

ESTADO, EMPRESAS PÚBLICAS Y DESARROLLO

Alberto Cortés-Ramos

Felipe Alpízar

María José Cascante

Coordinadores



ESTADO, EMPRESAS PÚBLICAS Y DESARROLLO

Alberto Cortés-Ramos

Felipe Alpízar

María José Cascante

coordinadores

2016

Cortés-Ramos, Alberto; Alpízar, Felipe; Cascante, María José,
coordinadores. Estado, Empresas Públicas y Desarrollo.
[San José], C.R.: Edit. CIEP-UCR / TNI, 2016. 262 p.

ISBN: 978-9930-9585-0-6

1. EMPRESAS PÚBLICAS. 2. SERVICIOS PÚBLICOS. 3. ESTADO.
4. DESARROLLO.

EQUIPO EDITORIAL

CONSEJO EDITORIAL CIEP-UCR

Dra. María José Cascante
Máster Iván Acuña Chaverri
Dr. Felipe Alpízar Rodríguez
Máster Amelia Brenes Barahona
Dr. Alberto Cortés Ramos
Dr. Andrés León Araya
Dra. Andrea Mora Brenes
M. Ph. Sergio Moya Mena
Dr. Rotsay Rosales Valladares
M.Sc. Fernando Zeledón Torres

ASISTENTES DE EDICIÓN

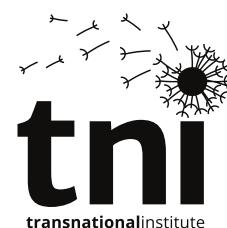
Miriam Pérez Meneses
Hillary Soto L.
Karla Acuña Salas
Pablo Quirós Orozco
Karolina Rodríguez Milton
Ronald Sáenz Leandro
Rebeca Solano Esquivel
Joselyn Vargas Mayorga

DISEÑO DE PORTADA Y DIAGRAMACIÓN

Karen Pérez Camacho

REVISIÓN FIOLÓGICA

Laura Flores Valle



ÍNDICE

Prólogo <i>Felipe Alpízar Rodríguez</i>	vii
La empresa pública en debate y la nueva agenda de investigación <i>Daniel Chavez</i>	9
El poder infraestructural y la gestión del agua en Costa Rica <i>Felipe Alpízar Rodríguez</i>	33
El servicio estatal de agua y saneamiento en Uruguay y los intentos de privatización <i>Magdalena Bertino</i>	64
La gobernanza ambiental en la gestión del recurso hídrico: El caso del pago por servicios ambientales en la empresa de Servicios Públicos en Heredia <i>Jonathan Chaves Casals</i>	87
El desarrollo de poder infraestructural y electricidad en Costa Rica: el caso del ICE <i>Alberto Cortés Ramos</i>	109
Apertura del mercado de telecomunicaciones en Costa Rica y sus consecuencias <i>Gerardo Fumero Paniagua</i>	129
¿Es posible regular los monopolios estatales de servicios de infraestructura en Costa Rica? <i>Fernando Herrero Acosta y Guillermo Monge Guevara</i>	147
(Re) Construyendo la Banca Pública: el caso de Turquía <i>Thomas Marois y Ali Riza Güngen</i>	163
Evaluación de servicios públicos y apoyo político <i>Adrián Pignataro</i>	188

Infraestructura portuaria y competitividad en Costa Rica	202
<i>Roger Humberto Ríos Duarte</i>	
Estado y empresas públicas en América Latina:	
Historia y desafíos actuales	224
<i>Mabel Thwaites Rey</i>	
Autores y autoras que participaron en este libro	257

EVALUACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y APOYO POLÍTICO¹

EVALUATION OF PUBLIC SERVICES AND POLITICAL SUPPORT

Adrián Pignataro

INTRODUCCIÓN

La ciencia política ha buscado definir el apoyo político remontándose a sus clásicos. David Easton (2006 [1965]), desde su perspectiva sistémica, veía dos tipos de apoyo: el difuso y el específico. El primero, disperso y generalizado, como su nombre lo indica, se vincula con los sentimientos de legitimidad y aceptación. El segundo proviene del intercambio de los beneficios y ventajas específicos que experimentan los ciudadanos y refleja la “satisfacción que siente un miembro cuando advierte que sus demandas fueron atendidas” (p. 172).

Seymour Martin Lipset (1987), por su parte, propuso un binomio análogo de legitimidad/eficacia, donde ambos están vinculados, pero uno no implica el otro. La eficacia, vista como la satisfacción de las funciones básicas del gobierno, puede existir en sistemas ilegítimos (su ejemplo son las colonias bien gobernadas). Pero, en el ámbito de los régimenes democráticos, se ha sostenido la necesidad de generar eficazmente políticas para proveer bienes públicos en educación, salud y transporte, en cuya ausencia los ciudadanos serían vulnerables a las oscilaciones del mercado y la misma democracia no sería sostenible (Linz y Stepan, 1996, p. 12-13).²

El vínculo entre ambos tipos de apoyo (o entre eficacia y legitimidad) ha sido abordado por la reciente investigación empírica. Levi y Sacks (2012), partiendo de la hipótesis de que, cuando el gobierno se percibe

¹ Se agradece a los editores del volumen y los evaluadores por las sugerencias y correcciones aportadas.

² Para una defensa de las empresas estatales en la gestión de los servicios públicos, ver Schclarek (2013)

como relativamente eficaz, competente y justo, mayor es la disposición de los ciudadanos para aceptar la autoridad del gobierno (lo que denominan *cumplimiento quasi-voluntario* y que se asemeja al apoyo difuso de Easton y a legitimidad según Lipset), comprueban que una valoración positiva del rendimiento del gobierno aumenta la posibilidad de concederle al gobierno derecho a imponer tributos.

Esta argumentación se vincula con las explicaciones “políticas” del apoyo: cuanto mejor sea el desempeño gubernamental, mayor el apoyo (Miller y Listhaug, 1999). Otros, que extienden las elaboraciones teóricas del voto económico (ver Lewis-Beck y Paldam, 2000), consideran que el apoyo reside en el estado de la economía y la percepción de las personas. Así los políticos desearían obtener resultados económicos favorables en su búsqueda por la reelección (McAllister, 1999).

El principal argumento de este artículo consiste en que existe una fuente adicional de apoyo político que, si bien está relacionado con las dimensiones política y económica, tiene un espacio por derecho propio; se trata de la satisfacción con servicios públicos.

PREMISAS TEÓRICAS

Para establecer la relación entre servicios públicos y el apoyo político se parte de un primer supuesto que corresponde al rol del Estado en la generación de bienes y servicios públicos. Aunque existan diversas visiones sobre lo que es el Estado (Martínez Franzoni, 2007) –y exceptuando las posiciones anti-estatistas más extremas (v.g. Nozick, 1974)– los ciudadanos esperan recibir bienes y servicios por parte del gobierno a cambio de los votos que otorgan a los políticos, los impuestos que pagan y la lealtad que ejercen con las instituciones.

Parte de dichos bienes corresponden a los servicios públicos que en Costa Rica se reciben directamente del Estado a través de las empresas públicas, o indirectamente a través de concesiones y compañías privadas donde el Estado, sin embargo, mantiene una función reguladora.³ Dichos servicios públicos se consideran a su vez importantes como bienes esenciales para las personas y como insumos fundamentales para el desarrollo económico (Clifton y Díaz-Fuentes, 2010).

³ Para una referencia histórica al desarrollo institucional, ver Cortés (2013).

Por lo tanto, se puede suponer que los servicios públicos se conciben como beneficios para el votante.

Adicionalmente, se presume que al ser dichos bienes y servicios tangibles para los ciudadanos –el agua en su hogar, las calles de su comunidad, etc.–, se esperaría que se incorporen en las valoraciones que hacen las personas sobre la gestión del gobierno, de los políticos y de las instituciones con más prominencia que las nociones más vagas de la situación económica del país o el desempeño general del gobierno. Esto es, entrarían como beneficios en el cálculo ciudadano de satisfacción con el gobierno y de castigo a los políticos (Maravall, 2012), pero con referentes más concretos, cotidianos y personales.

La satisfacción con servicios públicos, como variable dependiente, se ha estudiado previamente; por ejemplo, Clifton y Díaz-Fuentes (2010) y Florio y Florio (2008); pero también se encuentran investigaciones sobre el nexo de la evaluación de los servicios como factor explicativo y variables políticas como el fenómeno por entender. En esta línea se encuentra el trabajo de Christensen y Lægreid (2005), quienes analizaron el impacto de la satisfacción con servicios sobre la confianza en el gobierno de Noruega,⁴ controlando por factores político-culturales (como satisfacción con la democracia, importancia e interés en la política y pertenencia a un partido político) y características demográficas (educación, sexo, edad y si trabaja en el sector público). Las variables independientes sobre servicios públicos se median a través de servicios médicos, empleo público y servicios sociales y de empleo que proveen vivienda, comida y ropa.

Por otro lado, Kampen, Van de Walle y Bouckaert (2006) analizaron la relación existente entre satisfacción con el servicio y la confianza en la agencia pública proveedora (policía, educación primaria, recolección de basura, transporte público y correo).

Una aproximación para el caso costarricense se encuentra en Gutiérrez y Molina (2010), quienes estiman los efectos de la evaluación de los servicios de salud (en hospitales públicos, clínicas públicas y clínicas privadas) sobre variables de comportamiento electoral (abstención y simpatía por

4 Los autores utilizan confianza y apoyo como términos intercambiables (ver Christensen y Lægreid, 2005, p. 489).

partidos políticos emergentes). En estos modelos, la percepción de servicios públicos se vincula con el apoyo a partidos emergentes indirectamente, a través de la variable intermedia de confianza institucional.

En este artículo el objetivo será examinar si en el caso de Costa Rica existen efectos estadísticamente significativos de la evaluación de servicios públicos respecto a apoyo a instituciones políticas, gobierno y parlamento y confianza en la figura del presidente actual. La pregunta anterior no implica suponer que el apoyo político esté en su totalidad explicado por la evaluación de servicios públicos, sino que estos sí inciden, incluso controlando por otros factores como la situación económica y las variables sociodemográficas.

DATOS Y MÉTODOS

Para examinar la relación entre evaluación de servicios públicos y apoyo político se utilizan los datos de la encuesta telefónica realizada por el Centro de Investigación y Estudios Políticos (CIEP) en julio de 2014 como parte del proyecto de investigación *Estudios de Opinión Pública*. La muestra fue obtenida con base en bancos de números formados por prefijos de teléfonos fijos y dígitos aleatorios (técnica de Waksberg, 1978); dentro de los hogares la selección se realizó por cuotas de sexo, edad y nivel educativo. Se realizaron un total de 748 entrevistas.⁵

Para analizar el vínculo de la hipótesis se recurre al análisis de regresión. Las variables independientes consisten originalmente en catorce ítems que califican en una escala de "muy bien", "bien", "regular", "mal" y "muy mal" los siguientes servicios públicos:

- el abastecimiento de agua,
- la seguridad ciudadana,
- el trabajo de la fuerza pública o policía,
- el estado de las calles en la comunidad,
- el mantenimiento de carreteras que llevan a la comunidad,

⁵ Para más información sobre los resultados de la encuesta, ver el "Informe Encuesta Sociopolítica Julio 2014" disponible en: <http://ciep.ucr.ac.cr/>

- la recolección de basura,
- el suministro de energía eléctrica,
- la limpieza de las alcantarillas,
- la atención en los Equipos Básicos de Atención Integral en Salud (denominados Ebais),⁶
- la atención en las clínicas estatales,
- la atención en los hospitales estatales,
- el servicio de telefonía fija,
- el servicio de telefonía celular,
- el servicio de Internet.

Para todos los anteriores servicios es posible que las personas no reciban el servicio o no lo utilicen; por lo que estas valoraciones son únicamente de usuarios.

En el **Cuadro 1** se muestran los estadísticos descriptivos para las evaluaciones, tomando la escala de muy mal a muy bien como una métrica de 1 a 5 para obtener las respectivas medias de valoraciones. Se observa que el suministro de energía eléctrica, la telefonía fija, la recolección de basura y el abastecimiento de agua son los servicios mejor evaluados. Por otro lado, el mantenimiento de carreteras, el estado de las calles y la limpieza de las alcantarillas se ubican con las notas más bajas. Otros como la telefonía celular, la atención en clínicas, la atención en los Ebais, la seguridad ciudadana, la atención en hospitales públicos, el trabajo de la policía y el servicio de Internet muestran niveles intermedios.

6 Los Equipos Básicos de Atención Primaria en Salud se encargan de atender necesidades inmediatas y de referir pacientes a niveles superiores de complejidad. Están compuestos por un médico, un auxiliar de enfermería y dos o tres asistentes técnicos (Caja Costarricense del Seguro Social, 2012).

CUADRO 1. CALIFICACIONES PROMEDIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Servicio	Media	Desviación estándar	n
Abastecimiento de agua	4,10	1,07	745
Seguridad ciudadana	3,30	1,16	737
Trabajo de la fuerza pública o policía	3,28	1,11	716
Estado de las calles en la comunidad	3,08	1,21	747
Mantenimiento de carreteras que llevan a la comunidad	3,10	1,24	734
Recolección de basura	4,12	0,87	725
Suministro de energía eléctrica	4,26	0,76	744
Limpieza de alcantarillas	3,02	1,33	634
Atención en los Ebais	3,38	1,27	603
Atención en clínicas	3,38	1,14	636
Atención en los hospitales	3,28	1,23	656
Telefonía fija	4,19	0,65	740
Telefonía celular	3,53	1,07	670
Internet	3,27	1,24	544

Fuente: Centro de Investigación y Estudios Políticos (2014).

Con las variables anteriores, se generan cuatro índices (promedios simples) de tipos de servicios llamados:⁷

- servicios domiciliarios (abastecimiento de agua, recolección de basura, suministro de electricidad y limpieza de alcantarillas);
- seguridad (seguridad ciudadana y trabajo de la fuerza pública o policía);
- infraestructura vial (estado de calles y mantenimiento de carreteras);
- salud (atención en Ebais, clínicas y hospitales públicos);
- telecomunicaciones (servicio de teléfono residencial, servicio de teléfono celular y servicio de Internet).

⁷ Con el mismo objetivo se realizó un análisis de factores que, sin embargo, arrojó resultados inestables, factores poco interpretables y reduce la muestra a 305 observaciones debido a los valores perdidos provenientes de las respuestas *No lo ha utilizado*.

En el **Cuadro 2** se muestran los promedios para cada índice de tipo de servicio.

CUADRO 2. CALIFICACIONES PROMEDIO PARA LOS TIPOS DE SERVICIO

Tipo de servicio	Media	Desviación estándar	n
Servicios domiciliarios	3,91	0,63	748
Seguridad	3,29	1,01	744
Infraestructura vial	3,09	1,13	748
Salud	3,35	1,05	711
Telecomunicaciones	3,74	0,73	746

Fuente: Elaboración propia con base en Centro de Investigación y Estudios Políticos (2014).

Como controles en el análisis de regresión (factores alternativos que podrían dar cuenta del apoyo político) se especifican variables políticas y demográficas. Las primeras consisten en el nivel de información sobre la política (número de medios con que se informa), si votó por el partido gobernante en alguna ronda (1 = votó por Luis Guillermo Solís en alguna de las dos rondas electorales de 2014, 0 = otros casos),⁸ si simpatiza con algún partido político (1 = simpatiza, 0 = no simpatiza) y la opinión sobre la situación económica actual (1 = la situación es regular, buena o muy buena, 0 = mala o muy mala).

Las variables demográficas son el sexo de la persona encuestada (1 = mujer, 0 = hombre), la edad en años cumplidos, nivel educativo de primaria (incluye primera completa o incompleta y sin estudios), nivel educativo de secundaria (completa o incompleta)⁹ e ingreso subjetivo (1 = ingresos alcanzan justo sin grandes dificultades o alcanzan bien y pueden ahorrar, 0 = ingresos no alcanzan y tienen dificultades o grandes dificultades).

⁸ El presidente Luis Guillermo Solís es el primer candidato del Partido Acción Ciudadana (PAC) que gana la presidencia. La elección de 2014 es, por ello, la que marcó el fin del bipartidismo gobernante del Partido Liberación Nacional (PLN) y el Partido Unidad Social Cristiana (PUSC), que alternaron la presidencia por más de 50 años. Solís, historiador y profesor universitario, fue militante del PLN antes de su ingreso al centro-izquierda PAC.

⁹ La categoría de referencia es universitaria.

Finalmente, la variable dependiente de apoyo político se analiza según tres preguntas distintas: la nota al gobierno (de 0 a 10, siendo 10 la mejor y 0 la peor), la nota a la Asamblea Legislativa (escala igual a la del gobierno) y cuánta confianza le inspira el presidente Luis Guillermo Solís (1 = mucha o alguna, 0 = poca, ninguna o no sabe/no responde). Por lo tanto, se deben especificar tres modelos.

CUADRO 3. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES DEPENDIENTES

Variable dependiente	Media	Desviación estándar	N
Nota al gobierno	6,03	1,96	711
Nota a la Asamblea Legislativa	4,72	2,35	700
Confianza en el presidente			
<i>Mucha o alguna</i>	67,9%		748
<i>Poca, ninguna o ns/nr</i>	32,1%		

Fuente: elaboración propia con base en Centro de Investigación y Estudios Políticos (2014).

RESULTADOS

Dado que se definieron tres variables dependientes, se estimaron el mismo número de modelos (ver **Cuadro 4**). Los correspondientes a las notas de gobierno y Asamblea Legislativa se ajustan por mínimos cuadrados ordinarios; confianza, al ser categórica, se modeló por medio de la regresión logística. El modelo de gobierno muestra mayor variancia explicada que el de la Asamblea Legislativa según los coeficientes de determinación (15,2% vs. 10,4%). Para el modelo logístico se predijo correctamente el 71,7% de los casos.

En el modelo para gobierno se encuentran efectos estadísticamente significativos y positivos de los servicios de seguridad, salud y comunicaciones; no así para los correspondientes a servicios domiciliarios e infraestructura vial. Esto quiere decir que cuanto mejor se evalúen los servicios de seguridad, salud y telecomunicaciones, mayor es la nota que dan las personas al gobierno. El modelo para la nota a la Asamblea Legislativa encuentra significativos los mismos coeficientes que para gobierno, pero se añade el de infraestructura vial. Cuando se tiene confianza en el presidente So-

lís como la variable dependiente, el modelo (en este caso, de regresión logística) sugiere efectos distintos de cero solo para el coeficiente de seguridad, entre los servicios públicos incluidos.

CUADRO 4. MODELOS DE REGRESIÓN ESTIMADOS

Variable dependiente	Gobierno	Asamblea Legislativa	Confianza en el presidente
Intercepción	2,662*** (0,672)	0,958 (0,837)	-1,814** (0,842)
Servicios domiciliarios	0,128 (0,130)	-0,092 (0,160)	0,236 (0,160)
Seguridad	0,159** (0,078)	0,289*** (0,096)	0,219** (0,095)
Infraestructura vial	0,079 (0,069)	0,164* (0,085)	-0,003 (0,087)
Salud	0,223*** (0,075)	0,281*** (0,092)	0,133 (0,091)
Telecomunicaciones	0,270*** (0,103)	0,371*** (0,127)	0,128 (0,126)
Información	-0,201*** (0,058)	-0,039 (0,072)	-0,008 (0,073)
Votó por Solís	0,656*** (0,151)	0,256 (0,187)	1,232*** (0,184)
Símpatía partidaria	0,411*** (0,149)	0,313* (0,184)	0,599*** (0,190)
Situación económica actual	0,592*** (0,155)	0,819*** (0,191)	0,674*** (0,201)
Sexo	-0,128 (0,147)	0,221 (0,182)	-0,233 (0,185)
Edad	0,007 (0,005)	-0,010 (0,006)	-0,012** (0,006)
Primaria	0,208 (0,213)	0,680** (0,262)	-0,543** (0,269)
Secundaria	0,095 (0,187)	0,474** (0,227)	-0,223 (0,243)
Ingreso subjetivo	-0,266* (0,157)	-0,287 (0,193)	-0,230 (0,194)
Método de estimación	MCO	MCO	regresión logística
Número de observaciones	651	639	683
R ² ajustado	0,152	0,104	
% de clasificación correcto			71,7

Fuente: Elaboración propia. Notas: Errores estándar entre paréntesis. MCO: mínimos cuadrados ordinarios.
*significativa al 10%; **significativa al 5%; ***significativa al 1%

En cuanto a los controles, las cuatro variables políticas son significativas en el primer modelo. El uso de menos medios de información, el haber votado por Solís, el simpatizar por algún partido político y el calificar la situación económica actual de forma positiva se asocian con mayores niveles promedio de apoyo al gobierno. Para la Asamblea Legislativa solo la simpatía partidaria y la valoración económica resultan significativas. El modelo de confianza se asemeja más al primero, en tanto voto por Solís, simpatía partidaria y situación económica actual son significativas al 1%.

El caso de las características demográficas es cambiante, exceptuando el sexo, que no es significativo en ningún modelo. La edad aparece asociada únicamente con confianza en el presidente y se interpreta como mayor edad, menor chance de confiar algo o mucho. La educación primaria es significativa para predecir la nota de la Asamblea y la confianza, pero mostrando signos opuestos (positivo en el primero y negativo en el segundo). La educación secundaria únicamente para el segundo modelo aparece como relevante (se otorga una mayor nota promedio entre personas con secundaria respecto a los que tienen universitaria). Finalmente, el ingreso subjetivo muestra una leve asociación en el primer modelo –quienes tienen mayores ingresos muestran menor apoyo gubernamental– pero solamente al 10% de significancia estadística.

En términos de la magnitud de los efectos, parecen ejercer mayor impacto las variables políticas de control que los servicios públicos. Por ejemplo, el haber votado por Solís incrementa en promedio 0,656 la nota del gobierno mientras que un punto en la escala de seguridad solamente la aumenta 0,159, dejando constantes las demás variables. La situación económica indica coeficientes mayores de hasta casi un punto para el modelo de Asamblea Legislativa. Entre los servicios públicos, se requieren cuatro puntos en la escala de salud para alcanzar el efecto de la situación económica. El efecto mayor se obtiene para el caso de telecomunicaciones respecto a la nota de la Asamblea Legislativa, pues un incremento de un punto aumenta 0,371 la escala de valoración promedio.

DISCUSIÓN

El artículo partió de la discusión entre los conceptos de eficacia y legitimidad y sobre cómo el primero podría reforzar el segundo, pero concretándolos en términos de la satisfacción con los servicios públicos (la eficacia estatal) y el apoyo político (la legitimidad del gobierno).

El hallazgo principal consiste en que ciertos tipos de servicios, particularmente los de seguridad, salud y telecomunicaciones, se asocian significativamente con mayores niveles de apoyo en el gobierno y la Asamblea Legislativa (únicamente seguridad presenta relación con la confianza en el presidente). Existe además una relación de la infraestructura vial (construcción de calles y mantenimiento de carreteras) con el apoyo al parlamento, aunque este resultado es menos robusto estadísticamente.

Lo anterior implica que tres de los cinco tipos de servicios permiten comprobar la hipótesis de que mayor satisfacción, mayor apoyo político, controlando por posibles variables confusoras como el nivel de información política, el voto por el partido gobernante, la simpatía partidaria y la percepción de la economía, además de las tradicionales variables demográficas de sexo, edad, educación e ingresos.

Los servicios públicos denominados de tipo domiciliario (agua, recolección de basura, electricidad y limpieza de alcantarillas) no se asocian con ninguna de las variables dependientes especificadas. Esto podría explicarse por el hecho de que este es el tipo de servicios públicos con mejor evaluación y menor dispersión. En otras palabras, puesto que casi todos califican bien agua, recolección de basura, electricidad y limpieza de alcantarillas, la variable que los resume no ayuda a discriminar los niveles de apoyo político.

Con ello se puede concluir que políticas en seguridad, salud y telecomunicaciones, si son percibidas positivamente por las personas, pueden generar réditos a los políticos, pues los servicios públicos sí impactan en el apoyo, más allá de las simpatías partidarias previas, la opinión de la economía o el partido por el que votó (aunque estos y otros factores incidan adicionalmente en el apoyo). Es de notar que el modelo de evalúa la confianza arroja los resultados más disímiles, de forma que el concepto que se asume para apoyo político, así como su forma de medición, tiene impacto directo en los hallazgos.

Los anteriores resultados confirman la importancia de esta agenda de investigación que, sin embargo, debe retomarse con dos previsiones metodológicas importantes.

La primera consiste en que el análisis no tomó en cuenta factores macro o contextuales; por ejemplo, el momento de la evaluación del gobierno (que puede variar a lo largo del tiempo del mandato) ni la situación eco-

nómica del país (desempleo, inflación, etc.) o hechos mucho más coyunturales o idiosincráticos. En este sentido la modelización multinivel podría resultar útil.

La otra dificultad consiste en la causalidad inversa implícita en los modelos, pues tal y como advierten Van de Walle y Bouckaert (2003), puede que no sea la satisfacción con servicios públicos la que incremente el apoyo político sino las previas actitudes frente al gobierno las que incrementen las valoraciones positivas sobre los servicios. De ser así, el modelo estadístico debería refinarse (v.g. utilizando variables instrumentales) y examinarse con mayor detalle el mecanismo causal que opera entre la satisfacción y el apoyo.

FUENTES CONSULTADAS

- Caja Costarricense del Seguro Social. (2012). CCSS ofrece cobertura con EBAIS al 94% de la población. Recuperado de: <http://www.ccss.sa.cr/noticias/index/32-/379-ccss-ofrece-cobertura-con-ebais-al-94-de-la-poblacion>
- Christensen, T. y Lægreid, P. (2005). Trust in government: The relative importance of service satisfaction, political factors, and demography. *Public Performance & Management Review*, 28(4), 487-511.
- Clifton, J. y Díaz-Fuentes, D. (2010). Evaluating EU policies on public services: a Citizens' perspective. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 81(2), 281-311.
- Cortés, A. (2013). Estado, empresas públicas y desarrollo en Costa Rica: Una mirada de larga duración (1850-2013). En Daniel Chávez y Sebastián Torres (editores), *La reinvenCIÓN del Estado. Empresas públicas y desarrollo en Uruguay, América Latina y el mundo*. Amsterdam: Transnational Institute.
- Easton, D. (2006 [1965]). *Esquema para el análisis político*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Florio, C. y Florio, M. (2008). Do you pay a fair price for electricity? Customers' satisfaction and utility reform in the EU. Documento de trabajo 2008-12. Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche, Universitá degli Studi di Milano.

- Gutiérrez Espeleta, A. y Molina Delgado, M. (2010). Efecto de la confianza en las instituciones en el comportamiento político electoral. En Olman Ramírez Moreira (editor), *Comportamiento del electorado costarricense. Elecciones del 2006*. San José: Editorial UCR.
- Kampen, J., Van de Walle, S. y Bouckaert, G. (2006). Assessing the relation between satisfaction with public service delivery and trust in government. The impact of the predisposition of citizens toward government on evaluations of its performance. *Public Performance and Management Review*, 29(4), 387-404.
- Levi, M. y Sacks, A. (2012). Gobierno eficaz, consentimiento ciudadano y, quizá, legitimidad. En Adam Przeworski e Ignacio Sánchez-Cuenca (editores), *Democracia y socialdemocracia: Homenaje a José María Maravall*. Madrid: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales.
- Lewis-Beck, M. y Paldam, M. (2000). Economic voting: An introduction. *Electoral Studies*, 19, 113-121.
- Linz, J. y Stepan, A. (1996). *Problems of democratic transition and consolidation. Southern Europe, South America, and post-communist Europe*. Baltimore y Londres: The Johns Hopkins University Press.
- Lipset, S. (1987). *El hombre político: Las bases sociales de la política*. Madrid: Tecnos.
- Maravall, J.M. (2012). Promesas cambiantes: Un análisis de la socialdemocracia. En Adam Przeworski e Ignacio Sánchez-Cuenca (editores), *Democracia y socialdemocracia: Homenaje a José María Maravall*. Madrid: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales.
- Martínez Franzoni, J. (2007). El reto de construir una interpretación común acerca del Estado deseable. En Jorge Rovira Mas (editor), *Desafíos políticos de la Costa Rica actual*. San José: Editorial UCR.
- Miller, A. y Listhaug, O. (1999). Political performance and institutional trust. En Pippa Norris (editora), *Critical Citizens. Global Support for Democratic Government*. New York: Oxford University Press.
- McAllister, I. (1999). The economic performance of governments. En Pippa Norris (editora), *Critical Citizens. Global Support for Democratic Government*. New York: Oxford University Press.
- Nozick, R. (1974). *Anarchy, state, and utopia*. New York: Basic Books.

- Schclarek Curutchet, A. (2013). Razones teóricas para la existencia de las empresas del Estado. En Daniel Chavez y Sebastián Torres (editores), *La reinención del Estado. Empresas públicas y desarrollo en Uruguay, América Latina y el mundo*. Amsterdam: Transnational Institute.
- Van de Walle, S. y Bouckaert, G. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *International Journal of Public Administration*, 26 (8-9), 891-913.
- Waksberg, J. (1978). Sampling Methods for Random Digit Dialing. *Journal of the American Statistical Association*, 73 (361), 40-46.