

Ernesto Carrillo y Manuel Tamayo*

El estudio de la opinión pública sobre la administración y las políticas públicas¹

Hoy en día las encuestas y sondeos de opinión ya son reconocidos como parte de las herramientas propias de un administrador público contemporáneo. Sin embargo, esto no significa necesariamente que los administradores dispongan de las teorías para interpretar correctamente sus resultados. El objetivo de este artículo es efectuar un repaso de la actual situación de los estudios de opinión pública sobre la administración y las políticas públicas. Además de seleccionar una serie de temas que deben conformar una agenda de investigación para el análisis de cualquier caso nacional, los autores identifican algunas propuestas teóricas útiles para abordarlos.

Palabras clave: políticas públicas, democracia, opinión pública, gobierno.

The Study of Public Opinion on Public Administration and Policy

Nowadays, opinion surveys are well regarded as a useful tool for the public administrator. However, this does not mean necessarily that such administrators have the knowledge and theories needed to interpret correctly the outcomes of such tools. The aim of this paper is precisely to show a summary of the opinions surveys in the field of public administration and policy. Selecting some topics that should be part of the research agenda in the analysis of national cases, the authors identify some theory proposal useful to deal with those cases.

Keywords: public policy, democracy, public opinion, government.

* Ernesto Carrillo es profesor del Departamento de Ciencia Política y de la Administración II, en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense de Madrid. Su correo electrónico es ecarrillo@cps.ucm.es. Manuel Tamayo es profesor e investigador de la Universidad Rey Juan Carlos, su correo electrónico es manuel.tamayo@urjc.es

¹ Artículo recibido el 6 de noviembre de 2006 y aceptado el 14 de agosto de 2007.

INTRODUCCIÓN

Si abrimos la caja de herramientas del administrador público contemporáneo observaremos que en su interior no sólo se encuentran presupuestos, relaciones de puestos de trabajo o sofisticados análisis coste-beneficio, sino que hallaremos también encuestas y otros estudios de opinión suministrados por las universidades, institutos y empresas especializados en investigación de mercados y opinión pública.

Basta con acercarnos a los gobiernos locales de algunas democracias avanzadas para comprobar en qué medida está generalizado entre los gestores públicos el uso de estos instrumentos de indagación. Un caso interesante es el del Reino Unido, donde las encuestas de satisfacción con los servicios públicos, los grupos de enfoque y los paneles ciudadanos son considerados por el gobierno central como técnicas de participación pública que permiten a las autoridades locales escuchar y aprender de los ciudadanos (ODPM, sa). Según un informe del gobierno británico el método de participación más utilizado por los gobiernos locales ingleses fue el de las encuestas de satisfacción con los servicios públicos, empleadas por 92% de las autoridades locales. Asimismo, 81% hizo uso también de grupos de enfoque, 71% de paneles ciudadanos y 56% de otro tipo de sondeos de opinión (Birch *et al.*, 2002). Así, por ejemplo, en la *Annual London Survey* el gobierno local recaba las opiniones de los vecinos sobre el estado de la ciudad y sus servicios públicos colocándoles en un papel más activo, que desborda el de simples evaluadores de la acción pública, para reclamarles que identifiquen y definan problemas, expresen preferencias y prioridades de política pública, propongan líneas de mejora de los bienes y servicios prestados por el gobierno de la ciudad, etcétera.

Fuera del Reino Unido podemos observar comportamientos similares. Así, las encuestas a residentes sobre la satisfacción con los servicios públicos son una práctica común en numerosas ciudades de EUA (Van Ryzin *et al.*, 2004), hasta el punto de que la ICMA ha editado manuales sobre cómo llevar a cabo este tipo de estudios (Miller y Kobayashi, 2000), disponiéndose incluso de metaanálisis en los que se comparan los resultados de centenares de encuestas llevadas a cabo en ciudades de más de cuarenta estados distintos (Miller y Miller, 1991). La mayoría de estos estudios adopta un enfoque gerencial, poniendo el énfasis en la construcción de

indicadores que permitan dar un seguimiento periódico —generalmente anual— de la “calidad percibida” de los servicios públicos, obteniéndose con ello una especie de barómetro de la satisfacción con los servicios locales que alimenta, junto a otros indicadores de carácter objetivo, los cuadros de mando con los que realiza seguimientos de la gestión municipal.

Asimismo, el *Urban Audit* de la Comisión Europea recurre también a estudios de opinión pública con objeto de comparar la calidad de vida en ciudades grandes y medianas de la UE (Comisión Europea, 2005). Para ello, ha establecido un sistema de indicadores de percepción que conforman un sistema de *benchmarking* entre las ciudades de Europa. Bajo el concepto de calidad de vida se incluyen: servicios, sean ofrecidos o no por el gobierno local, y temas o problemas que reflejan de una forma razonablemente completa la agenda pública de las ciudades.

Estos tres ejemplos, extraídos del ámbito local, muestran un renovado interés por conocer la opinión pública que resulta bastante consistente, no sólo con las teorías políticas sobre la democracia local, sino también con las ideas de participación, calidad de los servicios, *benchmarking* y, en general, con la orientación hacia el mercado y el servicio al cliente típica de la nueva gestión pública y de los procesos de reforma y modernización de la administración. Asimismo, los ejemplos arriba expuestos, casan todavía mejor con la *gobernanza receptiva*, a la que alude el profesor Pan Suk Kim, hacia la que parecen encaminarse las administraciones públicas (Kim, 2007).

Ni qué decir tiene, que este interés por conocer de forma rigurosa las percepciones de los ciudadanos hacia la administración y los servicios públicos no es nuevo —cosa distinta es que en la actualidad se haga un uso más intensivo de los sondeos de opinión— ni exclusivo de los gobiernos locales, pues lo observamos también en los niveles de gobierno restantes. Tampoco es una preocupación exclusiva de los gestores, pues los analistas de políticas siempre han recurrido a las encuestas para apoyar la formulación, la argumentación o la evaluación de las políticas. El propio Lasswell insistió hace más de treinta años en la creciente importancia que adquiriría la información suministrada por los estudios de opinión pública en la elaboración de las políticas en todas sus etapas (Lasswell, 1972).

Ahora bien, una cosa es que el administrador público cuente en su caja de herramientas con los sondeos de opinión y otra que disponga de teorías para inter-

pretar correctamente los resultados. Incluso, hasta no hace demasiado tiempo, en la revista profesional por antonomasia, *Public Administration Review*, no se han publicado artículos que pusieran en relación la satisfacción con los servicios públicos con los juicios generales respecto del rendimiento de la administración (Van Ryzin *et al.*, 2004). Necesitamos, pues, recurrir a otras disciplinas, como la sociología, las ciencias de la información o la ciencia política para proveernos de teorías que nos auxilien en la interpretación de los resultados.

El propósito de este artículo es precisamente realizar un breve repaso de la situación actual de los estudios de opinión pública sobre la administración y las políticas públicas. Con esta finalidad, se ha seleccionado una serie de temas que puedan conformar una agenda de investigación para el análisis de cualquier caso nacional. La selección de temas es muy personal, sin duda hay muchos más que los aquí reseñados, pero, desde nuestro punto de vista, una investigación sobre las actitudes de los ciudadanos hacia la administración y las políticas públicas, al menos, debería incluir:

- Una descripción de la evolución de la agenda pública y de los factores que contribuyen a que los ciudadanos centren su atención sobre determinados temas públicos.
- Un análisis sobre la formación de las preferencias de política pública y, en particular, sobre las preferencias de gasto, evaluando así la receptividad de los gobiernos ante las demandas sociales y la receptividad de los ciudadanos ante la acción gubernamental.
- Una indagación sobre las fuentes de la satisfacción o insatisfacción ciudadana respecto de las políticas y los servicios públicos.
- Un estudio de la influencia ejercida por las políticas públicas sobre el apoyo político.

Para cada uno de estos temas se identifican, a continuación, algunas teorías que pueden resultar de utilidad para abordarlos. Desde luego, la selección de teorías tampoco es exhaustiva.

LA FORMACIÓN DE LA AGENDA PÚBLICA
Y LAS DEMANDAS HACIA EL SISTEMA POLÍTICO

Una de las cuestiones para las que nos pueden resultar de utilidad los estudios de opinión es para conocer la composición de la agenda pública. La forma en la que habitualmente se indaga sobre la agenda es mediante preguntas del siguiente estilo: “¿Cuáles son, a su juicio, los tres problemas principales que existen actualmente en México?”

Desde el punto de vista conceptual disponemos de diversas teorías formuladas en la década de 1970 para abordar el estudio de la agenda pública que siguen siendo de utilidad hoy en día, como son: la del ciclo de atención de los temas públicos de Downs (1972), la del cambio cultural en un sentido posmaterialista de Inglehart (1971) y la del *agenda-setting* de McCombs y Shaw (1972), así como los trabajos posteriores que durante las últimas décadas las han desarrollado.

Son teorías que se complementan bien entre sí. La propuesta de Downs es muy conocida y de utilidad para describir la evolución de los temas públicos. Según este autor la atención hacia los temas seguiría un comportamiento cíclico consistente en que “de repente surge un problema, sobresale, llama la atención durante un breve periodo y luego —muchas veces sin haber encontrado solución— desaparece paulatinamente del centro de la atención pública”, para añadir después que “cualquier problema importante que alguna vez captó el interés del público es capaz de recapturarlo esporádicamente”. Sin duda, una parte de los temas que conforman las agendas públicas responden a esta pauta: son intermitentes, entraron en las agendas hace mucho tiempo pero su presencia es discontinua. Ahora bien, en las agendas encontramos otros temas, que no responden a la pauta arriba descrita. Es caso de los temas crónicos que concentran una gran atención pública y que una vez que forman parte de la agenda permanecen en la misma de forma permanente, dotándola de una gran estabilidad muy superior a la alta volatilidad que cabría deducir de un modelo organizado exclusivamente a partir de la noción de la competencia entre temas. Las crisis y las reacciones ciudadanas ante políticas gubernamentales suelen formar parte de las agendas públicas y tampoco responden a las pautas descritas por Downs.

La teoría del *agenda-setting*, por su parte, ha puesto el énfasis en el papel de los medios de comunicación. Desde este enfoque, la agenda pública es una especie de espejo en el que se reflejan los temas a los que dan cobertura prioritaria los medios de comunicación. En este sentido, los medios no influirían tanto en las actitudes de los ciudadanos como en las percepciones cognitivas sobre cuáles son los temas más importantes (Erbring, Goldenberg y Miller, 1980). Sin duda, los medios son un determinante eficaz de la agenda pública y la teoría de McCombs y Shaw ha mostrado su validez en contextos muy diferentes. Ahora bien, los medios tienden a reflejar las señales que emite el mundo real y si descomponemos el efecto de las condiciones objetivas de los problemas del de la atención dedicada por los medios a los temas, observaremos cómo en la mayoría de los casos las señales del mundo real tienen un efecto mayor en las prioridades ciudadanas que la ejercida por los medios de comunicación. Por lo que hemos analizado para el caso de España y de otros países de la Unión Europea, llama poderosamente la atención hasta qué punto es sensible la agenda pública a los cambios en las condiciones objetivas de los problemas (Tamayo y Carrillo, 2005), convirtiéndose éste en el principal determinante de unas opiniones públicas cada vez más educadas, bien informadas y capaces de tratar la información que reciben a través de distintos medios de comunicación.

Finalmente, las teorías sobre el cambio cultural, y especialmente el posmaterialismo, inciden en que en las sociedades industriales avanzadas —que cuentan con un notable desarrollo económico y estados de bienestar— se está produciendo un desplazamiento en las prioridades de los valores, de los materialistas, relativos a la seguridad física y económica, hacia otros valores posmaterialistas, que ponen mayor énfasis en la libertad, la manifestación de la personalidad y la calidad de vida (Inglehart, 1971). Este cambio de valores ejerce numerosos impactos en el ámbito político, entre otros, el desplazamiento hacia nuevas metas políticas —igualdad social, protección medioambiental, igualdad de la mujer, derechos humanos, cuestiones de moralidad y estilos de vida, etcétera—, configurando una nueva agenda política (Dalton, 1996) que se añadiría o sustituiría a la vieja agenda política (Roller, 1995). Desde luego, cuando se analiza la evolución de la agenda en el largo plazo o cuando se comparan diversos casos nacionales, puede comprobarse la validez de

esta teoría. Además de los cambios en las prioridades de los temas, también se puede observar una diversificación creciente de la agenda como consecuencia de la adición de los temas de la nueva agenda. No obstante, aunque la vieja agenda materialista esté en declive, lo cierto es que todavía sigue acaparando una parte considerable, cuando no el grueso, de la atención pública.

Por otra parte, los estudios de matriz culturalista nos hablan de la existencia de *issue publics*. Desde esta perspectiva, los ciudadanos, heterogéneos desde el punto de vista de sus intereses y valores, centran su atención en unas pocas áreas, de modo que cada individuo termina perteneciendo a uno o más *issue publics*, estando relativamente bien informado sobre el área objeto de su interés y sobre la que realiza un seguimiento más o menos profundo de las acciones de los políticos y de los partidos respecto de ese tema (Dalton, 1996). En la práctica, puede observarse en la atención dedicada a cada tema público cómo inciden las características socio-demográficas y los valores de los individuos de una forma distinta en cada área de política pública. Ahora bien, se trata de una influencia limitada.

LAS PREFERENCIAS DE POLÍTICA PÚBLICA Y LA RECEPTIVIDAD DE LOS GOBIERNOS

Otro de los puntos en el que los estudios de opinión pública resultan de utilidad para un administrador público consiste en recabar información sobre las preferencias de política pública de los ciudadanos. Ello nos ofrece, a su vez, interesantes oportunidades para indagar sobre los aspectos sustantivos de la democracia y, en particular, sobre la receptividad de los gobiernos. Existe también en este ámbito un buen número de contribuciones científicas, entre éstas, una de las más significativas es el libro de Page y Shapiro *The Rational Public: Fifty Years of Trends in Americans' Policy Preferences* (1992). Dentro de este campo, pueden resultar particularmente útiles las investigaciones sobre la formación de las preferencias de gasto, nacidas al amparo de las series de datos en las que se pide a los ciudadanos su opinión sobre si el Estado debería gastar más, menos o iguales recursos que los que emplea en la actualidad para diversas políticas concretas.

El análisis de las actitudes de los ciudadanos hacia el gasto público ha sido abordado con muy diversos propósitos. Desde una perspectiva económica, el estudio de las actitudes hacia los “programas fiscales” entronca con el problema de la *revelación de preferencias*. Desde un punto de vista teórico la determinación del presupuesto debe realizarse tomando en consideración muy diversas finalidades entre las que habría que incluir el criterio de bienestar (Mueller, 1963). Con objeto de maximizar el bienestar, las asignaciones presupuestarias —tanto en lo relativo a los impuestos como a los diferentes programas de gasto— se deberían asignar de acuerdo con las preferencias del consumidor. Desde esta posición, los estudios de opinión pueden contribuir, con más o menos limitaciones, a revelar las preferencias de los ciudadanos en cuanto a los servicios públicos y a comprender mejor la naturaleza de esas preferencias (Mueller, 1963). Así, las encuestas nos permiten analizar desde un punto de vista comparativo las preferencias de los ciudadanos en cuanto a distintos programas de gasto y diferentes tipos de impuestos y formas de financiación de los servicios públicos. Asimismo, nos ayudan a indagar sobre la evolución de las preferencias a lo largo del tiempo y las variaciones que puedan existir en cuanto a las prioridades presupuestarias de diversos subgrupos de población, etcétera (Mueller, 1963).

Para analizar estas cuestiones contamos con diversas teorías. En primer lugar, disponemos de la tesis de la ambivalencia de Free y Cantril, aplicada por Citrin (1979) al ámbito fiscal. Diversos estudios han mostrado la existencia de actitudes favorables hacia la mayoría de los programas de gasto público (Mueller, 1963), cuando no un fuerte compromiso con los servicios públicos, generalizado además entre los distintos grupos de la población (Ladd *et al.*, 1978), que contrasta a su vez con las actitudes hacia los impuestos, produciéndose una situación de ambivalencia de la opinión pública. En este sentido, existe una considerable resistencia hacia los impuestos y, al mismo tiempo, un fuerte apoyo hacia los servicios proporcionados a través de los impuestos (Ladd *et al.*, 1978).² Esta pauta de comportamiento

² La tesis de la ambivalencia de las actitudes de los ciudadanos hacia el Estado fue planteada por Free y H. Cantril (1967, citado por A.H. Cantril y S.D. Cantril, 1999, p. 3 y ss.) quienes observaron en un estudio de opinión realizado en 1964 la existencia de dos tipos de opiniones, unas relativas al Estado en general y otras respecto a las cosas concretas que el Estado hace, distinguiendo entre lo que denominaban “ideological spectrum” del “operacional spectrum”. Lo interesante del caso es que atendiendo al espectro ideológico 50% de los entrevistados eran considerados “conservado-

la podemos observar en distintos países, en muy diferentes momentos y para la mayoría de las políticas públicas. Se trata casi de una constante actitudinal.

Ahora bien, sobre las preferencias de gasto influyen otros factores micro. Desde el punto de vista de las teorías económicas el principal determinante de las preferencias fiscales y de gasto serían los intereses de los individuos. De este modo, el ciudadano fijaría su postura respecto a los impuestos y los diversos programas de gasto tomando en consideración los costes y beneficios que le suponen los impuestos pagados y los servicios que obtiene a cambio, y actúa en consecuencia maximizando sus utilidades personales (Citrin, 1979). Por otra parte, sobre las preferencias individuales de gasto influyen otros determinantes además del propio interés, incluyendo las predisposiciones simbólicas de los individuos (Citrin, 1979; Esmeier, 1982; Sears y Citrin, 1985).³

Desde otra lente distinta, de carácter macro, disponemos de la hipótesis de la escasez de Inglehart (1990) y de la utilidad marginal del Estado de bienestar. Según la hipótesis de la escasez “las prioridades de un individuo reflejan su medio ambiente socioeconómico” otorgando un “mayor valor subjetivo a las cosas relativa-

res”, mientras que aplicando la escala relativa al espectro operativo 65% ocupaba posiciones “progresistas”. El trabajo inicial de Citrin (1979) desarrollado posteriormente con más detalle en Sears y Citrin (1985, 2ª ed. ampliada) señalaban cómo las actitudes generales de los ciudadanos eran contrarias a los impuestos, al gasto público y al Estado, sin embargo, cuando se entraba en los programas concretos de gasto, en la mayoría de ellos eran enormemente favorables, concluyendo que la mayoría de la gente quería algo del Estado a cambio de nada o, en todo caso, por menos (Citrin, 1979).

³ No obstante lo expuesto se han de tener en cuenta diversas consideraciones. Los instrumentos de opinión pública presentan bastantes limitaciones para poder determinar a partir de ellos la demanda de bienes públicos (Mueller, 1963; Birdsall, 1965; Citrin, 1979). La posibilidad de hacer cálculos racionales sobre los costes y beneficios de las diferentes alternativas de impuestos y gastos están severamente limitadas por problemas de información, lo que induce a su vez a otro tipo de comportamiento por parte de los electores como de los políticos responsables de la elaboración del presupuesto (Downs, 1960). Las opiniones de los electores son más consistentes de lo que a primera vista pueda deducirse de la simple comparación de datos agregados sobre preferencias fiscales y de gasto (Welch, 1985; Sanders, 1988), además las preferencias no son homogéneas por políticas (Esmeier, 1982) y la forma en la que se enmarcan las cuestiones de gasto inciden sobre las opiniones. Así, los “marcos” –frames– más generales, suelen producir una reacción contraria a su expansión mientras que los relativos a programas específicos generan reacciones más favorables. Como señalara Jacoby (2000) las élites de los partidos en Estados Unidos de América tienden a enmarcar la cuestión del gasto público de forma diferente. Mientras que los republicanos hablan del gasto en general, los demócratas centran su atención en programas específicos, conscientes de que ambos marcos generan reacciones diferentes en el electorado, favorables a sus respectivas posiciones de menor o mayor papel atribuido al Estado en la economía y la sociedad. Por otra parte, los ciudadanos no asocian el concepto de gasto público con todos los programas de gasto por igual. En el caso de los Estados Unidos de América los ciudadanos asimilan “gasto público” a programas dirigidos a los pobres, negros y otros grupos desfavorecidos (Jacoby, 1994).

mente escasas”. Esta hipótesis es, según este autor, “similar al principio de utilidad marginal decreciente en teoría económica” (p. 61). A partir de este principio cabe anticipar, entre otros, dos comportamientos de la opinión pública. El primero tiene que ver con el peso relativo que ejercen en la formación de las preferencias de los ciudadanos los intereses y valores de los individuos. En este sentido, “los factores económicos tienden a desempeñar un papel decisivo en condiciones de escasez, pero a medida que disminuye la escasez, son otros factores los que modelan cada vez más una sociedad” (p. 267). Según esto, en una sociedad con cierto desarrollo económico los valores deberían ejercer sobre la formación de las preferencias de gasto una influencia relativa mayor que los intereses. El segundo comportamiento afectaría la intensidad de las demandas de intervención del sector público. Según observa empíricamente “la igualdad en la distribución en los ingresos [...] aumenta con el desarrollo económico hasta llegar a un nivel [determinado] de renta *per capita*, pero por encima de este nivel prácticamente no hay más alza” (p. 269). Por su parte, “el apoyo político al aumento en la igualdad en los ingresos llega a un punto de rendimiento decreciente al acercarse al nivel de la igualdad perfecta” (p. 272). Así, en aquellas sociedades que han alcanzado niveles notables de bienestar, gracias, entre otras cosas, a la intervención del Estado, “hay mucha menos gente que se beneficiaría de una mayor distribución y, además, se beneficiarían menos en proporción; incluso una mayoría podría perder más de lo que ganaría con una distribución” (p. 272). En estas condiciones, prosigue el autor, “simplemente no existe una base política para un ulterior desarrollo del Estado de bienestar, al menos no existirá mientras los ciudadanos estén únicamente motivados por los propios intereses económicos” (p. 272). De hecho, “con altos niveles de desarrollo económico, el apoyo público a las políticas clásicas de la izquierda tiende a disminuir” (p. 273). De acuerdo, pues, con el principio de la utilidad marginal decreciente hemos de suponer que conforme mayor sea el nivel de desarrollo económico de un país y, por tanto, mayores sean sus niveles de igualdad, menor será la intensidad de las demandas de intervención del Estado en la economía y la sociedad y con ellas de la expansión del gasto público.

Los estudios arriba mencionados ponen el énfasis principalmente en los aspectos micro —intereses, valores y comportamientos de los individuos— y macro —el ni-

vel de desarrollo económico y el cambio cultural. Ahora bien, cualquier indagación sobre las preferencias de gasto resultaría incompleta si no se tomara en consideración el comportamiento de los actores y, en particular, los impactos ejercidos sobre la opinión pública por las políticas impulsadas por el conjunto del sector público. Desde esta perspectiva, es especialmente útil la bibliografía sobre las relaciones entre opinión pública y políticas públicas, en las que se plantea el problema de la representación y de los aspectos sustantivos de la democracia.

Algunos estudios relativamente recientes han mostrado cómo la opinión pública ejerce una considerable influencia sobre las políticas públicas,⁴ tanto en los programas desarrollados por los ejecutivos, como en la producción legislativa de los parlamentos, e incluso en las sentencias de las más altas magistraturas judiciales. Diversos estudios empíricos, especialmente para el caso de los Estados Unidos de América, y también para otras democracias de naciones desarrolladas, han observado altos grados de “congruencia” entre los cambios en la opinión pública y los cambios en las políticas públicas. El análisis de las preferencias de gasto es un ámbito idóneo para este tipo de indagaciones, pues se suele disponer de series temporales anuales sobre las preferencias de gasto por políticas que se pueden correlacionar con las series anuales de gasto real en las diferentes áreas de política pública. Otro tipo de estudios, en los que no se dispone de series tan perfectas —ya sea por la naturaleza del tema público en cuestión o la disponibilidad de información— han analizado el grado de “consistencia” entre la opinión en torno a diferentes alternativas de política pública y los cambios subsiguientes que han experimentado las correspondientes políticas.⁵ Ni qué decir tiene, que el grado de congruencia o consistencia entre opinión pública y políticas públicas varía en función de numerosos factores, como pueden ser la visibilidad adquirida por el tema en cuestión, la naturaleza del área de política pública de que se trate, el papel desempeñado por los grupos de interés, el periodo histórico considerado o el país que estemos analizando, pues tras las diferencias nacionales se encuentran factores de muy diversa natu-

⁴ Para una revisión de la bibliografía al respecto véase Jacobs y Shapiro (1994); Glynn, Herbst, O’Keefe, Shapiro y Jacobs (1999), y Weaklien (2003).

⁵ Para la distinción entre el enfoque de la “congruencia” y el de la “consistencia” en el estudio entre las relaciones entre opinión pública y política pública véase Monroe (1998).

raleza —económicos, culturales, político-institucionales— que afectan a las relaciones entre opinión pública y políticas públicas. En una especie de “metaevaluación” de la bibliografía en la que se tomaron en consideración más de treinta estudios publicados entre 1976 y el año 2000, para cuatro naciones distintas, abarcando muy diversas áreas de política pública, se llega a la conclusión de que el efecto de la opinión pública sobre las políticas públicas es sustancial, una vez controlados parte de los factores arriba mencionados (Burstein, 2003).

De toda esta bibliografía, nos resulta especialmente relevante el trabajo de Wlezien sobre la dinámica de las preferencias de gasto, en el que considera al público como una especie de “termostato” sensible a las decisiones de los gobiernos (1995). Según este autor, para que la rendición de cuentas funcione es necesario que el público esté razonablemente bien informado sobre lo que están haciendo, de hecho, los *policymakers* (Wlezien, 1995). Asimismo, es necesario que los ciudadanos ajusten sus preferencias de mayor o menor intervención en un área de política pública en función de los propios *outputs* de la política. El público se comportaría entonces como un termostato (Wlezien, 1995), de modo que, cuando la “temperatura real” existente en una política pública difiera de la “temperatura preferida”, el público emitiría una señal para que se produjese el correspondiente ajuste en la política, y una vez efectuado éste suficientemente, la señal se detendría. Wlezien aplicó la teoría al caso de EUA analizando mediante modelos de regresión la relación existente entre la evolución en el tiempo de las decisiones de gasto público adoptadas por las autoridades y las preferencias de gasto de los ciudadanos, contemplando por separado diversas áreas de política pública. Los resultados mostraron la existencia de asociaciones significativas entre los cambios en el nivel real del gasto público y las preferencias de gasto expresadas por los ciudadanos, lo cual avala que los *policymakers* son realmente receptivos a las demandas de los ciudadanos. Asimismo, observó que los cambios en las preferencias están relacionados negativamente con las decisiones de gasto. Así, cuando las asignaciones presupuestarias para una política concreta crecen, los ciudadanos ajustan sus preferencias disminuyendo las demandas a favor del crecimiento del gasto en esa política. Si por el contrario las asignaciones presupuestarias disminuyen, entonces aumentará la demanda a favor del crecimiento del

gasto. En otras palabras, los ciudadanos son también receptivos a las actuaciones del gobierno.⁶

LA SATISFACCIÓN CON LAS POLÍTICAS PÚBLICAS:
OUTPUTS, OUTCOMES Y PROCEDIMIENTOS

La cuestión de la influencia que ejercen las políticas públicas sobre el apoyo político constituye uno de los temas clásicos de indagación de los estudios de Ciencia Política. Sobre este tema volveremos en el siguiente epígrafe. Ahora vamos a centrar nuestra atención en el apoyo que puedan recibir las políticas y servicios públicos como objetos políticos en sí mismos, y no tanto como variables independientes del apoyo a las instituciones y las autoridades en ejercicio.

La satisfacción —o insatisfacción— con las políticas puede deberse al menos a tres factores:

- Los *outputs* de política pública. La satisfacción en este caso se obtendría como consecuencia del ajuste entre las preferencias de política pública de los ciudadanos y la percepción que tienen éstos de las decisiones de política pública adoptadas por sus gobiernos.
- Los *outcomes* de las políticas, esto es, los impactos de las políticas. No se trata de debatir sobre alternativas de política pública sino de evaluar en qué medida a los ojos de los ciudadanos la política pública contribuye eficazmente a resolver o aminorar los problemas públicos.
- Los procedimientos a través de los cuales se han elaborado las políticas. En este caso la satisfacción se debería a un ajuste entre las expectativas normativas de los ciudadanos sobre cómo deben elaborarse las políticas y los comportamientos observados de sus gobiernos.

⁶ Wlezién ha ido refinando con el tiempo su modelo y ha elaborado aplicaciones del mismo a otros países, como el Reino Unido y Canadá (Soroka y Wlezién, 2002, 2004b). También ha realizado comparaciones entre países con objeto de identificar posibles factores institucionales que pudieran influir sobre la receptividad de los gobiernos hacia las demandas de los ciudadanos y de éstos hacia las políticas de los gobiernos (Soroka y Wlezién, 2004a).

En lo que respecta a los *outputs*, las posibles fuentes de satisfacción o insatisfacción son múltiples. El punto crítico es el grado de ajuste entre las decisiones de política pública y la cultura de políticas, esto es, “la distribución de las preferencias sobre los resultados y consecuencias de la política, por la diferente demanda de las distintas agrupaciones de la población de valores políticos, tales como el bienestar, la seguridad y la libertad” (Almond, 1991) o cualquier otra estructura de metas y valores pertinentes para la política pública concreta que se considere. Ahora bien, también resultan relevantes otras preferencias que afectan a otros componentes “periféricos” de la política pública como pueden ser las preferencias referidas a:

- El *rango* de responsabilidades gubernamentales (Borre y Goldsmith, 1995), esto es, si el tema que aborda la política debería situarse o no bajo la responsabilidad del Estado, del mercado, de la comunidad o del propio individuo —y/o su familia—; en caso de que sea percibido como una responsabilidad gubernamental, habría que considerar también las preferencias ciudadanas sobre qué nivel de gobierno debe ser responsable de adoptar las decisiones al respecto.⁷
- Los instrumentos de política pública adoptados.
- El *grado* o intensidad, con el que, a juicio de los ciudadanos, debe intervenir el Estado (Borre y Goldsmith, 1995). Dentro de este ámbito cabe mencionar las preferencias en cuanto a la intensidad del gasto y la estructura de costes de la política pública —ya sean monetarios o no monetarios—, incluyendo costes directos e indirectos, externalidades y costes de oportunidad.
- La financiación de la política. Si debe realizarse a través de impuestos, precios públicos que cubran la totalidad o parte de los costes, recurriendo al endeudamiento, etcétera.

⁷ En ocasiones los eurobarómetros indagan la opinión de los ciudadanos sobre si deben ser las instituciones europeas o los Estados miembros quienes asuman la responsabilidad sobre diversas áreas de política pública. Por su parte en la *European Social Survey* de 2002-2003 se recabó también la opinión sobre en qué nivel de gobierno —regional-local, nacional, europeo o internacional— se debía localizar la adopción de decisiones en diversas áreas de política pública. Desde luego en el caso de estados multinivel y en procesos de integración internacional estas cuestiones son especialmente relevantes, pues pueden ser una fuente de satisfacción o insatisfacción con las políticas.

- El tipo de organización a la que se asigna la producción del servicio, ya sea una burocracia pública, mediante cooperación intergubernamental, a través de empresas, organizaciones no gubernamentales, voluntariado, etcétera.⁸

En lo que se refiere a la satisfacción con el impacto de las políticas tan importante es la eficacia percibida como las expectativas de los ciudadanos (Orren, 1997). En este sentido, la insatisfacción puede tener su origen en una eficacia percibida baja, como en unas expectativas de eficacia elevadas. Por otra parte, con frecuencia las políticas están integradas por conjuntos de metas y valores que promocionar a los que los ciudadanos asignan diferente prioridad. En este sentido, la percepción de eficacia puede variar dependiendo de la meta que se analice. Finalmente, a la hora de evaluar la eficacia percibida se pueden considerar diversos horizontes temporales –retrospectivo, actual y prospectivo–. Generalmente, el horizonte actual es el más relevante; sin embargo, cuando se ponen en marcha nuevas actuaciones el juicio prospectivo debe ser tomado en consideración.

El apoyo a las políticas no es sólo cuestión de *outputs* y *outcomes*, las percepciones sobre el procedimiento a través del cual han sido elaboradas también influye en los niveles de apoyo. Cuestiones como la legalidad, el respeto a los derechos y libertades, la participación, la receptividad a las necesidades y demandas, la transparencia y la rendición de cuentas, el modelo de equidad que promociona la política son, entre otros aspectos procedimentales, fuentes de satisfacción o insatisfacción con las políticas. Ni qué decir tiene que los valores arriba mencionados son valores horizonte, que nunca se alcanzan plenamente, existiendo siempre cierto nivel de desajuste entre las expectativas normativas y las percepciones ciudadanas, ahora bien, en los casos de desajuste extremo ésta es una de las principales vías de deslegitimación de las políticas.

En cuanto al estudio de la satisfacción con los servicios públicos es de utilidad el enfoque de marketing. Cada servicio puede ser analizado observando en qué medida satisface o excede las expectativas de beneficio de los diversos segmentos

⁸ En cuanto a las preferencias respecto de las formas de financiación y producción de los servicios públicos véase el trabajo de Alvira, García y Delgado (2000).

de la población en lo que respecta a cuestiones relativas: al *producto*, tanto en sus componentes centrales como periféricos, haciendo especial hincapié en el elemento humano, ya que muchos de los servicios públicos son intensivos en fuerza de trabajo, siendo ésta el componente esencial del servicio; su *distribución*, la adecuación de los canales empleados y la intensidad espacial y temporal de las redes de distribución del servicio; el *precio*, incluidos costes monetarios y no monetarios, y la política de información y *promoción*.⁹

LAS POLÍTICAS PÚBLICAS Y EL APOYO POLÍTICO

El último tema que abordaremos es el de la influencia de las políticas públicas sobre el apoyo político. Como se mencionó más arriba, se trata de un tema clásico de la Ciencia Política que volvió a ponerse de moda cuando diversas investigaciones mostraron que en las naciones desarrolladas existen niveles elevados de apoyo a la democracia, a la vez que los ciudadanos se vuelven más exigentes y críticos con las instituciones y las autoridades en ejercicio (Norris, 1999). Para intentar explicar esta pauta se han esgrimido diversos motivos. Uno de los más reiterados tiene que ver con el rendimiento —*performance*— de las instituciones políticas. Concretamente Orren (1997) señala que la satisfacción, o la insatisfacción, con el gobierno no depende tanto de factores externos al propio gobierno, como de lo que éste hace. Hay que buscar, pues, en la percepción de sus actuaciones buena parte de la pérdida de la confianza en las instituciones y autoridades.

Sobre las percepciones del gobierno pueden influir diversos factores —por ejemplo, la denuncia del gobierno que realizan los medios de comunicación y los líderes políticos, u otros de más largo alcance, como el cambio cultural en un sentido posmaterialista—; sin embargo, hay un factor que merece la pena subrayar que es el *performance* del gobierno. Orren reserva este término para referirse a tres tipos de acción gubernamental que pueden producir insatisfacción.

⁹ Para una aplicación al caso del sector público de estos concretos véase el trabajo de Crompton y Lamb (1986).

- La *policy* o las propias políticas públicas, esto es, el desacuerdo sobre alternativas de política pública concretas. De modo que las políticas adoptadas pueden entrar en contradicción con las preferencias de política pública o con los principios ideológicos de los ciudadanos.
- El *performance* en sentido estricto, esto es, la evaluación sobre la eficacia de la acción de gobierno. La insatisfacción en este caso se debería a que los ciudadanos consideren que los gobiernos no están haciendo adecuadamente su trabajo.
- La *probity* o la evaluación sobre la integridad de los líderes políticos y del proceso político. Este último componente de las percepciones no tiene que ver, como los anteriores, con cuestiones sustantivas de las políticas públicas, sino con las procedimentales.¹⁰

Cada una de estas dimensiones del *performance* entronca a su vez con otras tres líneas de investigación sobre la influencia de las políticas públicas en el apoyo político. La primera con los trabajos pioneros de Miller (1974 a y b) y la famosa polémica que mantuvo con Citrin (1974) a mediados de la década de 1970. A ello habría que añadir la larga serie de trabajos de estos y otros autores al respecto. La segunda arranca con la propuesta de Lane (1965) y continúa con toda la bibliografía sobre la influencia del *performance* económico en el apoyo político. La tercera guarda relación inicialmente con los estudios psicosociales sobre la influencia de la justicia distributiva y procedimental en el apoyo político, entre las que destacaría la obra de Tyler (véase Tyler *et al.*, 1985 y 1997). A ello habría que añadir la bibliografía sobre la influencia de la corrupción en el apoyo político (entre otros Pharr, 2000, y Porta, 2000).

En los análisis realizados sobre esta cuestión para el caso de España (Tamayo y Carrillo, 2004) hemos observado una gran influencia de los aspectos procedimenta-

¹⁰ La distinción que establecen Hibbing y Theiss-Morse (2001) entre *policy outputs*, *policy outcomes* y procedimientos —que hemos manejado en el epígrafe anterior sobre el apoyo a las políticas— responde a este mismo planteamiento de Orren (1997). El interés del trabajo de aquéllos es que realizan una muy buena demostración empírica para el caso de EUA, mientras que el trabajo de Orren se limita a constatar el descenso en los valores de la escala de confianza política empleada en los *American National Election Studies*, sin entrar en el análisis empírico de la influencia de los diversos factores que menciona y, en especial, los relativos al *performance*.

les sobre el apoyo a la administración, incluso superior a la propia percepción de los resultados de las políticas, lo cual está en consonancia con los estudios que han analizado este asunto para otras instituciones políticas en otros contextos nacionales. Desde luego, esto es congruente con la importancia creciente de los criterios procedimentales en la administración pública que se atribuye a la *gobernanza receptiva*.

Pero, ¿a qué puede deberse la importancia de los aspectos procedimentales? Inglehart (1999) ha llamado la atención sobre un hecho que merece la pena recordar y es que gobernar en las sociedades posmodernas es más difícil que en las sociedades de la escasez en las que existe una tendencia a idealizar a la autoridad. La ciudadanía de las sociedades posmodernas es más crítica y exigente, y somete a un escrutinio más riguroso a las autoridades y a las instituciones jerárquicas.

Putnam, Pharr y Dalton (2000) recogen esta línea de razonamiento y señalan que uno de los factores que influyen sobre la pérdida de confianza en las instituciones políticas es el cambio de criterios de evaluación de la política y del gobierno, de modo que se hace objetivamente más difícil para las instituciones representativas alcanzar los estándares de *performance* de unos ciudadanos cada vez más exigentes.

Dalton (2000) desarrolló esta tesis intentando mostrar cómo el cambio de valores en una dirección posmaterialista, supone también una transformación de los criterios con los que se juzgan a los gobiernos, incrementándose la discrepancia entre las aspiraciones de los ciudadanos y el *performance* gubernamental. Ello afectaría a las demandas de políticas públicas como, y de una manera muy especial, al proceso de gobierno.

Si todo esto es así, y tenemos en cuenta que en las naciones desarrolladas en las que existen elevados grados de consenso en la opinión pública en los temas relativos a la vieja agenda política (Borre y Scarbrough, 1995) y en las que los gobiernos suelen ser razonablemente receptivos (Page y Shapiro, 1992) y eficaces (Bok, 1997), es lógico que los aspectos procedimentales adquieran cada vez más relevancia. Cosa distinta es lo que pueda suceder en las naciones en desarrollo o, en el caso de las naciones desarrolladas, si se produjera un descenso sustancial y continuado, más allá de episodios esporádicos, de la receptividad y eficacia de los gobiernos.

Desde nuestro punto de vista, buena parte de la pérdida de confianza en las instituciones que se observa en muchas democracias tiene que ver con cuestiones

procedimentales sobre las que centra su atención una opinión pública cada vez más sofisticada y exigente. Por otra parte, los éxitos y fracasos de muchos líderes políticos tienen más que ver con las percepciones que se forman los ciudadanos en cuanto a los modos a través de los cuales gobiernan que con los resultados de su propia acción de gobierno. Eso no significa que los resultados no importen, claro que importan, pero una vez alcanzados ciertos estándares importan menos que los procedimientos. **GE**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almond, G.A. (1991), *The Civic Culture Revisited*, Newbur Park, Sage. [Traducción en Águila, R. y Vallespín, F. *et al.*, *La democracia en sus textos*, Madrid, Alianza Editorial, 1998].
- Alvira, F., García, J. y Delgado, M.L. (2000), *Sociedad, impuestos y gasto público: La perspectiva del contribuyente*, Madrid, CIS.
- Birch, D. y Local and Regional Government Research Unit, Office of the Deputy Prime Minister (2002), *Public Participation in Local Government: A survey of Local Authorities*, Londres, diciembre.
- Birdsall, W.C. (1965), "A Study of Demand for Public Goods", en R.A. Musgrave (comp.), *Essays in Fiscal Federalism*, Washington, The Brookings Institution.
- Bok, D. (1997), "Measuring the Performance of Government", en J.S. Nye Jr., P.D. Zelikow, D.C. King (comps.), *Why People don't Trust Government*, Cambridge, Harvard University Press.
- Borre, O. y Goldsmith, M. (1995), "The Scope of Government", en O. Borre y E. Scarbrough, *The Scope of Government*, Oxford, Oxford University Press.
- Borre, O. y Scarbrough, E. (comps.) (1995), *The Scope of Government*, Oxford, Oxford University Press.
- Burstein, P. (2003), "The Impact of Public Opinion on Policy: A Review and an Agenda", *Political Research Quarterly*, vol. 56, núm. 1.
- Cantril, A.H. y Cantril, S.D. (1999), *Reading Mixed Signals: Ambivalence in American Public Opinion about Government*, Washington, Woodrow Wilson Center Press.

- Citrin, J. (1974), "Comment: The Political Relevance of Trust in Government", *The American Political Science Review*, vol. 68, pp. 973-988.
- (1979), "Do People Really Want Something for Nothing: Public Opinion on Taxes and Government Spending", *National Tax Journal*, núm. 32.
- Comisión Europea, "Urban Audit Perception Survey: Local Perceptions of Quality of Life in 31 European Cities", *Flash Eurobarometer*, núm. 156, 2005.
- Crompton, J.L. y W. Lamb, Ch.W. (1986), *Marketing Government and Social Services*, Nueva York, John Wiley and Sons.
- Dalton, R.J. (1996), *Citizens Politics: Public Opinion and Political Parties in Advanced Western Democracies*, Chatham, Chatham House.
- Downs, A. (1960), "Why the Government Budget is Too Small in a Democracy", *World Politics*, vol. 12, núm. 4.
- (1972), "Up and Down with Ecology: The Issue Attention Cycle", *Public Interest*, 32, pp. 38-50. [Traducción "El ciclo de atención a los problemas sociales. Los altibajos de la ecología", en Aguilar, L.F., *Problemas públicos y agenda de gobierno*, México, Miguel Ángel Porrúa, 1993.]
- Eismeier, T.J. (1982), "Public Preferences about Government Spending: Partisan, Social, and Attitudinal Sources of Policy Differences", *Political Behavior*, vol. 4, núm. 2.
- Erbring, L., Goldenberg, E.N. y Miller, A.H. (1980), "Front-Page News and Real-World Cues: a New Look at Agenda-Setting by the Media", *The American Political Science Review*, vol. 24, pp. 16-49.
- Glynn, C.J. et al. (1999), "Public Opinion and Policymaking", en Glynn, C.J., Herbst, S., O'Keefe, G.J., Shapiro, R.Y. (eds.), *Public Opinion*, Boulder, Westview Press.
- Hibbing y Theiss-Morse (2001), "Process Preferences and American Politics: What the People Want Government to Be", *The American Political Science Review*, vol. 95, pp. 145-152.
- Inglehart, R. (1971), "The Silent Revolution in Europe: Intergenerational Change in Post-Industrial Societies", en *The American Political Science Review*, vol. 65, pp. 991-1017.
- (1990) [traducción 1991], *El cambio cultural en las sociedades industriales avanzadas*, Madrid, Centro de Investigaciones Sociológicas.

- (1999), “Postmodernization Erodes Respect for Authority, but Increases Support for Democracy”, en Norris, P. (comp.), *Critical Citizens: Global Support for Democratic Governance*, Oxford, Oxford University Press.
- Jacobs, L. R. Y Shapiro, R.Y. (1994), “Studying Substantive Democracy”, *Political Science and Politics*, vol. 27, núm. 1.
- Jacoby, W.G. (1994), “Public Attitudes toward Government Spending”, *American Journal of Political Science*, vol. 38, núm. 2.
- (2000), “Issue Framing and Public Opinion on Government Spending”, *American Journal of Political Science*, vol. 44, núm. 4.
- Kim, Pan Suk (2007), “Desafíos a la capacidad pública en la era de una administración pública en evolución y reforma del gobierno”, *Gestión y Política Pública*, vol. xvi, núm. 2.
- Ladd, E.C. Jr., Potter, M., Basilick, L. Daniels, S. Suszkiw, D. (1978), “The Polls: Taxing and Spending”, *The Public Opinion Quarterly*, vol. 43, núm. 1.
- Lane (1965), “The Politics of Consensus in an Age of Affluence”, *The American Political Science Review*, vol. 59, núm. 4.
- Lasswell, H.D. (1972), “Communications Research and Public Policy”, *The Public Opinion Quarterly*, vol. 36, núm. 3.
- McCombs, M.E. y Shaw, D.L. (1972), “The Agenda-Setting Function of Mass Media”, *Public Opinion Quarterly*, vol. 36, pp. 176-187.
- Miller, A.H. (1974a), “Political Issues and Trust in Government: 1964-1970”, *The American Political Science Review*, vol. 68, pp. 951-972.
- (1974b) “Rejoinder to ‘Comment’ by Jack Citrin: Political Discontent or Ritualism?”, *The American Political Science Review*, vol. 68, pp. 989-1001.
- Miller, T.I. y Kobayashi, M.M. (2000), *City Surveys: How to Do Them. How to Use Them, What They Mean*, Washington, International City/County Management Association, segunda edición.
- , y Miller, M.A. (1991), “Standards of Excellence: U.S. Residents’ Evaluations of Local Government Services”, *Public Administration Review*, vol. 51, núm. 6.
- Monroe, A. D. (1998), “Public Opinion and Public Policy, 1980-1993”, *The Public Opinion Quarterly*, vol. 62, núm. 1.

- Mueller, E. (1963), "Public Attitudes Toward Fiscal Programs", *The Quarterly Journal of Economics*, vol. 77, núm. 2.
- Norris, P. (comp.) (1999), *Critical Citizens: Global Support for Democratic Governance*, Oxford, Oxford University Press.
- Office of the Deputy Prime Minister (ODMP), *Guidance on Enhancing Public Participation in Local Government*. si., sl., sa.
- Orren, G. (1997), "Fall from Grace: The Public's Loss of Faith in Government", en J.S. Nye Jr., P.D. Zelikow, D.C. King (comps.), *Why People don't Trust Governments*, Cambridge, Harvard University Press.
- Page, B.I. y Shapiro, R.Y. (1992), *The Rational Public: Fifty Years of Trends in Americans' Policy Preferences*, Chicago, University of Chicago Press.
- Pharr, S.J. (2000), "Officials' Misconduct and Public Distrust: Japan and the Trilateral Democracies", en Pharr, S. J. y Putnam, R. D. (comps.), *Disaffected Democracies: What's Troubling the Trilateral Countries?* Princeton, Princeton University Press.
- Porta D. della (2000), "Social Capital, Beliefs in Government, and Political Corruption", en Pharr, S. J. y Putnam, R. D. (comps.), *Disaffected Democracies: What's Troubling the Trilateral Countries?* Princeton, Princeton University Press.
- Putnam, R.D., Pharr, S.J. y Dalton, R. J. (2000), "Introduction: What's Troubling the Trilateral Democracies?", en Pharr, S. J. y Putnam, R. D. (comps.), *Disaffected Democracies. What's Troubling the Trilateral Countries?* Princeton, Princeton University Press.
- Roller, E. (1995), "Political Agendas and Beliefs about the Scope of Government", en Borre, O. y Scarbrough, E. (comps.) (1995), *The Scope of Government*, Oxford, Oxford University Press.
- Sanders, A. (1988), "Rationality, Self-Interest, and Public Attitudes on Public Spending", *Social Science Quarterly*, vol. 69, núm. 2.
- Sears, D. y Citrin, J. (1985), *Tax Revolt: something for nothing in California*, Cambridge, Harvard University Press.
- Soroka, S.N. y Wlezien, Ch. (2002), "Opinion-Policy Dynamics: Public Preferences and Public Expenditures in the United Kingdom", *British Journal of Political Science* (en prensa).

- (2004a), “Degrees of Democracy Public Preferences and Policy in Comparative Perspective”, *Estudio/Working Paper*, 2004/2006, Madrid, Fundación Juan March.
- (2004b), “Opinion Representation and Policy Feedback: Canada in Comparative Perspective”, *Canadian Journal of Political Science/ Revue Canadienne de Science Politique*, vol. 37, núm. 3.
- Tamayo, M. y Carrillo, E. (2004), “Políticas públicas y apoyo político en el Estado de las autonomías”, *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, núm. 26-27.
- (2005), “La formación de la agenda pública”, *Foro Internacional* (revista del Centro de Estudios Internacionales de El Colegio de México), vol. 45, núm. 4, p. 182.
- Tyler, T.R., Rasinski, K.A. y McGraw, K.M. (1985), “The Influence of Percived Injustice on the Endorsement of Political Leaders”, *Journal of Applied Social Psychology*, vol. 15, pp. 700-725.
- , Boeckmann, R.J., Smith, H.J. y Huo, Y.J. (1997), *Social Justice in a Diverse Society*, Boulder, Westview Press.
- Van Ryzin, G.G., Muzzio, D., Immerwahr, S., Gulick, L. Y Martinez, E. (2004), “Drivers Consequences of Citizen Satisfaction: An Application of the American Customer Satisfaction Index Model to de New York City”, *Public Administration Review*, vol. 64, núm. 3.
- Weaklien, D.L. (2003), “Public Opinion Research and Political Sociology”, *Political Sociology for the 21st Century: Research in Political Sociology*, vol. 12.
- Welch, S. (1985), “The ‘More for Less’ Paradox: Public Attitudes on Taxing and Spending”, *The Public Opinion Quarterly*, vol. 49, núm. 3.
- Wlezien, Ch. (1995), “The Public as Thermostat: Dynamics of Preferences for Spending”, *American Journal of Political Science*, vol. 39, núm. 4.
- (2004), “Patterns of Representation: Dynamics of Public Preferences and Policy”, *The Journal of Politics*, vol. 66, núm. 1.