

CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA ECONÓMICAS, A.C.



INSATISFACCIÓN E INEFICIENCIA, LOS COSTOS INDIRECTOS DE LA GRAN Y
PEQUEÑA CORRUPCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS
URBANOS

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN POLÍTICAS PÚBLICAS

PRESENTA

JASSEL NATALI CÓRDOVA GUZMÁN

DIRECTOR DE LA TESINA: DR. ALDO FERNANDO PONCE UGOLINI

AGUASCALIENTES, AGS.

MAYO 2017

INDICE DE CAPÍTULOS

I.- Introducción	1
II.- El Caso Mexicano	5
III.- Prediciendo los efectos de la corrupción sobre la satisfacción con la provisión de los servicios públicos: Las Hipótesis	10
<i>Maximización de la Eficiencia en la Producción</i>	12
<i>Maximización de la Eficiencia en la Distribución de Servicios</i>	13
<i>Maximización de la Eficiencia en la Asignación de Recursos</i>	14
<i>Los Efectos de la Corrupción por Modalidad (Grande o Pequeña)</i>	16
IV.- Análisis empírico	19
<i>Resultados</i>	21
V.- Conclusiones	25
Apéndice 1.- Índice de Percepción de Corrupción, Cifras históricas	27
Apéndice 2.- Descripción de las variables dependientes e independientes	28
Apéndice 3.- Resumen estadístico de las variables dependientes e independientes	30
Bibliografía	31

INDICE DE TABLAS Y GRÁFICAS

Gráfica 1. <i>Las diez instituciones en las que la corrupción fue percibida como frecuente o muy frecuente (%) a nivel nacional, 2013</i>	6
Gráfica 2. <i>Las diez instituciones en las que la corrupción fue percibida como frecuente o muy frecuente (%) a nivel nacional, 2015</i>	7
Gráfica 3. <i>Tasa de sobornos por trámites, pagos, solicitudes de servicios y contactos por cada 100 000 habitantes a nivel nacional, 2015</i>	8
Tabla 1. <i>Porcentaje que representó un soborno promedio en 2010 en hogares por decil por ingreso corriente total mensual</i>	9
Tabla 2. <i>Niveles de acción de la corrupción de acuerdo a la categoría de los actores</i>	11
Tabla de resultados 1. <i>Explicando la satisfacción con los servicios públicos, 2013</i>	22
Tabla de resultados 2. <i>Explicando la satisfacción con el servicio de agua potable</i>	23
Tabla de resultados 3. <i>Explicando la satisfacción con el servicio de policía</i>	24
Tabla 1 del Apéndice 1. <i>Índice de Percepción de Corrupción (IPC) histórico</i>	27
Tabla 1 del Apéndice 2. <i>Variables dependientes: Satisfacción con los servicios públicos</i>	28
Tabla 2 del Apéndice 2. <i>Variables dependientes clave. Percepción y experiencias de corrupción</i>	29
Tabla 3 del Apéndice 2. <i>Variables independientes. Características sociodemográficas</i>	29
Tabla 1 del Apéndice 3. <i>Resumen estadístico de variables dependientes</i>	30
Tabla 2 del Apéndice 3. <i>Resumen estadístico de variables independientes</i>	30

I.- Introducción

La corrupción, un problema que afecta a todos los países con diversas intensidades, es conceptualizada como el abuso de cualquier posición de poder, pública o privada, con el fin de generar un beneficio indebido a costa del bienestar colectivo o individual. En la práctica los actos corruptos representan desvíos de criterios establecidos que deben normar la conducta de un tomador de decisiones a cambio de recompensas no previstas por la ley, según Casar (2015/2016). Los actos corruptos pueden ser clasificados de dos formas. Primero, podemos distinguir entre corrupción política —si los actores que los realizan forman parte del sistema político (OCDE, 2015)— y corrupción administrativa o burocrática, si se trata de empleados públicos o burócratas (OCDE, 2015). Segundo, cada acto de corrupción puede desarrollarse en por lo menos dos niveles de acción: gran o pequeña corrupción si los actores pertenecen a la cúpula o a la base de la administración pública, respectivamente, y si cada acto de corrupción involucra el desvío de una gran o pequeña cantidad de dinero (Rose-Ackerman & Palifka, 2016; Villoria, 2014).

En este estudio, analizo el efecto de la corrupción administrativa o burocrática sobre la satisfacción con los servicios públicos urbanos¹ (alumbrado público, agua potable, parques y jardines, protección policiaca y recolección de basura), y distingo entre sus dos niveles, la pequeña corrupción en la burocracia de bajo rango y la grande en la burocracia de alto rango. De manera particular, busco estimar este efecto e identificar un conjunto de explicaciones sobre los mecanismos causales que, relacionados a actos de corrupción, producen alteraciones en la satisfacción con los servicios públicos.

Debo resaltar que el vínculo entre corrupción y satisfacción ciudadana respecto a la provisión de los servicios públicos ha sido escasamente estudiado en la literatura. Una excepción la constituye el trabajo de Park y Blenkinsopp (2011), en el que se argumenta que la percepción de prácticas corruptas en los gobiernos municipales y la satisfacción ciudadana con la prestación de servicios públicos se correlacionan negativamente. Los autores explican que los ciudadanos

¹De acuerdo con Pirez (2013) los servicios urbanos son aquellos que, con base en un soporte material y una actividad predeterminada, ponen a disposición de la comunidad un bien de uso necesario para cubrir las necesidades primarias. De acuerdo con Plummer (2008), la provisión de los servicios públicos se convierte en una condición necesaria para que la población pueda ejercer el conjunto de derechos que posee.

perciben a las prácticas corruptas como una señal de que los principios y valores que orientan las acciones del gobierno dentro de la prestación de servicios están ausentes o mermados.

Sin embargo, Park y Blenkinsopp no toman en consideración que la corrupción pública se desarrolla a través de diferentes niveles de acción (grande y/o pequeña), y que cada uno puede causar efectos diferentes en escala, frecuencia e impacto sobre la percepción de los ciudadanos, tal como lo plantean Stålgren (2006), y Rose-Ackerman & Palifka (2016). La presente investigación demuestra que los ciudadanos emplean las percepciones que tienen sobre la corrupción en los gobiernos municipales y sus propias experiencias con funcionarios o trabajadores públicos (donde se produjo prácticas de corrupción) para evaluar la satisfacción con los servicios públicos urbanos. Ambas consideraciones llevan a los ciudadanos a percibir una disminución en su satisfacción con la prestación de los servicios públicos.

He seleccionado al contexto mexicano para analizar empíricamente la relación entre la corrupción y la satisfacción con los servicios públicos, pues ofrece dos importantes ventajas. En primer lugar, existen variaciones considerables en los grados de satisfacción con los servicios públicos urbanos a nivel subnacional (estados). Por ejemplo, en 2015 los más altos porcentajes de personas satisfechas (es decir satisfechas o muy satisfechas) con el servicio de agua potable y de recolección de basura se hallaron en el estado de Nuevo León (84% y 86.7%). En Aguascalientes se encontró el mayor grado de satisfacción nacional con los servicios de alumbrado público (57.6%) y el cuidado de parques y jardines (66.3%); mientras que la satisfacción con el servicio de policía alcanzó su máximo valor en Nayarit (50.3%). De otro lado, los estados con los más bajos porcentajes de satisfacción en estos servicios fueron Tabasco para los servicios de agua potable (18.4%) y seguridad que brinda la policía (11.7%), Michoacán para la recolección de basura (34.5%), Chiapas con el alumbrado público (19.4%) y Jalisco para el cuidado de parques y jardines (19.3%). Estos grados de satisfacción y otros aspectos relacionados con la corrupción han sido reportados por la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG).

En segundo lugar, desde una perspectiva comparada internacional el sector público en México ha sido percibido como severamente corrupto de acuerdo con el Índice de Percepción de

Corrupción (IPC)², elaborado por la organización Transparencia Internacional. En 2016, la percepción en el sector público en México ocupó la posición 123 de 176 con un puntaje de 30 sobre 100, la cual fue más cercana a la del país con la última posición, Sudán (con 10 puntos), que a la de Dinamarca con la primera (90 puntos).

El presente estudio contribuye a ampliar nuestro conocimiento sobre los perniciosos efectos de la corrupción al distinguir entre pequeña y gran corrupción. En particular, los actos de la pequeña corrupción no suelen recibir el mismo grado de atención que las incidencias de la gran corrupción. Por ejemplo, los reportes de la prensa sobre las grandes cantidades del erario público que se desvían por transacciones corruptas suelen ser mediáticas (Casar, 2015/2016). La pequeña corrupción suele recibir una atención mucho menor de los medios de comunicación. Los actos de este tipo de corrupción incluyen, por ejemplo, los ingresos extras que reciben los trabajadores del gobierno tras participar en un soborno. Buena parte de estos sobornos producen pérdidas económicas para los hogares cuyos miembros participan en estos actos.

En esta tesina encuentro que los costos de la pequeña corrupción no solo pueden incrementar las pérdidas económicas de la sociedad, sino también generar reducciones en la satisfacción con los servicios públicos locales urbanos; situación similar a la que causan los actos de la gran corrupción. También verifico empíricamente que, si bien ambos impactos disminuyen la satisfacción, éstos no son idénticos. Además, las percepciones sobre la gran corrupción tienden a explicar más exitosamente los cambios en la satisfacción con los servicios públicos que la pequeña corrupción.

Este documento se divide en cinco secciones. Luego de esta introducción, la segunda sección describe el fenómeno de la corrupción pública en México y justifica por qué evalué mis expectativas teóricas en el contexto mexicano. El tercer segmento sustenta y presenta las hipótesis que explican el impacto de la corrupción (pequeña y gran corrupción) sobre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos urbanos. La cuarta sección evalúa

² El Índice de Percepción de Corrupción (IPC) es un estudio que mide las percepciones sobre el grado de percepción de corrupción que existe en el sector público en un grupo seleccionado de países. Ha sido creado por la Organización Transparencia Internacional desde 1995 y con base en una combinación de encuestas y evaluaciones realizadas en cada país, emite un puntaje que va de 0 a 100 puntos, en la que el cero representa que el sector público es percibido como altamente corrupto, mientras que el cien indica un sector público percibido como libre de corrupción. Finalmente, Transparencia Internacional le otorga a cada país participante una posición a nivel global, siendo las primeras para aquellos que tuvieron los puntajes más altos.

mediante la implementación de un análisis econométrico multivariado la validez de las hipótesis. La última parte concluye el trabajo de investigación, plantea implicaciones de política pública y ofrece sugerencias para futuras investigaciones.

II.- El Caso Mexicano

Tal como menciono en líneas previas, el contexto mexicano resulta ideal para estudiar los efectos de la corrupción sobre la percepción de satisfacción. De acuerdo con el Índice de Percepción de Corrupción (IPC), los niveles de percepción sobre corrupción en este sector público son severamente altos. En 2016, México obtuvo con 30 puntos la posición 123 de los 176 países evaluados por el IPC. Esta posición la compartió con países como Azerbaiyán y Moldavia, en los que el problema de la corrupción es considerado como persistente e institucionalizado (McDevitt, 2015). Respecto al puntaje, México presenta mayor similitud con el país de la última posición de esta medición, Sudán con 10 puntos; y dista mucho de Dinamarca, país que con 90 puntos obtuvo la primera posición. Esta misma situación persiste en el continente americano con Venezuela (17 puntos, última posición) y Canadá (82 puntos, primera posición).

Al dar un seguimiento a este índice desde su primera elaboración en 1995 a la más reciente, se observa que la percepción de la corrupción en México ha sido persistentemente alta. Durante este periodo, si bien la posición mexicana en el IPC ha variado entre la trigésima segunda posición (1995) y la centésima vigésima tercera posición (2016), el puntaje registrado lo ha hecho relativamente menos, pues el máximo que obtuvo fue 37 puntos en 2001 y el menor fue 26 puntos en 1997.

En el contexto latinoamericano, los datos del IPC también muestran un pobre desempeño mexicano. México apenas supera a Argentina, República Dominicana, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Haití y Venezuela en la mayoría de los años auscultados.³ Además de ello, sobresale el hecho de que los puntajes que han obtenido Colombia y Brasil, que eran menores a los de México en los primeros años en que se realizó esta medición, ahora son superiores desde el año 2001 en el caso de Colombia y desde el año 1997 en el caso de Brasil, a pesar del muy sonado caso de corrupción de la empresa estatal El Petróleo Brasileiro S.A. (Petrobras).

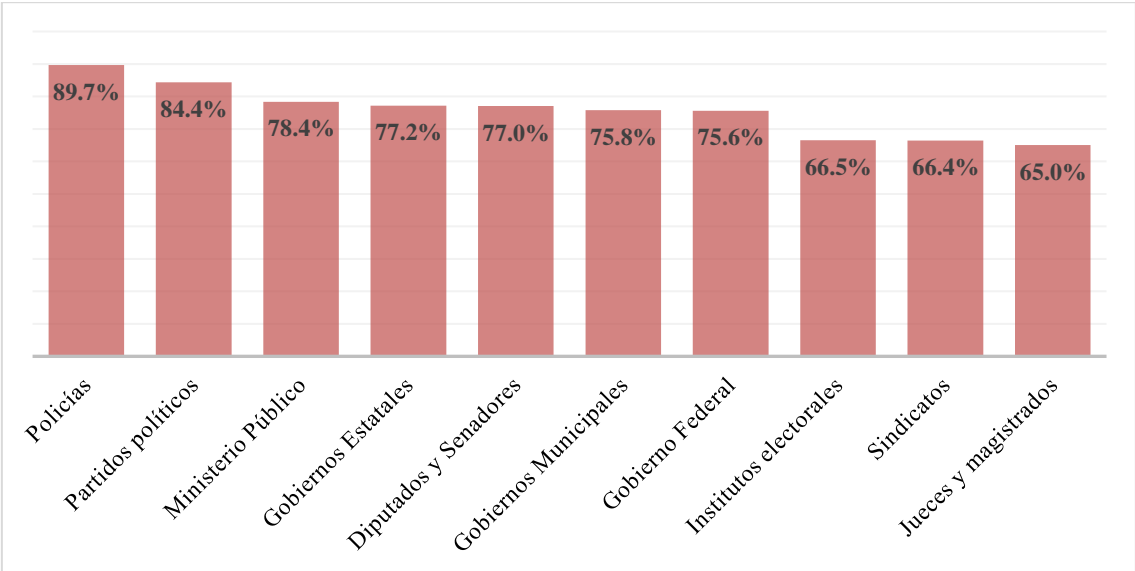
Al revisar otras mediciones sobre corrupción, verifico que los mexicanos constantemente catalogan a la corrupción como un problema persistente. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013, el 48.5% de los encuestados consideró a

³ La Tabla 1 del Apéndice 1 muestra estas estadísticas.

la corrupción como el tercero de los problemas más importantes, mientras que en 2015 ésta ascendió al segundo lugar (identificada por un 50.9% de los encuestados como el problema más importante), después de la inseguridad, pero antes del desempleo y la pobreza. Según la Encuesta Nacional de Corrupción y Cultura de la Legalidad (ENCCL) elaborada en 2014 por la Universidad Nacional Autónoma de México, el 51.33% de la población encuestada identificó al gobierno como la primera instancia en la que los actos de corrupción tienen lugar. Además, el 68.25% de los encuestados señaló al sector público como el sector en el que ocurre la mayor cantidad de actos corruptos, seguido por el privado (11.16% de los encuestados).

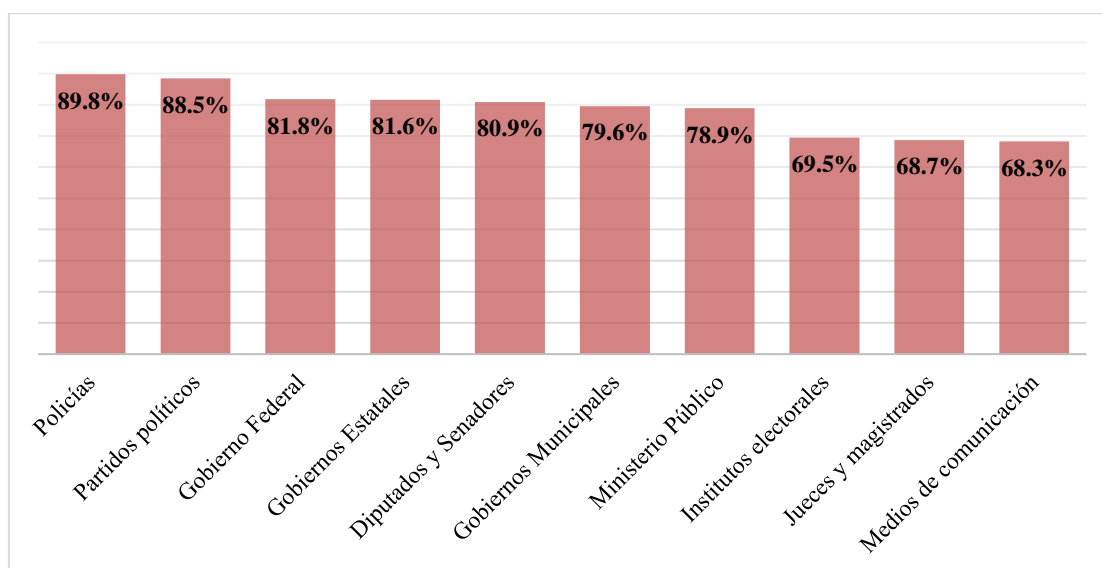
De manera más específica, las principales instituciones percibidas como corruptas o extremadamente corruptas, de acuerdo con el Barómetro de Corrupción Global (BCG) en 2013, fueron los partidos políticos (91%), la policía (90%) y los trabajadores públicos en general (87%). Tomando en cuenta las encuestas de ENCIG 2013 y 2015, las dos instituciones en las que la corrupción se desarrolla de manera frecuente o muy frecuente fueron la policía y los partidos políticos (Ver Gráficas 1 y 2).

Gráfica 1. Las diez instituciones en las que la corrupción fue percibida como frecuente o muy frecuente (%) a nivel nacional, 2013



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental. INEGI 2013.

Gráfica 2. Las diez instituciones en las que la corrupción fue percibida como frecuente o muy frecuente (%) a nivel nacional, 2015



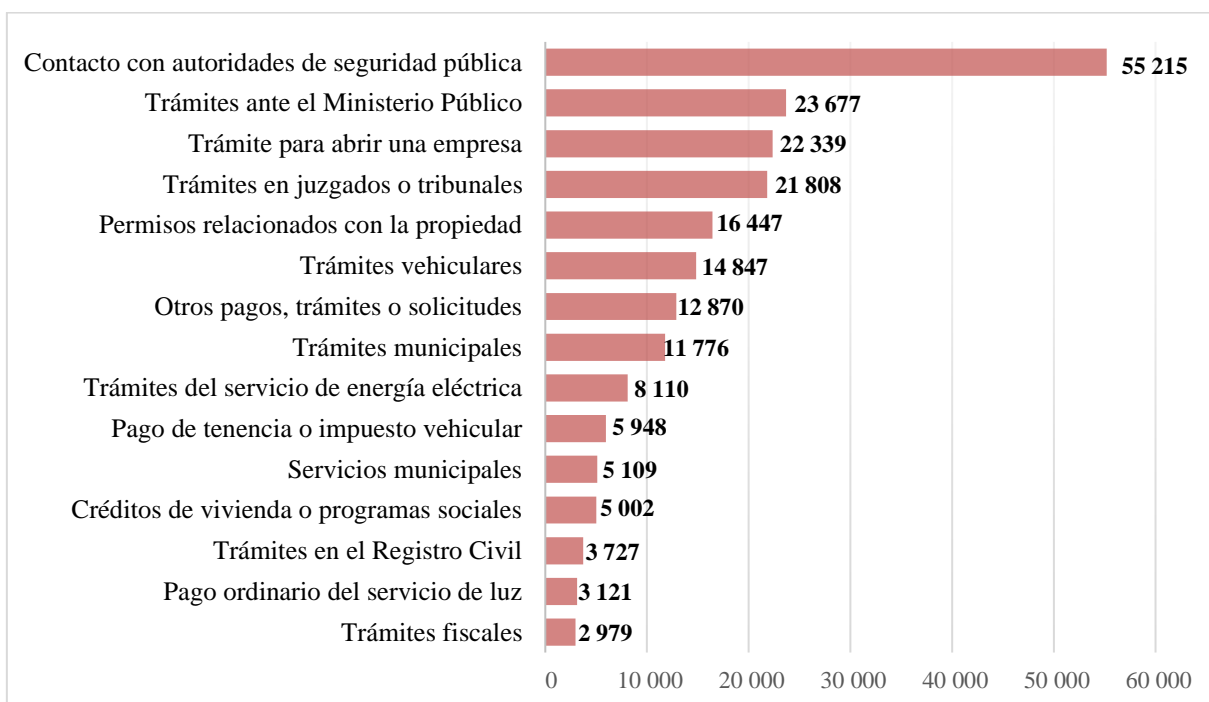
Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental. INEGI 2015.

En cuanto a los niveles de la gran y la pequeña corrupción, la ENCCL reveló que el 45.33% de los encuestados percibió que los altos mandos de la administración pública eran los más propensos a involucrarse en actos de corrupción, mientras que el 18.16% de los encuestados señaló a los niveles bajos como los más corruptos. Por su parte, los resultados de la ENCIG revelan que, por cada 100 000 habitantes, 47 603 usuarios creían o habían escuchado que la corrupción se había hecho presente en los trámites que habían realizado, según la encuesta de 2013. Esta cifra aumentó a 59 713 usuarios en la encuesta de 2015. Además, 12 080 usuarios, por cada 100 000 habitantes, experimentaron algún acto de corrupción en al menos uno de los trámites que realizaron, cantidad que ascendió a 12 590 usuarios en 2015. La tasa de actos corruptos para el tipo de contactos que llegó a tener la ciudadanía con las autoridades de seguridad pública fue la mayor: 55 215 usuarios por cada 100 000 habitantes en 2015 (Consultar Gráfica 3).

El trabajo de Arellano y Coronilla (2012, pp. 22-28), considera que en los actos corruptos en México intervienen varios tipos de actores que se apoyan para sostener una dinámica constante que supone normas informales y actos específicamente formulados para evitar ser observados y castigados. Estos autores formulan que la vida pública y privada de los mexicanos se compone

de una secuencia de actos, en la que la corrupción es una constante no sólo intencional sino bien organizada, que forma parte de las reglas formales e informales, de las costumbres y de los acuerdos de acción compartida y repetida entre múltiples actores. Así, en cada acto corrupto, existe siempre una víctima que recibe el daño patrimonial o moral.

Gráfica 3. Tasa de sobornos por trámites, pagos, solicitudes de servicios y contactos por cada 100 000 habitantes a nivel nacional, 2015



Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental. INEGI 2015.

Para ofrecer una idea del daño que ocasiona la corrupción para los hogares mexicanos, el Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno (INCBG)⁴, elaborado por la Organización Transparencia Mexicana en 2010, estimó que en promedio, cada soborno le costó a los hogares 165 pesos mexicanos (en el agregado, 32 mil millones de pesos aproximadamente). De acuerdo con la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH) de ese mismo año, esa cantidad representaba el 7.93% de los ingresos mensuales de los hogares cuyo ingreso corriente (promedio) mensual ascendía a los 2054.33 pesos mexicanos (Ver Tabla 1).

⁴ Este Índice registra la corrupción en servicios públicos ofrecidos por los tres niveles de gobierno, así como la afectación que reciben los hogares con dichos registros. El INCBG mide el nivel de corrupción de cada servicio con base en una escala que va de 0 a 100, entre menor sea su valor, menor es el nivel de corrupción del servicio.

Resulta pertinente comentar que estas estimaciones de los costos de la corrupción no consideran a los no pecuniarios pero que son de vital importancia para la gobernanza a nivel local. Este trabajo se concentra en estudiar precisamente uno de estos costos no pecuniarios: la satisfacción que los ciudadanos experimentan con los servicios públicos que los gobiernos locales proveen. La siguiente sección presenta la literatura existente sobre la relación entre la corrupción y la satisfacción con la provisión de los servicios públicos.

Tabla 1. Porcentaje que representó un soborno promedio en 2010 en hogares por decil por ingreso corriente total mensual

Decil	Ingreso corriente total promedio trimestral por hogar por deciles de hogares	Ingreso corriente total promedio mensual por hogar por deciles de hogares	Porcentaje del ingreso mensual que representa un soborno de \$165 pesos mexicanos
I	\$6 163.00	\$2 054.33	8.03%
II	\$10 846.00	\$3 615.33	4.56%
III	\$14 506.00	\$4 835.33	3.41%
IV	\$18 259.00	\$6 086.33	2.71%
V	\$22 279.00	\$7 426.33	2.22%
VI	\$27 010.00	\$9 003.33	1.83%
VII	\$33 098.00	\$11 032.67	1.50%
VIII	\$41 920.00	\$13 973.33	1.18%
IX	\$56 847.00	\$18 949.00	0.87%
X	\$118 428.00	\$39 476.00	0.41%

Fuente: Elaboración propia con datos de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares. INEGI 2010.

III.- Prediciendo los efectos de la corrupción sobre la satisfacción con la provisión de los servicios públicos: Las Hipótesis

Tal como menciono previamente, los ámbitos en que actúa la corrupción pública (política o administrativa) presenta dos niveles de acción que son: gran corrupción y pequeña corrupción; *grand y petty corruption* por sus términos en inglés (Mashali, 2012; Rose-Ackerman & Palifka, 2016; y Vargas-Hernández, 2009). La primera se desarrolla en mayor medida en las altas esferas del sistema político e incluye todas las acciones que pueden influir en la toma de decisiones políticas, leyes y regulaciones (Pedersen & Johannsen, 2006). La segunda se desarrolla en el ámbito administrativo o burocrático, pues sus acciones se anidan principalmente en la implementación y ejecución de las decisiones políticas que ya fueron tomadas; por ejemplo, ésta ocurre en la provisión de servicios públicos (Pedersen & Johannsen, 2006).

En otras palabras, en los actos de la gran corrupción, se observa que un pequeño número de actores poderosos desvían grandes sumas de dinero (Rose-Ackerman & Palifka, 2016) a través de grandes contratos, concesiones o pagos a legisladores para aprobar proyectos parlamentarios, por mencionar algunos ejemplos. En los actos de esta naturaleza suelen estar involucrados burócratas de alta jerarquía y grupos de interés del sector privado. Los actores de este nivel se caracterizan por repetir frecuentemente estas prácticas, pues los beneficios que obtienen exceden los costos que afrontan (Mashali, 2012).

La pequeña corrupción es más cercana a los ciudadanos ordinarios, incluso es más fácil para ellos observarla y experimentarla (Rose-Ackerman & Palifka, 2016). Los actos de corrupción de este nivel suelen ser transacciones individuales y sencillas en las que toman parte burócratas y ciudadanos, y en las que se involucran cantidades monetarias considerablemente menores a las intercambiadas en los actos de la gran corrupción, pero que de manera agregada pueden ser altamente costosas para la sociedad (Rose-Ackerman & Palifka, 2016). Por su parte, Pedersen y Johannsen (2006) señalan que la pequeña corrupción puede desarrollarse, a su vez, en dos facetas. La primera es la “corrupción día-a-día” y se caracteriza por el pago que un ciudadano realiza a un empleado público para acelerar la prestación de un servicio. La segunda es la “negligencia administrativa”, en la que los ciudadanos realizan un pago como condición final para obtener un servicio o bien público como los permisos, que de otra manera no conseguirían (Ver Tabla 2, para un resumen de estos argumentos).

Tabla 2. Niveles de acción de la corrupción de acuerdo a la categoría de los actores

Nivel de corrupción	Práctica	Adquirente	Proveedor
Pequeña corrupción	Corrupción día-a-día	Ciudadanos	Proveedores de servicios públicos individuales (personal de salud, policías, etc.)
	Negligencia administrativa	Actores económicos individuales (firmas, etc.)	Agencias de control público y licencias
Gran corrupción	Captura política del Estado	Actores económicos individuales y colectivos (grupos de interés, etc.)	Políticos individuales y colectivos (partidos políticos, etc.)

Fuente: Pedersen y Johannsen (2006) *Corruption: Commonality, Causes and Consequences in Fifteen Post-communist Countries*. (p. 318).

Encuentro en la literatura dos mecanismos causales que fundamentan el efecto de la corrupción sobre la satisfacción con los servicios públicos: 1) la eficiencia que se experimenta en la provisión de los servicios; y 2) la percepción de la calidad del servicio. De acuerdo con Arellano y Coronilla (2012), el aparato burocrático es el instrumento mediante el cual se garantiza el cumplimiento de las leyes en todo el cuerpo social, por lo que cualquier acto corrupto en ese ámbito produce una distorsión en el ejercicio de las funciones de gobierno. Así la corrupción se traduce en una barrera para el desarrollo político, económico y social, pues la eficiencia con la que se prestan los servicios públicos ya no es garantizada por un aparato administrativo que sea objetivo y eficiente (Andrews & Entwistle, 2014).

Mosher (como se citó en Andrews & Entwistle, 2013) expone que la esencia de la eficiencia radica en el óptimo diseño de soluciones técnicas para problemas sociales que el gobierno debe hacer frente. Si tenemos en mente que los recursos públicos son limitados, con un mayor grado de eficiencia se busca optimizar el uso de estos recursos públicos para la provisión de los servicios y productos que las organizaciones públicas brindan o gestionan (Andrews & Entwistle, 2013). Andrews y Entwistle (2014) señalan que las soluciones eficientes maximizan el producto, dada una dotación de insumos. Argumentan que la eficiencia puede maximizarse en cuatro momentos: 1) en la producción de bienes o servicios dada una cantidad de recursos; 2) en los criterios de equidad con los que los bienes o servicios son distribuidos a los usuarios;

3) en la asignación de bienes o servicios con la que la oferta y la demanda se igualan; y 4) en el balance en el consumo público actual y futuro de éstos⁵.

Maximización de la Eficiencia en la Producción

De acuerdo con Andrews y Entwistle (2013), la maximización de la eficiencia en la producción de un servicio o un bien en el sector público posee una alta complejidad organizacional. Para alcanzar eficiencia se debe responder a una lógica de mercado en el que en un contexto político y burocrático no necesariamente se impulsa su ejecución. A pesar de ello, la producción de bienes y servicios públicos debe ser maximizada en cantidad y en calidad. Para lograr este objetivo, es necesario aumentar el volumen de los servicios brindados, así como la velocidad y la calidad de su prestación. El estado debe decidir los estándares de calidad y la cantidad de los servicios y bienes públicos que son producidos. Además, el estado es el responsable de financiar el costo de su distribución (Andrews & Entwistle, 2013).

Si una parte de los recursos (tangibles o intangibles, de acuerdo a Moore como se citó en Andrews & Entwistle, 2013) son destinados a alguna práctica corrupta, no será posible maximizar la producción dado que una cantidad, tal vez importante de los recursos disponibles, se utilizan para estos fines en vez de que satisfagan enteramente a los usuarios. Como resultado, esta distorsión en la eficiencia de la prestación del servicio puede propiciar un nivel de producción inferior al que se hubiera logrado sin la presencia de corrupción. Si los usuarios sospechan que tal reducción en la provisión del servicio responde a este ilegal desvío de recursos, es muy probable que experimenten un menor grado de satisfacción con la prestación del servicio público (Andrews & Entwistle, 2013).

Por ejemplo, Vásquez y Trudeau (2011) encuentran que la satisfacción con el servicio de agua potable depende del número de horas en que los usuarios disponen de agua en sus hogares. Mayores lapsos de goce de este servicio incrementan la satisfacción con este servicio. Sin embargo, si los agentes económicos o los mismos funcionarios sobornan a los encargados de las licitaciones y concesiones con el propósito de favorecer a una determinada empresa (por

⁵ Este estudio evalúa las variables de satisfacción y de corrupción en un determinado momento (año 2013), por lo que no se desarrolla la faceta de la eficiencia dinámica, misma que toma en cuenta el consumo futuro de los bienes y servicios públicos producidos por parte de los ciudadanos.

ejemplo, para adquirir un proyecto a gran escala o para inflar presupuestos), estas prácticas disminuyen la eficiencia de la producción del servicio de agua al encarecer los recursos que se emplean (Plummer, 2008).

Adicionalmente, si los burócratas encargados del proyecto de construcción reciben sobornos para que los privados que fungen como constructores realicen fraudes, esto también podría terminar por reducir la eficiencia de la producción al dejar inconclusos los proyectos necesarios, inflar los costos de los recursos disponibles y generar retrasos en la producción (Plummer, 2008). Si los ciudadanos perciben estas ineficiencias y la corrupción imperante como posible causa, es posible que relacionen ambos eventos y la satisfacción con los servicios públicos caiga debido a este mecanismo.

Maximización de la Eficiencia en la Distribución de Servicios

La eficiencia en la distribución de servicios (o eficiencia social) de acuerdo con Andrews y Entwistle (2014), es definida como la distribución más eficiente y efectiva de los bienes y servicios públicos entre los que los necesitan en mayor medida. Los autores retoman el argumento de Abba Lerner (como se citó en Andrews & Entwistle, 2014) en el que desde una perspectiva normativa, el gobierno tiene el rol de asegurar que los servicios y bienes públicos se pongan al alcance de aquellos que más los necesitan. El concepto de la eficiencia social se encuentra estrechamente relacionado con el concepto de *justicia local*, expuesto por Jon Elster (1992/2014), el cual abarca la asignación de bienes, en la que los tomadores de decisiones influyen en la selección de los criterios para distribuir bienes escasos (o heterogéneos) entre receptores específicos.

Stone (2002) por su parte considera necesario establecer criterios que puedan identificar a los beneficiarios de acuerdo con sus necesidades. Por ejemplo, estos criterios pueden estar basados en indicadores de pobreza o edad (Andrews & Entwistle, 2013). Si estos criterios son establecidos cuidadosamente y el comportamiento de los trabajadores públicos está orientado al principio de equidad (tratar de manera igual a los iguales y desigual a los desiguales), la eficiencia en la distribución de los servicios aumentará. Los usuarios y no usuarios se mostrarán relativamente más satisfechos con los productos finales debido a que el proceso de prestación fue justo (Stone, 2002).

Cuando estos criterios son sustituidos por otros o relacionados con la corrupción, como lo es el pago de sobornos (Soreide y Rose-Ackerman, 2015), los recursos se desvían hacia otro grupo de la población de aquél al que los legítimos criterios habrían favorecido en un inicio, por lo que la posibilidad de alcanzar una equitativa distribución de los servicios disminuye. Adicionalmente, es posible que tal reducción en los recursos disponibles termine afectando a un grupo o sector de la sociedad en particular en vez de a todos los ciudadanos por igual. Esto podría terminar por reducir aún más la eficiencia en la distribución de servicios.

Por ejemplo, las personas con altos ingresos pueden sobornar para acceder a un proyecto de equipamiento o para acelerar la construcción de alguna obra. Inclusive, mediante este mecanismo, estos individuos podrían estar usurpando el lugar de las personas de escasos recursos, a las que sí les correspondería acceder a estos servicios (Plummer, 2008).

Maximización de la Eficiencia en la Asignación de Recursos

En cuanto a la eficiencia en la asignación de los recursos, Andrews y Entwistle (2013) explican que ésta se centra en determinar si los recursos o insumos utilizados en la producción de bienes o servicios públicos han logrado satisfacer a los usuarios dados los beneficios y costos que su provisión origina para ellos. Un posible criterio para definir la eficiencia en la asignación es evaluar si la satisfacción con los servicios proporcionados por el gobierno excede a las pérdidas en satisfacción por los impuestos que el gobierno recaudó para producirlos (Andrews & Entwistle, 2013).

De acuerdo con Andrews y Entwistle (2013 y 2014), existen tres maneras de incrementar la eficiencia en la asignación de recursos. La primera consiste en que los ciudadanos puedan tener voz en la planificación de los servicios que el gobierno provee. Así los ciudadanos pueden revelar sus necesidades y preferencias con respecto a los servicios que reciben y determinar si la provisión de los servicios toma en cuenta estas preferencias. La segunda sugiere que los ciudadanos puedan elegir entre más de una opción en la provisión de los servicios (la que más se acerca a sus preferencias y necesidades). La tercera recomienda que la imagen de la agencia gubernamental que brinda el servicio público sea confiable. En particular, la entidad pública tiene que convencer a la ciudadanía de que el personal de dicha organización realiza una labor óptima y que todos sus esfuerzos están orientados a conseguirlo.

La corrupción podría producir cambios en las características de los servicios que se proveen especialmente si está dirigida a reducir los costos de producción para que burócratas (o contratistas que producen el bien) se apropien ilegalmente de los montos a los que ascienden estas reducciones. Estos actos podrían no solo dañar la imagen de la agencia gubernamental a cargo, sino también la calidad de los servicios. La provisión afectada por la corrupción toma en cuenta relativamente menos las preferencias de los usuarios cada vez que disminuye la calidad de los servicios. Además, las interacciones entre trabajadores de gobierno o funcionarios y la sociedad pueden a su vez disminuir la confianza en la agencia gubernamental si los primeros solicitan sobornos a los usuarios a cambio de ofrecerles el bien o servicio, excluyendo a aquellos que no participan en los sobornos (Shleifer & Vishny, 1993; y Soreide & Rose-Ackerman, 2015).

Duffy y Ketchand (1998) argumentan que los usuarios emiten su grado de satisfacción luego de comparar las características que observan con las expectativas que tienen; entre mayor sea la diferencia, menor será el nivel de satisfacción final. Si los usuarios observan o perciben la presencia de actos de corrupción, es posible que la identifiquen como causa de la diferencia entre lo que obtienen y lo que esperan del servicio público, pues pueden sospechar que los bienes y servicios no son producidos de forma eficiente ni en las cantidades o con los costos correctos. La satisfacción podría disminuir y en este posible escenario tenderán a culpar a la corrupción por esta caída.

Por ejemplo, Server (1996) encuentra que tras la asignación de permisos de construcción de viviendas obtenidos a través de sobornos que dieron los agentes económicos a funcionarios de la capital de Bangladesh, se construyeron edificios en los que las normas de seguridad y calidad de servicios urbanos eran deplorables. Estos cambios modificaron el producto, el cual satisfizo menos a los usuarios tomando en cuenta que los estándares de seguridad y diseño disminuyeron notablemente.

Tomando en consideración estos argumentos ya expuestos, planteo mi primera hipótesis sobre el efecto de la corrupción sobre la satisfacción de los usuarios.

Hipótesis 1: La percepción de corrupción reduce la satisfacción con la provisión de los servicios públicos.

Los Efectos de la Corrupción por Modalidad (Grande o Pequeña)

Tal como menciono previamente, la corrupción en el sector público presenta dos niveles de acción: gran y pequeña corrupción. Sostengo en esta sección que la gran y la pequeña corrupción generan distintos impactos sobre la satisfacción con la provisión de servicios públicos, y estos dependen del tipo de servicio público que el gobierno local ofrece.

La literatura que existe sobre este tema identifica que los efectos de la gran corrupción podrían ser más relevantes en aquellos servicios intensivos en capital en los que se requiere un uso extensivo de tecnología, equipamiento y construcciones (Andrews & Entwistle, 2014; y OCDE, 2015) y en aquellos donde existe escasez en la provisión del producto (Plummer, 2008). La provisión de aquellos servicios donde se concentra una gran cantidad de recursos para construir o mejorar la capacidad instalada (que es necesaria para una óptima provisión del servicio). En particular, la gran corrupción puede ser recurrente cada vez que la agencia gubernamental estructura el presupuesto y gasta estos recursos. Dado que la gran corrupción tiende a desviar importantes cantidades de dinero, es probable que tal modalidad de corrupción termine por fortalecer la asociación que los usuarios puedan hacer entre la corrupción y una menor provisión del servicio. La pequeña corrupción, por los (relativamente) pequeños montos que involucra, es menos probable que produzca el mismo impacto sobre la satisfacción (esta afirmación se basa en la relevante diferencia que existe entre el monto promedio de un acto de gran corrupción versus el monto promedio asociado a un acto de pequeña corrupción).

Adicionalmente, si la gran corrupción es capaz de modificar la distribución de los servicios y si esta desviación excluye a determinados grupos, la satisfacción de por lo menos estos grupos con la provisión del servicio podría disminuir al no considerar justa la distribución del servicio. Nuevamente, debido a la menor magnitud de la desviación que produce un acto de la pequeña corrupción, resulta menos probable que ésta cause una caída menor en la satisfacción (que la gran corrupción).

Finalmente, en lo que concierne a la eficiencia en la asignación de los recursos, la gran corrupción podría modificar relativamente más la satisfacción debido a dos mecanismos causales. Primero, la gran corrupción podría elevar los montos que los usuarios pagan si ésta es recurrente e involucra montos importantes. Segundo, la gran corrupción podría reducir los

beneficios para los usuarios, en intensidad y extensión. En ambos casos, la satisfacción con la provisión de los servicios públicos puede disminuir al ampliarse la brecha entre lo que esperan los usuarios por las contribuciones pecuniarias que aportan y lo que finalmente reciben.

Por ejemplo, en el contexto de la provisión del servicio de agua, Plummer (2008) identificó que la corrupción ocurre durante las varias etapas de la planeación y la producción de este servicio: planificación y presupuesto; gestión; licitación y contratación; construcción; operación y mantenimiento; y pago por el servicio. Sin embargo, durante la planificación y la elaboración del presupuesto, las prácticas de la gran corrupción son más comunes. Si éstas se dan entre altos funcionarios, la corrupción afecta la asignación de recursos; por ejemplo, al desviar los fondos que debieron de usarse en la construcción de la red de suministro de agua hacia la construcción de una carretera cercana a la casa de un político (Plummer, 2008). Si los participantes son altos funcionarios y privados, los segundos sobornarán a los primeros para alterar la distribución de fondos de proyectos con alta inversión en capital y con ello construir redes de suministros de bajo costo y de mala calidad (Plummer, 2008). Es importante resaltar el papel que los medios de comunicación cumplen para que los actos de la gran corrupción se difundan (Lessing, 2015; y Weitzer & Tuch, 2005;). Sin esta información, los ciudadanos difícilmente podrán culpar a esta modalidad de corrupción por los problemas en el servicio.

Estos argumentos me llevan a proponer la segunda hipótesis sobre los efectos de la gran y pequeña corrupción sobre la satisfacción con los servicios públicos.

Hipótesis 2A: La gran corrupción es capaz de explicar con más éxito (que la pequeña corrupción) los cambios en la satisfacción con la provisión de los servicios públicos.

Sin embargo, estos argumentos no toman en cuenta dos posibles contextos en los que la pequeña corrupción puede ganar mayor importancia relativa para explicar los cambios en la satisfacción con la provisión de los bienes públicos. En primer lugar, si los actos de la pequeña corrupción son extremadamente frecuentes, una vez agregados podrían, al menos en teoría, superar a los efectos de la gran corrupción sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos. Una alta frecuencia en la ocurrencia de la pequeña corrupción podría producir pérdidas mayores en la eficiencia de producción, distribución y asignación que aquellas que la gran corrupción puede ocasionar. Aunque éstas no sean mayores en términos absoluto por el monto,

la frecuencia puede ser tan alta que la percepción de corrupción pueda aumentar considerablemente y la disminución en la satisfacción termine siendo mayor. Este efecto podría crecer considerablemente si los usuarios toman parte en los actos de corrupción. La eficiencia en la asignación de recursos podría verse severamente afectada cada vez que estos usuarios emplean recursos adicionales de sus presupuestos para poder recibir el servicio. Si estos gastos adicionales (a los impuestos que ya pagan) aumentan la brecha entre lo que esperan recibir por sus contribuciones y lo que aportan (impuesto más soborno), la satisfacción con los servicios públicos caerá aún más.

Ejemplos típicos incluyen los sobornos que se pagan a trabajadores públicos para tener acceso al servicio público con mayor prontitud (por ejemplo, el servicio de agua potable), evitar desconexiones e incluso encubrir tomas clandestinas (Plummer, 2008). En la etapa de contratación del servicio, éstas prácticas podrían proliferar hasta el punto de convertirse en requisito obligatorio. Otro ejemplo corresponde a los vínculos entre ciudadanos y policías. Silva Foné (como se citó en Sabet, 2013) encuentra que en el Estado de México, en cuanto los policías solicitaban un soborno a los ciudadanos, la satisfacción con la policía del estado declinaba. En otro estudio, Sabet sostiene que los ciudadanos que pagan un soborno del tipo de la corrupción día-a-día a la policía, posteriormente sienten inseguridad al pensar que la policía también podría recibir sobornos de criminales.

En suma, estos factores podrían hacer que los actos de la pequeña corrupción terminen con mayor poder explicativo (que la gran corrupción) para dar cuenta de las variaciones en la satisfacción con la provisión de los servicios públicos. Esta consideración me lleva a plantear mi segunda hipótesis (alternativa):

Hipótesis 2B: La pequeña corrupción es capaz de explicar con más éxito (que la gran corrupción) los cambios en la satisfacción con la provisión de los servicios públicos.

La siguiente sección evalúa de manera empírica la validez de estas hipótesis para cinco servicios públicos: alumbrado público, agua potable, parques y jardines, recolección de basura y policía.

IV.- Análisis empírico

Realizo la evaluación empírica de las hipótesis tomando en cuenta cinco servicios públicos distintos. Las variaciones en los servicios públicos evaluados aseguran que se consideren características que podrían modificar el impacto de la percepción de corrupción sobre la satisfacción con los servicios públicos. Tanto los servicios de agua potable y alumbrado público son intensivos en capital debido a la infraestructura que requieren (Andrews & Entwistle, 2014). La necesidad por grandes recursos hace que la gran corrupción pueda aparecer más frecuentemente y ejerce un efecto mayor sobre la satisfacción con estos servicios públicos (OCDE, 2015). Asimismo, se puede encontrar variabilidad suficiente en el grado de escasez que existe en la provisión de estos servicios. Por ejemplo, la distribución de agua, el número de policías y la recolección de basura suele ser relativamente desigual y se produce cierta escasez en algunos municipios (Damian, 2010). Por otro lado, incluyo servicios públicos como el de agua y el de la policía, en los que el contacto frecuente entre burócratas u oficiales de la policía y los ciudadanos puede propiciar el crecimiento de la pequeña corrupción (Weitzer & Tuch, 2005).

En el caso del servicio de la policía, tengo una consideración adicional en el caso mexicano. Los ciudadanos podrían valorar el servicio de la policía mexicana de acuerdo con los presuntos vínculos que existen entre esta institución y el crimen organizado (Bailey & Taylor, 2009; Rose-Ackerman & Palifka, 2016; y Scott como se citó en Lessing, 2015); más precisamente con los cárteles que trafican sustancias ilegales. Si esta relación es percibida por los ciudadanos, será considerada como una desviación del cumplimiento de su esencia normativa: mantener el orden público, hacer cumplir la ley y proteger a la población en general (Roebuck & Barker, 1974). Ciertamente, este tipo de vínculo entre la policía y los cárteles de la droga podría relacionarse con la gran corrupción cada vez que importantes cantidades de dinero podrían verse involucrados con mayor frecuencia.

Para cuantificar el grado de satisfacción con los servicios públicos (variable dependiente), la percepción de la gran o pequeña corrupción (variables independientes clave), y las variables de control utilizo datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) del

año 2013⁶. Ésta es la primera encuesta que ofrece esta información para el contexto mexicano. La muestra de esta encuesta se compone de 33 000 viviendas⁷ con 28 960 encuestados⁸ para el año 2013,⁹ lo que me permite adquirir representatividad nacional y estatal.

Para medir el grado de satisfacción, la variable dependiente, la encuesta utiliza una medición ordinal basada en 6 niveles donde las respuestas pueden adoptar valores desde 1 (muy insatisfecho) hasta 6 (muy satisfecho). Para evaluar el nivel de satisfacción con cada servicio público, la encuesta cuenta con cinco preguntas que evalúan los niveles de satisfacción que los ciudadanos reportan con cada servicio público (alumbrado público, agua, parques y jardines, recolección de basura y policías). Debido a la configuración ordinal de la variable dependiente, utilizo un modelo ordinal logístico para estimar el impacto marginal de las variables independientes sobre la variable que mide el grado de satisfacción.

Sobre la medición de la percepción de la corrupción (grande o pequeña), Casar (2015/2016) sostiene que las encuestas son capaces de proveer información efectiva acerca de las percepciones que se tienen sobre la extensión y frecuencia de los actos corruptos, así como de las actitudes y valores frente a los mismos. Las mediciones más frecuentes de la corrupción son las que se refieren a su percepción. Si bien esta modalidad presenta una carga alta de subjetividad, ésta es capaz de ayudar a entender la dinámica de las prácticas corruptas en un contexto determinado (Castillo & Guerrero, 2003), e incluso permite analizar su evolución (Casar, 2015/2016).

Las variables independientes claves que miden el grado de percepción de la corrupción en la provisión de los servicios públicos seleccionados son tres. En primer lugar, incluyo dos variables que miden directamente la percepción de corrupción, diferenciando entre pequeña y grande. Estas variables ofrecen información sobre el grado de la percepción de los encuestados sobre la frecuencia con la que ocurren actos de corrupción en la presidencia municipal y en la burocracia en trámites, servicios o pagos. En segundo lugar, estimo el efecto de las experiencias previas

⁶ Esta encuesta ofrece información desde el año 2011, cuyos datos se han excluido de este análisis debido a que la cobertura temática no contempla la satisfacción con los servicios públicos urbanos.

⁷ Viviendas en localidades de 100 mil habitantes

⁸ Personas de 18 años y más que residen en ciudades de al menos 100,000 habitantes.

⁹ Consultar: Instituto Nacional de Estadística y Geografía, *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental. Presentación*. Recuperado el 10 de abril de 2017 en: <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/encig/2015/default.html>.

con la corrupción (exclusivamente las relacionadas con la pequeña corrupción para los servicios de agua potable y policía, dada su disponibilidad en la encuesta) sobre la satisfacción con estos servicios. Estas preguntas indagan si se solicitó algún soborno al ciudadano en los pagos por el servicio de agua y si tuvieron contacto con algún policía corrupto. Ciertamente, las personas que han enfrentado experiencias directas con la corrupción podrían ser más sensibles a los efectos de ésta sobre la satisfacción con el servicio. Por su parte, los cinco modelos cuentan con un grupo de variables de control que toman en cuenta características individuales tales como género, edad, nivel de educación y ocupación.¹⁰

Resultados

Los resultados ofrecen apoyo robusto a la primera hipótesis de este estudio. Tal como lo muestra la Tabla de resultados 1, los niveles de corrupción, pequeña o grande reducen los niveles de satisfacción con cada uno de los servicios urbanos que el municipio provee. Muestro en esta tabla dos especificaciones para cada una de las variables dependientes que miden el grado de satisfacción con un servicio público en particular. Mientras la primera especificación de cada par evalúa el efecto de la pequeña corrupción, la segunda lo hace con el de la gran corrupción. En todos los casos, independientemente del servicio público en cuestión, las percepciones de la gran y/o la pequeña corrupción reducen la satisfacción con los servicios urbanos. Todos estos impactos marginales son estadísticamente significativos y robustos.

La Tabla de resultados 1 también revela que aquellas especificaciones que estiman el impacto de la gran corrupción sobre la satisfacción con los cinco servicios públicos logran explicar relativamente más las variaciones en la variable dependiente. En los cinco modelos el Pseudo R-cuadrado de la segunda especificación excede con sustancial diferencia a los Pseudo R-cuadrado de la primera especificación. Estos hallazgos apoyan la validez de la hipótesis 2A: la gran corrupción es capaz de explicar más exitosamente los cambios en la satisfacción con la provisión de los servicios públicos que la pequeña corrupción.

¹⁰ Para consultar con mayor detalle las variables usadas en este análisis empírico, revisar el Apéndice 2, así como el Apéndice 3 que contiene el resumen estadístico de éstas.

Tabla de resultados 1.
Explicando la satisfacción con los servicios públicos, 2013

Variables independientes	Modelo I		Modelo II		Modelo III		Modelo IV		Modelo V	
	VD: Satisfacción con el alumbrado público	Especificación 2	VD: Satisfacción con el agua potable	Especificación 2	VD: Satisfacción con los parques y jardines	Especificación 2	VD: Satisfacción con la recolección de basura	Especificación 2	VD: Satisfacción con la policía	Especificación 2
	Especificación 1	Especificación 2	Especificación 1	Especificación 2	Especificación 1	Especificación 2	Especificación 1	Especificación 2	Especificación 1	Especificación 2
Percepción de pequeña corrupción	-0.33*** (0.02)	—	-0.31*** (0.01)	—	-0.34*** (0.02)	—	-0.30*** (0.02)	—	-0.42*** (0.02)	—
Percepción de gran corrupción	—	-0.31** (0.01)	—	-0.26*** (0.02)	—	-0.34*** (0.02)	—	-0.25*** (0.01)	—	-0.53*** (0.01)
Género (femenino)	-0.13*** (0.02)	-0.13*** (0.02)	-0.05** (0.03)	-0.03 (0.02)	-1.37*** (0.02)	-0.08*** (0.02)	0.03 (0.03)	0.02 (0.02)	-0.06* (0.02)	-0.04 (0.02)
Edad	0.01*** (0.00)	0.01*** (0.00)	0.00 (0.00)	0.00** (0.00)	0.00 (0.00)	0.00** (0.00)	0.01*** (0.00)	0.01*** (0.00)	0.00 (0.00)	0.00*** (0.00)
Nivel de educación	-0.01 (0.00)	0.00 (0.00)	0.00 (0.00)	0.01** (0.00)	0.01*** (0.00)	0.02*** (0.00)	0.01 (0.00)	0.01*** (0.00)	0.00 (0.00)	0.02** (0.00)*
Ocupación	-0.08 (0.03)	-0.03 (0.02)	-0.03 (0.03)	-0.01 (0.02)	-0.06 (0.03)	-0.02 (0.02)	-0.05* (0.03)	-0.04 (0.02)	-0.07*** (0.03)	-0.04 (0.02)
Cut 1	-1.90	-2.30	-2.69	-2.94	-2.25	-2.59	-2.56	-2.89	-1.58	-2.29
Cut 2	-1.04	-1.47	-1.94	-2.23	-1.53	-1.90	-1.91	-2.27	-0.91	-1.65
Cut 3	-0.40	-0.84	-1.34	-1.63	-0.95	-1.33	-1.42	-1.80	-0.34	-1.08
Cut 4	0.55	0.11	-0.44	-0.73	-0.04	-0.43	-0.65	-1.05	0.63	-0.08
Cut 5	2.35	1.91	1.58	1.30	1.85	1.44	1.21	0.81	2.56	1.86
Número de Observaciones	21535	26076	21448	25947	21163	25619	21529	26041	21382	25917
Pseudo R ²	0.0044	0.0071	0.0025	0.0044	0.0030	0.0073	0.0045	0.0057	0.0045	0.0172
Número de Observaciones+	20039	20039	19954	19954	19738	19738	20030	20030	19943	19443
Pseudo R ² ++	0.0038	0.0071	0.0022	0.0041	0.0027	0.0072	0.0040	0.0055	0.0040	0.0167
Log likelihood	-36814.4	-44511.9	-33475.2	-40430.1	-35046.8	-42500.1	-31142.7	-37171.0	-36366.0	-43438.5

*** Estadísticamente significativo al 1%; ** estadísticamente significativo al 5%; * estadísticamente significativo al 10%

+ Número de Observaciones cuando las personas entrevistadas son exactamente las mismas

++ Pseudo R² cuando las personas entrevistadas son exactamente las mismas

Aunque las variables son las mismas para cada par de especificaciones, lo que hace posible la comparación de los Pseudos R-cuadrados, los individuos encuestados no son estrictamente los mismos. Procedo a solucionar esta limitación utilizando solo a los individuos que contestaron todas las preguntas utilizadas en ambas regresiones. La Tabla de resultados 1 muestra en las últimas filas los resultados de los Pseudos R-cuadrados cuando las personas encuestadas son exactamente las mismas en cada par de especificaciones. Los resultados se mantienen. La medida de la gran corrupción resulta nuevamente más exitosa para poder explicar variaciones en la satisfacción con los servicios públicos.

En las Tablas de resultados 2 y 3, presento la otra medida de la corrupción: la experiencia previa con la pequeña corrupción. Esta variable evalúa si se solicitó a los ciudadanos sobornos en el caso del servicio de agua potable o si los ciudadanos tuvieron contacto con algún policía que implicó un soborno. Se encontró que los contactos que tuvieron los ciudadanos con burócratas del servicio del agua en los que solicitaron sobornos redujeron la satisfacción con este servicio público, de acuerdo con lo esperado.

Tabla de resultados 2. Explicando la satisfacción con el servicio de agua potable

Variables independientes	VD: Satisfacción con el Servicio de Agua Potable en 2013	
	Especificación 1	Especificación 2
Percepción de pequeña corrupción: Pago ordinario del agua en el que se solicitó soborno al ciudadano	-0.89*** (0.25)	—
Percepción de gran corrupción	—	-0.26*** (0.02)
Edad	-0.01** (0.004)	-0.03 (0.02)
Género (femenino)	-0.26** (0.12)	0.00** (0.00)
Nivel de educación	0.03 (0.02)	0.01** (0.00)
Ocupación	0.12 (0.13)	-0.01 (0.02)
Cut 1	-2.68	-2.94
Cut 2	-1.84	-2.23
Cut 3	-1.20	-1.63
Cut 4	-.22	-0.73
Cut 5	1.73	1.30
Número de Observaciones	1070	25947
Pseudo R	0.0090	0.0044
Log likelihood	-1727.1	-40430.1
Número de Observaciones+	1032	1032
Pseudo R ² ++	0.0092	0.0112

*** estadísticamente significativo al 1%; ** estadísticamente significativo al 5%; * estadísticamente significativo al 10%

+ Número de Observaciones cuando las personas entrevistadas son exactamente las mismas

++ Pseudo R² cuando las personas entrevistadas son exactamente las mismas

Sin embargo, el impacto de los contactos con policías corruptos que solicitan sobornos a los ciudadanos no produce el mismo resultado; en efecto, éste aparece como un resultado anómalo e inesperado (el coeficiente es positivo y no es estadísticamente significativo). ¿Es quizás una práctica tan generalizada y tal vez conveniente para los ciudadanos que no disminuye su satisfacción con el servicio de la seguridad? ¿Esto apoya la existencia de una corrupción institucionalizada para los servicios de seguridad? Ciertamente, se requiere de nuevas investigaciones que profundicen el estudio de este hallazgo.

Tabla de resultados 3. Explicando la satisfacción con el servicio de policía

Variables independientes	VD: Satisfacción con el Servicio de Policía en 2013	
	Especificación 1	Especificación 2
Percepción de pequeña corrupción: Contacto con policías corruptos	0.09 (0.18)	—
Percepción de gran corrupción	—	-0.53*** (0.01)
Edad	-0.01 (0.004)	-0.04 (0.02)
Género (femenino)	-0.28** (0.12)	0.00*** (0.00)
Nivel de educación	0.04* (0.02)	0.02** (0.00)*
Ocupación	-0.17 (0.13)	-0.04 (0.02)
Cut 1	-1.07	-2.29
Cut 2	-0.42	-1.65
Cut 3	0.22	-1.08
Cut 4	1.43	-0.08
Cut 5	3.73	1.86
Número de Observaciones	1175	19943
Pseudo R	0.003	0.0167
Log likelihood	-1918.25	-43438.5
Número de Observaciones+	1129	1129
Pseudo R ² ++	0.003	0.012

*** estadísticamente significativo al 1%; ** estadísticamente significativo al 5%; * estadísticamente significativo al 10%

+ Número de Observaciones cuando las personas entrevistadas son exactamente las mismas

++ Pseudo R² cuando las personas entrevistadas son exactamente las mismas

V.- Conclusiones

La corrupción pública se ha arraigado en México profundamente, tal como lo demuestran las cifras mostradas en esta tesina. En general, los altos niveles de corrupción en la administración pública local disminuyen la satisfacción con todos los servicios públicos analizados en este estudio (alumbrado público, agua potable, parques y jardines, recolección de basura y policía) y que son provistos por los gobiernos locales (municipales). La percepción de la gran corrupción resulta la más dañina cuando explicamos las caídas en la satisfacción con los servicios públicos.

Este trabajo muestra otro de los daños que produce la corrupción (el cual no es estrictamente pecuniario) y que por lo regular no ha sido objeto de estudio: mayor insatisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos que los gobiernos locales proveen. Mayor insatisfacción podría producir evaluaciones más críticas sobre los gobiernos locales, las organizaciones partidarias locales y hasta quizás la democracia como sistema político. Futuras investigaciones podrían examinar el impacto de la corrupción sobre la satisfacción con otras instituciones en México a nivel nacional y subnacional. Un mecanismo causal de efectos desfavorables sobre la satisfacción con estas instituciones o la democracia sería precisamente lo que mi estudio encuentra: una menor satisfacción con la provisión de los servicios públicos.

Preocupa aún más, sin embargo, los resultados sobre el impacto de la pequeña corrupción sobre la satisfacción con la policía mexicana. En particular, mi análisis indica que los sobornos a los policías que los ciudadanos pagan no llevan a una evaluación más desfavorable de la policía. Independientemente de las razones que llevan a semejante resultado, se requiere de una intervención gubernamental para lograr que estas prácticas se extingan. Ni los ofertantes ni los demandantes de este tipo de soborno parecen estar especialmente interesados en detener estos actos que parecen haberse convertido en una dinámica social institucionalizada. La policía en general es percibida como una industria de sobornos en la que al parecer tanto los individuos y policías obtienen beneficios gracias al soborno (la diferencia entre la multa y el soborno para los infractores y el monto del soborno para los policías). Este tipo de corrupción podría resultar más difícil de eliminar ya que a

diferencia de las otras modalidades de corrupción, donde al menos los usuarios manifiestan menor satisfacción debido a la corrupción, en ésta, todos los actores que toman parte de los actos corruptos no parecen manifestar inconformidad. Sin embargo, dicha tolerancia empieza a desaparecer cuando los ciudadanos perciben que la policía, institución encargada de garantizar la seguridad pública, está vinculada con el crimen organizado. La distinción que establezco entre la gran y la pequeña corrupción ayuda a distinguir por qué la corrupción produce efectos distintos. Esta distinción sugiere que la corrupción es un fenómeno complejo y que tiene varias modalidades; y cada una de éstas genera costos distintos para la sociedad.

Si bien erradicar la corrupción por completo en México se vuelve una tarea muy poco factible, una estrategia que controle y disminuya gradualmente las múltiples dimensiones se hace necesaria. Estas medidas requieren replantearse los incentivos que emplea cada agencia gubernamental. Es importante que este sistema de incentivos sea dinámico y se enfoque en prevenir futuros actos corruptos de funcionarios que al día de hoy no son corruptos, pero que al existir una dinámica institucionalizada tarde o temprano terminarán formando parte de las redes de corrupción.

Es necesario realizar entonces modificaciones a los manuales, reglamentos y reglas informales que moldean los incentivos que los burócratas enfrentan, para que éstos decidan ya no incurrir en actos corruptos. Incrementar sensiblemente la probabilidad de que los actos corruptos sean detectados y los costos para los burócratas cuando sean identificados cometiendo actos corruptos debería ayudar a lograr este objetivo. Finalmente, también se requiere intensificar la medición nacional del fenómeno de la corrupción pública en México con el propósito de monitorear su desarrollo y los resultados que las estrategias encargadas de su control han tenido.

Apéndice 1.- Índice de Percepción de Corrupción, Cifras históricas

Tabla 1. Índice de Percepción de Corrupción (IPC) Histórico

PAÍS/AÑO	PUNTAJE																					
	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995
México	30	35	35	34	34	30	31	33	36	35	33	35	36	36	36	37	33	34	33	26.6	33	31.8
Argentina	36	32	34	34	32	27	29	29	29	29	29	28	25	25	28	35	35	30	30	28.1	34.1	52.4
Ecuador	31	32	33	35	32	27	25	22	20	21	23	25	24	22	22	23	26	24	23	—	—	—
República Dominicana	31	33	32	29	32	26	30	30	30	30	28	30	29	33	35	31	—	—	—	—	—	—
Guatemala	28	28	32	29	33	27	32	34	31	28	26	25	22	24	25	29	—	32	31	—	—	—
Guyana	34	29	30	27	28	25	27	26	26	26	25	25	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
Honduras	30	31	29	26	28	26	24	25	26	25	25	26	23	23	27	27	—	18	17	—	—	—
Nicaragua	26	27	28	28	29	25	25	25	25	26	26	26	27	26	25	24	—	31	30	—	—	—
Paraguay	30	27	24	24	25	22	22	21	24	24	26	21	19	16	17	—	—	20	15	—	—	—
Haití	20	17	19	19	19	18	22	18	14	16	18	18	15	15	22	—	—	—	—	—	—	—
Venezuela	17	17	19	20	19	19	20	16	19	20	23	23	23	24	25	28	27	26	23	27.7	25	26.6
Bolivia	33	34	35	34	34	28	28	27	30	29	27	25	22	23	22	20	27	25	28	20.5	34	—
Jamaica	39	41	38	38	38	33	33	30	31	34	37	36	33	38	40	—	—	38	38	—	—	—
Perú	35	36	38	38	38	34	35	37	36	33	33	35	35	37	40	41	44	45	45	—	—	—
Brasil	40	38	43	42	43	38	37	37	35	35	33	37	39	39	40	40	39	41	40	35.6	29.6	27
Panamá	38	39	37	35	38	33	36	34	34	32	31	35	37	34	30	37	—	—	—	—	—	—
Belice	—	—	—	—	—	—	—	—	29	30	35	37	38	45	—	—	—	—	—	—	—	—
Colombia	37	37	37	—	36	34	35	37	38	38	39	40	38	37	36	38	32	29	22	22.3	27.3	24.4
Trinidad y Tobago	35	39	38	38	39	32	36	36	36	34	32	38	42	46	49	53	—	—	—	—	—	—
El Salvador	36	39	34	38	38	34	36	34	39	40	40	42	42	37	34	36	41	39	36	—	—	—

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados del Índice de Percepción de Corrupción. Transparencia internacional 1995-2016.

Apéndice 2.- Descripción de las variables dependientes e independientes

Tabla 1. Variables dependientes: Satisfacción con los servicios públicos

Variable dependiente	Pregunta ENCIG 2013	Respuesta	Valor
Satisfacción con el servicio de alumbrado público	Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de alumbrado público, ¿qué tan satisfecho está?	"Muy satisfecho"	6
		"Satisfecho"	5
		"Algo satisfecho"	4
		"Algo insatisfecho"	3
		"Insatisfecho"	2
		"Muy insatisfecho"	1
Satisfacción con el servicio de agua potable	Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de agua potable, ¿qué tan satisfecho está?	"Muy satisfecho"	6
		"Satisfecho"	5
		"Algo satisfecho"	4
		"Algo insatisfecho"	3
		"Insatisfecho"	2
		"Muy insatisfecho"	1
Satisfacción con el servicio de parques y jardines	Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de los parques y jardines, ¿qué tan satisfecho está?	"Muy satisfecho"	6
		"Satisfecho"	5
		"Algo satisfecho"	4
		"Algo insatisfecho"	3
		"Insatisfecho"	2
		"Muy insatisfecho"	1
Satisfacción con el servicio de recolección de basura	Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de recolección de basura, ¿qué tan satisfecho está?	"Muy satisfecho"	6
		"Satisfecho"	5
		"Algo satisfecho"	4
		"Algo insatisfecho"	3
		"Insatisfecho"	2
		"Muy insatisfecho"	1
Satisfacción con el servicio de policía	Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de seguridad proporcionado por la policía ¿qué tan satisfecho está?	"Muy satisfecho"	6
		"Satisfecho"	5
		"Algo satisfecho"	4
		"Algo insatisfecho"	3
		"Insatisfecho"	2
		"Muy insatisfecho"	1

Tabla 2. Variables dependientes clave. Percepción y experiencias de corrupción

Variable independiente	Pregunta ENCIG 2013	Respuesta	Valor
Percepción de pequeña corrupción	¿Usted cree o ha escuchado que en alguno de los trámites, servicios o pagos que refirió, los empleados del gobierno en ocasiones reciben dinero, regalos o favores por parte de los ciudadanos?	"Sí"	1
		"No"	0
Percepción de gran corrupción	En su opinión, ¿con qué frecuencia cree que ocurren prácticas de corrupción en presidencias municipales de su estado?	"Muy frecuente"	4
		"Frecuente"	3
		"Poco frecuente"	2
		"Nunca"	1
Percepción de pequeña corrupción: Pago ordinario del agua en el que se solicitó soborno al ciudadano	¿En cuál de los trámites o servicios que usted hizo se suscitaron las anteriores circunstancias?	"Sí"	1
		"No"	0
Percepción de pequeña corrupción: contacto con policías corruptos	¿En cuál de los trámites o servicios que usted hizo se suscitaron las anteriores circunstancias?	"Sí"	1
		"No"	0

Tabla 3. Variables independientes. Características sociodemográficas

Variable independiente	Pregunta ENCIG 2013	Respuesta	Valor
Género (femenino)	Es hombre/ Es mujer	"Mujer"	1
		"Hombre"	0
Edad	¿Cuántos años cumplidos tiene?	"Noventa y ocho años"	98
		"Seis años"	6
Nivel de educación	¿Hasta qué año o grado aprobó en la escuela?	"Maestría o doctorado"	9
		"Licenciatura o profesional"	8
		"Carrera técnica con preparatoria terminada "	7
		"Preparatoria o bachillerato"	6
		"Normal básica"	5
		"Carrera técnica con secundaria terminada"	4
		"Secundaria"	3
		"Primaria"	2
		"Preescolar"	1
Ocupación	¿La semana pasada trabajó?	"Trabajador"	1
		"No trabajador"	0

Apéndice 3.- Resumen estadístico de las variables dependientes e independientes

Tabla 1. Resumen estadístico de variables dependientes

Variable dependiente	Valor mínimo	Valor máximo	Promedio	Desviación estándar
Satisfacción con el servicio de alumbrado público	3.67	1.56	1	6
Satisfacción con el servicio de agua potable	4.27	1.42	1	6
Satisfacción con el servicio de parques y jardines	3.93	1.55	1	6
Satisfacción con el servicio de recolección de basura	4.66	1.38	1	6
Satisfacción con el servicio de policía	3.34	1.63	1	6

Tabla 2. Resumen estadístico de variables independientes

Variable independiente	Valor mínimo	Valor máximo	Promedio	Desviación estándar
Percepción de pequeña corrupción	0.49	0.50	0	1
Percepción de gran corrupción	2.09	0.82	0	3
Percepción de pequeña corrupción: Pago ordinario del agua en el que se solicitó soborno al ciudadano	0.06	0.23	0	1
Percepción de pequeña corrupción: contacto con policías corruptos	0.90	0.30	0	1
Género (femenino)	0.55	0.50	0	1
Edad	42.82	16.85	6	98
Nivel de educación	4.63	2.57	1	6
Ocupación	0.60	0.49	0	1

Bibliografía

Andrews, R., & Entwistle, T. (2013). Four Faces of Public Service Efficiency: What, how, when and for whom to produce. *Public Management Review*, 15(2), 246-264. doi: 10.1080/14719037.2012.725760

Andrews, R., & Entwistle, T. (2014). Public service efficiency: Reframing the debate. Oxon, OX: Routledge.

Bailey, J., & Taylor, M. M. (2009). Evade, corrupt, or confront? Organized crime and the state in Brazil and Mexico. *Journal of Politics in Latin America*, 1(2), 3-29. Recuperado de: <https://journals.sub.uni-hamburg.de/giga/jpla/article/view/38/38>

Casar, M. A. (2016). México: Anatomía de la corrupción. 2ª edición, corregida y aumentada (2ª ed.). Recuperado de: https://contralacorrupcion.mx/anatomiadigital/content/Anatomia_de_la_corrupcion.pdf (Trabajo original publicado en 2015).

Castillo del, A., & Guerrero, M. (2003). Percepciones de la corrupción en la ciudad de México ¿Predisposición al acto corrupto?, Documento de trabajo (núm. 134), Centro de Investigación y Docencia Económicas. Recuperado de: <http://culturadelalegalidad.org.mx/recursos/Contenidos/Estudiosacadmicosyestadsticos/documentos/Percepciones%20de%20la%20corrupcion%20en%20la%20ciudad%20de%20Mexico-corrupcion.pdf>

Coronilla, R., & Arellano, D. (2012). La corrupción institucionalizada en México: Un ensayo sobre los límites de los instrumentos clásicos para combatirla. El caso de las auditorías. En Arellano, D. (Ed): ¿Podemos reducir la corrupción en México? Límites y posibilidades de los instrumentos a nuestro alcance (pp. 17-47). Distrito Federal, México: Coyuntura y ensayo, Centro de Investigación y Docencia Económicas.

Damián, A. (2010). La pobreza en México y en sus principales ciudades. Garza, G., y Schteingart, M. (Coords.) Nuevos procesos y modelos del desarrollo urbano y regional en México (pp. 213-258). Distrito Federal, México: El Colegio de México.

Duffy, J., A. M., & Ketchand, A. A. (1998). Examining the role of service quality in overall service satisfaction. *Journal of Managerial Issues*, 10(2), 240-255. Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/40604195>

Elster, J. (2014). Justicia local: De qué modo las instituciones distribuyen bienes escasos y cargas necesarias (Trad. Alterman E.). México: Gedisa. (Trabajo original publicado en 1992).

Lessing, B. (2015). Logics of Violence in Criminal War. *Journal of Conflict Resolution*, Vol 59, Issue 8, 1486 – 1516. doi: 10.1177/0022002715587100

Mashali, B. (2012). Analyzing the relationship between perceived grand corruption and petty corruption in developing countries: case study of Iran. *International Review of Administrative Sciences*, 78(4), 775-787. doi: 10.1177/0020852312455991

McDevitt, A (2015). The State of Corruption: Armenia, Azerbaijan, Georgia, Moldova and Ukraine. Recuperado del sitio de Internet Transparency International: http://www.transparency.org/whatwedo/publication/the_state_of_corruption_armenia_azerbaijan_georgia_moldova_and_ukraine

México. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2013). Resultados de la segunda Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) [Archivos de datos y libro de códigos]. Recuperado el 12 de abril de 2017 de: <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/encig/2015/>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2015). Consequences of Corruption at the Sector Level and Implications for Economic Growth and Development, Paris, Francia: OCDE Publishing. doi: 10.1787/9789264230781-en

Park, H., & Blenkinsopp, J. (2011). The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction. *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), 254-274. doi: 10.1177/0020852311399230

Pedersen, K. H., & Johannsen, L. (2006). Corruption: Commonality, Causes and Consequences in Fifteen Post-communist Countries. En Rosenbaum, A., & Nemeč, J. (Eds): *Democratic Governance in the Central and Eastern European Countries: Challenges and Responses for the XXI Century* (pp.311-336). Moscú, Rusia: NISPAcee.

Pérez, P. (2013). La urbanización y la política de los servicios urbanos en América Latina. *Andamios*, 10(22), 45-67. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632013000200004

Plummer, J. (2008). Water and corruption: a destructive partnership. Global Corruption Report 2008. Recuperado de: http://www.wasser-in-buergerhand.de/untersuchungen/Transpar_Int_2008_1_Introducing_water_and_corruption.pdf

Roebuck, J. B., & Barker, T. (1974). A typology of police corruption. *Social problems*, 21(3), 423-437. doi: 10.1525/sp.1974.21.3.03a00100

Rose-Ackerman, S., & Palifka, B. J. (2016). Corruption and government: Causes, consequences, and reform (2^a ed.). Nueva York, N.Y.: Cambridge university press.

Sabet, D. M. (2013). Corruption or insecurity? Understanding dissatisfaction with Mexico's police. *Latin American Politics and Society*, 55(1), 22-45. doi: 10.1111/j.1548-2456.2012.00182.x

Server, O. B. (1996). Corruption: A major problem for urban management. Some evidence from Indonesia. *Habitat International*, 20(1), 23-41. doi: 10.1016/0197-3975(95)00032-1

Shleifer, A., & Vishny, R. W. (1993). Corruption. *The Quarterly Journal of Economics*, 108(3), 599-617. Recuperado de: <https://scholar.harvard.edu/shleifer/publications/corruption>

Soreide, T., & Rose-Ackerman, S., (2015). Corruption in State Administration. *Yale Law y Economics Research Paper No. 529*. Recuperado de: <https://ssrn.com/abstract=2639141>

Stålgren, P. (2006). Corruption in the water sector: Causes, consequences and potential reform. Documento de trabajo, Swedish Water House Policy Brief (4). Recuperado de: <http://dlc.dlib.indiana.edu/dlc/handle/10535/5135>

Stone, D. (2002). *Policy paradox: The art of political decision making* (Rev.ed.). New York, NY: Norton.

Transparency International. (2016). *Corruption Perceptions Index 2016* [Datos]. Recuperado el 12 de abril de 2017 de: <https://www.transparency.org/country/>

Transparency International. (2013). *Global Corruption Barometer 2013: National Results* [Datos]. Recuperado el 12 de abril de 2017 de: <http://www.transparency.org/gcb2013/country/?country=mexico>

Transparencia Mexicana. (2011). *Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno* (Informe ejecutivo 2010) Recuperado del sitio de Internet Transparencia Mexicana: <http://www.tm.org.mx/wp-content/uploads/2013/05/01-INCBG-2010-Informe-Ejecutivo1.pdf>

Universidad Nacional Autónoma de México (2014). La corrupción en México: percepción, prácticas y sentido ético. Encuesta Nacional de Corrupción y Cultura de la Legalidad [Archivos de datos y libro de códigos]. Recuperado el 12 de abril de 2017 de: http://www.losmexicanos.unam.mx/corrupcionyculturadelalegalidad/encuesta_nacional.html

Vargas-Hernández, J. G. (2009). The multiple faces of corruption: typology, forms and levels. University of Guadalajara, doi: 10.2139/ssrn.1413976

Vásquez, W. F., Trudeau, J., & Franceschi, D. (2011). Can user perception influence the quality of water services? Evidence from León, Nicaragua. *International Review of Administrative Sciences*, 77(3), 481-503. doi: 10.1177/0020852311407363

Villoria, M. (2014). Corrupción pública. *Eunomía: Revista en Cultura de la Legalidad*, 159-167. Recuperado de: <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2175/1111>

Weitzer, R., & Tuch, S. A. (2005). Determinants of public satisfaction with the police. *Police Quarterly*, 8(3), 279-297. doi: 10.1177/1098611104271106