

Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos. Evidencia del caso mexicano

Types of corruption and satisfaction with public services.
Mexican case evidence

Jassel Córdova Guzmán*

Aldo F. Ponce**

Recibido el 9 de noviembre de 2015

Aceptado el 12 de abril de 2016

Resumen: en este artículo se analizan los efectos de cómo se percibe la corrupción sobre la satisfacción con los servicios públicos que brindan los gobiernos mexicanos locales, como protección policial, alumbrado público, agua potable, cuidado de parques y jardines y recolección de basura. Para ello se usan modelos ordinales logísticos aplicados a los datos de la Encuesta nacional de calidad e impacto gubernamental de 2013. El análisis demuestra que para evaluar la satisfacción con los servicios, los ciudadanos emplean sus percepciones sobre la corrupción en los gobiernos y sus experiencias con funcionarios o trabajadores públicos. Como este estudio sólo emplea datos de encuesta de 2013, no es posible tener en cuenta la eficiencia dinámica que, por definición,

* Analista del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales. Av. Insurgentes Sur 3211, colonia Insurgentes Cuicuilco, delegación Coyoacán, C. P. 04530, Ciudad de México, México. Teléfono: (55) 5004 2400. Correo electrónico: jassel.cordova@inai.org.mx

** Profesor-investigador de la División de Estudios Políticos del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Circuito Tecnopolo Norte 117, fraccionamiento Tecnopolo Pocitos II, C. P. 20313, Aguascalientes, Aguascalientes, México. Teléfono: (449) 994 5150. Correo electrónico: aldo.ponce@cide.edu

requiere una evaluación del consumo futuro de los bienes y servicios. Se encuentra que los cambios en la percepción de la gran corrupción pueden explicar con más éxito las variaciones en la satisfacción con los servicios públicos que los cambios en la percepción de la pequeña corrupción. Estos resultados muestran los costos no pecuniarios creados por la corrupción, que pueden debilitar la satisfacción con los gobiernos locales, los partidos políticos y hasta con la democracia.

Palabras clave: corrupción; opinión pública; servicios públicos; satisfacción ciudadana; México.

Abstract: this article analyzes the effects of how corruption concerning satisfaction with the public services offered by local Mexican governments, such as police protection, public lighting, drinking water, care of parks and gardens and garbage collection, is perceived. For this purpose, logistic ordinal models applied to data from the 2013 National Government Quality and Impact Survey are used. The analysis shows that in order to evaluate satisfaction with services, citizens use their perceptions of government corruption as well as their experiences with public officials and workers. Since this study only uses data from the 2013 survey, it is not possible to take into account the dynamic efficiency that, by definition, is required to make an evaluation of future consumption of goods and services. It was found that changes in perception of grand corruption can more successfully account for variations in satisfaction with public services than changes in perception of petty corruption. These results show non-pecuniary costs generated by corruption, which can undermine satisfaction with local governments, political parties and even with democracy.

Key words: corruption; public opinion; public services; citizen satisfaction; Mexico.

Introducción

En este artículo se analizan los efectos de cómo se percibe la corrupción¹ sobre la satisfacción con los servicios públicos municipales urbanos, y también se explica por qué la percepción de mayor corrupción deteriora la satisfacción con dichos servicios. De acuerdo con la literatura sobre el tema, es posible que la corrupción ocurra en distintos ámbitos de la administración pública; los políticos y burocratas de elite suelen ser los causantes de la gran corrupción, y quienes conforman la base del gobierno tienden a ser los responsables de la pequeña corrupción (Casar 2015; Stålgren 2006; Villoria et al. 2013).² Mientras la primera involucra grandes cantidades de dinero con uno de sus actos, la segunda necesita muchas acciones para implicar un monto considerable de recursos. Aquí se distinguen los efectos de ambos tipos de corrupción sobre la satisfacción con la prestación de los servicios públicos; que por lo regular brindan los gobiernos locales, como son los de protección policiaca, alumbrado público, agua potable, cuidado de parques y jardines y recolección de basura. Así, este trabajo ayuda a comprender con más certeza la relación entre corrupción y satisfacción con los servicios públicos, que se ha estudiado poco (Park y Blenkinsopp 2011).

Park y Blenkinsopp (2011) destacan que la percepción de prácticas corruptas en los gobiernos municipales y la satisfacción ciudadana con la prestación del servicio público de construcción se correlacionan negativamente. Estos autores encuentran que la corrupción en el gobierno municipal se percibe como violaciones frecuentes a la ley, a

¹ Manzetti y Wilson (2007) conceptualizan a la corrupción como una transacción ilegal en la que los servidores públicos y otros actores intercambian bienes para su beneficio. Esta situación se convierte en un problema público cuando ocurre en el contexto gubernamental. Villoria (2007) define la corrupción como el abuso de un trabajo oficial por el que un funcionario se beneficia directa o indirectamente privilegiando intereses privados sobre los comunes y violando reglas y principios públicos. No existe consenso sobre la definición de corrupción (Park y Blenkinsopp 2011).

² En este trabajo se reconocen tipificaciones alternativas para la corrupción, que son útiles, como la "extorsiva" y la "colusiva" (Casar 2015).

las reglas, a las regulaciones y a los estándares éticos por parte de los empleados, para obtener beneficios directos o indirectos. Dicha percepción disminuye la satisfacción ciudadana respecto a los proyectos de construcción de los municipios de Corea del Sur. Sin embargo, el trabajo de Park y Blenkinsopp y la literatura sobre este tema no toman en cuenta que cada acción (grande y pequeña) de la corrupción pública puede causar efectos diferentes, como lo sugieren Stålgren (2006) y Casar (2015).

Los actos de la pequeña corrupción no suelen recibir la misma atención que las incidencias de la grande. Por ejemplo, los reportes de la prensa sobre las fuertes cantidades del erario, que se desvían por transacciones corruptas son mediáticos (Casar 2015). Al mismo tiempo, la pequeña corrupción suele recibir una atención mucho menor de los medios de comunicación y del público en general, porque es menos probable que sea catalogada como parte del fenómeno (Nysttrand 2014). En ésta se incluyen los ingresos extra que reciben los trabajadores del gobierno tras participar en un soborno, y las pérdidas económicas que suelen enfrentar los hogares cuyos miembros han participado en estos actos. Tampoco se ha evaluado empíricamente si el efecto negativo de la corrupción sobre la satisfacción con los servicios públicos es siempre válido y significativo para todos los tipos. Aquí se llenan estos vacíos en la literatura, y se evalúa la relación entre corrupción y la satisfacción con los servicios públicos en el contexto mexicano, que ofrece dos ventajas importantes para este propósito. La primera es que existen variaciones considerables en los grados de satisfacción con los servicios públicos urbanos en las entidades federativas; éstos y otros aspectos relacionados con la corrupción los ha reportado la Encuesta nacional de calidad e impacto gubernamental (ENCIG) (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, INEGI 2014).³

Por ejemplo, con respecto al servicio de agua potable, mientras Nuevo León tuvo el mayor porcentaje de personas satisfechas (84.7 por ciento manifestó estar satisfecho o muy satisfecho), Guerrero obtuvo el menor (19). En alumbrado público, Aguascalientes tuvo

³ El apéndice en la red 1 muestra un resumen de los porcentajes de satisfacción con los servicios públicos en México. Los apéndices en la red se pueden consultar en: <https://sites.google.com/site/aldofponceugolini/data>

el mayor (64.6), y Chiapas registró el más bajo (19.8). En cuanto a parques y jardines, de nuevo Aguascalientes presentó el más alto (72.4), y el Estado de México el más bajo (22.7). Colima obtuvo el mayor porcentaje de personas satisfechas con la recolección de basura y con la Policía (95.2 y 58.1), y Michoacán alcanzó el más bajo en la recolección de basura (37.9) y el Estado de México tuvo la menor satisfacción con la labor de la Policía (11.4).

La segunda ventaja es que el sector público mexicano se percibe como significativamente corrupto en el ámbito internacional. Por ejemplo, en el índice de percepción de corrupción (CPI, por sus siglas en inglés), elaborado por la organización Transparencia Internacional, para medir y clasificar a 167 países, México ocupó la posición 95 en 2015; la primera fue para el menos corrupto. Los valores del CPI no han variado mucho en años recientes, a pesar de los esfuerzos del gobierno y de la sociedad civil por reducir la corrupción.

Aquí se demuestra que los ciudadanos emplean sus percepciones sobre la corrupción en los gobiernos municipales y sus experiencias con funcionarios o trabajadores públicos (donde hubo o no prácticas de corrupción), para evaluar la satisfacción con los servicios. Ambas consideraciones disminuyen su satisfacción con el servicio público, además de que el costo de la pequeña y gran corrupción causa pérdidas económicas para ciertos grupos de la sociedad. Si bien ambos tipos de corrupción reducen la satisfacción de los mexicanos con los servicios públicos, no lo hacen de la misma forma; en general, es la percepción de gran corrupción la que puede explicar con más éxito los cambios en la satisfacción con los servicios públicos.

Este artículo consta de una introducción y cuatro secciones, en la segunda se describe el fenómeno de la corrupción pública en México y justifica por qué se evalúan las expectativas teóricas en el contexto del país. En la tercera se sustentan las hipótesis que explican la repercusión de la pequeña y gran corrupción sobre la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos urbanos. En la cuarta se evalúa, mediante la implementación de un análisis econométrico multivariado, la validez de las hipótesis. En la última se plantean las implicaciones de política pública, y se ofrecen sugerencias para investigaciones futuras.

La corrupción en México

El contexto mexicano resulta ideal para estudiar los efectos de la corrupción sobre la percepción de satisfacción; de acuerdo con el CPI, los niveles de percepción sobre la corrupción en el sector público mexicano son muy altos y persistentes. En la publicación de 2014 del CPI, México obtuvo la posición 103 (junto con Bolivia, Moldavia y Níger), y la 95 (junto con Armenia, Mali y Filipinas), en 2015.

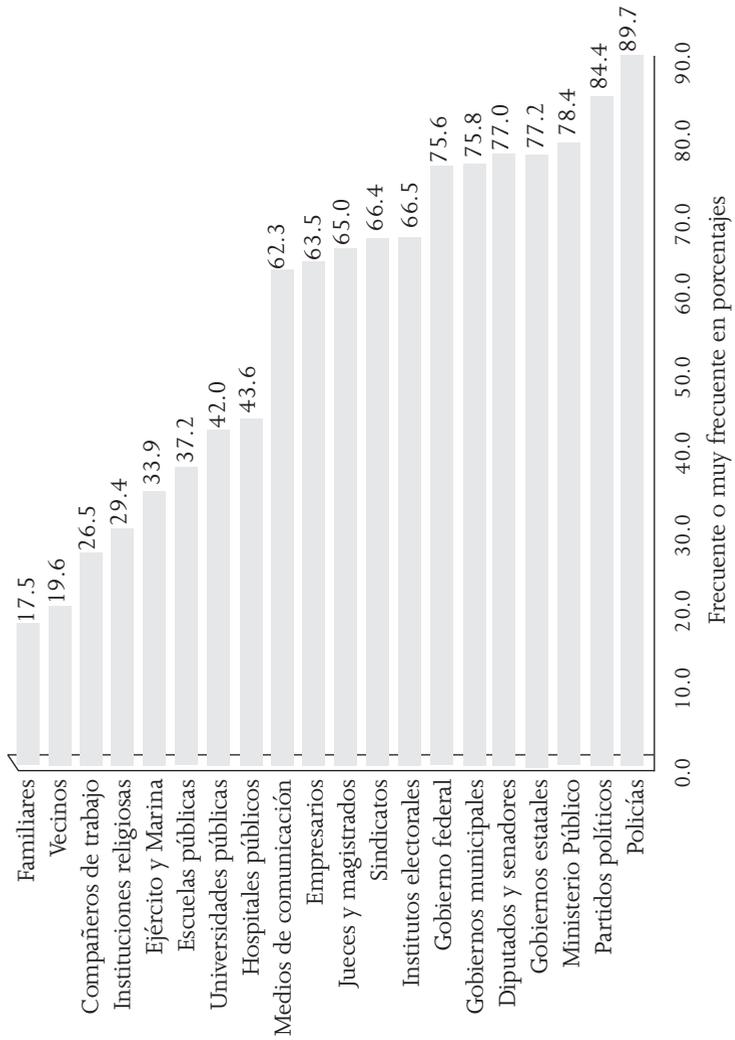
Los datos del CPI también muestran un desempeño pobre de México, ya que sólo supera a Argentina, Ecuador, República Dominicana, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Haití y Venezuela en la mayoría de los años revisados.⁴ Además, se puede destacar que los puntajes obtenidos por Brasil y Colombia en los primeros años en que realizó esta medición, que eran menores a los de México, pero en los recientes fueron mayores (desde 1997, en el caso de Brasil y, desde 2001, en el de Colombia).

Transparencia Internacional también emitió el barómetro de corrupción global (GCB, por sus siglas en inglés), que expuso varios porcentajes relevantes acerca de la percepción de corrupción para México en años recientes: 79 por ciento de la población la consideraba como un problema serio en 2013; 71 reportó que, de 2011 a 2013, se percibió un incremento de las prácticas corruptas y 73, que en 2013 el desempeño del gobierno fue ineficaz en su lucha contra la corrupción. El GCB (Transparency International 2013) encontró que las instituciones percibidas como corruptas o extremadamente corruptas por los mexicanos eran los partidos políticos, con 91 por ciento, la Policía, con 90, y los trabajadores públicos, con 87.

La ENCIG de 2013 también confirmó una percepción elevada de la corrupción en México. La encuesta reportó que 48.5 por ciento de la población la consideraba como el tercero de los problemas más importantes que el gobierno tenía que resolver, después de la inseguridad (70.4) y el desempleo (51). Además encontró, de forma similar a como lo hizo el GCB, que los sobornos son percibidos como más frecuentes en la Policía (89.75 por ciento); en los partidos políticos

⁴ El apéndice en la red 2 muestra estas estadísticas: <https://sites.google.com/site/aldofponceugolini/data>

Figura 1
Percepción sobre la frecuencia de corrupción en diversos sectores



Fuente: INEGI (2014).

(84.4) y en el Ministerio Público (78.4). Además, 75.8 por ciento de los mismos encuestados pensaba que existía corrupción en los gobiernos municipales (véase figura 1).

Respecto al desempeño de los servicios públicos en cuanto al intercambio de sobornos, la ENCIG 2013 informó que 37 por ciento de los mexicanos consideró que los empleados del gobierno los recibían; y que 12 080 personas por cada 100 mil habitantes tuvieron contacto con algún servidor público que les solicitó un soborno.

Para dar una idea del daño que ocasiona la corrupción a los hogares mexicanos, el índice nacional de corrupción y buen gobierno (INCBG),⁵ elaborado en 2010 por Transparencia Mexicana estimó que, en promedio, el costo por cada soborno fue de 165 pesos. De acuerdo con la Encuesta nacional de ingresos y gastos de los hogares, ENIGH (INEGI 2010) de ese mismo año, esta cantidad representaba 8.03 por ciento de ingreso promedio mensual de los mexicanos ubicados en el decil más bajo (véase figura 2).

Figura 2

Porcentaje que representó un soborno promedio, en 2010,
en hogares por decil de ingreso corriente total mensual

Decil	Porcentaje del ingreso mensual que representa un soborno de 165 pesos
I	8.03
II	4.56
III	3.41
IV	2.71
V	2.22
VI	1.83
VII	1.50
VIII	1.18
IX	0.87
X	0.41

Fuente: elaboración propia, con base en las estadísticas del INEGI (2010).

⁵ Este índice registra la corrupción en la provisión de servicios públicos ofrecidos por los tres niveles de gobierno, así como el perjuicio de los hogares. El INCBG mide el grado de corrupción de cada servicio con base en una escala que va de cero a cien; entre menor sea su valor, el grado de corrupción en la provisión del servicio es relativamente menor.

La estimación de estos costos pecuniarios de la corrupción para los mexicanos no considera otros costos no pecuniarios, pero que resultan relevantes para la gobernanza local. Este trabajo se concentra en estudiar uno de estos costos no pecuniarios: la satisfacción que los ciudadanos experimentan con los servicios públicos que proveen los gobiernos locales.

Predicción de los efectos de la corrupción sobre la satisfacción: las hipótesis

Como ya se destacó, la corrupción pública se puede presentar en dos modalidades: grande y pequeña (Vargas-Hernández 2009; Mashali 2012); la primera se manifiesta con acciones que pueden modificar decisiones políticas, leyes y regulaciones (Pedersen y Johanssen 2006), para beneficiar a políticos influyentes, servidores públicos de alto rango y a actores privados (Vargas-Hernández 2009). En cambio, la pequeña corrupción se produce al implementar o ejecutar decisiones políticas; por ejemplo, suele manifestarse durante la provisión de los servicios públicos, cuando se decide cuándo y a quiénes se les ofrecerán (Pedersen y Johanssen 2006) (véase figura 3).

En la gran corrupción es muy difícil identificar a los actores; es típico que los involucrados sean burócratas de alta jerarquía y grupos de interés del sector privado, que se caracterizan por repetir estas prácticas con frecuencia, pues los beneficios que obtienen exceden los costos que afrontan (Mashali 2012). En la pequeña corrupción es más sencillo identificar a los actores, pues suelen ser burócratas de baja jerarquía y ciudadanos cuyos sobornos no son tan significativos. Pedersen y Johanssen (2006) señalan que este tipo se puede presentar en dos facetas: a) la “corrupción día-a-día”, caracterizada por el pago a un empleado (un policía, por ejemplo) para acelerar la prestación de un servicio, como obtener una licencia, y b) la “negligencia administrativa”, cuando se realiza un pago como condición final para obtener un servicio o un bien público, como los permisos, que de otra manera no se conseguirían (véase figura 3).

En la literatura hay dos mecanismos causales que fundamentan el efecto de la corrupción sobre la satisfacción con los servicios públi-

Figura 3

Diferencias entre la corrupción grande y pequeña,
según el adquirente y el proveedor

Tipos de corrupción	Práctica	Adquirente	Proveedor
Pequeña	Día-a-día	Ciudadanos	De servicios públicos individuales (personal de salud, policías, etcétera)
	Negligencia administrativa	Actores económicos individuales (firmas, etcétera)	Agencias de control público y licencias
Grande	Captura política del Estado	Actores económicos, en forma individual y colectiva (grupos de interés)	Políticos, en forma individual y colectiva (partidos)

Fuente: Pedersen y Johannsen (2006).

cos: a) la eficiencia, que se experimenta en la provisión de éstos y b) la percepción de la calidad del servicio. Mosher (1968) expone que la esencia del primero radica en el diseño óptimo de soluciones técnicas para problemas sociales a los que el gobierno debe hacer frente. Como los recursos públicos son limitados, una mayor eficiencia busca optimizar su uso para proveer los servicios y los productos que gestionan las organizaciones públicas (Farrell 1957; Rutgers y van der Meer 2010). Andrews y Entwistle (2013) señalan que las soluciones eficientes maximizan el producto con una dotación determinada de insumos. En otras palabras, se deben generar aumentos en el producto hasta donde sea posible. También sugieren que la eficiencia se puede maximizar en cuatro momentos: a) en la producción de bienes o servicios, con cierta cantidad de recursos; b) en la distribución, que consiste en la entrega de los productos a los usuarios según el principio de equidad; c) en la asignación, que debe ayudar a que la demanda del producto iguale a la oferta y d) en la dinámica, que es la elaboración de los productos tras hacer un análisis de costos y beneficios entre el consumo público actual y futuro.⁶

⁶ Puesto que aquí se evalúa la relación entre la satisfacción con los servicios públicos y la percepción de la corrupción en 2013, no es posible tener en cuenta la eficiencia dinámica que, por definición, requiere de una evaluación del consumo futuro de los bienes y servicios públicos.

Maximización de la eficiencia en la producción

De acuerdo con Andrews y Entwistle (2013), la maximización de la eficiencia en la producción de un servicio o un bien en el sector público posee una complejidad organizacional alta, pues debe responder a una lógica de mercado, en un contexto político y burocrático, que no necesariamente impulsa su ejecución. A pesar de ello, los productos se deben maximizar en cantidad y en calidad, lo que se traduce en aumentar el volumen de los servicios brindados, así como la velocidad, la intensidad y la responsabilidad de su prestación. El gobierno debe decidir los estándares de calidad y la cantidad de los servicios y los bienes públicos que se producen, y también es responsable de estructurar y asumir todo o parte del costo de su distribución.

Si hay recursos tangibles o intangibles que se destinan a alguna práctica corrupta, no será posible maximizar su producción, ya que una cantidad de los que están disponibles se utilizan para estos fines, y no para satisfacer a los usuarios. El resultado de esta distorsión en la eficiencia de la prestación del servicio puede propiciar una producción inferior a la que se hubiera logrado sin corrupción. Si los usuarios sospechan que tal reducción en el suministro responde a este desvío ilegal de recursos, es muy probable que experimenten y manifiesten menos satisfacción. Por ejemplo, Vásquez et al. (2011) encuentran que la satisfacción con el suministro de agua depende de las horas en las que los usuarios disponen de agua en sus hogares: entre más largos sean los lapsos de goce del servicio, mayor será la satisfacción con éste. Sin embargo, si los agentes económicos o los funcionarios sobornan a los encargados de las licitaciones y concesiones, con el propósito de favorecer a una empresa (para adquirir un proyecto a gran escala o para inflar presupuestos), estas prácticas disminuyen la eficiencia de la producción de agua cuando reducen su provisión o la encarecen. Por ejemplo, los pagos más altos pueden elevar los beneficios de la empresa contratista, y disminuir la prestación del servicio considerando los recursos disponibles para este fin (Plummer 2008). Además, si los burócratas encargados de un proyecto reciben sobornos para que los privados, que fungen como los constructores cometan fraudes, esto también podría terminar por reducir la eficiencia de la producción al dejar inconclusos los proyectos

necesarios, no liquidar el salario de los trabajadores, inflar el costo de los insumos, generar retrasos en la producción o usar materiales innecesarios (Plummer 2008). Si los ciudadanos relacionan la ineficiencia en la provisión de los servicios públicos con la corrupción imperante, la satisfacción con éstos puede caer. Aunque los usuarios no relacionen la corrupción con la escasez del servicio, si se presenta—debido a los actos de corrupción— podría, por sí misma, provocar una disminución en el suministro y quizá un aumento en el descontento con el servicio.

Maximización de la eficiencia en la distribución de servicios

La eficiencia en la distribución de servicios, también llamada eficiencia social, se relaciona estrechamente con el principio de equidad (Andrews y Entwistle 2013), definido por Stone (2001), que propone una distribución justa en la que existen acciones encaminadas a tratar de manera igual a los iguales y desigual a los desiguales. Andrews y Entwistle (2013) retoman el argumento de Lerner (1944), en el que la eficiencia social puede desarrollarse toda vez que exista transferencia de algunos recursos de los grupos más ricos de la población a los menos ricos para concluir que, desde una perspectiva normativa, el rol del gobierno es asegurar que los servicios y bienes públicos se pongan al alcance de quienes más los necesitan. Stone (2001) considera necesario establecer criterios para identificar a los beneficiarios, que se pueden basar en indicadores de pobreza o edad (Andrews y Entwistle 2013). Si estos criterios se establecen cuidadosamente, y el comportamiento de los trabajadores públicos está orientado al principio de equidad, la eficiencia en la distribución de los servicios aumentará, y los ciudadanos se sentirán más satisfechos con los productos finales, debido a que el proceso de prestación fue justo (Stone 2001).

Si los actos de corrupción desvían parte de los recursos hacia los burócratas, la probabilidad de maximizar la equidad en la distribución de los servicios disminuirá al reducirse los recursos disponibles para tal fin. También es posible que esa reducción sólo perjudique a un grupo o sector y no a todos los ciudadanos por igual. Esta situación podría terminar por disminuir aún más la eficiencia en la

distribución de servicios. Por ejemplo, las personas con altos ingresos pueden sobornar para acceder más pronto a una red, un proyecto de equipamiento o de construcción. Inclusive, mediante este mecanismo podrían estar usurpando el lugar de quienes sí les correspondería acceder (Plummer 2008). Si la ciudadanía se entera de la existencia de estos actos corruptos, no recibe el servicio público o piensa que estos actos son recurrentes, podría manifestarse menos satisfecho con su provisión. En suma, la corrupción podría ocasionar menor satisfacción por la sencilla razón de que la distribución no se aprecia como justa.

Maximización de la eficiencia en la asignación de recursos

Andrews y Entwistle (2013) explican que la eficiencia en la asignación de los recursos se centra en determinar si éstos o los insumos empleados en la producción de bienes o servicios públicos han logrado maximizar la satisfacción de los usuarios, dados los beneficios y costos que les origina esta prestación. Un criterio posible para definir la eficiencia en la asignación es evaluar si la satisfacción con los servicios proporcionados por el gobierno excede las pérdidas en satisfacción, por los impuestos que los ciudadanos pagaron para producirlos.

De acuerdo con Andrews y Entwistle (2013), existen tres maneras de incrementar la eficiencia en la asignación de recursos. La primera consiste en que los ciudadanos puedan tener voz en la planificación de los servicios que provee el gobierno; y así pueden revelar sus necesidades y preferencias. Si la provisión toma en cuenta estas preferencias, la satisfacción podría aumentar. La segunda sugiere que los ciudadanos puedan elegir entre varias opciones, y escoger la que más se acerque a sus preferencias y necesidades. La tercera recomienda que la imagen de la agencia gubernamental que brinda el servicio público sea confiable; tiene que convencer a la ciudadanía de que su personal realiza una labor óptima y que todos sus esfuerzos están orientados a conseguirlo.

La corrupción podría generar cambios en las características de los servicios que se proveen, sobre todo si se dirige a reducir los costos de producción para que los burócratas o los contratistas se apropien ilegalmente de los montos a los que ascienden estas reducciones. Dichos

actos podrían dañar la imagen de la agencia gubernamental, y también ignorar las preferencias de los usuarios, cada vez que ellos pudieran elevar los costos de producción o exigir una especificación distinta en los servicios que provee la agencia. Duffy y Ketchand (1998) argumentan que los usuarios emiten su grado de satisfacción con base en qué tanto la calidad y el diseño de los servicios que reciben se asemejan a sus expectativas; entre mayores sean estas diferencias, menor será la satisfacción. Si los usuarios observan, se enteran o perciben actos de corrupción, los identificarán como causa posible de esta diferencia entre lo que obtuvieron y lo que esperaban, y podrían culpar a la corrupción y, como consecuencia, disminuir su satisfacción con el servicio público. Aun cuando no culpen a la corrupción por esta diferencia, el grado de satisfacción también podría caer, porque no están satisfechos con el producto final.

Por ejemplo, Server (1996) encuentra que tras la asignación de permisos de construcción de viviendas, obtenidos a través de sobornos que dieron los agentes económicos a funcionarios de la capital de Bangladesh, se construyeron edificios en los que las normas de seguridad y calidad de servicios urbanos eran deplorables. Esto terminó por modificar el producto, el cual no pudo satisfacer las necesidades y preferencias de los usuarios al tomar en cuenta los estándares de seguridad y diseño deseados.

Con base en estos argumentos, la primera hipótesis acerca del efecto de la corrupción sobre la satisfacción de los usuarios es que: *la percepción de corrupción reduce la satisfacción con la provisión de los servicios públicos.*

Los efectos de la corrupción por modalidad (grande o pequeña)

Los dos tipos de corrupción tienen efectos distintos sobre la satisfacción con el suministro de servicios públicos. Es más probable que la grande esté presente en los servicios intensivos en capital, y que termine por producir escasez en su provisión. Aquí se concentran muchos recursos para construir o mejorar la capacidad instalada —necesaria para la prestación óptima del servicio—. La gran corrupción suele estar presente cuando la agencia gubernamental estructura el presupuesto y gasta los recursos. Puesto que la gran corrupción tiende a desviar cantidades importantes de dinero, es probable que termine

por fortalecer la asociación que los ciudadanos establecen entre la corrupción y una provisión menor del servicio. Es menos probable que la pequeña corrupción produzca el mismo efecto sobre la satisfacción, porque mueve montos bajos. Esta afirmación se basa en una diferencia importante entre el monto promedio de un acto de la gran corrupción versus el asociado con uno de la pequeña.

Si la gran corrupción es capaz de modificar la distribución de los servicios, y si esta desviación excluye a algunos grupos, podría disminuir por lo menos la satisfacción de éstos con la provisión del servicio al no considerar justa su distribución. Debido a la desviación de menor magnitud que produce un acto de la pequeña corrupción, resulta menos probable que cause una caída mayor en la satisfacción, cuando se la compara con la que puede provocar la grande.

En lo que concierne a la eficiencia en la asignación de los recursos, la gran corrupción repercutiría más en la satisfacción que la pequeña, debido a que: a) podría elevar más las cantidades que pagan los usuarios, si ésta es recurrente e involucra montos importantes y b) podría reducir más los beneficios para ellos, si la calidad o el diseño de los servicios los satisfacen menos, ya que los montos desviados pueden menguar la calidad de éstos. En ambos casos, la satisfacción quizá disminuya al ampliarse la brecha entre lo que los usuarios esperan por las contribuciones pecuniarias que aportan y lo que reciben al final.

Por ejemplo, en el servicio de agua, Plummer (2008) identifica que la corrupción ocurre durante las etapas de la planeación y la producción que son: planificación y presupuesto, gestión, licitación y contratación, construcción, operación y mantenimiento y pago. Sin embargo, es más común que las prácticas de la gran corrupción sucedan en la etapa de planificación, y si ésta se consuma entre altos funcionarios, es muy probable que estos actos de corrupción repercutan en la asignación de recursos (Plummer 2008). Por ejemplo, se podrían desviar los fondos que se debieron emplear en la red de suministro de agua, pero se destinaron a la construcción de una carretera cercana a la casa de un político (Plummer 2008). Si los participantes son altos funcionarios e inversionistas privados, los segundos sobornarán a los primeros para influir en la distribución de fondos de proyectos con una inversión elevada en capital, para construir redes de suministro de bajo costo y de mala calidad (Plummer 2008). Es

importante resaltar el papel de los medios de comunicación en la difusión de los actos de la gran corrupción (Weitzer y Tuch 2005; Lessing 2015). Sin esta información es difícil que los ciudadanos culpen a esta modalidad de corrupción de los problemas en el servicio. Sin embargo, aun cuando no se divulgaron dichos actos, podrían incidir más en la satisfacción de los servicios que la pequeña corrupción, toda vez que su efecto en los tipos de eficiencia sería mayor, pues es usual que el monto promedio involucrado también lo sea.

Estos argumentos fundamentan la segunda hipótesis acerca de los efectos de la gran y pequeña corrupción sobre la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos: *la gran corrupción es capaz de explicar relativamente más que la pequeña corrupción los cambios en la satisfacción con la provisión de los servicios públicos.*

Sin embargo, estos argumentos no toman en cuenta dos contextos posibles en los que la pequeña corrupción pudiera tener más importancia relativa, para explicar los cambios en la satisfacción con el suministro de los bienes públicos. En primer lugar, si los actos corruptos de esta modalidad son muy frecuentes, una vez sumados podrían, al menos en teoría, superar a los de la gran corrupción. Esto ocurriría si las pérdidas en la eficiencia de producción, distribución y asignación resultaran ser mayores a las ocasionadas por la gran corrupción y, aunque éstas no lo fueran, la frecuencia puede ser tan alta que aumente la percepción de corrupción de una manera tan considerable, que la disminución en la satisfacción termine por ser mayor.

Este efecto puede crecer mucho si los usuarios toman parte en los actos de corrupción. La eficiencia en la asignación de recursos resultaría severamente perjudicada cada vez que estos usuarios emplearan recursos adicionales de sus presupuestos para recibir el servicio. Si estos gastos adicionales (a los impuestos que ya pagan) aumentan la brecha entre lo que esperan recibir por sus contribuciones y lo que aportan (impuesto más soborno), la satisfacción con los servicios públicos caerá aún más. Hay ejemplos típicos de sobornos que involucran a trabajadores públicos, para tener acceso a un servicio (por ejemplo, al agua potable) con mayor prontitud, evitar desconexiones o encubrir tomas clandestinas (Plummer 2008). En la etapa de contratación, estas prácticas podrían proliferar hasta el punto de convertirse en requisito obligatorio.

El vínculo entre ciudadanos y policías también suele estar caracterizado por la entrega de sobornos de los primeros a los segundos. Por ejemplo, Silva (2011) encontró que en el Estado de México, cuando los oficiales solicitaban un soborno declinaba la satisfacción de los ciudadanos con la corporación estatal. En otro estudio, Sabet (2013) descubrió que las personas que le pagaban un soborno del tipo de corrupción día-a-día a un policía, después sentían inseguridad al pensar que éste también podría recibirlo de los criminales.

En suma, estos factores podrían hacer que la pequeña corrupción terminara por explicar mejor que la grande por qué cae la satisfacción con la provisión de los servicios públicos. Estas consideraciones podrían invalidar la segunda hipótesis; y por ello, es necesario desarrollar un análisis empírico para comprobar su validez.

Análisis empírico

La evaluación empírica de las hipótesis sobre los servicios de protección policiaca, alumbrado público, agua potable, cuidado de parques y jardines y recolección de basura asegura que se tome en cuenta una razonable diversidad de características que podrían modificar el impacto de la percepción de la corrupción y, por tanto, modificar las evaluaciones de las hipótesis. Los servicios de agua potable y de alumbrado público son intensivos en capital, debido a la infraestructura que se requiere para su producción (Andrews y Entwistle 2013); y por ello la gran corrupción podría ejercer un efecto mayor sobre la satisfacción. Asimismo, se puede encontrar variabilidad suficiente en el grado de escasez de los servicios; por ejemplo el suministro de agua, el número de policías y la recolección de basura suelen ser escasos en algunos municipios (Vásquez et al. 2011).

Por otro lado, se incluyeron servicios como el de agua y de policía, en los que el contacto frecuente entre los burócratas o los oficiales y los ciudadanos puede propiciar la expansión de la pequeña corrupción (Weitzer y Tuch 2005). En el caso de la Policía, hay una consideración adicional para México: las personas valoran su desempeño de acuerdo con los presuntos vínculos que quizá existan entre esta institución y el crimen organizado, que trafica sustancias ilegales (Bai-

ley y Taylor 2009). Si las personas perciben que esta relación existe, lo podrían considerar como una desviación del cumplimiento de su esencia normativa: mantener el orden público, hacer que se cumpla la ley y proteger a la población en general (Roebuck y Barker 1974). Este tipo de vínculo entre la Policía y los cárteles de la droga se podría relacionar con la gran corrupción, debido a las cantidades importantes de dinero que suele involucrar.

Para medir el grado de satisfacción con los servicios públicos (variable dependiente), la percepción de la gran o pequeña corrupción (variables independientes clave) y las variables de control, se utilizan los datos de la ENCIG 2013, cuya muestra se compone de 28 960 encuestados, lo que le da representatividad nacional, con un margen de error menor al de la mayoría de las encuestas. Para medir el grado de satisfacción, la ENCIG utiliza una medición ordinal, donde las respuestas pueden adoptar valores de 1 (muy insatisfecho) a 6 (muy satisfecho). Para evaluar el grado de satisfacción de los ciudadanos con cada servicio (agua, alumbrado público, parques y jardines, recolección de basura y policía),⁷ la encuesta cuenta con cinco preguntas. Debido a la configuración ordinal de la variable dependiente, se usa un modelo ordinal logístico, basado en las probabilidades acumuladas de la variable respuesta (Ananth y Kleinbaum 1997; Grilli y Rampichini 2014). Si en vez de este modelo se eligiera uno lineal, se obtendrían estimaciones sesgadas; para una justificación detallada véase Achen (1988).

Sobre la medición de la gran y pequeña corrupción, Casar (2015) identifica que las encuestas constituyen una metodología efectiva para informar acerca de ambas: a) las percepciones que tienen los individuos sobre la extensión y la frecuencia de los actos corruptos y b) las actitudes y valores frente a ellos. Las mediciones más frecuentes de la corrupción son las que se refieren a su percepción. Si bien esta modalidad presenta una carga alta de subjetividad, puede ayudar a entender la dinámica y el comportamiento de las prácticas corruptas en un contexto determinado (Del Castillo y Guerrero 2003), e incluso

⁷ La pregunta que indaga sobre el grado de satisfacción es la siguiente: "Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de (agua potable, servicio de alumbrado público, los parques y jardines, recolección de basura,, ¿qué tan satisfecho está?" Las respuestas se encuentran en un rango entre 1 ("muy insatisfecho") y 6 ("muy satisfecho").

permite analizar su evolución, realizar comparaciones y avanzar en su combate (Casar 2015).

Respecto al conjunto de las variables independientes clave de los cinco modelos, se conforma por dos tipos de ellas. En primer lugar se incluyen las que miden directamente la percepción de corrupción en las administraciones locales (pequeña y grande).⁸ Es importante mencionar que la pregunta sobre la pequeña corrupción no se refiere exclusivamente a los trabajadores municipales. Sin embargo, dado el contexto de la encuesta con múltiples preguntas sobre los trabajadores y servicios municipales, es muy probable que en sus respuestas los encuestados se refieran a ellos. En cualquier caso, después se hicieron preguntas adicionales para evaluar la pequeña corrupción, que sí se refirieron a servicios específicos bajo responsabilidad de los gobiernos municipales.

En segundo lugar, se estima el efecto de las experiencias previas con la corrupción (las relacionadas con la pequeña en los servicios de agua potable y policía) sobre la satisfacción con el servicio. Estas preguntas indagan si se solicitó soborno al ciudadano en los pagos por el servicio de agua,⁹ y si se tuvo contacto con un policía corrupto.¹⁰ Estas preguntas específicas sobre la pequeña corrupción no estuvieron disponibles para los otros tipos de servicios. Todos los modelos cuentan con un grupo de variables típicas de control, que incluyen características individuales como género, edad, educación y ocupación.

⁸ Para medir la percepción de la gran corrupción se emplea la siguiente pregunta: “En su opinión, ¿con qué frecuencia cree que ocurren prácticas de corrupción en presidencias municipales de su estado?” El rango de las respuestas está entre 1 (“nunca”) y 4 (“muy frecuente”). Para medir la percepción de la pequeña corrupción se empleó la siguiente pregunta: “¿Usted cree o ha escuchado que en alguno de los trámites, servicios o pagos que refirió, los empleados del gobierno en ocasiones reciben dinero, regalos o favores por parte de los ciudadanos?” El rango de las respuestas está entre 0 (“no”) y 1 (“sí”). El apéndice en la red 3 muestra todas las preguntas utilizadas de la encuesta ENCIG 2013, en el análisis empírico.

⁹ Para medir la percepción de la pequeña corrupción en el servicio de agua se preguntó: “en los pagos ordinarios del servicio de agua potable que usted hizo, ¿se suscitaron alguna de las anteriores circunstancias (el empleado del gobierno recibió dinero, regalos o favores por parte de los ciudadanos o solicitó dinero, regalos o favores al realizar alguno de los trámites?” El rango de las respuestas está entre 0 (“no”) y 1 (“sí”).

¹⁰ Para medir la percepción de la pequeña corrupción en el servicio de la policía se preguntó lo siguiente: “en su opinión, ¿con qué frecuencia cree que ocurren prácticas de corrupción en policías?” El rango de las respuestas está entre 1 (“nunca”) y 4 (“muy frecuente”).

Figura 4
Satisfacción con los servicios públicos

Variables independientes	Modelo I		Modelo II		Modelo III		Modelo IV		Modelo V	
	Alumbrado público		Agua potable		Parques y jardines		Recolección de basura		Policía	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
Percepción de pequeña corrupción	-0.33*** (0.02)	—	-0.31*** (0.01)	—	-0.34*** (0.02)	—	-0.30*** (0.02)	—	-0.42*** (0.02)	—
Percepción de gran corrupción	—	-0.31** (0.01)	—	-0.26*** (0.02)	—	-0.34*** (0.02)	—	-0.25*** (0.01)	—	-0.53*** (0.01)
Género	-0.13*** (0.02)	-0.13*** (0.02)	-0.05** (0.03)	-0.03 (0.00)**	-1.37*** (0.02)	-0.08*** (0.02)	0.03 (0.03)	0.02 (0.02)	-0.06* (0.02)	-0.04 (0.02)
Edad	0.01*** (0.00)	0.01*** (0.00)	0.00 (0.00)	0.00 (0.00)	0.00 (0.00)	0.00 (0.00)	0.01*** (0.00)	0.01*** (0.00)	0.00 (0.00)	0.00*** (0.00)
Nivel de educación	-0.01 (0.00)	0.00 (0.00)	0.00 (0.00)	0.01** (0.00)	0.01*** (0.00)	0.02*** (0.00)	0.01 (0.00)	0.01 (0.00)	0.00 (0.00)	0.02** (0.00)
Ocupación	-0.08 (0.03)	-0.03 (0.02)	-0.03 (0.03)	-0.01 (0.02)	-0.06 (0.03)	-0.02 (0.02)	-0.05* (0.02)	-0.04 (0.02)	-0.07 (0.03)	-0.04 (0.02)
Corte 1	-1.90	-2.30	-2.69	-2.94	-2.25	-2.59	-2.56	-2.89	-1.58	-2.29
Corte 2	-1.04	-1.47	-1.94	-2.23	-1.53	-1.90	-1.91	-2.27	-0.91	-1.65
Corte 3	-0.40	-0.84	-1.34	-1.63	-0.95	-1.33	-1.42	-1.80	-0.34	-1.08
Corte 4	0.55	0.11	-0.44	-0.73	-0.04	-0.43	-0.65	-1.05	0.63	-0.08
Corte 5	2.35	1.91	1.58	1.30	1.85	1.44	1.21	0.81	2.56	1.86
Número de observaciones	21535	26076	21448	25947	21163	25619	21529	26041	21382	25917
Pseudo R ²	0.0044	0.0071	0.0025	0.0044	0.0030	0.0073	0.0045	0.0057	0.0045	0.0172
Número de observaciones+	20039	20039	19954	19954	19738	19738	20030	20030	19943	19443
Pseudo R ² ++	0.0038	0.0071	0.0022	0.0041	0.0027	0.0072	0.0040	0.0055	0.0040	0.0167
Logaritmo de verosimilitud	-36814.4	-44511.9	-33475.2	-40430.1	-35046.8	-42500.1	-31142.7	-37717.0	-36366.0	-43438.5

Estadísticamente significativo *** (a 1 por ciento); ** (a 5 por ciento); * (a 10 por ciento).

+ Número de observaciones cuando las personas entrevistadas son las mismas.

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

Fuente: elaboración propia.

Resultados

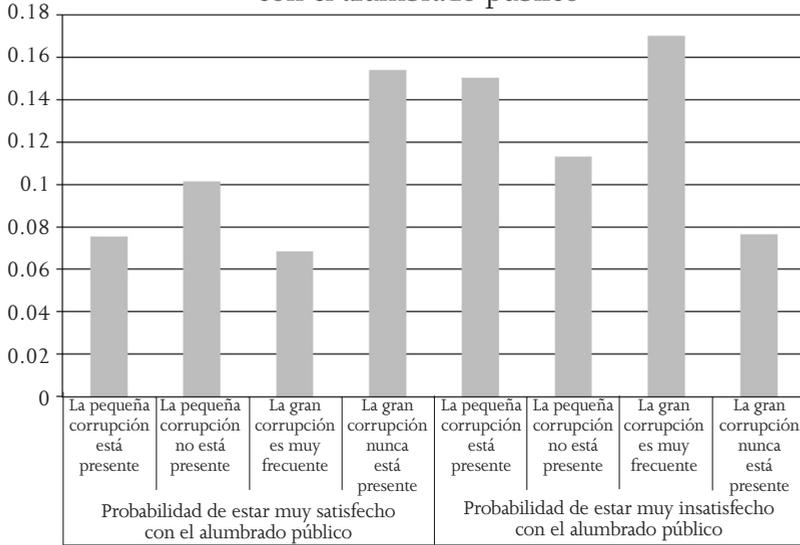
Los resultados sustentan fuertemente la primera hipótesis. Tal como se muestra en la figura 4, la percepción de la grande y la pequeña corrupción reduce el grado de satisfacción con cada servicio urbano provisto por el municipio. Hay dos especificaciones para cada variable dependiente, que miden el grado de satisfacción con cada servicio; la primera de cada par evalúa el efecto de la pequeña corrupción, y la segunda lo hace con la grande. En todos los casos, ambas modalidades reducen la satisfacción con los servicios urbanos. Todos estos impactos marginales son estadísticamente significativos y robustos.

En las figuras 5 a la 9 se ofrece información más precisa sobre el impacto de la gran y pequeña corrupción sobre la satisfacción con los servicios públicos. Como se aprecia en estas figuras, la gran corrupción explica una mayor variación con el grado de satisfacción con los servicios que lo que puede explicar las variaciones en la pequeña corrupción. Esta evidencia favorece la validez de la hipótesis 2. La diferencia entre el impacto que producen los cambios de percepción de la gran corrupción y el de las variaciones de la pequeña (sobre la probabilidad esperada de estar muy insatisfecho) es mayor en el servicio que brinda la Policía. Es posible que la asociación que se establece entre la Policía y el crimen organizado en México sea parcialmente responsable de este resultado.

Además, la figura 4 revela que las especificaciones que estiman el impacto de la gran corrupción sobre la satisfacción con los cinco servicios públicos logran explicar mejor las variaciones en la variable dependiente. El pseudo R^2 del modelo ordinal logístico de la segunda especificación excede con una diferencia sustancial a los pseudo R^2 de la primera (ambas estiman el impacto de la gran corrupción sobre la satisfacción con el servicio público). Estos hallazgos también apoyan la validez de la hipótesis 2. Aunque las variables son las mismas entre cada par de especificaciones (excepto las que miden el tipo de corrupción), lo que hace posible la comparación de los pseudos R^2 , los individuos encuestados no son los mismos. Esta limitación se soluciona utilizando sólo a los que contestaron todas las preguntas en ambas regresiones. En la penúltima fila de la figura 4 se muestran los resultados de los pseudos R^2 , cuando las personas

Figura 5

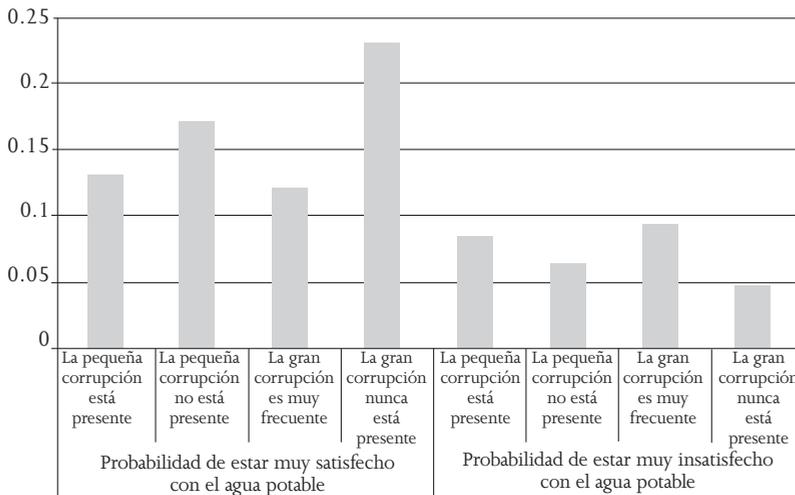
Probabilidades esperadas; muy satisfecho o muy insatisfecho con el alumbrado público



Fuente: elaboración propia.

Figura 6

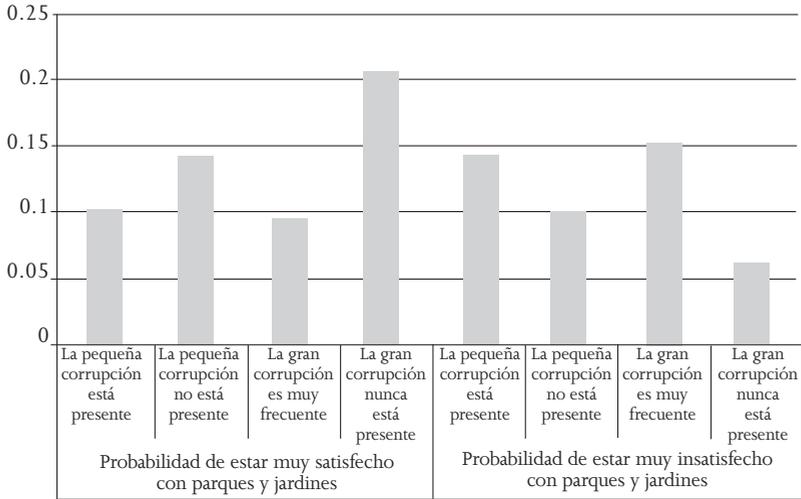
Probabilidades esperadas: muy satisfecho o muy insatisfecho con el agua potable



Fuente: elaboración propia.

Figura 7

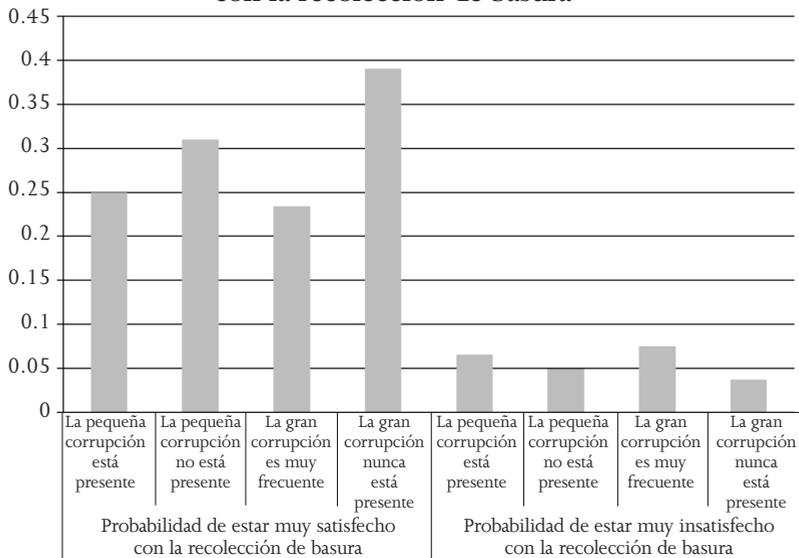
Probabilidades esperadas: muy satisfecho o muy insatisfecho con parques y jardines



Fuente: elaboración propia.

Figura 8

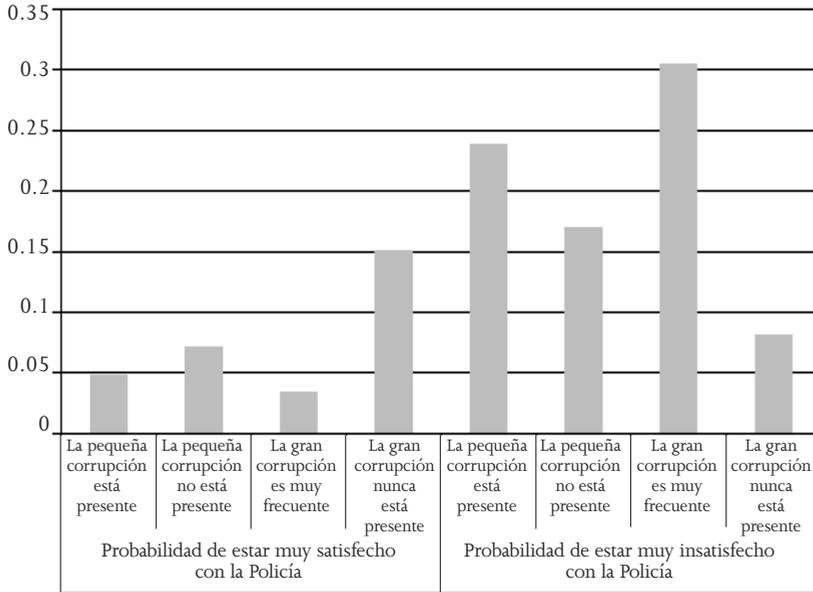
Probabilidades esperadas: muy satisfecho o muy insatisfecho con la recolección de basura



Fuente: elaboración propia.

Figura 9

Probabilidades esperadas:
muy satisfecho o muy insatisfecho con la Policía



Fuente: elaboración propia.

encuestadas son las mismas en cada par de especificaciones. Los resultados se mantienen:¹¹ la medida de la gran corrupción resulta más exitosa para explicar variaciones en la satisfacción con los servicios,¹²

¹¹ Cuando se colapsa la variable independiente, que mide la gran corrupción en dos alternativas, para hacerla perfectamente comparable con la de la pequeña corrupción, los resultados se mantienen: la gran corrupción puede explicar mejor los cambios en las probabilidades esperadas de estar muy satisfecho o muy insatisfecho. Asimismo, los modelos que utilizan la variable de la gran corrupción arrojan pseudo-R² más altos.

¹² Para comprobar que los resultados sobre el impacto de la corrupción sobre la satisfacción con los servicios públicos fueran robustos, se ensayaron diversas pruebas de sensibilidad. En las especificaciones se incluyeron características sobre la calidad del servicio, para evaluar si este determinante altera los resultados previos (siempre y cuando las preguntas estuvieran disponibles en la encuesta y el número de observaciones permitiera llevar a cabo el análisis). Con respecto al de agua potable, se controló mediante consideraciones adicionales que también podrían alterar el grado de satisfacción; por ejemplo se toma en consideración si el servicio se interrumpe o es constante, y si el ciudadano que respondió la encuesta tuvo contacto con los burócratas de la agencia (el apéndice en la red 4 muestra los resultados de esto). En cuanto al de Policía, se consideró si se creía que colaboraba con la seguridad del encuestado y su familia y si se le percibía como un actor que pretendía ayudarlo. También se incluyeron variables que distinguen quién

incluso cuando se utilizan medidas alternativas para medir la pequeña corrupción.¹³

Conclusiones

La corrupción pública se ha arraigado profundamente en México, como lo demuestran las cifras mostradas en este artículo. En general, esta corrupción rampante en las administraciones locales disminuye

inició el contacto entre la Policía y el ciudadano; Schafer et al. (2003) consideran relevante hacer la distinción, ya que este factor se convierte en un determinante de la valorización por parte de quienes han tenido algún contacto con la Policía. Según estos autores, cuando las personas solicitan apoyo para reportar un crimen u otro tipo de ayuda, los oficiales atienden estos llamados de manera reactiva, y con mayor solidaridad que la que tienen en otras situaciones. Por su parte, si los oficiales inician un contacto, es muy probable que lo hagan en circunstancias en la que los ciudadanos cometen faltas o se sospecha que las cometieron. Por consiguiente, es más factible que en estos casos los policías opten por el uso de la fuerza (Schafer et al. 2003), para demostrar a los infractores y al público que hay una institución encargada de que se cumpla ley (Bayley 1994). Para este fin se incluyó una variable que indica si el encuestado realizó una llamada de emergencia a la Policía y otra por si él tuvo contacto con la corporación por incidentes de tránsito, infracciones, detenciones por riñas, faltas a la moral o administrativas (el apéndice en la red 5 muestra estos resultados). Para el servicio de alumbrado público se hicieron preguntas que ofrecen información sobre si la iluminación era buena, si contaba con mantenimiento adecuado y atención inmediata cuando se presentan fallas (el apéndice en la red 6 muestra estos resultados). En lo respecta al cuidado de parques y jardines, se controló con características como la accesibilidad (del horario y la cercanía); la limpieza y la seguridad (el apéndice en la red 7 muestra estos resultados). Para la recolección de basura se tomó en cuenta si los encuestados pensaban que era oportuna y gratuita (el apéndice en la red 8 muestra estos resultados). En ninguno de estos casos, los resultados sobre las variables clave dejaron de ser estadísticamente significativos; además, los impactos marginales de éstas variaron poco.

¹³ En los apéndices de la red 9 y 10 se emplea otra medida de la pequeña corrupción. Esta variable evalúa si se les solicitó sobornos a los ciudadanos en el servicio de agua o si ellos tuvieron contacto con algún policía corrupto. Los vínculos con burócratas que pidieron sobornos redujeron la satisfacción con este servicio. De nuevo se encontró soporte empírico para la primera hipótesis. Sin embargo, el efecto de los contactos con policías corruptos que solicitan sobornos no produce el mismo resultado, que aparece como anómalo e inesperado (el coeficiente es positivo y no es estadísticamente significativo). ¿Es quizás una práctica tan generalizada y tal vez conveniente para los ciudadanos que no disminuye su satisfacción con el servicio de la seguridad? Se requiere investigación adicional que profundice sobre este tema. Estos resultados también ofrecen apoyo adicional para la hipótesis 2. La gran corrupción es capaz de explicar más la variación en la satisfacción con los servicios públicos. Cuando se usan las mismas variables y personas encuestadas, los pseudos R^2 de las especificaciones, que emplean la gran corrupción como variable independiente, son mayores a las de mediciones de la pequeña. El apéndice en la red 11 presenta el resumen estadístico de las variables utilizadas en los modelos que se muestran en la figura 4 y los apéndices en la red 9 y 10.

la satisfacción con los servicios públicos analizados aquí cuya provisión está a su cargo. La percepción de la gran corrupción resulta ser la más dañina, cuando se explican las caídas en la satisfacción con los servicios.

En este trabajo se mostró otro de los daños provocados por la corrupción, que no es estrictamente pecuniario: una mayor insatisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos que proveen los gobiernos locales. Esto se podría reflejar en evaluaciones más críticas sobre dichos gobiernos, las organizaciones partidarias locales, y quizá la calidad de la democracia (Galán Juárez 2010; Peña et al. 2010). En investigaciones futuras se podría examinar el impacto de la corrupción sobre la satisfacción con estas instituciones en México. Un mecanismo causal que podría ayudar a explicar la existencia de efectos negativos de la corrupción sobre la satisfacción con estas instituciones locales sería lo que se encontró en este estudio: menor satisfacción con la provisión de los servicios públicos.

También preocupan los resultados sobre el impacto de la pequeña corrupción sobre la satisfacción con la Policía mexicana. Aquí se muestra que los sobornos que las personas les pagan a los policías no llevan a una evaluación más desfavorable de la corporación. Independientemente de las razones que explican semejante resultado, se necesita una intervención gubernamental que extinga estas prácticas corruptas. Parece que ni a los ofertantes y tampoco a los demandantes de este tipo de soborno les interesa detener dichos actos. En general, la Policía es percibida como una industria de sobornos en la que tanto los infractores como los oficiales obtienen beneficios; los primeros con la diferencia entre la multa y el soborno, y los segundos con el monto del soborno. Estas prácticas corruptas podrían resultar más difíciles de eliminar ya que, a diferencia de las otras modalidades de corrupción, donde al menos los usuarios manifiestan menor satisfacción, en éstas ninguno de los participantes parece manifestar inconformidad. Sin embargo, dicha tolerancia empieza a desaparecer cuando los ciudadanos perciben que la Policía, institución encargada de proveer la seguridad pública, está envuelta en actos de la gran corrupción (quizá vinculada con el crimen organizado). La distinción entre la grande y la pequeña corrupción ayuda a distinguir por qué sus efectos son diferentes sobre la satisfacción con los servicios públicos. Este trabajo muestra a la corrupción como un fenómeno

complejo con varias modalidades, y que cada una le genera costos distintos a la sociedad.

Si bien erradicar la corrupción en México se vuelve una tarea muy poco factible, es necesaria una estrategia que controle y disminuya gradualmente sus múltiples dimensiones. Para ello se requiere la revisión de manuales y reglamentos, el fomento de políticas de transparencia,¹⁴ el fortalecimiento de valores éticos en la administración pública¹⁵ y de los procedimientos de control y reglas informales que norman los incentivos de los burócratas, para que decidan ya no incurrir en actos corruptos. Si se logra incrementar sensiblemente la probabilidad de que los actos corruptos puedan ser detectados, junto con los costos de ser identificado cometiéndolos, se podrá disuadir a cada vez más burócratas de participar en estos actos. También se requiere intensificar la medición nacional de la corrupción pública, con el propósito de monitorear su evolución y los resultados de la estrategia encargada de controlarla.

Bibliografía

Achen, Christopher H. 1988. The polychotomous linear probability model. Ponencia presentada en la Conferencia Anual del Midwest Political Science Association, Chicago.

Ananth, Cande V. y David G. Kleinbaum. 1997. Regression models for ordinal responses: a review of methods and applications. *International Journal of Epidemiology* 26 (6): 1323-1333.

Andrews, Rhys y Tom Entwistle. 2013. Four faces of public service efficiency: what, how, when and for whom to produce. *Public Management Review* 15 (2): 246-264.

¹⁴ Hilda Naessens (2010) discute la importancia de incrementar la transparencia en la administración pública, para asegurar altos estándares éticos.

¹⁵ Oscar Diego Bautista (2009) destaca el valor de los valores éticos en los burócratas como una herramienta necesaria para reducir la corrupción en la administración pública. Este trabajo desarrolla con más detalle los mecanismos institucionales y normativos que se pueden emplear para reducir la corrupción.

- Bailey, John y Matthew M. Taylor. 2009. Evade, corrupt, or confront? Organized crime and the state in Brazil and Mexico. *Journal of Politics in Latin America* 1 (2): 3-29.
- Bautista, Oscar Diego. 2009. *Ética para corruptos. Una forma de prevenir la corrupción en los gobiernos y administraciones públicas*. Bilbao: Desclée de Brower.
- Bayley, David H. 1994. *Police for the future*. Nueva York: Oxford University Press.
- Casar, María Amparo. 2015. *México: anatomía de la corrupción*. Ciudad de México: El Instituto Mexicano para la Competitividad, A. C. y CIDE.
- Del Castillo, Arturo y Manuel Alejandro Guerrero. 2003. Percepciones de la corrupción en la Ciudad de México ¿Predisposición al acto corrupto? Documento de trabajo, División de Administración Pública-CIDE, 1-34. <http://docplayer.es/3383955-Percepciones-de-la-corrupcion-en-la-ciudad-de-mexico-predisposicion-al-acto-corrup-to.html>
- Duffy, Jo Ann y Alice A. Ketchand. 1998. Examining the role of service quality in overall service satisfaction. *Journal of Managerial Issues* 10 (2): 240-255.
- Farrell, M. J. 1957. The measurement of productive efficiency. *Journal of the Royal Statistical Society Series A-General* 120 (3): 253-290.
- Galán Juárez, Mercedes. 2010. Análisis de la responsabilidad de los servidores públicos. En *Ética y servicio público*, compilado por Lorenzo Peña, Txetxu Ausín y Oscar Diego Bautista, 391-412. Madrid: Plaza y Valdez Editores.
- Grilli, Leonardo y Carla Rampichini, C. 2014. Ordered logit model. En *Encyclopedia of quality of life and well-being research*, compilado por Alex C. Michalos, 4510-4513. Los Países Bajos: Springer.

- INEGI. 2014. Resultados de la segunda Encuesta nacional de calidad e impacto gubernamental (ENCIG) 2013. <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/especiales/encig/2013>
- INEGI. 2010. Encuesta nacional de ingresos y gastos de los hogares. <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/enigh/tradicional/2010/>
- Lerner, Abba P. 1944. *The economics of control: principles of welfare economics*. Nueva York: Macmillan.
- Lessing, Benjamin. 2015. Logics of violence in criminal war. *Journal of Conflict Resolution*. 1-31. DOI: 10.1177/0022002715587100.
- Manzetti, Luigi y Carole J. Wilson. 2007. Why do corrupt governments maintain public support? *Comparative Political Studies* 40 (8): 949-970.
- Mashali, Behzad. 2012. Analyzing the relationship between perceived grand corruption and petty corruption in developing countries: case study of Iran. *International Review of Administrative Sciences* 78 (4): 775-787.
- Mosher, Frederick. 1968. *Democracy and the public service*. Nueva York: Oxford University Press.
- Naessens, Hilda. 2010. La ética pública y su proyección en el valor de la transparencia. En *Ética y servicio público*, compilado por Lorenzo Peña, Txetxu Ausín y Oscar Diego Bautista, 333-363. Madrid: Plaza y Valdez Editores.
- Nystrand, Malin. 2014. Petty and grand corruption and the conflict dynamics in northern Uganda. *Third World Quarterly*, 35 (5): 821-835.

- Park, Heungsik y John Blenkinsopp. 2011. The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction. *International Review of Administrative Sciences* 77 (2): 254-274.
- Pedersen, Karin Hilmer y Lars Johannsen. 2006. Corruption: commonality, causes and consequences in fifteen post-communist countries. En *Democratic governance in CEE countries: challenges and responses for the XXI century*, compilado por Alan Rosenbaum y Juraj Nemec, 311-336. Bratislava: NISPACEE.
- Peña, Lorenzo, Txetxu Ausín y Oscar Diego Bautista. 2010. *Ética y servicio público*. Madrid: Plaza y Valdez Editores.
- Plummer, Janelle. 2008. Water and corruption: a destructive partnership. En *Global corruption report. Corruption in the water sector*, compilado por Transparency International, 3-16. Nueva York: Cambridge University Press.
- Roebuck, Julian B. y Thomas Barker. 1974. A typology of police corruption. *Social Problems* 21 (3): 423-437.
- Rutgers, Mark R. y Hendriekje van der Meer. 2010. The origins and restriction of efficiency in public administration: regaining efficiency as the core value of public administration. *Administration & Society* 42 (7): 755-759.
- Sabet, Daniel. M. 2013. Corruption or insecurity? Understanding dissatisfaction with Mexico's police. *Latin American Politics and Society* 55 (1): 22-45.
- Server, O. B. 1996. Corruption: a major problem for urban management. Some evidence from Indonesia. *Habitat International* 20 (1): 23-41.
- Schafer, Joseph. A., Beth M. Huebner y Timothy S. Bynum. 2003. Citizen perceptions of police services: race, neighborhood context, and community policing. *Police Quarterly* 6 (4): 440-468.

- Silva Forné, Carlos. 2011. *Policía y encuentros con la ciudadanía en Ciudad Nezahualcóyotl*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Stålgren, Patrik. 2006. *Corruption in the water sector: causes, consequences and potential reform*. Swedish Water House Policy Brief, 4. Estocolmo: Stockholm International Water Institute.
- Stone, Deborah. 2001. *Policy paradox: the art of political decision making*. Nueva York: W.W. Norton & Company.
- Transparency International. 2014. *Corruption perceptions index*. Results <http://www.transparency.org/cpi2014/results> (3 de enero 2014).
- Transparency International. 2013. *Global corruption barometer*. National results. <http://www.transparency.org/gcb2013/country/?country=mexico> (3 de enero 2014).
- Transparency International. 2010/11. *Global corruption barometer*. National results. <http://www.transparency.org/gcb201011/results> (3 de enero 2014).
- Transparencia Mexicana. 2010. *Índice nacional de corrupción y buen gobierno*. Informe ejecutivo 2010. <http://www.tm.org.mx/wp-content/uploads/2013/05/01-INCBG-2010-Informe-Ejecutivo1.pdf>
- Vargas-Hernández, José. G. 2009. *The multiple faces of corruption: typology, forms and levels*. Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas, Universidad de Guadalajara. http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1413976
- Vásquez, William F., Jennifer Trudeau y Dina Franceschi. 2011. *Can user perception influence the quality of water services? Evidence from León, Nicaragua*. *International Review of Administrative Sciences* 77 (3): 481-503.

- Villoria, Manuel. 2007. España. En *Transparency International, informe global de la corrupción 2007: corrupción en sistemas judiciales*. Buenos Aires: Ediciones del Puerto.
- Villoria, Manuel, Gregg G. Van Ryzin y Cecilia F. Lavena. 2013. Social and political consequences of administrative corruption: a study of public perceptions in Spain. *Public Administration Review* 73 (1): 85-94.
- Weitzer, Ronald y Steven A. Tuch. 2005. Determinants of public satisfaction with the police. *Police Quarterly* 8 (3): 279-297.