos qué entendían acerca de los siguientes aspectos teóricos: *“Desempeño del Gobierno Municipal”*, *“Percepción sobre la Efectividad de los Servicios Públicos”* y *“Percepción sobre la forma en que opera la Gestión Municipal”*.

Utilizando un análisis cualitativo y tomando en cuenta las frecuencias de las respuestas mediante la asociación por sinónimos, se buscó la saturación de las respuestas y se ubicaron diferentes dimensiones para cada constructo, mismas que revelaron cuestiones acerca de: a) una evaluación holística sobre el desempeño de la gestión pública, b) una percepción sobre la efectividad de los servicios públicos donde se identificó la función y calidad con la que opera cada dependencia de la gestión municipal, y c) la percepción sobre la forma de operación de la gestión municipal en la cual se enfatizó el contacto que mantiene el gobierno municipal con sus ciudadanos

en dos perspectivas distintas, la referida a la percepción sobre la honestidad de los funcionarios y servidores públicos y la referida a los asuntos de difusión de información y futuros proyectos a realizar por la gestión municipal. Lo anterior, permitió la construcción de una segunda versión del instrumento en un formato útil para explorar acerca de la evaluación cuantitativa de cada uno de los aspectos mencionados.

### Segunda Fase

El propósito en esta fase consistió en identificar si las dimensiones obtenidas de las respuestas dadas por los participantes en la primera etapa, permitían efectuar la medición de la forma en que los ciudadanos evalúan el desempeño de la gestión pública municipal. Para ello, se utilizó una escala del 1 al 5 del tipo Likert donde 1 significa la calificación más baja y 5 la calificación más alta que podría tener una dimensión para cada uno de los constructos. Se utilizó la escala tipo Likert, ya que estudios dentro del área de cognición social demuestran que, en investigación de percepción, es más fácil para los participantes comprender los grados que le otorgan a través de la escala (Hamilton, 2005).

El cuestionario se aplicó nuevamente en tres colonias del municipio de Guadalupe, N.L. que al igual que las viviendas, fueron seleccionadas de forma aleatoria simple excluyendo las colonias que ya hubieran participado en la primera fase. En esta segunda fase del estudio participaron también setenta personas que cumplían con los criterios de selección establecidos. Los resultados reflejaron que las preguntas empleadas en el cuestionario fueron construidas de manera clara y sencilla ya que los participantes no requirieron explicación adicional para poder responderlas.

### Procedimiento

El estudio tiene un diseño transversal y los participantes fueron contactados directamente en lugares públicos estratégicos seleccionados por un sistema de mapeo con el objetivo de levantar información en 6 puntos diferentes del municipio, logrando así una cobertura geográficamente amplia. Los ciudadanos fueron invitados a participar en el estudio de forma voluntaria y anónima y se les garantizó a todos ellos la confidencialidad absoluta en el manejo de los datos, los que fueron analizados utilizando el software SPSS 17.0.

Como paso inicial para estimar el modelo, se calcularon los coeficientes de confiabilidad utilizando Alpha de Cronbach para identificar el grado de confiabilidad del instrumento y las escalas de medición. El interés para la presente investigación es el de encontrar los factores que impactan la evaluación del desempeño de la gestión pública municipal que hace el ciudadano, por tanto se estima que el *“Desempeño de la gestión pública municipal”* es la variable dependiente “Y”, misma que a partir de una combinación óptima de un grupo de variables predictivas “X1-Percepción sobre la Efectividad de los Servicios Públicos”, “X2-Percepción sobre la Honestidad de los Servidores Públicos” y “X3-Contacto Representantes de la Gestión Pública - Ciudadanos”, permite identificar si estos factores son predictores y asimismo determinar su grado de influencia.

## Resultados

*El total de la muestra fue de 250 ciudadanos entrevistados (n=250).* Aunque el mínimo requerido fue de apenas 138 ciudadanos, se estimó factible y conveniente incrementarlo gracias a la buena participación y colaboración recibida en el estudio de campo. La muestra final quedó conformada por 126 (50.4%) mujeres de entre 23 y 73 años con una media de edad de 43 años y 124 (49.6%) hombres de entre 18 y 71 años con una media de edad de 38 años.

Se realizó un análisis de Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento y también de las escalas utilizadas, y se demostró una adecuada consistencia interna.

*Tabla 1. Coeficientes de la consistencia interna de las escalas utilizadas*

Escala	Coficiente Alpha de Cronbach
Desempeño de la gestión pública municipal	.877
Percepción sobre la Efectividad de los Servicios Públicos	.863
Percepción sobre la Honestidad de los Servidores Públicos	.838
Contacto Representantes Gestión Pública - Ciudadanos	.760

Para identificar si existían diferencias entre hombres y mujeres en la forma de evaluar el desempeño de la gestión pública municipal y sus diferentes dimensiones, se realizaron análisis de diferencia de grupos.

*Tabla 2. Análisis de Medias y Desviación Estándar por Género*

	Mujeres		Hombres	
	Media	DE	Media	DE
Desempeño de la gestión pública municipal	3.83	.735	3.88	10.82
Efectividad de los Servicios Públicos	3.99	.692	4.10	11.60
Honestidad de los Servidores Públicos	3.88	.786	3.89	13.47
Contacto Representantes de la Gestión Pública-Ciudadanos	3.87	.695	3.90	12.21

Para identificar si existen diferencias por género entre cada una de las dimensiones de la escala y comprobar que éstas no son atribuibles al azar, se utilizó ANOVA de un factor (Hinton, 2001; Keppel y Wickens, 2004).

*Tabla 3. ANOVA Difs. dimensiones de Auto concepto. Comparación por género.*

	F	p
Desempeño de la gestión pública municipal	.202	.654
Efectividad de los Servicios Públicos	1.792	.182
Honestidad de los Servidores Públicos	.004	.950
Contacto Representantes de la Gestión Pública-Ciudadanos	.087	.768

Los resultados obtenidos muestran que no existen diferencias estadísticamente significativas entre mujeres y hombres, debido a que ninguno de los valores *p* resultó menor a 0.05. Esto permite realizar un

análisis de tipo correlacional para conocer el grado en el que las variables se influncian entre sí, ya que al no existir diferencias significativas por cuestión de género, no es necesario diferenciar grupos.

*Tabla 4. Análisis de Medias y Desviación Estándar*

	<b>Media</b>	<b>DE</b>
Desempeño de la gestión pública municipal	3.860	.733
Efectividad de los Servicios Públicos	4.047	.661
Honestidad de los Servidores Públicos	3.890	.792
Contacto Representantes de la Gestión Pública-Ciudadanos	3.894	.679

Para identificar los factores que impactan la evaluación ciudadana sobre el desempeño de la gestión pública municipal, es necesario conocer si existe una correlación entre la variable dependiente y las variables independientes.

*Tabla 5. Matriz de Correlación*

	Desempeño de la gestión Pública Municipal	Efectividad de los Servicios Públicos	Honestidad de los Servidores Públicos	Contacto Representantes de la Gestión Pública-Ciudadanos
Desempeño de la gestión Pública Municipal	1.000	.793	.762	.820
Efectividad de los Servicios Públicos	.793	1.000	.783	.757
Honestidad de los Servidores Públicos	.762	.783	1.000	.684
Contacto Representantes de la Gestión Pública-Ciudadanos	.820	.757	.684	1.000

#### **Evaluación Ciudadana & Gestión Pública**

Los resultados en la tabla 5 muestran que existe una correlación entre la variable dependiente “*Y-Desempeño de la gestión pública municipal*” y las variables independientes (*X1, X2, X3*), así como también una correlación entre las mismas variables independientes.

Por último, y para conocer el impacto de los factores que son importantes en la evaluación que hace el ciudadano sobre el desempeño de la gestión pública municipal, se realizó un análisis de regresión lineal múltiple que permitió conocer el grado en que las variables independientes pueden predecir la variable dependiente.

*Tabla 6. Análisis de regresión lineal*

<b>Desempeño de la gestión pública</b>	<b>B</b>	<b>Beta</b>	<b>t</b>
Constante	-0.090		-.621
Efectividad de los Servicios Públicos	.272	.245	4.319
Honestidad de los Servidores Públicos	.237	.256	5.023
Contacto Representantes de la Gestión Pública-Ciudadanos	.495	.459	9.468

Los resultados obtenidos mediante el análisis de regresión proponen que: *la variable dependiente “Y-Desempeño de la gestión pública municipal” puede ser predicha por las variables independientes “X1-Percepción sobre la Efectividad de los Servicios Públicos”, “X2-Percepción sobre la Honestidad de los Servidores Públicos” y “X3-Contacto Representantes de la Gestión Pública - Ciudadanos”.*

## **Conclusiones**

El modelo de buen gobierno propuesto por la OCDE establece cuatro ejes principales para medir y en consecuencia de ello, promover mejoras en el nivel de desempeño de la gestión pública: a) Efectividad y disminución de costos de agencia en la prestación de los Servicios Públicos, b) Equidad y eficiencia técnica para asignar recursos, c) Honestidad y esfuerzos

anticorrupción entre los Servidores Públicos, y d) Transparencia y Rendición de Cuentas promoviendo el acceso a la información pública y el uso del e-government.

Lo relevante al estudiar estos constructos no se refiere solo a emitir un juicio sobre los indicadores reportados, sino también al análisis de los procesos de cómo sucedieron los fenómenos en un entorno territorial y temporal específico, y al impacto que éstos tuvieron o pudieran tener, en esa búsqueda permanente para fortalecer al nuevo estado democrático en el que toda sociedad moderna aspira llegar a convertirse.

En una realidad de gestión gubernamental como la de México, donde los alcances en la implantación del modelo no han sido consolidados, la medición del desempeño representa en sí misma un nuevo problema de investigación que debe ser estudiado desde una perspectiva que sea relevante para el ciudadano, debido a que éste construye su evaluación a partir de percepciones que son matizadas por su nivel de conocimiento y participación en asuntos públicos; por la información pública a la que accede, generalmente sesgada por intereses de los medios masivos de comunicación; y también por las experiencias de contacto mantenidas con su autoridad municipal.

En el nuevo estado democrático, se hace necesario incrementar los conocimientos y la participación activa del ciudadano para exigir un mejor desempeño de parte del gobierno y asimismo, incrementar las capacidades de éste para informar los resultados de su gestión y para informar también sobre el uso que hace de los recursos públicos. Lo anterior, en virtud de que el cambio recurrente en la preferencia electoral no es un estadio social sustentable y también a que lo público, va mucho más allá de la acción gubernamental (Arellano, 2000).

Mucho más trabajo de investigación es necesario para conocer los alcances del modelo de buen gobierno propuesto por la OCDE y su conciliación con lo que es relevante desde una perspectiva ciudadana. Esto se debe a que las competencias del ciudadano para entender la composición del estado, los avances en la institución electoral y las actividades del gobierno, se encuentran limitadas en primera instancia a la percepción de beneficios propios y en una segunda instancia al nivel y tipo de contacto que mantiene con los gestores públicos, quienes a su vez, experimentan

deficiencias de fondo y de forma en la comunicación para informar sobre los resultados de desempeño alcanzados.

## Referencias

- Arellano, D. (2000). ¿Soluciones innovadoras o nuevos dogmas? Cinco debates necesarios sobre la nueva gestión pública. *Management International*, 5(1): 11-20.
- Berman, E. (1997). Dealing with cynical citizens. *Public Administration Review* 57(2): 105-112.
- Braithwaite V. y Levi M. (1998). *Trust and governance*. New York: Rusell Sage Foundation.
- Cabrero, E., López, L. Segura, F. y Silva, J. (2005). Acción municipal y desarrollo local. ¿Cuáles son las claves del éxito? *Documento de trabajo del Centro de Investigación y Docencia Económica*, (CIDE número163).
- Carr, A. (2004). *Positive psychology: the science of happiness and human strengths*. New York: Taylor & Francis Group.
- Chen, X. y Shi, T. (2001). Media effects on political confidence and trust in the people's Republic China in the post-Tiananmen period. *East Asia: An International Quarterly*, 19(3): 84-118.
- Cooper, C.A., Knotts, H.G. y Brennan, K.M. (2008). The importance of trust in government for public administration: the case of zoning. *Public Administration Review* 68(3): 459-468.
- Fiske, S. y Taylor, S. (2007). *Social cognition: from brains to culture*. New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Fukuyama, F. (1995). *Trust*. New York: The Free Press.
- Goldfrank, B. (2006). Los procesos de "Presupuesto Participativo" en América Latina: éxito, fracaso y cambio. *Revista de Ciencia Política* 26(2): 03-28.
- Hamilton, D. (2005). *Social Cognition: Key Readings*. New York: Psychology Press.
- Hardin, R (2006). *Trust*. Malden, MA: Polity Press.
- Hinton, P. (2001). *Statistics explained*. London: Routledge.
- Keppel, G. y Wickens, T.D. (2004). *Design and analysis: a researcher's handbook*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Kish, L. (1972). *Muestreo de encuesta*. Mexico: Trillas.
- Martin, L. & Tesser A. (1992). *The construction of Social Judgments*. New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Moskowitz, G. (2005). *Social cognition: understanding self and others*. New York: Guilford Press.
- OCDE (2006). *Políticas Públicas para un Mejor Desempeño Económico. México 10 años en la OCDE*. México: Centro de la OCDE en México para América Latina.

- Osborne, D. y Gaebler, T. (1997). *Reinventando al gobierno: la influencia del espíritu empresarial en el sector público*. Barcelona: Paidós.
- Putman, R. (1993). *Making democracy work: civic traditions in modern Italy*. New Jersey: Princeton University Press.
- Rahn, W. y Rudolph, T.J. (2005). A tale of political trust in american cities. *Public Opinion Quarterly*, 69(4): 530-560.
- Sáenz, K. (2003). *Sistema Electoral Mexicano*. México: Trillas, Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Sallard, O. (2006). Gobierno público: incrementando la eficiencia y reduciendo la corrupción. En Centro de la OCDE en México para América Latina (Ed.), *Políticas Públicas para un mejor desempeño económico. Experiencias del mundo para el desarrollo. México 10 años en la OCDE* (pp. 223-237). México.
- Scheaffer, R., Mendenhall, W. & Ott, L. (2006). *Elementary survey sampling*. California: Thomson Brooks/Cole.
- Seidle, L. (1995). *Rethinking the delivery of public services to citizens*. Canada: Institute for Research on Public Policy.
- Tolbert, C.J. y Mossberger, K. (2006). The effects of e-government on trust and confidence in government. *Public Administration Review* (May-June): 354-369.
- Warren, M. (1999). *Democracy and trust*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Yang, K. y Holzer, M. (2006). The performance-trust link: implications for performance measurement. *Public Administration Review* (January-February): 114-126.