

CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA ECONÓMICAS, A.C.



**YO ME QUEJO EN LA RADIO: VOZ MEDIADA COMO RESPUESTA
ANTE LA INSATISFACCIÓN CON SERVICIOS PÚBLICOS**

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADO EN POLÍTICAS PÚBLICAS

PRESENTA

ALFREDO LOPEZ MACIAS

DIRECTORA DE LA TESINA: DRA. ELIZABETH PÉREZ CHIQUES

Agradecimientos

Detrás de las decenas de horas que dedique a la creación de este trabajo, del esfuerzo intelectual, de la escritura, de la escucha continua de las quejas en la radio y muchas otras actividades más, hay un grupo de personas que no sólo me acompañaron, sino que también ofrecieron un apoyo y me alentaron a recorrer este camino de muchas curvas y altibajos llamado tesina. Por ser una buena parte de la razón por la que este trabajo está terminado, quiero agradecerles a las siguientes personas:

A mi directora de tesina, la Dra. Elizabeth Pérez Chiques. No sólo fue una excelente directora que me proporcionó su guía en cada etapa de la tesina, sino que también me echaba ánimos que me hacían creer más en mí trabajo (también fue de las mejores profes que tuve en toda la carrera).

A mis padres, que me hacen sentir privilegiado del apoyo y cariño que siempre me han dado y son buena razón de que no sólo esta tesina esté terminada, sino de quién soy. Quiero retribuirles, aunque sea un poquito, haciéndolos sentir orgullosos de ver a su hijo graduarse.

A mi hermano Tato, que ha sido mi compañero desde que tengo memoria y tuvo que aguantar la luz del foco varias noches que me desvelé escribiendo la tesina.

A mi hermana Kikis, que siempre he admirado mucho y resultaba una fuente de inspiración que me motivaba para seguir trabajando en la tesina.

A mi novia Kathia, que con nuestras platicas por llamada casi diarias y su presencia en mi vida me motivaba a seguir adelante con el trabajo.

A mis amigos de la universidad Any, Mafer, Eze, Luis, y Xime. Sin ellos, la universidad hubiera tenido mucho menos sabor y más peso.

A mis amigos de la prepa Pepe y Varo, que me han ofrecido su amistad desde hace 7 años, algo esencial en los últimos meses.

Por último, quiero agradecerles a mis lectores, los doctores Jonas VonHoffman y Sergio Campos; por sus atenciones, comentarios y clases.

Resumen

Dada la importancia de la satisfacción ciudadana como indicador del desempeño gubernamental, resulta relevante conocer cómo es que las personas ejercen su voz para obtener *feedback* necesario sobre la entrega de servicios. La literatura sobre las respuestas ante la insatisfacción se ha volcado en el ejercicio de estas a través de canales formales y ha dejado de lado la voz en canales informales. Este estudio se inserta en tal hueco y tiene como propósito de estudiar las quejas de radio a través de la pregunta: ¿Cómo son las quejas sobre servicios públicos en los *radio phone ins* de Aguascalientes? Para contestar a dicha pregunta, se clasificaron todas las quejas sobre servicios públicos hechas en el programa “Reporte Ciudadano” del 5 al 12 de junio. Posteriormente, se realizó un análisis de contenido de las transcripciones de 26 llamadas hechas al programa en el periodo anteriormente mencionado. Los resultados encontrados muestran que las quejas mostraban experiencias previas negativas con el gobierno, pudiendo ser desconfianza o ineficacia en resolverles el problema. Además, se muestra como las personas reportan problemas individuales en forma colectiva, mostrando una colectivización de los problemas. Además, existe una percepción positiva de los llamantes sobre el programa. Estos resultados son consistentes con lo mencionado en la literatura. Las quejas en la radio pueden ser una buena fuente de los problemas más relevantes existentes con los servicios públicos.

Palabras clave: satisfacción, percepción, servicios públicos, quejas, *radio phone - ins*

Abreviaturas

ENCIG: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental

INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía

Índice

Introducción.....	1
Marco Teórico.....	2
Satisfacción ciudadana con servicios públicos.....	2
Respuesta ciudadana ante la insatisfacción: modelo EVLN.....	5
Mediated Voice: la radio como canal de voz.....	8
Voice en América Latina.....	10
Estudio de caso.....	11
Satisfacción ciudadana con el gobierno.....	11
El programa: Reporte Ciudadano.....	11
Metodología.....	14
Diseño de investigación.....	14
Muestreo.....	15
Limitaciones.....	15
Manejo de información.....	16
Resultados.....	17
Descripción de las quejas.....	17
<i>Formato de las quejas</i>	18
<i>Contenido de las quejas</i>	18
<i>Destinatarios de las quejas</i>	19
<i>La radio como medio</i>	21
Análisis de llamadas.....	23
<i>Quejas e interacciones previas con el gobierno</i>	24
<i>Comunicación de los problemas</i>	26
<i>Percepción</i>	30

<i>Petición al gobierno</i>	31
Discusión de resultados	33
Implicaciones de política pública	34
Conclusión	36
Referencias	38
Apéndice	41

Índice de figuras

Figura 1. Modelo EDM	4
----------------------------	---

Índice de tablas

Tabla 1. Tipos de interacciones.....	16
Tabla 2. Reporte de Problemas y Consecuencias	29

Índice de gráficas

Gráfica 1. Formato de las quejas	18
Gráfica 2. Tipos de problemas	19
Gráfica 3. Facultad Responsable	20
Gráfica 4. Tipo de Problema.....	21
Gráfica 5. Acciones ante las quejas	22
Gráfica 6. Quejas Formales e Informales	23
Gráfica 7. Quejas Previas	24
Gráfica 8. Interacciones Previas con el Gobierno	25
Gráfica 9. Reporte de Problemas.....	27
Gráfica 10. Reporte de Consecuencias.....	28
Gráfica 11. Percepción del Programa	30
Gráfica 12. Percepción de <i>Serial Callers</i>	31
Gráfica 13. Petición a funcionarios	32

Introducción

La satisfacción ciudadana es un indicador de gran importancia para los gobiernos. Desde la década de 1980, los gobiernos de los países han usado la idea de tratar a los ciudadanos como clientes (Van de Walle, 2018). En sintonía con esta tendencia, la satisfacción ciudadana con los servicios públicos empezó a volverse un indicador de gran relevancia para la administración pública y se establecieron múltiples herramientas para medir el sentir de los ciudadanos y canales para facilitar el proceso de queja/reporte a las instancias gubernamentales. (Van de Walle, 2018).

México no es la excepción, implementando canales para que los ciudadanos puedan ejercer su voz o creando instrumentos para medir la satisfacción de los ciudadanos, ya sea con encuestas como la ENCIG o la creación de órganos como el ombudsman. A pesar de ello, la satisfacción ciudadana con servicios no ha sido la mejor. En su edición de 2021, la ENCIG reportó una satisfacción promedio de los ciudadanos del 48.2% (INEGI, 2022). La importancia de la satisfacción no es menor. Sin esta y otros factores como la confianza, las personas podrían decidir no interactuar con el gobierno y, en consecuencia, se pierde importante información de *feedback* sobre la entrega de servicios o políticas (Cohen & Filc, 2017).

Aunque sean creados, estos mismos mecanismos pueden resultar ineficaces (como mostraré más adelante). Es en este contexto que la existencia de los *radios phone ins* cobra relevancia. Estos hacen de canal alternativo a las vías formales con las que los ciudadanos pueden ejercer voz ciudadana. Al ser fenómeno no tan estudiado, vale la pena preguntarse: ¿Cómo son las quejas sobre servicios públicos en los *radio phone ins* de Aguascalientes? Para contestar tal pregunta, pretendo usar estadística descriptiva para caracterizar las quejas en su generalidad y análisis de contenido para describir los principales elementos contenidos en las llamadas de queja.

Para ello, primero se hará una revisión de literatura sobre 3 temas: la insatisfacción ciudadana con servicios públicos y el gobierno, las respuestas ante la insatisfacción y el estado del arte respecto a la radio como canal de voz ciudadana. En segundo lugar, describiré la naturaleza del diseño de investigación y los métodos que se usarán para responder a las preguntas. En tercer lugar, describiré los resultados obtenidos. En cuarto lugar, discutiré los resultados y concluiré a la luz de la literatura. Por último, mostraré las implicaciones de política pública que deriva mi trabajo.

Marco Teórico

Para entender la reacción de los ciudadanos ante fallas en los servicios público, es necesario revisar dos literaturas que están conectadas entre sí: la satisfacción ciudadana con la entrega de servicios públicos y la respuesta de los ciudadanos ante la caída en el desempeño de las organizaciones, que en este caso es la entrega de servicios públicos. Estos serán abordados en la primera y segunda sección de la revisión. Además, se abordarán los estudios hechos sobre los *radio phone – ins* en la tercera sección, con el objetivo de conocer el estado del arte, lo cual permite distinguir entre lo que se sabe y aquello que no.

Satisfacción ciudadana con servicios públicos

Desde los 80s, las reformas a las administraciones públicas han hecho un énfasis muy especial en cambiar la forma en que se concibe al ciudadano y sus interacciones con el gobierno. Concretamente, al ciudadano se le empieza a concebir como un cliente y consumidor, lo cual llevó a que la satisfacción ciudadana empezará a ser tomada como un indicador esencial para medir el desempeño del gobierno en la entrega de servicios públicos (Van de Walle, 2016; 2018).

La satisfacción es definida como el sentir de las personas respecto a una situación, lo cual depende de que las necesidades de las personas sean satisfechas y se cumplan las expectativas que poseen (Wixom & Todd, 2005). Llevada al campo de la entrega de servicios públicos, esto resulta en un fenómeno complejo que va más allá del desempeño durante la entrega del servicio, conllevando expectativas sobre el gobierno experiencias previas en interacciones con el gobierno, las necesidades propias de las personas, expectativas sobre el desempeño del gobierno en la entrega de servicios y, especialmente, preconcepciones sobre el gobierno (Grimmelikhuijsen, 2012; Morgeson, 2013; Van de Walle, 2018).

Existen múltiples factores que influyen en el nivel de satisfacción que puedan percibir los ciudadanos respecto a los servicios entregados por el gobierno. Estos pueden ser agrupados en dos grupos. Primero, están los factores relacionados con la interacción gobierno – ciudadano y comprende elementos como confianza, lejanía del nivel de gobierno con la obligación de atender: entre otros similares. Los segundos caen dentro del grupo de características personales y sociales, así como de pertenencia a ciertos grupos.

Empezando con el primero, la confianza en el gobierno resulta esencial, ya que influye en las expectativas de forma que es esperado que baja confianza lleve a que las personas tengan

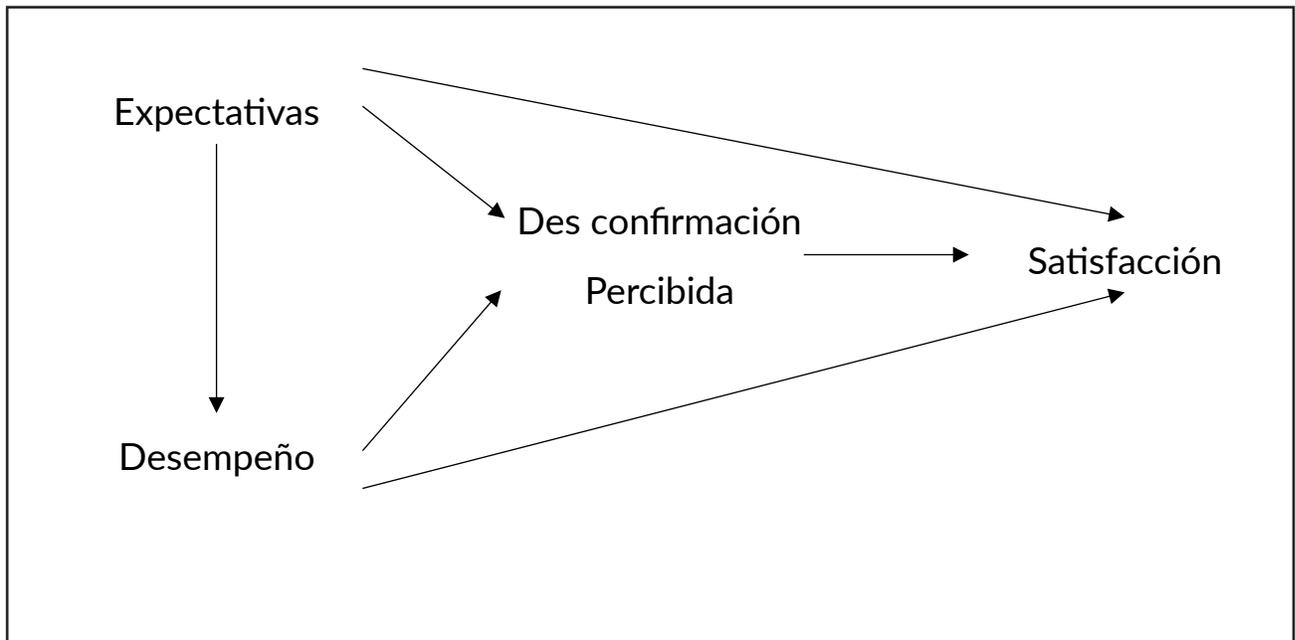
expectativas negativas del gobierno y viceversa (Peeters & Dussauge Laguna, 2021). La lejanía entre el ciudadano y el nivel de gobierno también influye, ya que mientras más alejada esté la rama del gobierno del ciudadano, menor será el efecto que tenga el desempeño de los servicios públicos con la satisfacción ciudadana (Michalos & Zumbo, 1999). Incluso partes del gobierno que no entregan servicios pueden influir en el grado de satisfacción a través del *halo effect*, fenómeno donde la impresión general del gobierno es trasladada al caso en particular, sesgando la percepción cuando se evalúa la entrega del servicio (Van de Walle, 2018). El ser usuario o no del servicio también influirá con la satisfacción, ya que los usuarios estarán expuestos a menos estereotipos y prejuicios sobre los servicios (Van de Walle, 2018).

Fuera de los factores que involucran al gobierno, se encuentran las variables del segundo grupo, relacionadas a . La ideología política y el partido del ciudadano influyen en la satisfacción que tenga el ciudadano con el servicio público, esperando menor satisfacción si el servicio y la forma en que se entrega es contrario a cualquiera de estas dos variables (Morgeson III, 2012). Dowding y John (2008) y Beerli, Uster y Vigora Gadot (2019) encuentran que la pertenencia a ciertos grupos sociales también influye en la percepción de la satisfacción, haciendo referencia explícita a las clases socioeconómicas y la etnia como moderadores de la relación entre satisfacción y la entrega del servicio.

Una de las formas con la que se ha estudiado la satisfacción con la entrega de servicios públicos es a través del modelo Expectancy Disconfirmation Model, abreviado EDM; (Van de Walle, 2018; Morgeson; Van Ryzin, 2004, Zhang et. al, 2021;). El modelo busca describir el rol de las expectativas previas y su relación con la confirmación (o no) de estas con la entrega del servicio y las percepciones posteriores a la experiencia (Morgeson, 2013).

Como se puede observar en la figura 1, la satisfacción depende de 3 elementos: las expectativas, el desempeño y confirmación (o no) percibida. Antes de ver cómo influyen cada una con la satisfacción, es necesario observar las interacciones entre ellos.

Figura 1. Modelo EDM



Fuente: Elaboración Propia.

Hay 3 factores que influyen la satisfacción: las expectativas previas, el desempeño observado y la des confirmación. Las expectativas previas son formadas con la experiencia previa de la persona, pero también con opiniones y percepción externas. Pueden ser altas, medias o bajas. El desempeño es la calidad percibida del servicio que se recibe. Por último, la des confirmación es la diferencia entre el desempeño percibido y las expectativas.

Empezando con las expectativas, esta se relaciona con la satisfacción en el sentido de que crea la base que se comparará con el desempeño observado, además de que establece la predisposición de las personas a evaluar ya sea positiva o negativamente, por lo que alguien con expectativas altas tiende a sentir más satisfacción. El desempeño influye también en la satisfacción, por lo que un buen desempeño generará mayor satisfacción.

La des confirmación puede ser positiva o negativa y depende de que estos dos factores. Si las expectativas eran altas y se observa un desempeño muy pobre, se espera que haya muy satisfacción. Al contrario, si las expectativas eran bajas y el desempeño es bueno, la satisfacción debería aumentar.

Estas tres variables tienen un impacto diferente respecto a la satisfacción. Siendo el centro del modelo, las confirmaciones de las expectativas son aquellas que tienen el mayor efecto en la satisfacción, seguidas de la percepción del desempeño y; por último, las expectativas sobre el servicio (Morgeson, 2012; Van Ryzin, 2004).

El modelo EDM resulta de gran utilidad por varias razones. Primero permite agrupar todos los factores que inciden en la satisfacción del ciudadano con los servicios tomando en cuenta las expectativas previas, el desempeño y la (des)confirmación de las expectativas vis-a-vis el desempeño. En segundo lugar, proporciona un marco con el cual pensar la forma en que los ciudadanos interpretan el servicio que les es entregado y, posteriormente, la satisfacción que sienten respecto a este. Este último punto resulta de gran importancia, ya que permite predecir la respuesta ciudadana a partir de la satisfacción.

Respuesta ciudadana ante la insatisfacción: modelo EVLN

Ante fallas en el servicio público, definido por Van de Walle (2016) como una falla o la percepción de una falla cometida por organizaciones públicas al entregar servicios al cliente contra normas establecidas; es posible que las personas experimenten insatisfacción; sujeto a sus expectativas y el desempeño observado del servicio. La respuesta de las personas ante esta percepción es un tema que ha sido ampliamente estudiado en la literatura.

Uno de los autores más importantes e influyentes en la literatura de respuestas ante la insatisfacción es Hirschman (1970) con su obra *Exit, Voice and Loyalty*. En ella, Hirschman divide a los clientes de organizaciones en dos categorías: alertas e inertes (*alerts* e *inerts*). Ante una caída en el desempeño de la organización, los ciudadanos inertes tienen una mayor probabilidad de no reaccionar de ninguna manera a pesar de sentir insatisfacción. Por el otro lado, los ciudadanos alertas tienen una mayor probabilidad de reaccionar ante la insatisfacción con una de dos respuestas buscando mejor calidad: cambiando de proveedor (*exit*) o pedir un cambio en la misma organización a través de varios medios (*voice*).

Ahondando en estas respuestas, *Exit* representa la opción económica o, en otras palabras, es menos costosa en comparación con la voz. El ejercer esta depende la calidad. Cuando la calidad baja, las personas pueden cambiar de proveedor de un servicio hacia otro con el objetivo de volver a disfrutar un nivel de calidad previo. En consecuencia, mientras mayor sea la insatisfacción, mayor será la probabilidad de que el ciudadano ejerza *exit*, lo cual es consistente

con lo encontrado por Dowding & John (2011). La forma en que hace mejorar al servicio es causando una respuesta de la administración. Ante la fuga de clientes (*exit function*), los beneficios de la organización se ven disminuidos. Ante esta situación negativa, la administración responde (*reaction function*) implementando cambios para evitar más pérdida de clientes.

A la conceptualización original de *exit* formulada por Hirschman se le fue agregando más profundidad, especialmente en relación con la respuesta ciudadana con servicios públicos. Dowding & John (2011; 2012) diferencian entre cuatro tipos de *exit* en el servicio de salud proveído por el gobierno inglés: *complete exit*, *internal exit*, *private exit* y *geographical exit*. La primera implica no hacer uso del servicio en su totalidad. La segunda implica cambiar de proveedor dentro de un mismo sistema. El tercero implica salir del sistema de servicio público y acudir a un proveedor privado. Por último, la *geographical exit* implica moverse físicamente de un lugar para cambiar de proveedor.

Ejercer *voice* representa la opción política. Esta consiste en buscar el estado actual de la organización y sus procesos a través de peticiones a la administración de la organización, una autoridad superior a esta o acciones y protestas. Esta puede ser individual o colectiva, la primera representando actos individuales y la segunda por acciones de un conjunto de personas que va desde votaciones hasta protestas. La voz es más eficaz en su versión colectiva, afirmación consistente con autores que elaborarían sobre la obra de Hirschman (Goetz & Gaventa, 2001).

A su vez, el mismo Hirschman (1972) afirma que la voz puede ser conceptualizada de 3 formas en función de su relación con *exit*: como residuo, como alternativa y complemento. *Voice* como residuo de *Exit* es ejercer el primero cuando no es posible cambiar de proveedor, ya sea por lo costoso que es cambiar de proveedor o por estar dentro de un monopolio, como puede ser el caso de un servicio público. En este escenario, ejercer la voz depende exclusivamente del nivel de satisfacción del cliente. Esta forma de *voice* es más predominante en países menos desarrollados, puesto que la entrega de servicios públicos tiende a estar exclusivamente en manos de gobierno o ejercer *exit* es sumamente costoso. Esto también implica que se haga un mayor uso de *voice* (Dowding & John, 2012).

Voice como alternativa a *Exit* implica un escenario donde se puede cambiar de proveedor. Sin embargo, si se percibe que la voz puede causar un cambio en la entrega de servicios, la salida puede ser postpuesta y, en su lugar, se ejercerá la voz.

Voice como complemento a *Exit* implica el uso conjunto de la voz y la amenaza de hacer *exit*. Los ciudadanos harán una evaluación subjetiva sobre las posibilidades de que la organización retorne a su nivel previo de calidad y un juicio sobre si esa probabilidad implica menos riesgos y costos que comparación con acudir a otro proveedor.

El uso de *voice* no implica que logre su objetivo necesariamente. La eficacia de *voice* depende del poder del demandante (Hirschman, 1972; Goetz & Gaventa, 2001). Mientras más influencia y poder tenga el demandante, es más probable que la organización sea responsiva e implemente cambios.

No todos los canales por donde se ejerce *voice* son los mismos. Hablando específicamente de servicios públicos, se puede diferenciar entre canales formales e informales (Selormey, 2013). Los primeros son aquellas vías creadas tanto por el gobierno local o central que crean un camino directo con el gobierno para que los ciudadanos se quejen sobre una mala entrega de servicios públicos. Los segundos se refieren a aquellos que están fuera de dichas organizaciones. Generalmente son creados por la sociedad y hacen uso de conexiones para ejercer influencia o se derivan directamente de aquellos que son percibidos como en una posición de liderazgo y que tiene la disposición de defender los intereses de las personas.

La relación entre satisfacción y el tipo de respuesta que los ciudadanos elegirán está moderada por la lealtad. Hirschman (1972) la define como un vínculo especial a la organización. Si existe esta relación especial con la organización, es más probable que la reacción del cliente cuando sienta insatisfacción con los servicios de la organización sea el de ejercer *voice* y no *exit*. La lealtad es más efectiva cuando los costos de cambiar de proveedor son altos y el sustituto más cercano no se parece al producto actual. Aún con ello, aquellos clientes leales puede que amenacen con ejercer *exit* como estrategia para aumentar la eficacia de su *voice*. Esto es consistente con lo encontrado por Cohen & Filc (2017), quienes demuestran que la confianza hace menos probable el ejercer *exit* del sistema de salud israelí.

Al modelo EVL (Exit, Loyalty y Neglect) se le sumaría la opción de *Neglect*. Esta corresponde a una respuesta pasiva en la que se decide ignorar la causa de la insatisfacción debido a que se considera que no hay una buena probabilidad de poder mejorar la situación actual. En consecuencia, las personas se empiezan a mostrar menos activas en actividades relacionadas

con la organización o los servicios. (Rusbult et. al, 1982) De esta manera, se forma el modelo EVLN.

Además de los tipos de respuestas ciudadanas previamente mencionadas, existen otros que no son consistentes con los arreglos formales y no buscan la mejora de los servicios públicos (Peeters & Dussauge Laguna, 2021). Por cada opción para actuar ante la insatisfacción que menciona el modelo EVLN, existe un equivalente. De esta manera, se tiene como contraparte de la lealtad a la sumisión, que es el prepararse para asumir los costos de las interacciones con las organizaciones. *Neglect* tiene como alternativa a *avoidance* en contextos de baja confianza en el gobierno. Como su nombre sugiere, esta consiste en evitar interacciones con la organización. *Gaming* equivale a *voice* y consiste en manipular y usar las reglas de la organización para obtener un beneficio propio. Por último, *resistance* corresponde a *exit*. Las personas que elijan resistir buscarán proveer el servicio de maneras alternativas a las establecidas.

Otro de estos es la *entrepreneurial exit*. Esta consiste en la producción y entrega propia de un servicio; previamente responsabilidad del gobierno, para consumo propio (Gofen, 2012, 2015). Generalmente, ejercer esta respuesta implica estar insatisfecho con el arreglo institucional actual de las organizaciones. Se puede hacer un *entrepreneurial exit* para entregarse el servicio a sí mismo (auto provisión), para cooperar con el gobierno en la entrega de algunos servicios (co-provisión) o para ofrecer el servicio de una forma totalmente diferente (deferente). Esta respuesta puede ocurrir sólo una vez o puede consolidarse como proveedor, integrándose como competencia y otra opción para ejercer *exit*.

En resumen, las personas pueden reaccionar de diferentes maneras cuando experimentan insatisfacción con la entrega de servicios públicos. Asumiendo que las personas no son inertes, estas podrían decidir buscar un proveedor que compite con el actual, buscar salidas no consistentes con arreglos institucionales o quedarse y ejercer su voz para demandar una mejora en la calidad de la entrega de los servicios. Esto último resulta sumamente relevante, ya que no todos los canales de voz son iguales.

Mediated Voice: la radio como canal de voz

Selormey (2013) profundiza aún más dentro del concepto de voz y conceptualiza otro tipo de esta: *mediated voice*. Esta es el resultado de ejercer la voz a través de programas de radio que

reciben llamadas de ciudadanos quejándose y son presentadas por los mismos como problemas colectivos. Esta requiere que se tenga y pueda ejercer la libertad de expresión, conocimiento de las personas sobre la ciudadanía democrática y es facilitado tanto por el acceso a Tecnologías de Información y Comunicación, así como la existencia de radio privada. Otra característica sumamente relevante de esto es que los llamantes/quejosos deben creer que la radio puede proporcionar este tipo de voz y el programa debe tener la capacidad de presentar las quejas a las instancias correspondientes.

Las ventajas que ofrece frente a otras formas de *voice* es que puede aumentar la visibilidad y, potencialmente, la eficacia de las quejas y reclamos hechas por las personas. En hacer pública la queja a través del uso de la *mediated voice*, la esperanza es que el gobierno se vuelva más responsivo ante las peticiones.

La radio representa un potencial mecanismo que es eficaz para que los ciudadanos hagan peticiones al gobierno. Por lo tanto, es de interés para el estudio saber qué se ha escrito al respecto. La forma en que hace esto es la colectivización de las quejas. La queja es voz individual, pero se colectiviza cuando es presentada por la radio.

Los *radio phone-ins* no son un objeto de estudio nuevo. Sin embargo, gran parte de los estudios centrados en estos programas buscan medir o explorar aspectos diferentes a la participación ciudadana; sobre todo en aspectos lingüísticos (Migdadi et al., 2012). Es por ello que existen muy pocos estudios que han abordado este tipo de programas desde una dimensión de voz ciudadana.

Selormey (2013) es de las pocas personas que buscan estudiar los *radio phone-ins* desde el enfoque previamente dicho. En su estudio, la autora busca conocer el efecto que tienen las llamadas a programas de queja pública en la responsividad del gobierno. Encuentra que las llamadas aumentan la eficacia del uso de *voice* y, en consecuencia, la responsividad del gobierno.

En resumen, las personas tendrán cierto nivel de satisfacción a los servicios que le entregan las organizaciones, la cual dependerá tanto del desempeño que observan, así como de sus expectativas previas. En caso de estar insatisfechos, podrán decidir reaccionar de diferentes maneras. Una de estas es *voice* y consiste en hacer peticiones y emitir quejas buscando responsividad de la organización. La radio representa uno de los canales por donde se ejerce la

voz, dando origen a la *mediated voice*. A pesar de ser relevante para países en desarrollo, hay un hueco en la literatura respecto al estudio de este fenómeno, sobre todo en Latinoamérica. Por lo tanto, es necesario caracterizar este fenómeno, específicamente, las quejas.

Voice en América Latina

América Latina se distingue de otras regiones en las dimensiones relevantes de *voice*, ya que la confianza en el gobierno suele ser más baja en comparación con el norte global (Peeters & Dussauge Laguna, 2021). Esto puede llevar a que las personas prefieran no interactuar con el gobierno (*Avoidance*) o busquen jugar con las instituciones que rigen las interacciones entre el estado y el ciudadano a la hora de que el primero preste un servicio público (*Gaming*).

Por supuesto, también se puede ejercer las acciones tradicionales ante la insatisfacción. En el caso concreto del uso de *voice*, las personas pueden acudir a canales informales (como es el caso de la radio) para hacer pública su queja y mejorar la responsividad del gobierno (Selormey, 2013).

Para esta última forma de ejercer la voz (a través de la radio) existen muy pocos estudios, especialmente en Latinoamérica, donde no existe ninguno que se ocupe de caracterizar las quejas, las personas que las hacen o la eficacia de este canal. En consecuencia, existe un hueco importante a cubrir.

Estudio de caso

Antes de iniciar la exposición de resultados, es necesario describir el contexto en el que se observó el fenómeno que es de mi interés: las quejas sobre servicios públicos emitidas en la radio. Esto se hará mencionando y explicando elementos de relevancia para el caso que estudio: satisfacción ciudadana con los servicios públicos y el contexto del programa.

Satisfacción ciudadana con el gobierno

La ENCIG (INEGI, 2021) en su edición más reciente mide diferentes aspectos relacionados con la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados por el gobierno. En general, Aguascalientes a nivel de entidad federativa presentó una satisfacción general con los servicios públicos de 53.7%, sólo 5 puntos por encima del promedio nacional. Separados por nivel de gobierno, los servicios proveídos por una instancia federal obtuvieron 71.4% de opiniones que expresaban estar satisfechos. A este lo siguieron los proveídos por los municipios, con el 50.5% de la gente mostrándose satisfecha con estos. Por último, los servicios proveídos por el estado tuvieron los niveles de satisfacción más bajos, con el 46.7%. Como las proporciones permiten observar, los niveles de satisfacción no son altos, especialmente si se trata de servicios proveídos por algún nivel de gobierno que no sea el federal.

A pesar de esta poca insatisfacción, no se observa una salida a un proveedor privado del servicio, como revela el hecho de que el servicio de agua potable reporte sólo que el 44.7% de las personas esté satisfecha con este y, a pesar de ello, el 88.7% de las personas acceda al servicio a través de una red pública. Esto es consistente con lo mencionado en la literatura, ya que esta falta de cambio se puede deber a que no existen alternativas o estas sean muy costosas, haciendo que exista un monopolio del gobierno en la práctica (Hirschman, 1972).

Los dos párrafos anteriores señalan las razones por las que Aguascalientes representa un excelente lugar para estudiar el fenómeno de las quejas en la radio. Primero, suele existir insatisfacción con los servicios, especialmente con aquellos que son entregados por el gobierno municipal. Derivado de esto está la segunda razón, ya que la insatisfacción existente es muy cercana a la media nacional, por lo que representa un caso típico.

El programa: Reporte Ciudadano

Con el mismo objetivo de poder entender e interpretar los datos, también es necesario hablar sobre el programa del que se obtuvieron las quejas. Reporte Ciudadano es un programa de la

emisora Radio BI. El programa se transmite de 5 a 6 PM. Todos los días se presenta una nueva edición del programa con excepción del domingo, en el que se transmite la repetición de alguno de los programas.

La dinámica del programa consiste en lo siguiente. Primero, la audiencia manda sus quejas en formato de mensaje o llamada. Si el primer caso, el locutor dará lectura al mensaje/problema y posteriormente anuncia la medida que tomará para tratar de resolver el problema, ya sea dando información, reportando el problema a las autoridades o contactando a este mismo. Si la queja se da por llamada, el locutor interactúa con el llamante, quién le expone su problema. Posteriormente, tratará de realizar alguna de las mismas soluciones que con las quejas en mensaje.

Algunos días, funcionarios de gobierno estarán presentes en el set de grabación. Estos suelen ser de cualquier nivel de gobierno (municipal, estatal o federal) y de cualquier instancia de dichos niveles. La duración de su estancia varía, pudiendo ser parcial o durante todo el programa. Usualmente, hablarán de algún tema relacionado con la instancia de la que vienen, pudiendo irse antes de empezar la escucha de quejas o quedarse a interactuar con la audiencia.

Un caso especial son los martes, día en el que el presidente municipal; con parte de su gabinete, siempre hará presencia en el programa. Sus interacciones son similares a las de otros funcionarios: primero habla de las acciones más recientes del gobierno municipal y, posteriormente, interactúa con el radio escuchas por el resto del programa. Esto resulta sumamente relevante, ya que confirma la existencia de interacciones entre el programa y el gobierno municipal, nivel en el que se confía menos a nivel de entidad federativa.

Reporte Ciudadano no es el único programa de radio que recibe quejas. En otros programas, sobre todo de noticias, reciben quejas sobre servicio público. Sin embargo, el programa de radio BI se separa de los demás ya que hace de estas su enfoque principal. Por lo tanto, no sólo se pueden escuchar más quejas, sino que son más ricas en cuanto a la información que proveen, haciendo este programa la mejor fuente de información para estudiar el fenómeno de las quejas en la radio.

En resumen, Reporte Ciudadano es un programa especializado en las quejas ciudadanas sobre el servicio público. Este representa un medio tanto para exponer las quejas ciudadanas, así como la resolución de problemas, ya que el locutor emprenderá acciones para resolver el problema.

El gobierno es consciente del programa, asistiendo a este y usándolo para hablar sobre cuestiones propias de la instancia a la que pertenece el funcionario o para interactuar con las mismas personas.

Metodología

La pregunta guía de esta investigación es la siguiente: ¿Cómo son las quejas de los ciudadanos de Aguascalientes sobre servicios públicos en *radio phone ins*? Esto con el objetivo de poder caracterizarlos en cuanto su insatisfacción, sus experiencias previas y expectativas del gobierno y la percepción que tienen el locutor o el programa. Para conocer cómo se respondió la pregunta, en la siguiente sección se describirá el diseño de investigación:

Diseño de investigación

El presente estudio es de naturaleza descriptiva, dado que se busca caracterizar a las quejas que hacen las personas en un *radio phone-in* de la ciudad de Aguascalientes a partir de categorías dadas en la revisión de literatura dadas anteriormente. Para lograr tal objetivo, se hizo uso de dos métodos. Primero, estadística descriptiva para reportar frecuencias sobre las características de las quejas sobre una serie de variables (ver Apéndice A); definidas de una manera deductiva. Posteriormente, se hizo uso del análisis de contenido para analizar las transcripciones de 26 llamadas. La razón por la que se hizo análisis de contenido de sólo llamadas y no de mensajes es porque no sólo las llamadas contenían la misma información que los mensajes, sino que eran más ricos en esta debido a su mayor extensión. En consecuencia, permitirían caracterizar de mejor manera las quejas. Las categorías de análisis; dadas por la revisión de literatura, fueron las siguientes (para las reglas de codificación, ver Apéndice B):

- Quejas previas
- Interacciones previas con el gobierno
- Forma de reporte del problema
- Duración del problema
- Cómo se mencionan las consecuencias del problema
- Percepción del locutor
- Percepción de eficacia del programa
- A quién se dirige la petición

Se eligió el análisis de contenido ya que, una vez transcritas las llamadas, se podría obtener información de las dimensiones dadas por la literatura (Berg & Howard, 2012).

Muestreo

Para el registro de quejas, se eligió el programa de Reporte Ciudadano. La razón detrás de esto es que, aunque existen quejas en otros programas, el elegido se centra únicamente en esto. Toda interacción considerada como una queja tenía que quejarse de algún aspecto de gobierno. En su gran mayoría, se refería a servicios públicos, pero también podía incluir promesas hechas por políticos en un periodo previo a su designación en algún cargo público.

El programa fue grabado del 5 al 12 de junio del 2023 (con excepción del 11 de junio debido a que fue una repetición), dando un total de 6 programas grabados.¹ Para el segundo método, se transcribieron todas las quejas que se dieron dentro del programa durante dicho periodo de tiempo. Al final, se contó con 29 transcripciones.

Limitaciones

Este estudio no está exento de limitaciones. La primera está relacionada con la recolección de los datos. El micrófono de los radioescuchas que llamaban, en ocasiones, producía un audio de calidad deficiente. En consecuencia, en unas cuantas ocasiones no se entendía lo dicho por ellos mismos, por lo que se tuvo que intuir a partir de lo que habían dicho previa y posteriormente.

La segunda limitante relacionada con el estudio es que desconozco como se eligen las quejas que serán emitidas al aire (y las que no). Investigar este mecanismo puede ser otra investigación futura, pero va más allá del enfoque de este estudio. En consecuencia, no puedo afirmar que las quejas emitidas representan a todas las que llegan.

La tercera tiene que ver con el establecimiento de causalidad. Aunque da resultados ricos y profundos en información, a diferencia de la entrevista, el análisis de contenido no permite establecer causalidad entre las características de las quejas y el hecho de que la persona haya decidido quejarse por la radio.

La cuarta limitante es que la muestra es limitada. Aunque es el programa más especializado en quejas ciudadanas, Reporte Ciudadano no es el único programa de radio que recibe quejas ciudadanas. Por lo tanto, se desconoce si las características de las quejas serán diferentes en comparación con las emitidas en otros programas.

¹ La base de datos no es de dominio público.

Manejo de información

Durante el programa, algunas de las quejas nombraban la dirección exacta del radioescucha para que el locutor pudiera reportar correctamente el problema. Aunque esta no es una investigación que pudiera poner en peligro a los radioescuchas, se eliminaron los números exactos de las direcciones. Esto con el objetivo de proteger la privacidad de las personas que llamaban, además de que tal nivel de precisión en la ubicación es innecesario para este estudio.

Resultados

Para empezar, se hará una descripción de frecuencias de las variables más relevantes registradas durante el primer método con el objetivo de describir de manera general las interacciones (quejas, peticiones o preguntas) que se observaron en el programa durante el periodo previamente señalado en sección de Metodología.

Descripción de las quejas

Originalmente, se habían registrado 116 interacciones de 4 tipos: queja, petición, pregunta y agradecimiento. Dado que mi interés central son las quejas, se omitieron 17 observaciones que no fueron clasificadas como quejas. Esto resultó en 99 observaciones que constituían quejas.

Tabla 1. Tipos de interacciones

Tipo de interacción	Porcentaje	Frecuencia	Descripción
Queja	85.34	99	Interacciones que mencionaban algún fallo con algún servicio público.
Petición	7.76	9	Interacciones que pedían ayuda sobre un problema no relacionado con algún servicio público. Hecho hacia funcionarios, sobre todo.
Pregunta	5.17	6	Interacciones que pedían información sobre algo.
Agradecimiento	1.72	2	Interacción que mostraba gratitud de la persona con el locutor de la radio o algún funcionario.

Fuente: Elaboración Propia.

Formato de las quejas

Las personas podían ponerse en contacto con la radio de dos maneras: con mensaje o a través de una llamada telefónica. Estos fueron los resultados que obtuve después de recopilar información sobre las llamadas:

Gráfica 1. Formato de las quejas



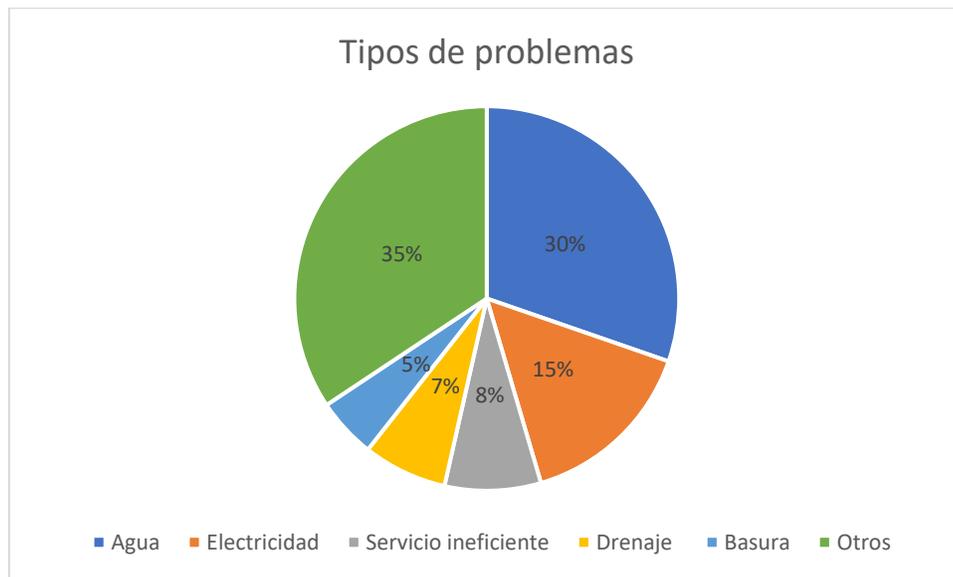
Fuente: Elaboración Propia.

La mayoría de las quejas fueron en formato de mensaje (69%) mientras que las llamadas sólo representaron el 31%. Esto era de esperarse, ya que la interacción del locutor con los mensajes era mucho más corta que aquella que tenía con los radioescuchas que llamaban. Aunado a que a ambos formatos se le dedicaba tiempo a la hora del programa, hace sentido que los mensajes fueran mayoría.

Contenido de las quejas

También se registraron 17 tipos diferentes de problemas (ver Apéndice D). Los resultados más relevantes fueron los siguientes:

Gráfico 2. Tipos de problemas



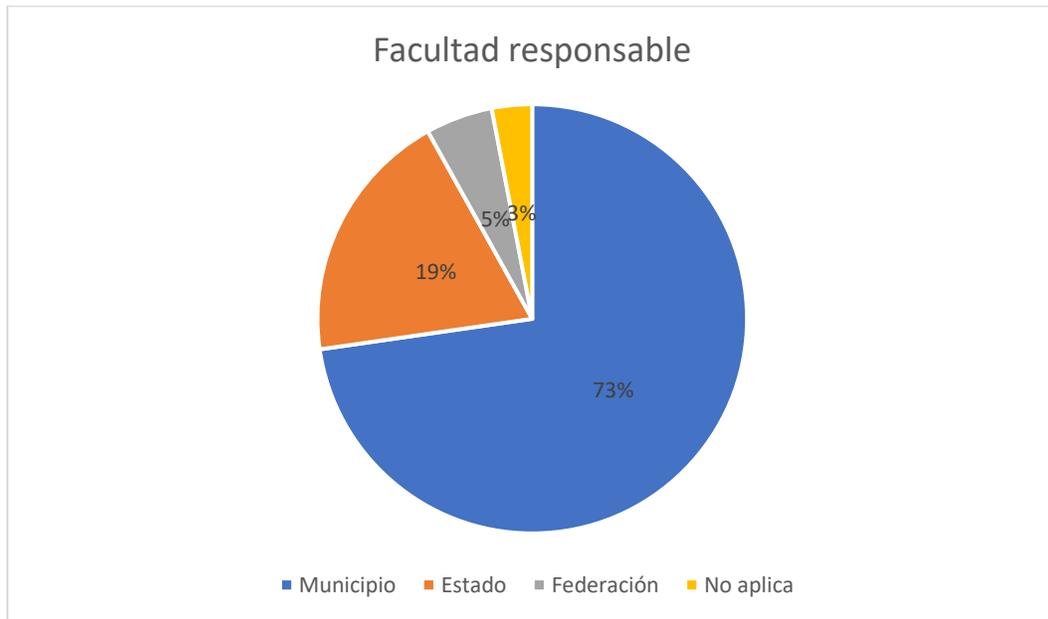
Fuente: Elaboración Propia.

Aun habiéndose reportado múltiples problemas, unos cuantos más acumularon un buen grueso de las llamadas. Como se puede apreciar en la figura 3, el problema más reportado en las quejas fue sobre servicios de agua. A estos le siguen los problemas con la electricidad doméstica. En tercer lugar, están quejas sobre servicios de gobierno ineficiente. En cuarto lugar, se colocan las quejas sobre el drenaje público y en quinto lugar aquellas relacionadas con basura en las calles. Por último, el 35% de las quejas restantes están compuestas por 12 diferentes tipos de problemas (ver Apéndice D para más información).

Destinatarios de las quejas

Otro aspecto que se observó fue la responsabilidad de cada nivel en atender la queja, atribución que hice yo dada la queja y el nivel de la instancia que debía atender el problema. El gobierno municipal fue al que más se le adjudicó responsabilidad con el 72% de las quejas siendo sobre situaciones que corresponde al gobierno municipal atender. Le siguió el gobierno estatal, siendo responsable de atender el 19% de las quejas. El nivel de gobierno con menor cantidad de responsabilidades adjuntas fue el federal, con sólo el 5%. Por último, 3% de las quejas hacían referencia a problemas que no podían ser reportados. Concretamente, las personas se quejaban de promesas de campaña no cumplidas, llegando un radioescucha a quejarse dos veces.

Gráfica 3. Facultad responsable



Fuente: Elaboración Propia.

Estos resultados hacen sentido con la dinámica del programa. Dado que el programa es transmitido en una estación y los funcionarios locales asisten a este, una posible explicación a esto es que las personas se quejan de los servicios responsabilidad del municipio debido a que perciben que son los más probables de recibir su queja. Por supuesto, también podría ser que las personas estén más insatisfechas con los servicios públicos de municipio, dado que es el nivel de gobierno responsable de la mayor cantidad de servicios que se dan de manera regular a los ciudadanos.

En cuanto al número de personas que afectaba el problema, la figura 5 señala los resultados obtenidos:

Gráfica 4. Tipo de Problema



Fuente: Elaboración Propia.

El 60% de las quejas referían a problemas cuyas consecuencias eran individuales. El complemento refería a problemas colectivos, es decir, aquellos cuyas consecuencias afectaban o tenían el potencial de afectar a múltiples personas. Esto resulta sumamente interesante y será visto con más atención al detalle en la sección correspondiente a las llamadas, pero por el momento es suficiente con resaltar que podría existir una tendencia a colectivizar problemas.

En resumen, se pueden escuchar quejas en ambos formatos disponibles: mensajes y llamadas. En su gran mayoría, las quejas son concernientes a servicios públicos. Aunque son diversas las razones de las quejas, la mayoría de las problemáticas sobre las que se quejan las personas son responsabilidad del municipio atenderlas. Además, la mayoría de las quejas fueron sobre problemas individuales, pero hay una considerable cantidad de problemas colectivos reportados en las quejas.

La radio como medio

Ante la emisión de quejas por parte de los radioescuchas, el locutor y el programa del staff buscan dar una solución a las personas. Esto lo harán a través de una de las siguientes 5 acciones: reportar el problema a la instancia gubernamental correspondiente, dar información sobre la acción a tomar para resolver el problema, contactar con las personas para ayudarles de forma personal, reafirmarles que el problema es uno en el que está trabajando o disculparse en caso de que no puedan hacer nada. En la figura 6 se muestra la frecuencia de acciones frente a las quejas.

Gráfica 5. Acciones ante las quejas



Fuente: Elaboración Propia.

La acción más común, por una gran mayoría, fue el reporte del problema a la instancia correspondiente con el 83% de las quejas teniendo este acto como respuesta. A esta forma le sigue, con una gran diferencia entre ambas, el dar información con un 7%. En tercer lugar, está el ponerse en contacto directo con la persona. En cuarto lugar, se encuentra la reafirmación con 2% y, por último, la disculpa con 1%.

Como se puede observar, la mayoría de las respuestas en el programa son respondidas con un simple reporte a la instancia correspondiente o proporcionando en información con algunos casos donde se requiere una atención más personalizada o no es posible proporcionar una ayuda. Esto es consistente con lo observado en la figura 3 y en el Apéndice D, figuras en las que se muestra que la mayoría de los problemas son concernientes a servicios públicos.

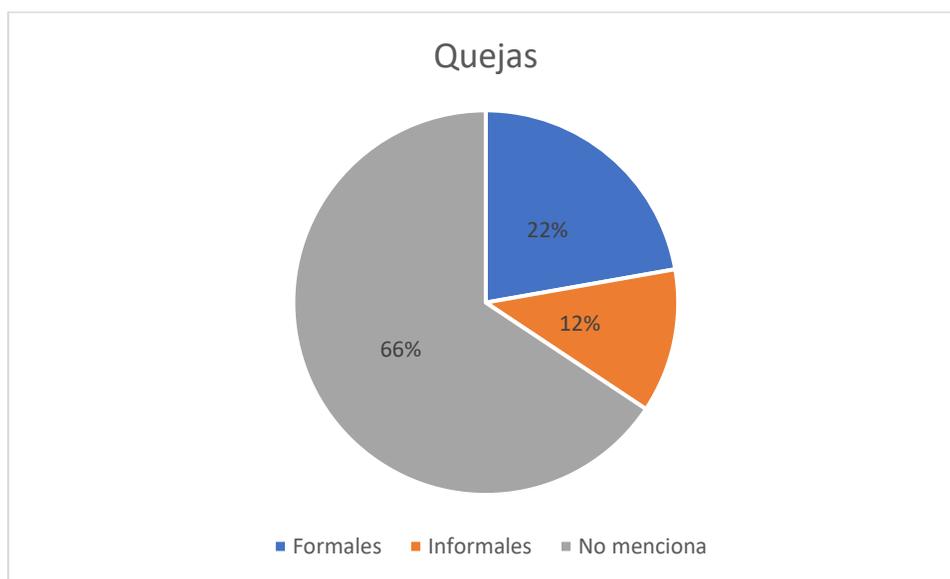
Considerando que las personas pueden reportar ellos mismos el problema, se vuelve una pregunta relevante el por qué eligen la radio. Por supuesto, la principal explicación posible es que perciben una mayor eficacia en usar Reporte Ciudadano como medio para ejercer voz. A través de sus vínculos con el gobierno y la emisión de la queja a un público más grande, es posible que el gobierno sea más receptivo y responsivo después de que la persona se queje en la radio.

Otro aspecto que puede ser observado es el del uso de programa como medio para el reporte de problemas. Sin afirmar nada sobre su conocimiento sobre los canales formales para el reporte u

otros factores, las personas se quejan sobre problemas cuya solución, en un inicio, es el reporte del problema.

Por supuesto, esto también hace preguntarse cómo es usada la radio en comparación con canales formales creados para escenarios donde las personas deseen quejarse. La figura 8 responde precisamente esto, mostrando cuántas personas se han quejado previamente, ya sea por vías formales o informales.

Gráfica 6. Quejas formales e informales



Fuente: Elaboración Propia.

La mayoría de las quejas (el 66%) no mencionaron el haberse quejado previamente. A pesar de esta cifra, no se puede decir que esto significa que la radio se su primera opción, dado que no se mencione una queja previa no implica que no lo hayan hecho. Esto es especialmente cierto para las quejas en forma de mensaje, cuyo tamaño limita la cantidad de información que se puede transmitir.

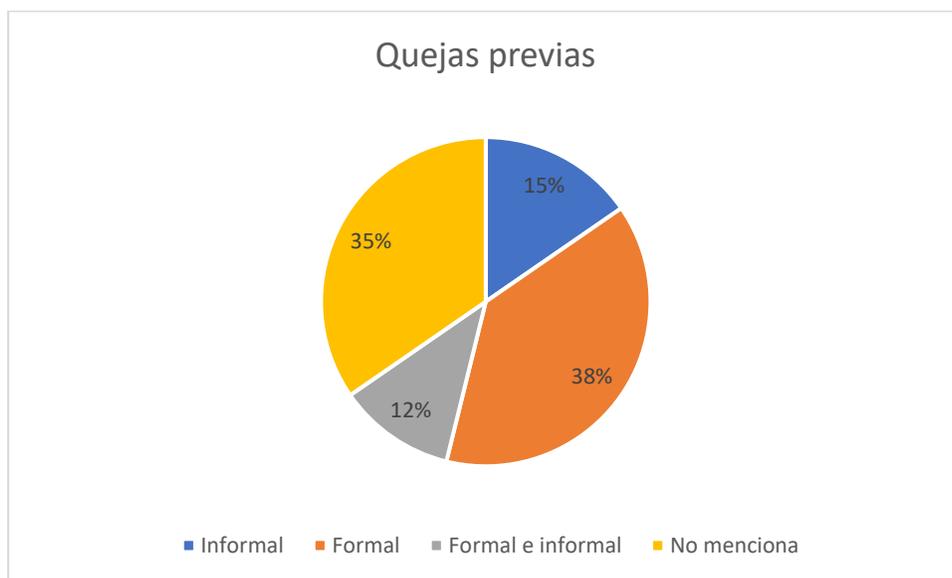
Análisis de llamadas

En la siguiente sección, expondré los resultados del análisis de contenido hecho a las llamadas de queja que se registraron en la radio. En total, fueron 26 llamadas.

Quejas e interacciones previas con el gobierno

Del total de llamadas, 38% reportaron el haberse quejado previamente del servicio por canal formal. Otro 15% mencionaron haberse quejado por una vía informal. En tercer lugar, el 12% reportaron ya haberse quejado por ambas vías. Finalmente, el 35% restante no mencionó haberse quejado. Si se toma en cuenta sólo la queja, el 65% de las llamadas mencionaron alguna queja, sin tener solución evidentemente o percepción de eficacia.

Gráfica 7. Quejas previas



Fuente: Elaboración Propia.

Con estos resultados y sin intención de establecer causalidad entre ambos elementos, está claro que las quejas previas están relacionadas con el hecho de quejarse en la radio, especialmente aquellas hechas en canales formales (50%). En estas se puede apreciar que su ejercicio de voz se encontró con ineficacia por parte de la instancia gubernamental para resolver sus peticiones.

“Pues, yo traté de hablarles a ustedes y hablé en la mañana, pero no, no, no, para nada.”

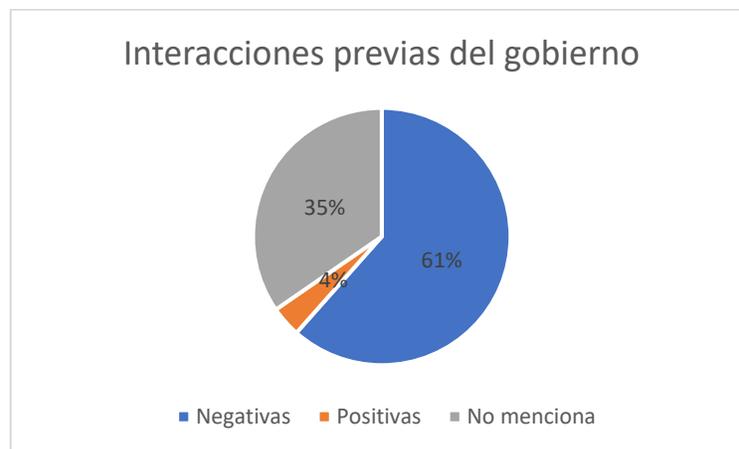
Llamada 1

“Entonces, Veolia, yo he estado hablándoles, los vecinos también, y nos dicen que no sabían por qué no tenemos agua”

Llamada 20

En cuanto a interacciones previas con el gobierno, las tendencias observadas son muy similares a las observadas en las quejas previas.

Gráfica 8. Interacciones previas con el gobierno



Fuente: Elaboración Propia.

Con el 61% del total, la mayoría de las llamadas reportaron haber tenido una experiencia negativa previa con el gobierno. Esto puede ser observado en las siguientes citas:

“Lo que te comentaba es que ayer ví que, cuando llegué del trabajo, ya no estaban ahí. Se había roto, ya no estaban y hoy para nada se pararon. Está bien que están trabajando, pero fuera de diario que vinieran a estar arreglando. Lo dejan empezado y ya no regresan.”

Llamada 11

“Y cuando uno solicita el servicio o cuando no lo tenemos, ellos no nos contestan.”

Llamada 23

La segunda categoría en cuanto a tamaño fue aquella correspondiente a las llamadas que no mencionaron información sobre sus interacciones previas con el gobierno, con un 35%. Esto no significa que no hayan entrado en contacto con el gobierno anteriormente, sino que simplemente no reportaron nada al respecto en su llamada.

Sólo una llamada mencionó haber tenido interacciones previas con el gobierno positivas. Este resulta un caso interesante, puesto que el quejoso da cumplidos al gobierno sobre la atención que le han dado, se sigue quejando de que no ha sido resuelto su caso.

La existencia de esta llamada con un quejoso que tuvo interacciones previas positivas lleva a una implicación interesante. Concretamente, muestra que incluso con interacciones positivas previas, se puede acudir a quejarse a la radio. Sin embargo, son muchas más las llamadas que mencionan alguna experiencia negativa. Aunque los datos de esta investigación no permiten hacer tal inferencia, si invitan a pensar si es que las interacciones positivas previas con el gobierno disminuyen la disposición a quejarse por la radio.

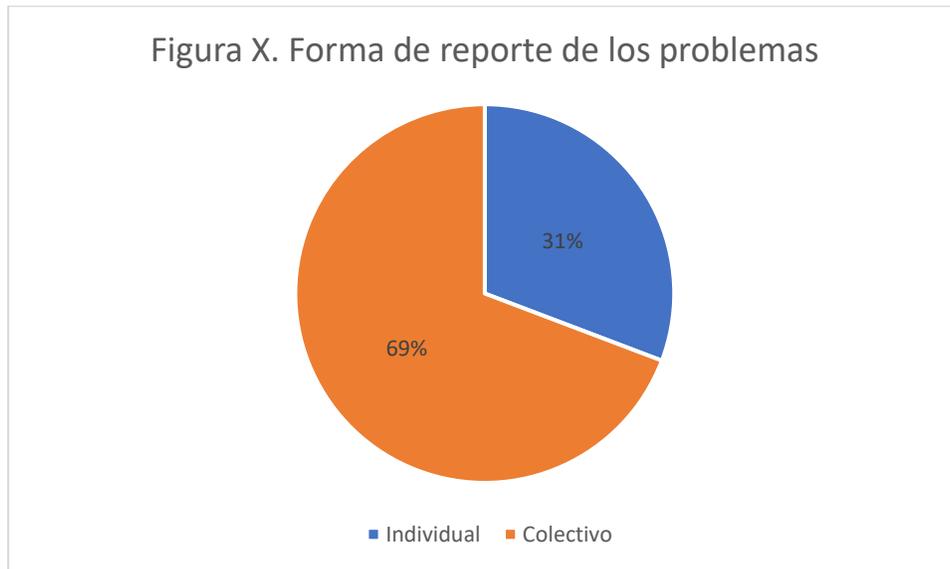
Esto es consistente con lo predicho con el modelo EDM, dado que las personas con interacciones previas negativas son más propensas a estar insatisfechas (Morgeson, 2013). Considerando que no hay alternativas y que están dispuestas a hacer uso de la voz (personas alertas), se podría especular que las llamadas en la radio entran cuando se percibe ineficacia por parte de los mecanismos de queja formales y experiencias negativas del gobierno. Esto puede ser observado si se toma en cuenta que catorce llamadas mencionaron haberse quejado previamente y con una experiencia negativa previa, más del 50% de las llamadas. De ese total, 10 se quejaron previamente en canales formales (Ver apéndice E).

En resumen, la mayoría de las llamadas mencionaban haber tenido experiencias previas negativas con el gobierno y haberse quejado previamente, especialmente por canales formales. Esto es consistente con la literatura, pues las experiencias negativas llevan a tener expectativas negativas del servicio, lo cual disminuye la satisfacción que obtienen las personas.

Comunicación de los problemas

Para que pudieran ser ayudados por el programa, las personas que llamaban describían el problema que los afectaba, cada uno de manera diferente. Las personas reportaron los problemas de dos formas diferentes: colectiva o individualmente.

Gráfica 9. Reporte de problemas



Fuente: Elaboración Propia.

El 69% de las llamadas reportaron el problema de una forma colectiva. En estas, se menciona al problema como algo que afecta no sólo a ellos mismos, sino a un grupo de personas. Esto podía observarse, principalmente, en llamadas que mencionaban lugares de acceso a múltiples personas.

“Es en la mera esquina. Está es la lonchería y luego está la tienda. No han hecho nada por reportar esa fuga, esa alcantarilla tapada. Todos los que van a comprar ahí lonche y todo eso, entonces con la pestilencia esa, pues no.”

Llamada 12

“Se miraba muy bonito, pero desgraciadamente estos negocios pues tiran los sobrantes de su comida por ahí en lo árboles y pues ya se secó el área verde, todavía el paso bonito también, ya lo secaron.”

Llamada 15

El 31% de las llamadas restantes reportaban el problema de forma individual. En estas, se puede apreciar el uso de adjetivos y verbos posesivos en su forma singular. Además, hacían referencia a lugares propios o donde puede afectarles a ellos (como su casa).

“Tengo un problema de un taponamiento de la tubería de agua. Tengo un folio que es el 44, 33, 66 55.”

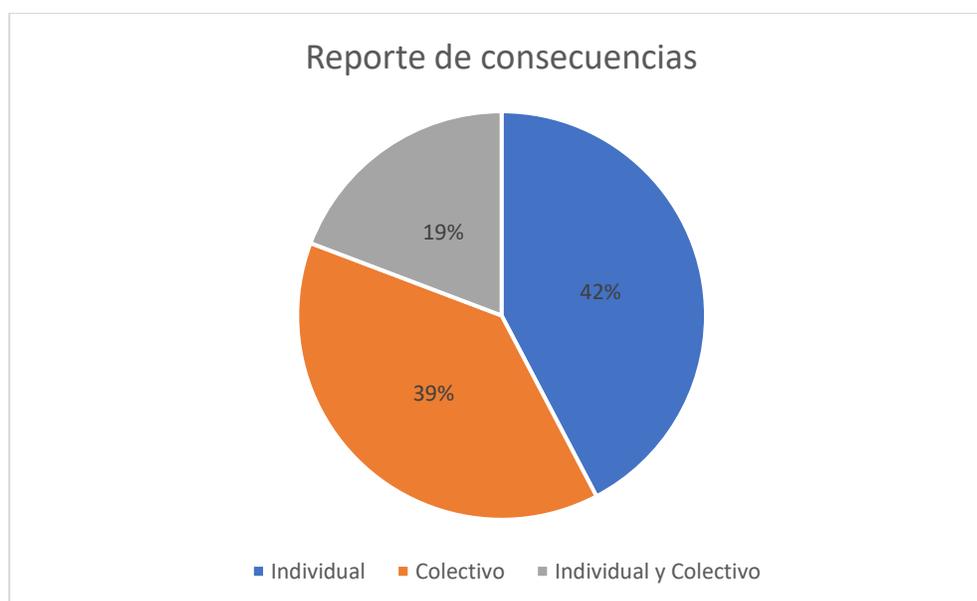
Llamada 6

“Tengo un problemita aquí en mi casa.”

Llamada 22

También resulta interesante analizar la forma en que las personas reportaban las consecuencias a los problemas mencionados. Hay 3 categorías donde podían clasificarse las llamadas según Las consecuencias mencionadas: individuales, colectivas y ambas.

Gráfica 10. Reporte de consecuencias



Fuente: Elaboración Propia.

Resulta interesante ver que el 42% de las llamadas reportaban consecuencias individuales dado que la mayoría de los problemas fueron descritos o explicados como colectivos cuando el 61% de las llamadas mencionaban un problema colectivo. Esta puede ser observado de mejor manera cuando se cruzan ambas categorías.

Tabla 2. Reporte de problemas y consecuencias

Tipo de problema	Consecuencias	Número
Colectivo	Individuales	3
	Colectivas	10
	Ambas	5
Individual	Individuales	8
	Colectivas	0
	Ambas	0

Fuente: Elaboración Propia.

Las llamadas individuales que se reportaban como individuales sólo reportaron consecuencias individuales. La escena cambia a una más interesante cuando se observan las consecuencias mencionadas en las llamadas reportada como problemas colectivos. De los dieciocho problemas reportados como colectivos, diez mencionaban consecuencias únicamente colectivas. Sin embargo, otros cuatro mencionaban consecuencias individuales, con el mismo número para aquellas llamadas que mencionaban ambas consecuencias. Por ejemplo, se tiene la siguiente llamada, que reporta un problema colectivo:

“Por falta de agua en la Colonia Curtidores.”

Llamada 16

Al principio menciona un fraccionamiento, pero al ahondar en la explicación y mencionar consecuencias individuales:

“En la noche llega poquita, pero ya muy noche, ni cómo lavar.”

“Entonces, pues en la mañana ya cuando despierto, como a las ocho ya no hay.”

Llamada 16

Esto resulta sumamente interesante, ya que parece que las personas tienden a colectivizar el problema, incluso cuando las consecuencias que mencionan son sólo individuales, algo observado previamente en la literatura (Selormey, 2013). Aunque los datos de la presente investigación no son suficiente como para el porqué de tal acción, si se puede especular al respecto. Podría ser que las personas colectivizan el problema con la intención de que su voz

sea más eficaz. También podría que, si sean problemas colectivos, pero que se desconozca sobre cómo impacta a las demás personas. Esto se puede apreciar en otra llamada, que menciona cómo es que, hablando con los vecinos, se dio cuenta del problema.

“Yo hablo específicamente ahorita, aquí por los vecinos con los que yo confirmo esa situación de la falta de servicio eficiente del agua.”

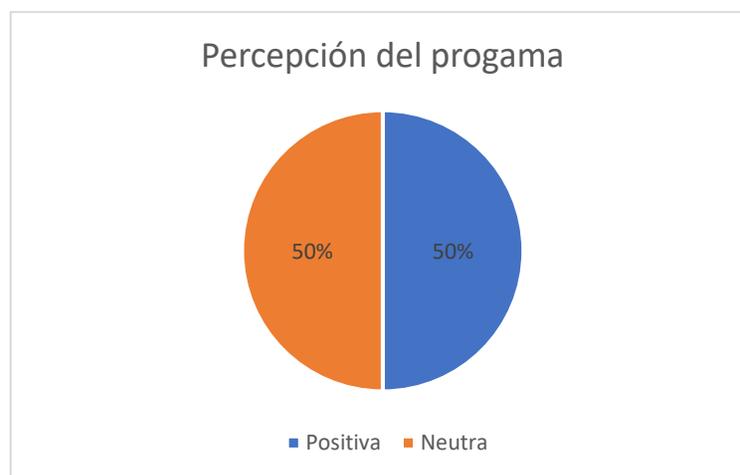
Llamada 7

En resumen, las llamadas reportaban los problemas de forma colectiva o individual, siendo mayor en número los casos en el primero. De las llamadas que colectivizaban los problemas, existía un grupo que reportaban consecuencias únicamente individuales. Estas permitieron observar la colectivización de los problemas, que es presentar un problema como colectivo, pero no mencionar ninguna consecuencia de la misma naturaleza.

Percepción

De las 26 llamadas registradas, la percepción sobre el programa fue la siguiente:

Gráfica 11. Percepción del programa



Fuente: Elaboración Propia.

50% de las llamadas mostraron una percepción neutra respecto al programa. Sin embargo, la otra mitad si mostró una percepción positiva respecto a este. Concretamente, los quejosos les consideraba como eficaz o como un verdadero aliado que actuaba en su interés.

“No, no, no, no, lo contrario, bien que lo bien que lo molestamos. Pero bendito Dios, tenemos grandes respuestas por ustedes y dios se los ha de pagar.”

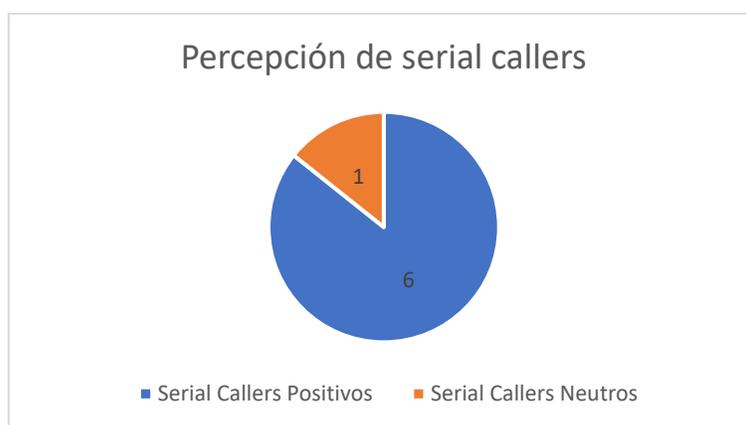
Llamada 1

“Dos semanas reportando una fuga de agua muy grande. Entonces no nos dan solución. Entonces, quisiéramos que por su medio nos resolvieran este problema.”

Llamada 10

La relación entre la percepción positiva y las llamadas puede ser observada a más detalle con los *serial callers*, o las personas que han llamado previamente al programa (Selormey, 2013). De este tipo de personas se registraron en 7 llamadas (ver apéndice F). De estos, 6 mencionaron tener una percepción positiva del locutor.

Gráfica 12. Percepción de serial callers



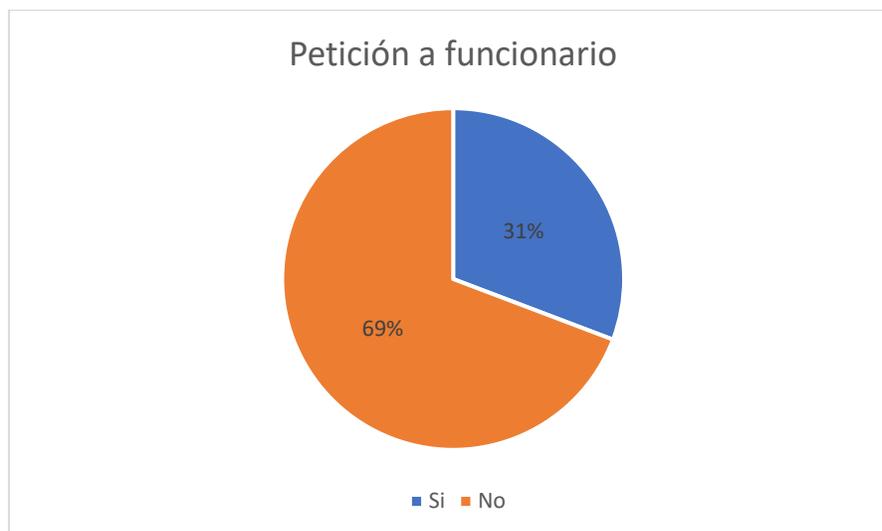
Fuente: Elaboración Propia.

En conclusión, las llamadas mostraban a personas que tenían una percepción positiva del programa, una de confianza y eficacia. Esta percepción podría inclinarlos más a llamar a la radio, algo que se observa, sobre todo, con los *serial callers*, grupo cuya mayoría tenía una buena percepción del programa.

Petición al gobierno

Como se mencionó previamente en la sección de metodología, a Reporte Ciudadano asisten funcionarios de gobierno. Su presencia afecta a quién va dirigida la petición.

Gráfica 13. Petición a funcionario



Fuente: Elaboración Propia.

La mayoría de las llamadas no hicieron una petición directa al funcionario. Sólo el 31% (8 llamadas) de estas si lo hicieron. Lo que resulta interesante es que del total que, si hicieron una petición directa a algún funcionario en su llamada, 6 se hicieron el martes, cuando el presidente municipal y parte de su gabinete están presente por todo el programa (ver apéndice G). En estas llamadas, se podían apreciar frases como:

“Presidente, pues nada más por aquí molestándolo. Tengo un problema de un taponamiento de la tubería de agua.”

Llamada 4

“Buenas tardes, alcalde Leo Montañez.”

“Pues aquí solicitando que nos apoye con una solución por la falta de agua en este fraccionamiento.”

Llamada 7

Con la presencia de los funcionarios tan inmediata, las personas de las llamadas dirigían sus peticiones directamente al presidente municipal.

En resumen, la presencia de funcionarios parece modificar a quién se dirige la petición o queja de los quejosos. Específicamente, las personas hacen referencia directa a los funcionarios en lugar de referirse al locutor de la radio o nadie.

Discusión de resultados

Gran parte de los resultados son consistentes con lo mencionado en la literatura. Buena parte de los ciudadanos insatisfechos reportó haber tenido una experiencia negativa previa con el gobierno. El observar esto es consistente con las predicciones que haría el modelo EDM, ya que se debería esperar una mayor insatisfacción si la persona ha tenido experiencias previas negativas (Morgeson, 2013). Además, muestra como estas personas pueden usar canales alternativos para interactuar con el gobierno a los formales, algo ya observado en la literatura previamente (Peeters & Dussauge Laguna, 2021; Selormey, 2013)

La colectivización de los problemas también hizo presencia. El haber observado personas que reportaban problemas individuales como colectivos es consistente por lo encontrado con Selormey (2013), quien afirma que la exposición de los problemas en al radio los colectiviza con la diferencia de que las mismas personas también contribuían a este fenómeno, reportando problemas individuales de manera colectiva.

La naturaleza de la investigación no permite hacer una afirmación sobre la causalidad entre la queja en la radio y la responsividad del gobierno. Sin embargo, si se puede observar que diferentes actores gubernamentales son conscientes de este fenómeno, incluso llegando a participar en él frecuentemente como es el caso del presidente municipal. Por este simple hecho, es posible especular que, mínimo, la queja en la radio hace más posible que esta sea de conocimiento del gobierno.

La percepción del programa es una aportación al estudio de los programas de radio como medio de queja sobre servicios públicos. Las personas perciben al programa como un medio eficaz. Además, algunos mencionan considerar al locutor como un intermediario que podría ayudarlos a resolver su problema y que verdaderamente vea por sus intereses. Esto levanta la pregunta sobre el efecto de la percepción del locutor en que una persona decida quejarse por la radio y, desafortunadamente, se quedará por el momento en pregunta debido a que la naturaleza del estudio no permite contestar tal pregunta.

En general, las características observadas en las quejas fueron consistentes con los mencionados en la literatura. La excepción a esto fue la percepción que se tiene sobre la radio y el locutor, puesto que son estudiados en los ya pocos estudios sobre quejas sobre el servicio público en la radio.

Implicaciones de política pública

Los resultados previamente discutidos tienen varias implicaciones de política pública, concibiendo esta como un conjunto de acciones contenidas en un proceso, encabezadas por el gobierno y que son producidas de manera similar dado que siguen ciertos patrones (Aguilar, 2012). Primero, las quejas dan retroalimentación sobre el desempeño en la entrega de los servicios, lo cual permitiría evaluar a las políticas públicas implementadas en los respectivos servicios. Sin embargo, dado que no es posible afirmar que las quejas mostradas en la radio son representativas de los problemas de la ciudad, su utilidad se disminuye, sólo siendo útiles en su contenido y no en qué tan seguido ocurren.

Más relevante son las consecuencias que pueden tener en la definición de agenda y definición de un problema público. Dado que es un medio de comunicación de relativamente bajo costo de acceso, los problemas reportados podrían adquirir más importancia tanto en establecer su estatus como problema público, así como el introducirlo a la agenda gubernamental. El qué tan eficaz es depende de su audiencia dentro de la ciudad, para la cual no pude encontrar datos. Sin embargo, se puede especular que el programa no es irrelevante, dado que los funcionarios de diferentes niveles de gobierno e instancias asisten al programa y interactúan con las personas en el caso de algunos (funcionarios municipales, principalmente). En consecuencia, el programa de radio podría servir como un intermediario que le proporciona una plataforma a los ciudadanos para influir en la definición de agenda de una forma más eficaz.

Así como los ciudadanos y el programa pueden influir en la definición de agenda, el gobierno puede hacer lo mismo. Dado que los funcionarios que asisten hablan sobre las actividades más recientes que han llevado a cabo las instancias a las que pertenecen, el programa de radio podría ser usado como plataforma para difundir ideas con el objetivo obtener apoyo. Por supuesto, también pueden hacer uso de este para comunicar las políticas y programas más reciente que ha implementado el gobierno o rendir cuentas a las personas de una manera informal, sirviendo como un medio de comunicación entre estado y ciudadano.

Resumiendo, las quejas en la radio pueden servir para conocer los problemas que pueden existir con algún servicio/política pero no la frecuencia con la que estos ocurren. Además, podrían permitir a los ciudadanos influir en el proceso de definición de agenda gubernamental al resaltar algún problema en específico. De igual manera, podría ser aprovechado por los funcionarios

para comunicar las políticas/programas que se implementarán o para que ellos mismos influyeran la agenda con la difusión de ideas.

Conclusión

Recapitulando, esta investigación fue guiada y tenía el propósito de contestar a la siguiente pregunta: ¿Cómo son las quejas sobre servicios públicos en los *radio phone ins* de Aguascalientes? Para ello, primero se hizo una revisión de literatura sobre la satisfacción ciudadana y las respuestas de las personas ante la insatisfacción con los servicios proveídos por organizaciones. En segundo lugar, se describieron de forma general las quejas a partir de variables obtenidas de forma inductiva. Posteriormente, en combinación con variables previas y otras dadas por la revisión de literatura, se realizó un análisis de contenido de las llamadas registradas para ahondar en las experiencias previas, percepciones y la dirección de las quejas de los llamantes.

Los resultados encontrados fueron los siguiente. La mayoría de las quejas van enfocadas a servicios entregados por el municipio. Las quejas mencionaban el haber tenido experiencias previas negativas al interactuar con el gobierno y/o haberse quejado previamente por canales formales. Esto se vio, sobre todo, en las quejas de llamadas, que ofrecían más información dado el formato. Se pudo observar una percepción positiva sobre el programa y el locutor. Los quejosos los perciben como un intermediario con el que pueden conseguir resultados eficaces y realmente busca ayudarlos.

Con estos hallazgos se da un importante aporte al estudio de las respuestas ciudadanas ante la insatisfacción, ya que se caracterizan y describen las quejas sobre servicios públicos hechas en la radio, tema que había sido estudiado muy poco o nada previamente en el caso de Latinoamérica.

Como cualquier estudio, este no está exento de limitaciones. En primer lugar, no se puede afirmar que las quejas de la radio sean representativas de las quejas o fallas en el servicio a nivel municipio o estado debido a que se desconoce el proceso de selección para determinar cuáles quejas son emitidas al aire. En segundo lugar, no se puede afirmar causalidad entre variables. Finalmente, la muestra es limitada, ya que sólo se centra en las llamadas hechas a un solo programa.

Futuras líneas de investigación derivadas de este estudio podrían centrarse en establecer la causalidad entre las llamadas y los elementos observados en estas. Además, se podría investigar cómo es que se seleccionan las quejas que salen al aire dentro de la radio. Finalmente, se podría

investigar sobre el efecto de que aparezca una queja en la radio en su inserción en la agenda legislativa, dado que las quejas reportadas en el programa son colectivizadas y, en el caso de Aguascalientes, están dentro de la órbita del gobierno municipal.

Referencias

- Aguilar, L. (2012). Introducción. En Aguilar, L. (Ed.), *Política Pública* (pp. 17 – 60). Siglo XXI
- Beerli, I., Uster, A., & Vigoda-Gadot, E. (2019). Does Performance Management Relate to Good Governance? A Study of Its Relationship with Citizens' Satisfaction with and Trust in Israeli Local Government. *Public Performance & Management Review*, 42(2), 241–279. <https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1436074>
- Cohen, N., & Filc, D. (2017). An alternative way of understanding exit, voice and loyalty: The case of informal payments for health care in Israel. *The International Journal of Health Planning and Management*, 32(1), 72–90. <https://doi.org/10.1002/hpm.2309>
- Dowding, K., & John, P. (2011). Voice and choice in health care in England: Understanding citizen responses to dissatisfaction. *Public Administration*, 89(4), 1403–1418. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01960.x>
- Grimmelikhuijsen, S. (2012). Linking transparency, knowledge and citizen trust in government: An experiment. *International Review of Administrative Sciences*, 78(1), 50–73. <https://doi.org/10.1177/0020852311429667>
- Hirschman, A. O. (1972). *Exit, Voice, and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations, and States*. Harvard University Press.
- Michalos, A. C., & Zumbo, B. D. (1999). Public Services and the Quality of Life. *Social Indicators Research*, 48(2), 125–156.
- Migdadi, F., Badarneh, M., & Al-Momani, K. (2012). Public complaints and complaint responses in calls to a Jordanian radio phone-in program. *Applied Linguistics*, 33, 321–341. <https://doi.org/10.1093/applin/ams011>
- Morgeson, F. V., III. (2013). Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model. *Journal of Public*

- Administration Research and Theory*, 23(2), 289–305.
<https://doi.org/10.1093/jopart/mus012>
- Peeters, R., & Dussauge Laguna, M. I. (2021). Acting out or playing along: A typology of citizens' low trust responses to public organizations. *Governance*, 34(4), 965–981.
<https://doi.org/10.1111/gove.12631>
- Rusbult, C. E., & Zembrodt, I. M. (1983). Responses to dissatisfaction in romantic involvements: A multidimensional scaling analysis. *Journal of Experimental Social Psychology*, 19(3), 274–293. [https://doi.org/10.1016/0022-1031\(83\)90042-2](https://doi.org/10.1016/0022-1031(83)90042-2)
- Selormey, E. E. (2013). *Citizen voice and bureaucratic responsiveness: FM radio phone-ins and the delivery of municipal and local government services in Accra, Ghana* [Doctoral, University of Sussex]. <http://sro.sussex.ac.uk/id/eprint/46446/>
- Van de Walle, S. (2016). When public services fail: A research agenda on public service failure. *Journal of Service Management*, 27. <https://doi.org/10.1108/JOSM-04-2016-0092>
- Van de Walle, S. (2018). Explaining Citizen Satisfaction and Dissatisfaction with Public Services. In E. Ongaro & S. Van Thiel (Eds.), *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* (pp. 227–241). Palgrave Macmillan UK.
https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_11
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, Performance, and Citizen Satisfaction with Urban Services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433–448.
- Wixom, B., & Todd, P. (2005). A Theoretical Integration of User Satisfaction and Technology Acceptance. *Information Systems Research*, 16, 85–102.
<https://doi.org/10.1287/isre.1050.0042>
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda

for Best Practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147–159.

<https://doi.org/10.1111/puar.13368>

Apéndice

A. Variables

Variable	Descripción
Fecha	Fecha del programa en la que fue registrada la queja.
Minutos	Minuto del programa en el que fue escuchada
Formato	Formato de la queja (llamada o mensaje)
Problema	Problema reportado
Problema específico	Problema específico
instancia	Instancia gubernamental que debe atender el problema
dur problema	Tiempo que lleva el problema
municipio	Municipio en el que se reporta el problema
colonia	Colonia donde se reporta que está ocurriendo el problema
Funcionario presente	Si hubo un funcionario en el programa
Tipo funcionario	Que funcionario estuvo presente
Día_semana	Día de la semana en que fue reportado el problema
facultad	Nivel de gobierno u organismo responsable de atender el problema
queja_prev	Si se había quejado previamente
Quejas previas for	Si se quejó en un canal formal
Quejas previas inf	Si se quejó en un canal informal
Acción respuesta	Qué hizo el locutor ante la queja
Tipo problema	Si el problema es colectivo o individual

B. Reglas de Codificación para el análisis de contenido

Categoría	Posibles valores	Regla
Quejas previas	<ul style="list-style-type: none"> • Formal e informal • Formal • Informal 	Se codifica según si se ha quejado y en las instancias que lo ha hecho
Interacciones previas con el gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Positivas • Negativas • No menciona 	Se codifica según las interacciones previas que ha tenido con el gobierno, ya sea con el mismo servicio o con otra instancia o nivel.
Forma de reporte del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Colectivo • Individual 	Se codifica según si se reporta el problema como un problema que afecta a

		múltiples personas o sólo al que llama o su familia
Duración del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Lleva tiempo • No lleva tiempo • No menciona 	Se codifica según si la persona menciona que el problema lleva activo más de un día
Cómo se mencionan las consecuencias del problema	<ul style="list-style-type: none"> • Colectivas e individuales • Colectivas • Individuales 	Se codifica según
Percepción del locutor	<ul style="list-style-type: none"> • Positiva • Neutra • Negativa 	Se codifica según cómo perciban los radioescuchas al locutor. Se buscan agradecimientos, referencias al papel que ocupa el locutor para ellos o adjetivos.
Percepción de eficacia del programa	<ul style="list-style-type: none"> • Eficaz • No menciona 	Se codifica según la percepción de eficacia que tenga el radioescucha del programa. Se busca comentarios sobre como buscan lograr un cambio a través del programa.
A quién se dirige la petición	<ul style="list-style-type: none"> • Al locutor • A un funcionario 	Se codifica según a quién va dirigida la queja, ya sea al locutor o al funcionario.

C. Tabla completa de tipos de quejas

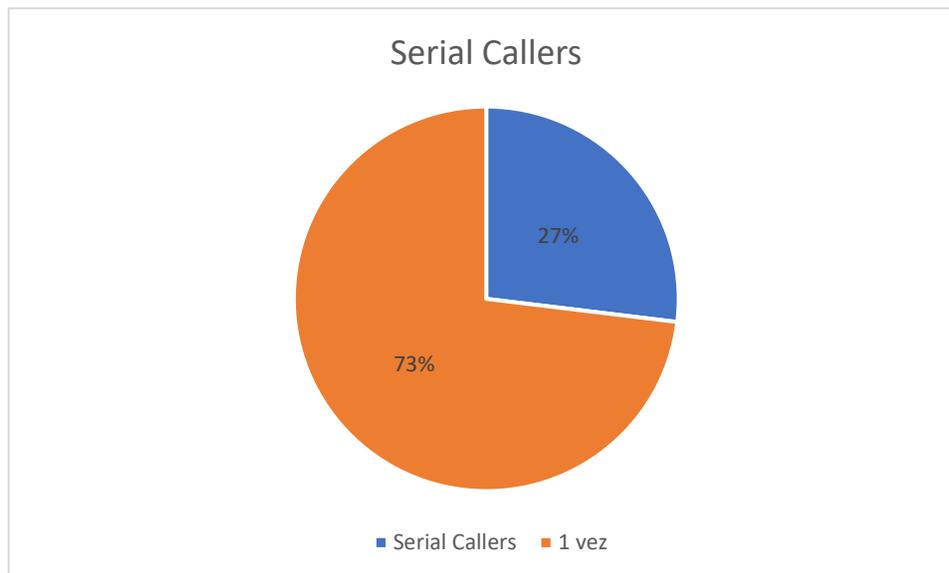
Tabla completa de tipos de quejas

problema	Freq.	Percent	Cum.
agua	30	30.30	30.30
electricidad	15	15.15	45.45
servicio_ineficiente	8	8.08	53.54
drenaje	7	7.07	60.61
basura	6	6.06	66.67
iluminacion	5	5.05	71.72
inseguridad	5	5.05	76.77
mantenimiento_calle	5	5.05	81.82
movilidad	5	5.05	86.87
no_orden_publico	3	3.03	89.90
promesa_no_cumplida	3	3.03	92.93
accion_gobierno	2	2.02	94.95
construccion_ilegal	2	2.02	96.97
contaminacion	1	1.01	97.98
corrupcion	1	1.01	98.99
salud	1	1.01	100.00
Total	99	100.00	

D. Quejas con experiencia negativa por canal de queja

Tipo de llamada con experiencia negativa	Número
Canal formal	10
Canal informal	4

E. Serial callers



F. Peticiones a funcionarios hechas en martes

Día	Número
Martes	6
Otro día	2