

# Servicios municipales y ciudadanía "exit, voice and loyalty" en una ciudad española

Clemente J. NAVARRO YÁÑEZ  
& Antonia RAMÍREZ PÉREZ

Profesor Titular Sociología & Profesora Ayudante Sociología Centro de Sociología Política (Universidad Pablo de Olavide).

**RESUMEN:** Este artículo trata de aplicar el clásico esquema *Exit, Voice and Loyalty*, de Hirschmann, para analizar servicios municipales. Según este esquema, el uso de las opciones de voz y salida dependen de la evaluación que los ciudadanos hagan de la calidad de los servicios. Los autores aplican el esquema a una ciudad española a partir de una encuesta representativa de sus ciudadanos. Los resultados avalan el esquema, si bien relevan la complejidad conceptual de la "lealtad" en el análisis de los servicios públicos municipales.

**DESCRIPTORES:** Participación ciudadana. Gestión de servicios públicos. Servicios municipales.

## 1. INTRODUCCIÓN

Entre los años cincuenta y los años setenta del pasado siglo el estudio del ámbito local ocupó un lugar destacado en la agenda de investigación de las ciencias sociales, y en la sociología y ciencias políticas en particular, por el enconado debate entre pluralistas y elitistas en torno al poder en la comunidad. No obstante, no es hasta los noventa cuando este ámbito vuelve a ocupar este lugar. Ahora bien, por razones y objetivos diferentes. En gran medida, este renovado interés por lo local viene dado, al menos, por dos fenómenos. Por un lado, en relación a la globalización, pues, cada vez en mayor medida, se constata que paralelamente a este fenómeno las comunidades y gobiernos locales desarrollan estrategias adaptativas al respecto. O, que globalización y nuevo localismo aparecen como dos dimensiones relevantes en el proceso de reestructuración sociopolítica de las sociedades contemporáneas (GOTZE & CLARK, 1990).

Por otro lado, la crisis, o cuando menos, el

debate en torno al estado del bienestar y la búsqueda de nuevas formas de provisión de servicios; pues desde los ochenta hay un proceso de descentralización que ha ido haciendo progresivamente del ámbito local *locus* de la provisión de servicios de bienestar, siendo entre los gobiernos locales donde se han dado propuestas innovadoras con respecto a la provisión de servicios y la reforma de la administración (OSBORNE & GAEBLER, 1994).

La conjunción de ambos aspectos llama la atención sobre el ámbito y gobierno local, sobre todo, como espacio de gestión y provisión de servicios, y en particular, sobre la interacción entre la oferta que realizan los gobiernos municipales y las orientaciones que hacia ésta tienen los ciudadanos. A este respecto, ha sido común aplicar el esquema *exit, voice, loyalty* que propusiera Hirschman en los años setenta como enfoque por el que conocer el comportamiento de la ciudadanía en atención a la evaluación que realizan sobre la calidad de los servicios municipales.

En esta línea, el presente artículo trata de aplicar empíricamente el esquema de

Hirschman al caso de una ciudad española mediante datos de una encuesta aplicada entre sus ciudadanas y ciudadanos. Para ello, en el primer apartado se presenta sucintamente el esquema originario, así como sus aplicaciones al estudio de los servicios municipales en otros países. En el segundo apartado se presentan los datos y variables utilizadas en el análisis. En el siguiente se da cuenta de los resultados obtenidos, finalizando el artículo con unas breves conclusiones y reflexiones al respecto.

## 2. SERVICIOS MUNICIPALES Y CIUDADANÍA: LAS PROPUESTAS DEL ESQUEMA *EXIT, VOICE AND LOYALTY* (EVL)

Como es sabido, el que pudiera denominarse "esquema salida, voz y lealtad" (esquema EVL, en adelante) es elaborado por Albert O. Hirschman en 1970 como propuesta para analizar los posibles comportamientos de los clientes respecto a variaciones en la calidad de productos que ofrece una determinada organización. En concreto, tales comportamientos podrían ser dos: la salida (*exit*) o la voz (*voice*).

Más concretamente, el esquema EVL postula que frente a un decremento en la calidad de un producto (o un aumento de precio), el cliente optará, bien por protestar ante la organización o movilizar a la opinión

pública para cambiar la situación, ésto es, ejercerá la voz; o bien optará por comprar otro producto, ejerciendo así la salida (HIRSCHMAN, 1970: 30); sin menoscabo de poder utilizar indistintamente o conjuntamente ambas opciones.

No obstante, en principio, cabe considerar que la opción de salida, como solución más radical, aumentará en la medida en que se haya dado anteriormente el ejercicio de voz. Pero, sobre todo, según Hirschman, la opción de salida será costosa si existe lealtad respecto a la organización, entendida ésta como una involucración afectiva del individuo respecto al producto o la organización que lo ofrece (HIRSCHMAN, 1970: 77-78). De lo que se deriva, pues, que la lealtad debe dar cuenta un menor grado de salida, pero una mayor probabilidad del ejercicio de voz<sup>1</sup>.

El esquema ha sido aplicado a diferentes problemas y ámbitos de investigación<sup>2</sup>; y entre ellos, al estudio de los servicios municipales; sobre todo, desde la aparición de la tesis del "voto con los pies" de TIEBOUT (1956). Este autor postula que los ciudadanos, como consumidores de servicios municipales, comparan la relación entre, por un lado, los impuestos y tasas que pagan, y por otro, los servicios que reciben; si tal ejercicio implica un saldo negativo, decidirán irse a vivir a otro lugar en el que consideren que tal calculo dará como resultado un saldo positivo; esto es, "votarán con los pies".

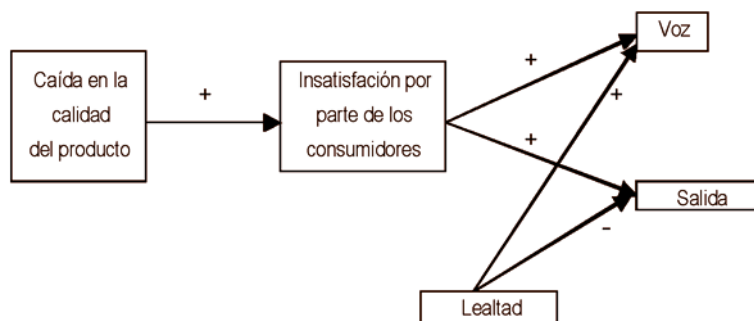


FIG. 1. El esquema *exit, voice and loyalty*

Fuente: Basado en LAVER (1976: 496).

<sup>1</sup> Tal y como señala Barry, la voz "está construida realmente sobre el concepto de lealtad" (1974: 98).

<sup>2</sup> De hecho, Hirschman manifiesta que pretende "demostrar a los politólogos la utilidad de los conceptos económicos y a los

economistas la utilidad de los conceptos políticos (1979: 19). Buenas revisiones y aplicaciones del esquema" en BARRY (1974), LAVER (1976), DOWDING & JOHN (1996) o DOWDING & al. (2000).

Evidentemente, la aplicación del esquema EVL al estudio de los servicios municipales, o más en general, a fenómenos de índole sociopolítica, ha supuesto la necesidad de reflexionar sobre sus conceptos y relaciones. Así, y quizás en primer lugar, cabe plantearse el realismo de la opción de salida, pues los costes del cambio de residencia son mucho mayores que la reducción de la demanda de un producto o el cambio de ésta a otro que se considera mejor.

Evidentemente, tal y como propone el esquema, en ello puede contar la lealtad, ya sea con respecto a la organización que provee los servicios (el gobierno y administración municipales), ya sea, sobre todo, en términos de la identificación o apego que se tenga respecto a la ciudad, derivada del arraigo a ella por el nacimiento y/o las redes sociales y familiares, esto es, como inversión en términos de capital social (DOWDING & *al.*, 2000: 477-478).

Ahora bien, siguiendo la propuesta originaria de TIEBOUT (1956), tales costes se relacionan, también, con el grado de fragmentación/consolidación que presente un sistema de gobierno municipal determinado. En concreto, frente a un sistema es fragmentado, esto es, en donde exista variabilidad en la función impuestos-servicios según municipios, un sistema consolidado, supone mayores costes del ejercicio de salida, y al límite, si no existe variabilidad municipal en la función impuestos-servicios, que sea la opción de voz la única realmente disponible para la ciudadanía. Tal y como señala Elaine B. Sharp, “la capacidad de movilidad hacia otra comunidad o barrio supone un medio atractivo por el que escapar de problemas relacionados con los servicios urbanos, provocando que sea menos apetecible para los ciudadanos quedarse e implicarse en acciones de presión para forzar el cambio en la provisión de servicios” (SHARP, 1986: 139). Esto es, a menores oportunidades de

salida, mayor probabilidad de que se de voz<sup>3</sup>.

De lo anterior se deriva que junto a la lealtad, los costes sean un factor relevante en el ejercicio de salida, y por tanto, serán los individuos o familias con rentas o estatus socioeconómicos más altos las que podrán afrontar los costes que el ejercicio de salida supone (ORBELL & UNO, 1972; SHARP, 1984; TESKE & *al.*, 1993). Y cabe suponer que ello sea cierto tanto si se considera el ejercicio de salida como movilidad territorial, como si se considera en términos de preferencia por la oferta privada, otra posible versión de la opción de salida respecto a los servicios públicos.

Esto llama la atención sobre el hecho de que en la aplicación del esquema EVL a las políticas y servicios municipales deba considerarse la “lealtad territorial” conjuntamente con la “lealtad al oferente”, al agente provisor de los servicios; pues junto a escasas posibilidades de movilidad territorial, se tiene que el oferente está en situación de monopolio; esto es, no cabe acción de salida hacia otra organización o producto; salvo la oferta privada. Ahora bien, la cuestión es que si, en general, la lealtad implica la adhesión o implicación con la organización, respecto a los servicios municipales supone la existencia (o no) de este tipo de orientación hacia el gobierno municipal<sup>4</sup>. La forma más intuitiva sería entenderla como la expresión de confianza que se concede a éste mediante el comportamiento electoral, más concretamente, hacia el conjunto de servicios políticos que ha venido ofreciendo y los que promete ofrecer durante la campaña electoral<sup>5</sup>. Se trataría, así, de medir hasta que punto la ciudadanía está de acuerdo con la propuesta genérica de oferta de servicios (formas de provisión y tipos de servicios), con independencia del grado de satisfacción que se tenga, posteriormente, con su provisión<sup>6</sup>.

Tal y como se ha indicado anteriormente, en la aplicación del esquema EVL a los servicios municipales, el hecho de la

<sup>3</sup> Tal y como señala Young “la ‘consolidación’ normalmente implica una estructura organizativa más dependiente de las fuerzas de no mercado de la ‘voz’, mientras que diversificación suele implicar el incremento de fuerzas de tipo mercado como la ‘salida’” (YOUNG, 1976: 378).

<sup>4</sup> La bibliografía consultada sobre la aplicación del esquema EVL a los servicios urbanos no suele tratar este concepto, o en todo caso, como la alternativa a la salida, esto es, quedarse en el municipio (por ejemplo, SHARP, 1986: 139). Esa es la interpretación genérica que hace LAVER (1976).

<sup>5</sup> Sobre la conceptualización de los partidos y la clase política como oferentes de “servicios políticos” puede consultarse el trabajo de LAVER (1999).

<sup>6</sup> Sobre la diferencia entre la calidad de los servicios y el acuerdo sobre los tipos de servicios en relación al esquema EVL puede consultarse BARRY (1974). En el mismo sentido, DOWDING & *al.*, señalan la importancia de diferenciar el objeto sobre el que se realiza el juicio relativo a la calidad (del servicio) de la organización hacia la que se sienta lealtad (DOWDING & *al.*, 2000: 477).

existencia de elevados costes a la opción de salida como movilidad territorial implicaría que la opción de voz aparezca con mayor probabilidad. En este caso, la voz es entendida como un ejercicio por el que la ciudadanía trata de manifestar su opinión sobre la calidad de los servicios con la pretensión de influir sobre la forma en que estos se proveen. O más llanamente, la voz es entendida como participación política, ya sea de forma individual, presentando un reclamación o queja mediante mecanismos establecidos al efecto o mediante el contacto con miembros de la administración y gobierno municipales, ya sea mediante cualquier forma de acción colectiva (una asociación, una protesta colectiva, etc.).

A este respecto, y como es general al estudio de la participación política, se ha constatado que los recursos con que cuentan los individuos, y en especial su capacidad o competencia cognitiva, medida a través del nivel de formación académica, es un elemento determinante<sup>7</sup>.

En suma, la aplicación del esquema EVL al análisis de los servicios urbanos vendría a revelar que, por un lado, dados los costes que implica la salida como movilidad territorial y la situación de monopolio del gobierno y administración municipales, siempre que no haya un sistema fragmentado y/o una fuerte oferta privada de servicios equivalentes a los públicos, la opción de voz será más importante. Por otro, que dadas tales oportunidades de salida, el ejercicio de voz, aumentará cuando exista lealtad. Por último, que el estatus socioeconómico es una variable que da cuenta de la propensión al uso de la voz y la salida, pues implica costes e incentivos a ellas.

### 3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: DATOS Y OPERACIONALIZACIÓN DE CONCEPTOS

En el apartado anterior se ha tratado de exponer el estado de la cuestión sobre la aplicación del esquema EVL al análisis de los

servicios municipales, en este se da cuenta del material empírico utilizado para tratar de constatar empíricamente lo antes expuesto. En concreto, se utilizarán datos de una encuesta realizada a una muestra representativa de habitantes de una ciudad española, un contexto, el español, en donde cabe considerar la existencia de costes de salida en razón de ser un sistema de gobierno local que tiende más ala consolidación que a la fragmentación y en donde la oferta privada de servicios es reducida (OBERTI & PEREIRINHA, 2002).

En la encuesta se realizaron diversas preguntas acerca de la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios municipales, así como su identificación o apego con el municipio<sup>8</sup>. En concreto, para medir el ejercicio de “voz” (*voice*), se ha preguntado a los entrevistados si durante los últimos doce meses presentaron alguna queja o sugerencia para tratar de mejorar los servicios municipales, considerando que se ha ejercido voz si la respuesta es afirmativa. Así pues, se ha optado por considerar una modalidad de participación política que supone un claro ejercicio de voz respecto a los servicios municipales más que otras modalidades clásicas.

Por otro lado, dado que la encuesta no supone un diseño de carácter longitudinal, no es posible medir la opción de salida, esto es, entrevistar a los que han ido a vivirse a otra ciudad. Es por ello que se ha utilizado un ‘proxy’, siguiendo la propuesta de DOWDING & *al.* (2000: 469). En concreto, se les preguntó a los entrevistados si durante el último año habían considerado la idea de irse a vivir a otra ciudad, siendo consciente de la diferencia existente entre la intención de marcharse y el hecho de hacerlo<sup>9</sup>.

Dado que el gobierno municipal está encabezado por el mismo partido político que en el mandato anterior, para medir la “lealtad” se ha considerado la opción electoral elegida por el entrevistado en las últimas elecciones municipales, en concreto, si ha apoyado o no a la opción electoral del gobierno municipal. O de otra forma, se

<sup>7</sup> Al respecto puede consultarse el clásico estudio de VERBA & NIE (1972), el más reciente de PARRY & *al.* (1992) en ciudades británicas o la aplicación explícita del esquema EVL realizada por SHARP (1984, 1986).

<sup>8</sup> La encuesta se realizó en primavera del 2004 mediante muestreo estratificado por distritos, cuotas y rutas aleatorias.

La muestra es de 1.495 casos, lo que, con un nivel de confianza del 95% y un supuesto de variabilidad máxima, supone un error muestral de un 3%.

<sup>9</sup> En general, dado el coste de estudios longitudinales, es la forma común de medir la opción de salida como movilidad territorial; por ejemplo, SHARP (1986).

FIG. 2. Operacionalización de conceptos

Variable	Definición	Valores/categorías
Salida	Ha pensado irse a vivir a otra ciudad	0. No 1. Sí
Voz	Reclamaciones	0. No 1. Sí
Lealtad	Preferencia electoral últimas elecciones municipales	0. Gobierno 1. Oposición
Lealtad a la ciudad	Grado apego (identificación) con la ciudad	0. Ninguno 10. Mucho
Satisfacción	Grado de satisfacción con servicios municipales	0. Nada satisfecho/a 10. Muy satisfecho/a
Nivel estudios	Mayor de nivel de estudios alcanzado	1. Sin estudios 2. Primarios 3. Medios 4. Universitarios
Situación laboral	Relación con el mercado laboral	1. Jubilado 2. Labores domésticas 3. Estudiante 4. Desempleado 5. Ocupado
Renta	Ingresos medios por persona en hogares equivalentes	

entiende la lealtad como apoyo al oferente de los servicios municipales, como ejercicio por el que se deposita confianza en tal actor para que siga proveyendo los servicios municipales.

Además, para tratar de explicar la opción salida se ha considerado el apego o identificación con el municipio, como un aspecto que permitiría medir la lealtad, entendida ésta como vinculación psicológica con respecto al territorio. El supuesto es, pues, que se trata de un factor que debe inhibir la opción de salida. Por último, respecto a los servicios municipales se propuso a los entrevistado una escala de 10 puntos para que diesen su opinión al respecto, desde nada satisfecho (0) a muy satisfecho (10). Junto a éste, los indicadores anteriores operacionalizarían los efectos básicos del esquema salida, voz y lealtad en consideración a los servicios municipales.

Para considerar los factores de costes que, según la literatura, pueden influir en este asunto se han tomado diversos indicadores. En concreto: el nivel de estudios, pues este es, un buen predictor de la participación política, en general, del ejercicio de voz y

como una modalidad de ésta; la renta media familiar, pues además de estar relacionado con el ejercicio de voz, es de suponer que los que poseen mayores niveles de renta tengan mayores posibilidades de desarrollar el ejercicio de salida, tal y como señala la literatura<sup>10</sup>; y la situación laboral, al considerar que la de desempleado pueda ser un incentivo para el ejercicio de salida. Esto es, factores de coste con respecto a la opción de salida entendida como movilidad territorial.

Por último, debe considerarse que el diseño es sincrónico. Esto supone que, en puridad, no puede evaluarse si, en el tiempo, las opciones de voz y salida se derivan del juicio de satisfacción, o si la salida viene dada previo ejercicio de la opción voz. Ahora bien, desde una perspectiva analítica, cabe pensar que la voz, y en concreto, la presentación de una reclamación, queja o sugerencia respecto a los servicios municipales, se produce después el juicio sobre la satisfacción con respecto a éstos. Por otro lado, que, tal y

<sup>10</sup> En concreto, renta media por persona y familia, habiendo calculado previamente el tamaño de hogares como "hogares equivalentes", aplicando para ello la "escala Oxford".

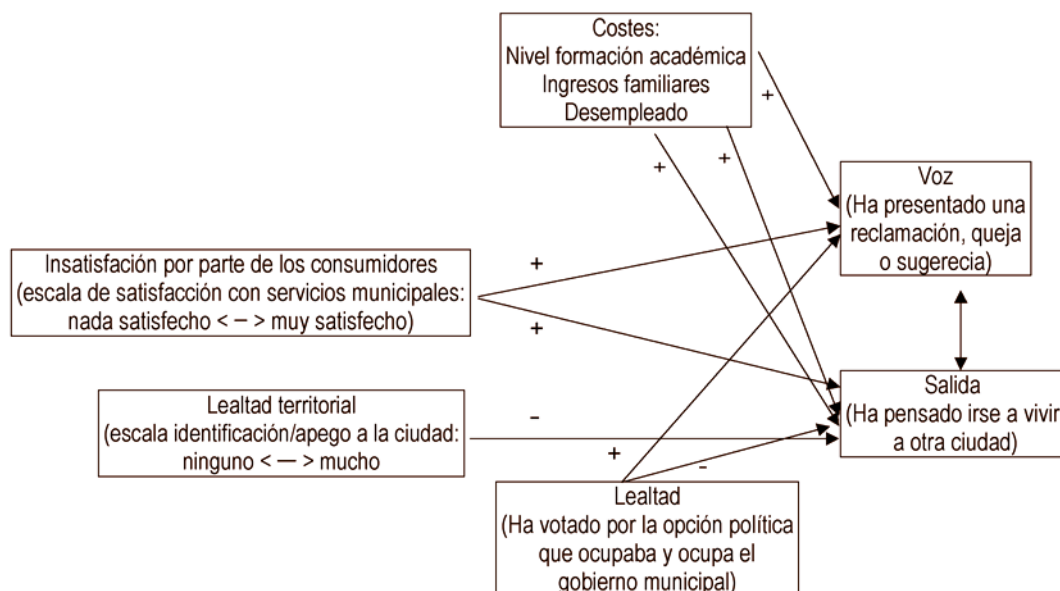


FIG. 3. Operacionalización del marco analítico

como postula el esquema EVL, la salida puede darse con posterioridad a la voz, o pueden ser dos opciones que se den conjuntamente, pudiendo el diseño de investigación indicarnos, al menos, si son mecanismos asociados.

#### 4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

En la FIG. 4 puede apreciarse la extensión de las opciones de salida y voz entre los entrevistados. En concreto, alrededor de un 14,6% de ellos han realizado algún tipo de reclamación o sugerencia sobre los servicios municipales, siendo cerca del 16,3% los que declaran haber pensado en irse a vivir a otra ciudad durante el último año, como intención del ejercicio de salida. Esto es, parece mayor la opción de salida a la de voz, en lo que cabe considerar que la primera es la intención y la segunda es comportamiento realizado. Ahora bien, desde un punto de vista analítico, ¿qué relación existe entre el ejercicio de voz y la intención de salida? Entre los que no realizan el ejercicio de voz, el 16% también ha considerado la posibilidad de salida; aumentando en dos puntos porcentuales esta

opción entre los que si han realizado el ejercicio de voz; si bien, esta diferencia no es estadísticamente significativa<sup>11</sup>.

Lo anterior supone que, en principio, la salida, como intención, no parece relacionarse con el ejercicio de voz; lo que vendría a indicar que se trata de dos opciones independientes. Ahora bien, cabe preguntarse, sobre todo, ¿la satisfacción con los servicios explica diferencias en las opciones de voz y salida?, y por otro, ¿qué papel juega la lealtad? Como muestra la FIG. 5, niveles de satisfacción por debajo de la media (valor igual a 5), implican un aumento en la opción de voz, siendo la diferencia significativa (17,7%, frente al 10,1% entre los que están satisfechos). No obstante, ello no modifica la relación existente entre voz y salida, porque aún siendo más elevada la segunda entre los que declaran estar menos satisfechos y haber hecho uso de la opción voz, las diferencias no llegan a ser significativas (19,4% si ha hecho uso de voz, 16,9% si no lo ha hecho, entre los menos satisfechos con los servicios municipales)<sup>12</sup>. En general, el esquema parece revelar, sobre todo, que la insatisfacción con respecto a los servicios municipales provoca el ejercicio de voz, y cierta tendencia a que ello se relacione

<sup>11</sup> Según prueba de Chi<sup>2</sup>.  $\chi^2 = 0,777$  (Sigf. = 0,378).

<sup>12</sup> En el anexo se incluyen las pruebas de asociación  $\chi^2$  para

cruce y subtabla; en el gráfico se han destacado en negrillas aquellas asociaciones que son significativas.

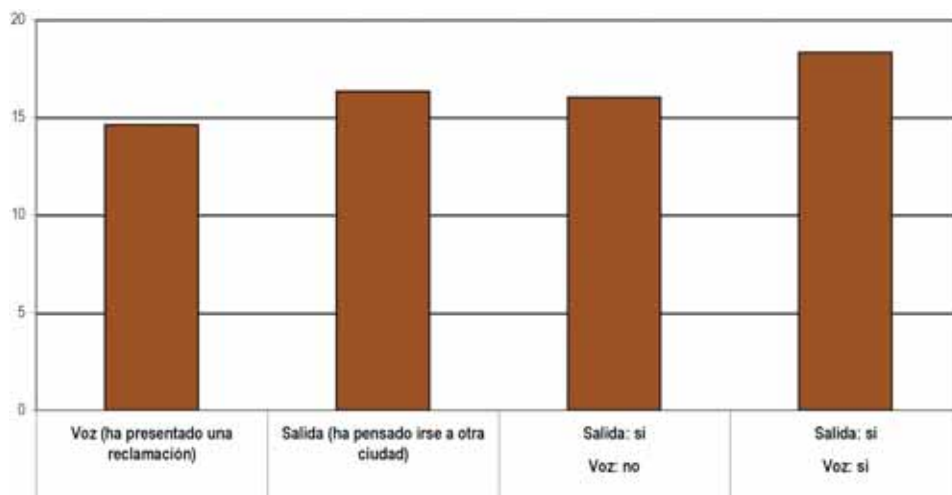


FIG. 4. Las opciones de voz y salida: extensión y relación entre ambas (porcentajes sobre el total de la muestra; porcentaje sobre el total de cada categoría de voz)

con la intención de salida; pues cuando existe satisfacción la salida es una opción menor y no se relaciona con el hecho de haber ejercido la opción de voz.

La FIG. 6 muestra las relaciones anteriores (satisfacción, voz, salida) considerando la lealtad respecto al gobierno municipal. En primer lugar, puede apreciarse que lealtad y satisfacción aparecen relacionadas, de forma

que la insatisfacción es mayor entre los que votaron por un partido diferente al del gobierno municipal (71,2% frente a 57,1%). En segundo lugar, los análisis muestran que, tal y como postula el esquema EVL, la lealtad supone un uso más amplio del mecanismo de voz (15% frente a 13%)<sup>13</sup>, pero que, en general, niveles de satisfacción más bajos implican un mayor uso del ejercicio de voz,

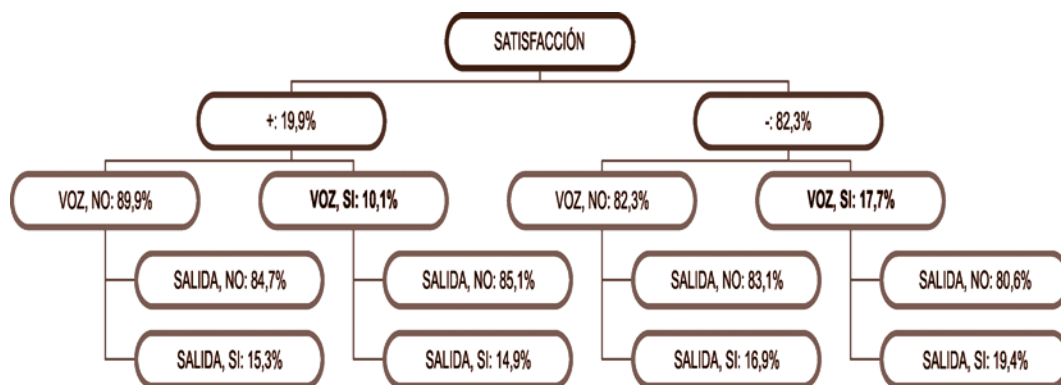


FIG. 5. Satisfacción, voz y salida

En negrillas diferencias significativas.

<sup>13</sup> Se trata del valor medio con independencia de la satisfacción, esto es, 13,2% y 17,0%, por un lado, y 7,9% y 26,0%, por otro.

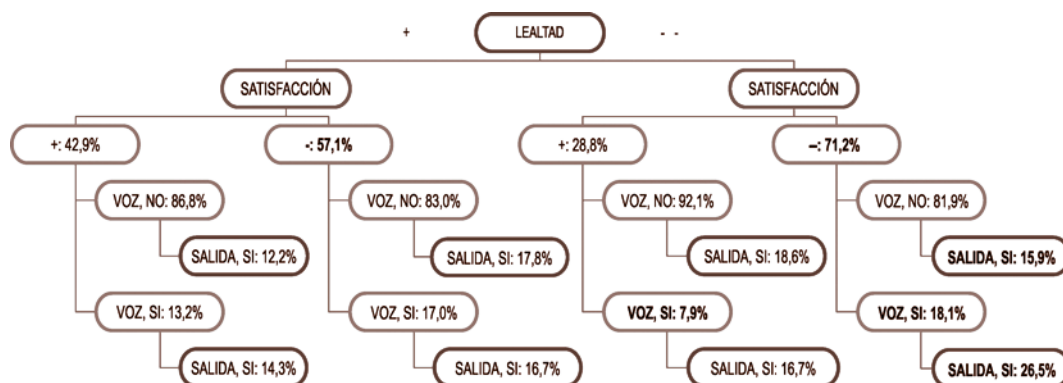


FIG. 6. Lealtad, satisfacción, voz y salida

siendo las diferencias más altas y estadísticamente significativas entre aquellos que no votaron a la opción política del gobierno municipal. Es, además, entre éstos, donde el uso de la voz hace que las diferencias en la intención de salida sean mayores y significativas (15,9% frente a 26,5%).

Lo anterior parece mostrar que más que la lealtad, es la satisfacción respecto a los servicios lo que en mayor medida incentiva o no el ejercicio de voz, aunque esta última se asocia a la primera. O de otra forma, la lealtad parece actuar en mayor medida sobre la evaluación que se hace sobre la calidad de los servicios municipales que sobre la acción que se desarrolla respecto a éstos<sup>14</sup>. Esto vendría a mostrar, por un lado, que, tal y como propone el esquema EVL, lealtad y satisfacción son dos fenómenos diferentes, pero, en segundo lugar, que en el caso que nos ocupa (políticas y servicios municipales), están íntimamente asociados, a saber: el hecho de no haber votado a la opción política que controla el gobierno municipal, y que por tanto es oferente de los servicios, implica un juicio más crítico sobre la calidad de éstos que si se eligió esa opción electoral. Ello hace que, por un lado, las diferencias en la intención de salida y, sobre todo, en el ejercicio de la voz (presentar reclamaciones), sean más relevantes entre los que no apoyaron electoralmente al gobierno municipal porque, en general, estos muestran un menor nivel de satisfacción

respecto a los servicios municipales.

Esto hace pensar en la existencia de un efecto interactivo entre la satisfacción y la lealtad sobre las opciones de voz y salida, tal y como puede apreciarse en el Fig. 7. Por un lado, en general, la tendencia media es que la voz aumente con la lealtad, pero mientras la tendencia es decreciente entre los menos satisfechos, es creciente entre los más satisfechos. Por otro, la tendencia en la intención de salida disminuye cuando existe lealtad, pero mientras que es constante entre los menos satisfechos, es decreciente entre los satisfechos. Esto es, la lealtad atenúa la intención de salida, pero aumenta el ejercicio de voz, tal y como postula el esquema EVL; aunque los *test* hayan mostrado que las diferencias significativas vienen dadas, sobre todo, por el grado de satisfacción con los servicios municipales (las diferencias entre las líneas en mayor medida que sus tendencias).

Ahora bien, además de la satisfacción y la lealtad, cabría analizar qué efecto tienen otros factores que pudiera considerarse, a priori, importantes para explicar la opción de voz y salida, tal y como el nivel de estudios, entendido como indicador de competencia cognitiva, y que debe ser, por tanto, buen predictor del ejercicio de voz, considerada ésta como una modalidad de participación política; la situación laboral, y la de desempleado en particular, como incentivo hacia la movilidad (salida), los ingresos, como

<sup>14</sup> Se han elaborado tablas tomando la lealtad como variable independiente y las opciones de salida y voz como dependientes,

en ninguno de los dos casos la asociación es estadísticamente significativa según prueba  $\chi^2$ .



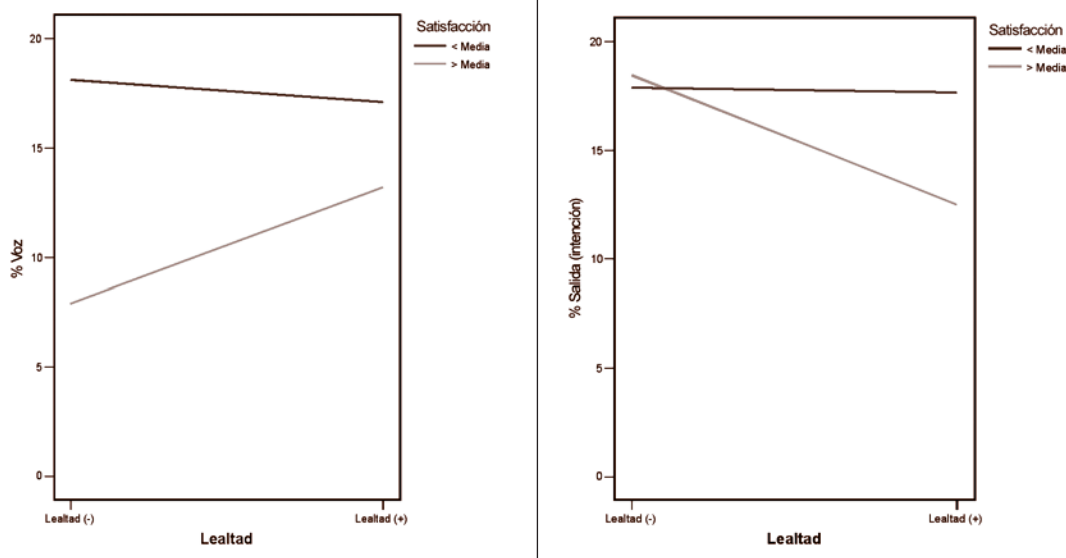


FIG. 7. Lealtad, satisfacción, voz y salida

indicador de oportunidades de movilidad, o por último, el apego o identificación territorial, como atenuante de ésta.

Para ello se han realizado análisis de

regresión logística, cuyos resultados se muestran en la FIG. 8. En ambos casos se han incluido todas las variables independientes, así como la interacción entre

FIG. 8. Análisis de regresión logística (método Stepwise)

Variables independientes		Variables dependientes			
		Voz		Salida	
		Coficiente	Probilidad	Coficiente	Probilidad
Lealtad (voto opción electoral gobierno municipal)		n.s.		n.s.	
Satisfacion (2)		-0,120	.164	-0,074	.170
Nivel estudios (1)	Sin estudios	c.r.	.060	c.r.	
	Primarios	n.s.	.122	n.s.	
	Medios	1,156	.186	n.s.	
	Universitarios	1,250	.206	n.s.	
Situación laboral (1)	Jubilado	n.s.		-1,078	.077
	Labores domésticas	n.s.		n.s.	.156
	Estudiante	n.s.		n.s.	.135
	Desempleado	n.s.		0,037	.208
	Ocupado	c.r.		c.r.	.204
Renta		n.s.		n.s.	
Apego		n.i.		n.s.	
Interacción lealtad*satisfacción		n.s.		n.s.	
Voz (presentar reclamación)		n.i.		n.s.	
Constante					
R <sup>2</sup> de Nagelkerke		0,050		0,036	

(1) Categorías de referencia: sin estudios, ocupado.

(2) Probabilidad en el caso del valor medio de la escala (valor = 5).

n.s., coeficiente no significativo; n.i., variables no incluidas en el modelo; c.r., categoría de referencia.

satisfacción y lealtad, para constatar el grado en que ello afecta al uso de la opción de voz y la intención de salida; a excepción de la identificación o apego con la ciudad para el caso de la opción voz, pues no parece teóricamente relevante en este caso. En la tabla se incluyen sólo los coeficientes significativos, además de la estimación de la probabilidad de respuesta afirmativa (voz o salida) para cada categoría de la variable independiente o para el valor medio de la escala en el caso de variables continuas<sup>15</sup>.

Respecto al ejercicio de voz, puede apreciarse que son la satisfacción con los servicios y el nivel de formación académica los factores que permiten explicar variaciones en la probabilidad del uso del ejercicio de voz. Más concretamente, un aumento en el nivel de satisfacción implica un menor uso de la voz, mientras que de aumentar el nivel de estudios, lo hace esta última; sobre todo, diferenciando a los de nivel medio y universitarios de los que tienen estudios primarios o no tienen estudios (los coeficientes que son significativos); como puede apreciarse en la FIG. 9. En concreto, si el entrevistado ha declarado estar "nada" satisfecho con los servicios, la probabilidad con la que ha presentado una reclamación es igual a .279 (27,9%), disminuye a .079 (7,9%) cuando declara estar muy satisfecho, y es igual a .164 (16,4%) cuando se ha situado en el punto medio de la escala. Respecto al nivel de estudios, la probabilidad media de que la voz sea ejercida por un entrevistado sin estudios es igual a .060 (6,0%), aumentando hasta .206 (20,6%) en el caso de estudios universitarios. Tales tendencias se muestran representadas en el FIG. 7, en donde puede apreciarse que las diferencias por niveles de estudios permanecen constantes según grado de satisfacción.

Respecto a la intención de salida los resultados muestran que satisfacción con los servicios municipales y situación laboral son las variables explicativas, sin que en ello medie el hecho de haber presentado alguna reclamación por el funcionamiento de los servicios municipales (o voz), la lealtad

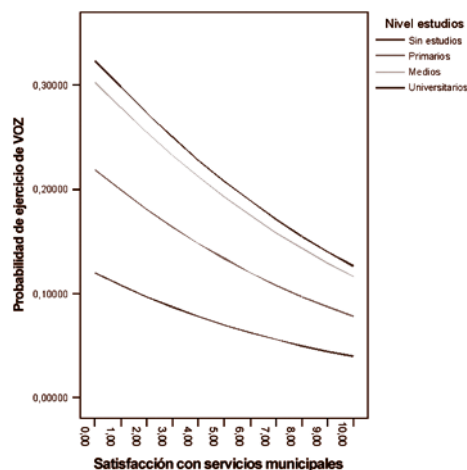


FIG. 9. El ejercicio de la opción de voz: satisfacción y competencia cognitiva (probabilidades medias pronosticas por análisis regresión logística)

territorial (identificación o apego a la ciudad), la lealtad hacia el gobierno municipal o un posible efecto interactivo de esta última con la satisfacción. En concreto, a menor satisfacción, mayor la intención de salida. En cuanto a la situación laboral, son los jubilados, en comparación con los ocupados (categoría de referencia en el análisis), los que en menor medida se han planteado irse a otro municipio (probabilidad igual a .077), mientras que los ocupados y los desempleados son los que lo hacen en mayor medida; siendo algo mayor la probabilidad entre los segundos (.204 y .208, respectivamente). Y tal y como puede apreciarse en la FIG. 10, se trata de una relación que se mantienen constante para cualquier nivel de satisfacción declarada por los entrevistados

Así pues, voz y salida son comportamientos que se relacionan con la satisfacción respecto a los servicios municipal, sin que en ello parezca mediar significativamente la lealtad. No obstante, la

<sup>15</sup> Debe recordarse que cuando se trata de una variable continua (como la satisfacción), la probabilidad se refiere al aumento en una unidad de la escala. Cuando se trata de una variable categórica, la regresión logística proporciona la probabilidad diferencial entre el valor de la categoría de referencia (por ejemplo, sin estudios) y otra categoría de la

variable independiente (por ejemplo, universitarios). Aquí se ha preferido ofrecer la estimación de la probabilidad de cada categoría o valores concretos de la escala con la intención de que los resultados puedan ser más fáciles de interpretar. Procurando, también así, que puedan relacionarse los resultados de las tablas con sus representaciones gráficas.

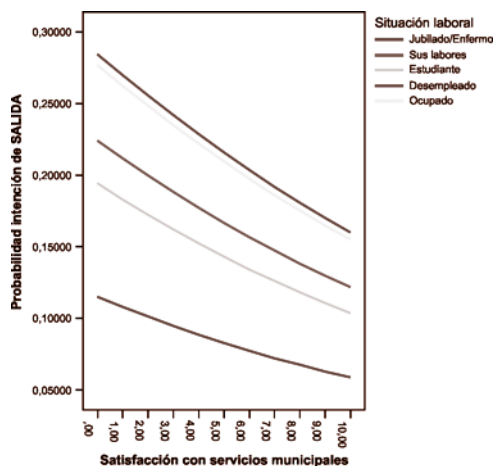


FIG. 10. La intención de la opción de salida: satisfacción y situación laboral (probabilidades medias pronósticas por análisis regresión logística)

primera aumenta entre los que poseen un mayor grado de capacidad cognitiva (nivel de estudios), mientras la salida varía según la relación con el mercado laboral, siendo los activos, y los desempleados en particular, los más proclives a ello. Se trata, pues, de la satisfacción con respecto a los servicios municipales, recursos para la participación (estudios respecto a voz) y oportunidades e incentivos para la salida (ocupados y desempleados).

##### 5. A MODO DE CONCLUSIONES: SALIDA, VOZ, LEALTAD Y SERVICIOS MUNICIPALES

Los resultados de los análisis realizados muestran que, en gran medida, el esquema EVL permite explicar la conexión entre la satisfacción y dos de sus términos. O de otra forma, es la satisfacción con respecto a los servicios municipales la variable que permite conocer la intensidad con la que la ciudadanía utiliza la opción de voz y tienen intención de usar la opción de salida. Y además, que ello se ve influido por atributos individuales que se refieren a incentivos para realizarlas, los estudios respecto a la voz, como competencia cognitiva, y la situación

laboral respecto a la salida. La identificación territorial y la renta, en cambio, no han aparecido como factores explicativos relevantes.

Por otra parte, lo postulado por el esquema EVL también parece encajar en lo que se refiere a la relación entre voz y salida, pues más que asociados, aparecen como dos opciones independientes. Sin embargo, los resultados no parecen avalar el efecto postulado con respecto a la lealtad, pues aunque aumenta la voz y reduce la salida, las diferencias no son significativas.

De lo expuesto hasta aquí cabe derivar, sobre todo, ciertas reflexiones analíticas y metodológicas. Por un lado, sobre la satisfacción. Ésta supone, ante todo, un ejercicio evaluativo, y, por tanto, cabe suponer que los entrevistados utilizan algún patrón de comparación para realizarlo. A este respecto cabe señalar que la lealtad, tal y como ha sido aquí considerada, se ha mostrado pertinente, pues cuando no se ha apoyado la opción electoral que actúa como oferente de los servicios municipales, menor es la satisfacción con respecto a éstos. Sin duda, ello supone que para conocer con mayor profundidad el papel de la satisfacción en el esquema EVL deben estudiarse y analizarse cuáles son los patrones de comparación que intervienen en el ejercicio evaluativo de la satisfacción, o incluso, que exista variación en el patrón de comparación según individuos (edad, género, situación socioeconómica, necesidades, deseos, etc.) y según tipos de servicios<sup>16</sup>.

Por esto es, por otro lado, necesaria la reflexión sobre el propio concepto de "lealtad". Si, como aquí se ha postulado, la lealtad respecto a la organización en el análisis de los servicios municipales debe considerar el apoyo a los oferentes de ésta, su operacionalización podría mejorarse midiendo explícitamente tendencias de movilidad electoral; más concretamente, la intención de cambio de apoyo electoral durante un mandato.

Ahora bien, este supuesto también pudiera implicar que, en el tema de nos ocupa, la relación lealtad y satisfacción sea compleja, en el sentido de que la relación detectada

<sup>16</sup> En el estudio de YOUNG (1974) puede encontrarse un análisis sobre las características de los servicios que influyen en el ejercicio de voz y salida.

entre ellas pueda dar cuenta del hecho de que, en realidad, la lealtad, entendida como apoyo electoral, puede ser considerada una versión del ejercicio de la opción de voz, la única en un contexto de monopolio de oferta por parte del gobierno municipal<sup>17</sup>.

Sin duda, esto enfrenta la tarea de definir conceptualmente y operacionalizar empíricamente el concepto de lealtad cuando se aplica el esquema EVL al estudio de los servicios municipales, o más en general, a la relación entre ciudadanía y gobierno municipal. Una posibilidad sería, quizás, pensar en la lealtad como una ligazón afectiva respecto a los servicios y la administración pública, pero siempre, independiente del juicio evaluativo de los servicios propiamente dichos. Ahora bien, ello daría cuenta de la lealtad sobre esta organización frente a, por ejemplo, los servicios privados, pero no lo aclararía respecto a los actores que en cada momento hacen de oferentes (el gobierno municipal). Ello revela que, en general, tal y como indican diversos autores, el concepto de lealtad sea el más complejo de la propuesta de Hirschman<sup>18</sup>, y quizás, sobre todo cuando se trata de aplicarlos al análisis de la relación entre ciudadanía y servicios públicos.

Por último, cabe referirse al realismo de la opción de salida, y no sólo por lo que se refiere al hecho de que en su operacionalización se haya optado metodológicamente por un 'proxy' de ella,

como es la intención de irse a vivir a otra ciudad, sino porque en el contexto español las barreras a la movilidad pudieran hacer irrelevantes los efectos propuestos por el esquema EVL. Ello, sin duda, apunta a la necesidad de realizar estudios comparados con casos que muestren diferencias relevantes en cuanto a los costes de salida, ya sea entre municipios, o entre municipios de diversos países.

Evidentemente, el alcance de los resultados presentados es limitado, y el análisis debe avanzar mediante análisis comparados, que consideren las diferencias en los costes de los ejercicios de voz y, sobre todo, de los de salida, así como mejorando el esquema EVL mediante su adaptación a la realidad de la política y políticas municipales. No obstante, como estudio de caso, la intención de este trabajo ha sido mostrar la valía de una propuesta teórica para, en su caso, reflexionar sobre posibles mejoras tanto en el orden teórico, como metodológico. Mostrando que, a pesar de la valía sustantiva del esquema propuesto por Hirschman en los setenta, debe reflexionarse para procurar su adaptación, teórica y metodológica, al estudio de problemas de orden sociopolítico; en donde la "lealtad" y "la salida" aparecen como los conceptos más problemáticos, el primero desde una perspectiva teórica, el segundo desde una perspectiva metodológica, dado el elevado coste de estudios longitudinales.

## BIBLIOGRAFÍA

- BARRY, B. (1974): "Exit, voice and loyalty", en *British Journal of Political Science*, 4: 79-107.
- BIRCH, A. (1975): "Economic models in political science: the case of 'exit, voice and loyalty'", en *British Journal of Political Science*, 6: 463-482.
- GOETZE, E. & S. CLARKE (eds.) (1990): *The New Localism*, Sage, Londres.
- DOWDING, K. & P. JOHN (1996): "Exiting behaviour under Tiebout conditions: towards a predictive model", en *Public Choice*, 88: 393-406.
- & T. MERGOUPIS & V. VUGT (2000): "Exit, voice and loyalty: Analytical and empirical developments", en *European Journal of Political Research*, 37: 469-495.
- LAVER, M. (1976): "Exit, voice and loyalty revisited: the strategic production and consumption of public and private goods", en *British Journal of Political Science*, 6: 483-482.
- (1999): *Private desires, political action*, Sage, Londres.
- PARRY, G. & G. MOYSER & N. DAY (1992): *Political participation and democracy in Britain*, Cambridge University Press, Cambridge.
- OBERTI, M. & J. A. PEREIRINHA (2002): "La città come sistema locali", en SARRACENO, Ch. (ed.), *La dimensione assistenziale in Europa. Sistema nazionali e locali di contrasto alla povertà*, Il Mulino, Bologna, 47-66.

<sup>17</sup> En este sentido, Laver señala que la "lealtad" debe ser considerada más como un resultado que como una variable independiente (LAVER, 1976: 481).

<sup>18</sup> Así se manifiestan, por ejemplo, BARRY (1974), BIRCH (1975), LAVER (1976) o DOWDING & al. (2000).

- OSBORNE, D. & T. GAEBLER (1994): *Reinventar el gobierno*, Paidós, Barcelona.
- ORBELL, J. & T. UNO (1972): "A theory of neighbourhood problem solving: political action versus residential mobility", en *American Political Science Review*, 66: 471-489.
- SHARP, E. (1984): "Exit, voice and loyalty in the context of local government problems", en *Western Political Quarterly*, 7: 67-83.
- (1986): *Citizen demand-making in the urban context*, University of Alabama Press, Birmingham.
- TESKE, P. & M. SCHNEIDER & M. MINTROM & S. BEST (1993): "Establishing micro foundations of a macro theory: information, movers, and the competitive local market of public goods", en *American Political Science Review*, n.º 87, pp. 702-713.
- TIEBOUT, C. M. (1956): "A pure theory of local expenditures", en *Journal of Political Economy*, 64: 416-424.
- VERBA, S. & N. NIE (1972): *Participation in America*, Harper and Row, Nueva York.
- YOUNG, D. R. (1976): "Consolidation or diversity: choices in the structure of urban governance", en *American Economic Review*, 66: 378-385.

## ANEXOS

Para cada uno de los cruces y subtablas se han caculado pruebas de  $\chi^2$ . El valor del estadístico y su nivel de significación aparecen en las siguientes tablas; resaltando en negrillas los cruces o subtablas donde la

relación es estadísticamente significativa. El nivel del gráfico se refiere a las dos variables que se cruzan en cada tabla o subtabla, desde arriba a bajo. Por otro lado, al tener todas las tablas los mismos grados de libertad ( $2 \times 2$ ), los valores de los estadísticos  $\chi^2$  son comparables.

### 1. Tablas para elaborar la FIG. 5

Nivel del gráfico	Variables		$\chi^2$	Sigf.
1	Satisfacción	Voz	<b>13,416</b>	<b>0,000</b>
2	Satisfacción	Voz		
	+	Lealtad	0,528	0,468
	-		0,007	1,000

### 2. Tablas para elaborar la FIG. 6

Nivel del gráfico	Variables			$\chi^2$	Sigf.
1	Lealtad	Satisfacción		<b>24,643</b>	<b>0,000</b>
2	Lealtad	Satisfacción	Voz		
	+			1,709	0,191
	-			<b>8,743</b>	<b>0,003</b>
3	Lealtad	Satisfacción	Voz		
	+	+	-	0,124	0,724
		-	+	0,045	0,833
	-	+	-	0,027	0,870
		-	+	<b>4,243</b>	<b>0,039</b>

Serie MONOGRAFÍAS

**IMPRESINDIBLE PARA LA HISTORIA DE LOS  
ENSANCHES DE LAS CIUDADES ESPAÑOLAS**

**mayo 2004**



**El más completo abanico de estudios urbanísticos sobre la vigorosa figura de Cerdá, el primer urbanista moderno, y su activa presencia como impulsor de los Ensanches de Poblaciones de la segunda mitad del siglo XIX. Incluye una actualizada bibliografía sobre esa época crucial**

Reimpresión en formato de libro del agotado número monográfico doble de  
CIUDAD Y TERRITORIO Estudios Territoriales nº 119-120 (prim. 1994)

ISBN 84-498-0715-8 413 páginas con ilustraciones a color PVP: 14,28 €  
(IVA incluido)

PEDIDOS EN SERVICIO DE PUBLICACIONES  
MINISTERIO DE FOMENTO