

EL USO DE LAS ENCUESTAS DE OPINIÓN PARA EVALUAR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Murilo Kuschick

Profesor investigador del Departamento de Sociología de la UAM-A

Introducción

Una de las actividades básicas y fundamentales del Estado se relaciona con la puesta en marcha de distintos tipos de programas, obras y actividades que en un determinado momento puedan ser útiles a una comunidad concreta. Este conjunto de actividades se encuentra mediado por procesos electorales con los cuales la población determina quiénes van a decidir en su destino a partir de un conjunto de programas que los partidos y candidatos presentan a la población. Sin embargo, nada obliga a la autoridad, una vez constituida, realizar los programas y obras como los prometió ni en el orden ni a la velocidad que la población lo espera, ya que, como es sabido, los gobiernos de las democracias modernas son indirectos, lo que significa que la ciudadanía elige al gobierno y a los gobernantes, pero no ejerce el poder de manera directa. En otras palabras, las decisiones quedan al arbitrio del gobernante, al tiempo que las políticas que implementa no siempre corresponden de manera directa a los intereses de los electores. La ciudadanía quiere una ciudad más segura, por ejemplo, pero para ello el gobierno necesita incrementar los impuestos, lo que implica desacuerdos entre la población y el gobierno.

La teoría de la representación popular se desarrolló solamente a partir de los siglos XVII y XVIII. Las democracias antiguas eran democracias "directas" que tenían a la participación de todos los ciudadanos en las decisiones gubernamentales(...)

(...) Un sistema semejante sólo puede funcionar en Estados muy pequeños. La democracia directa encuentra una imposibilidad material en las naciones modernas. La elección de los gobernantes por los gobernados se ha impuesto como una necesidad. Se ha considerado que el elegido era el representante del elector, inspirándose en la noción jurídica de representación de derecho privado, es decir, en la teoría del mandato civil, según la cual una persona (el mandante) puede dar a otra (el mandatario) el derecho de actuar en su nombre, soportando la primera todas las consecuencias de los actos realizados por la segunda (Duverger, 1992:73).

Las democracias modernas funcionan como democracias representativas indirectas, lo que significa que los ciudadanos, como dice Norberto Bobbio (1986) "deciden quiénes van a tomar las decisiones". De esta manera, si los gobiernos modernos son representativos, los gobernantes, es decir, quienes van a tomar las decisiones en materia de las políticas que van a adoptar, las tomarán con un cierto nivel de

acuerdo con la opinión pública respecto a cuáles son los principales problemas del país y cuáles han de ser las soluciones. De esta manera podemos pensar que los gobiernos necesitan establecer un acuerdo con la población acerca de los problemas básicos y fundamentales, legitimidad que adquieren mediante las urnas, consenso y consentimiento para la realización de un programa de gobierno determinado.

El consenso lo entendemos según la visión de Sartori, quien lo plantea de la siguiente manera:

(...) el consenso básico, o acuerdo sobre lo fundamental (las creencias valorativas y la estructura de nuestro sistema de creencias), es una condición que *facilita*, aunque no sea una condición necesaria para, la democracia. Es un consenso que la democracia puede conquistar como producto final. En cambio, el consenso procedimental, y sobre todo el *consensus* sobre la norma de solución de los conflictos, y las normas complementarias, son una condición necesaria, verdaderamente el prerrequisito de la democracia. Sólo, por tanto, cuando el consenso se refiere a las acciones políticas y al personal gubernamental el énfasis se sitúa en la discusión, el diseño y el papel crucial de la oposición (Sartori, 1989: 124).

La democracia precisa del consenso, sin embargo, necesita también del disenso –es decir, de la controversia, de la discusión, de la existencia de puntos cuestionables–, que permite a los gobiernos no sólo modificar sus planes y programas, sino encontrar salidas alternativas que les permita realizar el sentido mismo de la función gubernamental: el bien común.

El objetivo central del presente artículo es plantear y discutir un modelo que contempla la incorporación de la percepción de la ciudadanía como modalidad para que la administración pública pueda modificar y transformar sus programas en atención a las opiniones que expresan los ciudadanos en cuanto a los actos y actividades propias de la administración pública.

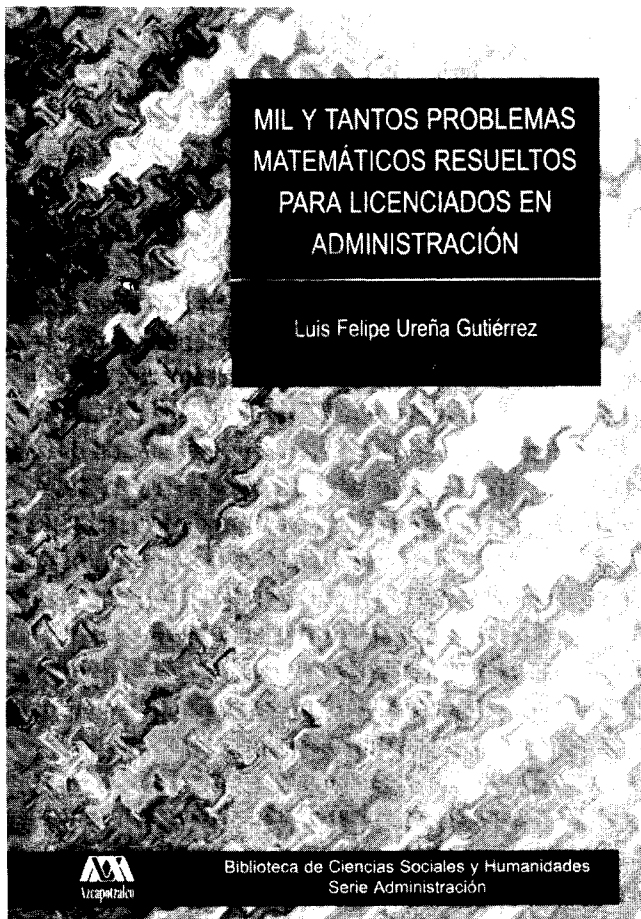
Opinión pública y políticas públicas

En el ámbito de la administración privada, principalmente a partir de la aparición de la mercadotecnia y de sus múltiples paradigmas y propuestas (Kotler, 1987; Shultz, 1999), y en función de la propia racionalidad de los negocios y de las actividades productivas, lo que no obtiene utilidad pierde sentido. De

ahí la imperiosa necesidad de buscar satisfacer al cliente, o por lo menos que él se perciba satisfecho o considere que ha recibido el servicio que se merece. Esta percepción corriente en el ámbito comercial no suele ser vista así en el ámbito de la administración pública; es decir, en este ámbito no hay una concepción de atención, servicio o satisfacción al usuario, ya que estos últimos no son definidos como clientes y la actividad pública de que se trate parecen no depender del público para seguir existiendo, ya que la policía seguirá prestando sus servicios, la basura seguirá siendo recogida, las escuelas seguirán funcionando, no obstante la alta, media o baja calidad de estos servicios. En otras palabras, el público no puede decidir dejar de utilizar los servicios públicos, en algunos casos, por ejemplo, la policía, los juzgados o el pago de impuestos.

Aunque esta visión a todas luces es errónea –ya que los gobiernos sólo pueden seguir en el poder con el consenso del público, porque siempre representan a un partido o a una concepción política–, Majone (2000) afirma que entre algunos políticos priva la idea de que las políticas que están proponiendo, o en su caso ejecutando, son las únicas posibles viables y que la opinión pública no tiene capacidad para comprender y juzgar, ni mucho menos proponer cambios y modificaciones. De esta manera se origina una relación problemática entre el público al cuál se dirigen los servicios y las actividades públicas que presta el gobierno, que, la mayor parte de las veces, asume al gobierno y a los servicios que éste presta como un mal necesario con el cual únicamente hay que conformarse por la incapacidad del gobierno de brindar y proporcionar un mayor nivel de eficiencia, calidad, rapidez y atención, cuestiones que en el ámbito de la iniciativa privada han ido modificándose a pasos agigantados.

En efecto, para muchos estudiosos de los fenómenos públicos, el hecho de que se mezclen criterios, conceptos y estrategias propias de la administración privada en los ámbitos públicos se percibe como una especie de anatema, debido a la diversidad de objetivos y propósitos de cada uno de estos ámbitos. Aunque sea correcta la modalidad que propone que los asuntos y actividades de la administración pública le son propios y que sus objetivos van más allá de la prestación de un servicio, el mantenimiento del estado de derecho, por ejemplo, el establecimiento y la manutención de un sistema de educación públi-



ca, la justicia y este cúmulo de actividades son evaluadas, por cuanto se encuentran bajo el escrutinio popular y corresponden al conjunto de demandas de la población (Aguilar, 2000:15). Al mismo tiempo, la misma población, los grupos y elites políticas y los medios masivos de comunicación realizan un escrutinio riguroso de la actuación de los administradores públicos, lo que puede implicar que a partir de las múltiples críticas, comentarios, sugerencias y peticiones sea necesario modificar y transformar ciertos programas y políticas públicas, principalmente en el caso de los gobiernos democráticos en que el escrutinio popular es más estrecho. Ello, a su vez, determina la necesidad constante de que el gobierno, más que ser responsable (Sartori, 1987) sea un gobierno que responde a las demandas y expectativas del público. Esto puede parecer muchas veces imposible, dados los constantes cambios y giros de la opinión pública que parece nunca satisfecha con los programas, las explicaciones y las propuestas de los grupos en el poder. Empero, esta inestabilidad y escrutinio que mantiene la opinión pública sobre la actividad de los administradores públicos, ocasiona que algu-

nos políticos, como Douglas Hurd, ministro de Relaciones Exteriores del gobierno de Margaret Thatcher, afirmen:

“(...) si nos hubiéramos atendido a las encuestas de opinión, hubiéramos entrado y salido de la Comunidad varias veces en los últimos 20 años. En cuestiones de principio, como la monarquía y la pertenencia a la Comunidad Europea, el trabajo del político es persuadir y no acatar de manera automática. Si no logra persuadir perderá su objetivo y fracasará en su profesión” (Hurd, carta al autor, 18 de enero de 1993).

Estoy totalmente de acuerdo con el principio enunciado en la carta de Douglas Hurd, y apoyo la idea de que la labor del político es encabezar la opinión pública, no seguirla, de igual manera que la tarea del administrador es administrar y no necesariamente endosar los resultados de las encuestas sobre la actitud de los clientes o de su equipo de trabajo (Worcester, 1994:9).

Pese a lo anterior, Robert Worcester, presidente de MORI –la principal empresa para la realización de encuestas en la Gran Bretaña–, afirma que gran parte de los administradores y los políticos se alejan demasiado de lo que sus electores y subordinados piensan y demandan. Finalmente, lo que se ha intentado mostrar a partir de esta cita es la relación difícil y contradictoria entre los planes y proyectos de la administración pública y las posibilidades reales de llevarlos a cabo si no existe al menos una clara visión por parte de los administradores públicos de cómo la opinión pública percibe sus programas y propuestas y, por otro lado, cómo este conjunto de propuestas no sólo debe evaluarse con respecto a los éxitos y fracasos propios de la administración de los asuntos públicos y privados, sino que, hasta qué punto para que una idea sea aceptada no sólo es necesario informar al público, sino buscar los mecanismos para lograr una persuasión adecuada.

En los sistemas democráticos se parte de la presunción de que las elecciones son el mecanismo mediante el cual un partido llega al poder, ello no significa que la implantación de las propuestas y la puesta en marcha de los programas gubernamentales exijan recursos adicionales, por ejemplo, lo cual puede entrañar el cobro de nuevos impuestos o, para el abatimiento de la corrupción o la lucha contra la delincuencia, despidos masivos de personal. Al solicitar el voto de sus electores, los partidos y sus respectivos candidatos en muchas ocasiones única-

mente señalan los puntos positivos y soslayan frente a la opinión pública los aspectos negativos de sus respectivas propuestas. Por lo tanto, como la democracia implica una eterna negociación entre las elites y la ciudadanía es imprescindible que los distintos grupos políticos, así como los ciudadanos interesados, reciban información que permita tanto a unos como a otros tomar decisiones.

Como lo hemos advertido en otro artículo (Kuschick, 2000), las encuestas de opinión pública no son propiamente la opinión pública. Sin embargo, constituyen uno de los medios que permiten acceder a las opiniones, actitudes y percepciones de los diferentes públicos, los cuales pueden tener distintas perspectivas con respecto a las actividades de las oficinas gubernamentales, sus respectivos programas y, mediante este escrutinio de la actividad pública, pueden establecer las autoridades, partidos, candidatos, medios masivos de comunicación y organizaciones ciudadanas para modificar, fortalecer o transformar las actividades que realizan estas organizaciones a fin de mejorar la calidad de los servicios que prestan, cambiar programas o establecer cuáles propuestas serán más viables en campañas políticas futuras.

Percepción y evaluación de políticas públicas

Se ha planteado así la posibilidad de utilizar las encuestas de opinión pública como un mecanismo para conocer las percepciones de la población con respecto a la actuación de las distintas dependencias públicas. Pero ¿qué es una encuesta de opinión,¹ cómo se miden las opiniones y de qué manera pueden ser útiles para la evaluación de las políticas públicas?

Las encuestas de opinión son un procedimiento para conseguir información (opiniones) de un grupo de sujetos (muestra) que pretende representar a un universo mayor (población), dentro de unos márgenes de error controlados (probabilidad). Las encuestas de opinión miden esas opiniones, que a su vez guardan relación con la situación cultural del país, los estados o corrientes de opinión o la opinión pública. No miden propiamente opinión pública, tal como se ha entendido y se entiende normalmente, sino opiniones de la población relacionadas directa o indirectamente con la actitud vigilante y crítica de la población sobre asuntos de interés general. La técnica de las encuestas, por lo tanto, recoge

una instantánea del mapa mental y actitudinal de la población a través de una muestra representativa, en términos de probabilidad (Monzón, 1990:164).

La realización de encuestas de opinión supone, por tanto, la utilización de una metodología relativa a la construcción de muestras representativas de la población bajo estudio, además del establecimiento de un conjunto de hipótesis y de objetivos perseguidos en la investigación, que trascienden el alcance de este artículo. Lo que importa aquí relatar en términos de los objetivos de este artículo es que las opiniones o verbalizaciones que hacen los entrevistados tienen por base sus respectivas percepciones (Lerbinger, 1972); en otras palabras, el conjunto de las imágenes, esquemas mentales, arquetipos, ideas y prejuicios con los cuales juzgamos una realidad dada, a partir de los cuales establecemos una opinión que puede ser la base para una actitud; para llevar a la práctica algo que inicialmente sólo se expresa mediante una imagen mental. Por lo tanto, las opiniones están determinadas por múltiples factores, entre ellos, los de índole cognitivo o racional, derivados de la información que se obtiene mediante mecanismos propiamente racionales. Empero, los juicios no tienen únicamente un sustrato racional, sino que también se muestran bajo una faz afectiva en la que se expresan opiniones no sólo a partir de cuestiones de carácter racional, sino de sentimientos (“me gusta”, “no me gusta”, “está bonito”, “está feo”). Este tipo de apreciaciones no deviene de una orientación de carácter racional, ya que utilizan esquemas que tienen que ver con la proximidad, lejanía del objeto o sujeto al cual se juzga. Por último, las opiniones también contienen un residuo conductual, ya que la expresión de juicios y apreciaciones, por lo tanto evaluaciones de personas, cosas y objetos, se encuentran en función al grupo de referencia del individuo; es decir, su familia, amistades o el grupo con el cual se relaciona.

En efecto, tomando en cuenta los planteamientos presentados se puede afirmar que mediante las encuestas y sondeos de opinión se permite mayor aproximación a lo que los distintos públicos (grupos de personas, con ciertos intereses y ciertas características) piensan acerca de cierto tipo de estímulo, problema o cuestión y esto permite al interesado, en este caso la administración pública, tomar medidas para modificar, rectificar o simplemente seguir con

los planes y programas que previamente había establecido. De tal suerte que esta metodología no supe las modalidades propias de evaluación de los planes y programas de la administración pública, sino que intenta ver cómo el usuario de los posibles y probables servicios públicos o el simple ciudadano habitante de una delegación o municipio, usufructuario de las calles, usuario de los servicios de limpia, agua potable debe dirigirse a una agencia del ministerio público a presentar una denuncia, pagar el predial, la tenencia de su vehículo.

Como se dijo, cada uno de los servicios que presta una entidad pública se encuentra sujeta a escrutinio popular, lo que puede significar un mecanismo de apoyo en la evaluación de la actuación de una administración, así como un medio para prever el comportamiento de los electores en los procesos políticos posteriores.

Hay diferentes modelos de evaluación, que derivan tanto del objeto como de la formación académica de quienes realizan esa tarea. Sin embargo, lo constante es, por un lado, la pretensión de comparar un patrón de deseabilidad (imagen-objeto hacia el cual se orienta la acción) con la realidad (la medida potencial en la cual ésta va a ser modificada, o lo que realmente sucedió como consecuencia de la actividad desplegada) y, por el otro lado, la preocupación por alcanzar los objetivos planteados. "Evaluar es fijar el valor a una cosa; para hacerlo se requiere un procedimiento mediante el cual se compara aquello a evaluar respecto de un criterio o patrón determinado (Franco, 1971:3)".

Alternativamente, se ha definido a la evaluación como aquella rama de la ciencia que se ocupa del análisis de la eficiencia (Cohen, Franco, 1992:73).

Aunque nuestro mecanismo de evaluación se encuentre construido con base en los paradigmas de las ciencias sociales, utiliza como insumo las concepciones de las personas acerca de lo que entienden por un gobierno "bueno", "eficiente", y plantea un ejercicio de ponderación que parte de los objetivos y de las ideas que la administración pública intenta llevar a cabo, poniéndolas a la consideración del público, el cual es a final de cuentas el usuario o beneficiario de los servicios y actividades que genera la administración pública.

¿En qué circunstancias pueden ser los servicios públicos evaluados mediante el uso de las encuestas de opinión? La evaluación puede ser realizada

tanto de manera cuantitativa como cualitativa. La medición puede realizarse en términos cuantitativos con respecto a la cantidad y calidad, ya que una persona puede calificar el servicio que presta el ayuntamiento como "muy bueno", mientras que otras personas, tal vez con características distintas al primero, lo consideren "malo" o "muy malo". Estos juicios pueden ser representados mediante una tabla de frecuencias en que se tome en consideración otro tipo de indicadores, así como la fiabilidad del instrumento, la muestra, los lugares en que fue realizada la investigación, los días y horas, y la cantidad y características de las personas entrevistadas.

Este instrumento resulta confiable para la evaluación de la administración pública, por la opinión pública, a partir del estudio de un conjunto de problemas e hipótesis que se ponen a prueba frente a la ciudadanía para descubrir cómo se percibe al gobierno y si su gobernante es conocido, si sus planes y programas son aprobados o reprobados y cómo, con la ayuda de las encuestas de opinión, se pueden crear escenarios y pronósticos acerca del comportamiento de los ciudadanos en futuras contiendas electorales.

Evaluación gubernamental y resultados electorales

Con la finalidad de poner a prueba la hipótesis de que las encuestas de opinión son un medio confiable y que permite no sólo evaluar la acción gubernamental, sino pronosticar conductas electorales futuras, se compararán los resultados que obtuvimos de dos diferentes investigaciones: una de ellas realizada en el municipio de Tlalnepantla, Estado de México (Martínez, Kuschick, Vázquez, 1999) y otra que hemos realizado de manera continua y constante desde 1995 en el ámbito de la Ciudad de México con la finalidad de medir la percepción de los capitalinos, así como de los habitantes de Tlalnepantla, sobre la calidad de la administración pública, los niveles de aceptación o rechazo de la administración local, así como otro tipo de consideraciones, a los que no se harán referencia en el presente artículo por falta de espacio.

Uno de los ámbitos que estamos planteando evaluar con la herramienta de las encuestas de opinión son las percepciones de la ciudadanía acerca de sus niveles de aceptación o rechazo de las autoridades

municipales. De ahí que a finales de 1998 realizamos una encuesta de opinión en el municipio de Tlalnepantla de Baz para verificar, entre otras cosas, el nivel de aceptación de la presidencia municipal, en aquél entonces encabezada por la Lic. Ruth Olvera del Partido Acción Nacional. Como puede observarse en la gráfica 1, cerca del 40% de los entrevistados, todos ellos residentes en el municipio y mayores de 18 años, respondió que estaba de acuerdo con la administración local, 33% contestó que estaban de acuerdo sólo en parte, mientras que 17% de los encuestados se encontraba parcialmente en desacuerdo con la administración municipal, únicamente el 1% se mostró en total desacuerdo con el gobierno del municipio.

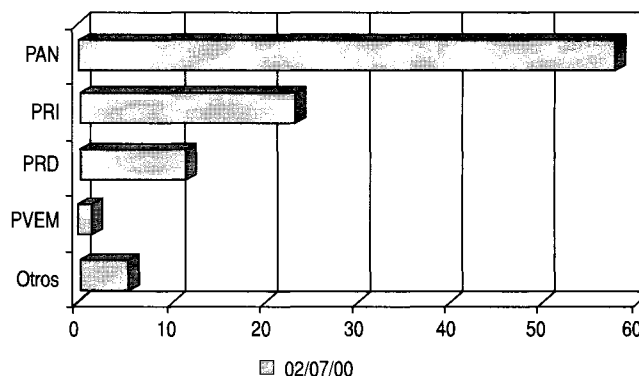
Al comparar este indicador con el resultado que se observó en la elección para presidente municipal realizada el 2 de julio del año 2000 se observa en la gráfica II que el Partido Acción Nacional obtuvo casi el 60% de los sufragios emitidos en este municipio, resultado que se anticipó mediante la encuesta, ya que la mayoría de los entrevistados no manifestaba animadversión hacia el gobierno encabezado por Olvera.

La gráfica III plantea una situación totalmente distinta a la anterior, ya que aquí encontramos el juicio de los habitantes del Distrito Federal hacia el gobierno que encabezó el Ing. Cuauhtémoc Cárdenas en el Distrito Federal a partir de cuatro encuestas que

realizamos en el transcurso de su administración y una que llevamos a cabo a pocos días de iniciar su gestión al frente del Gobierno del Distrito Federal.

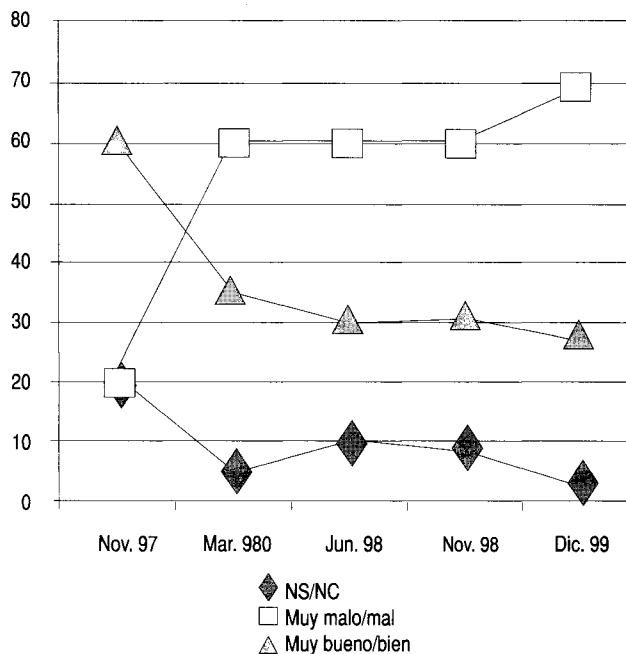
Como se advierte por el resultado del primer sondeo, existía una enorme expectativa por parte de los capitalinos y el 60% de los entrevistados suponía que

GRÁFICA II
Tlalnepantla, 2000: Resultados de las elecciones municipales del 2 de julio



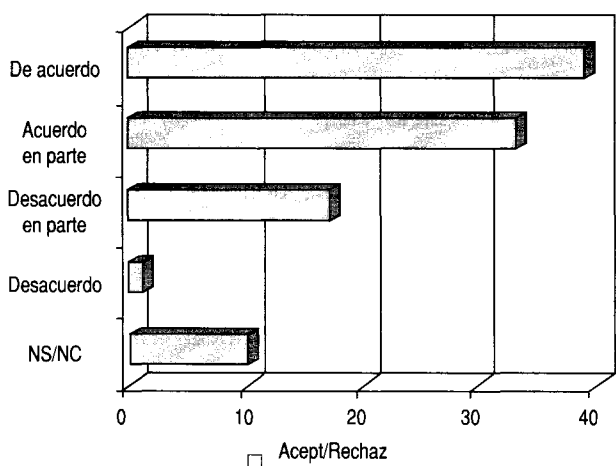
Fuente: Revista Voz y Voto, núms. 89-90, julio-agosto 2000.

GRÁFICA III
Nivel de aprobación y rechazo del gobierno de Cuauhtémoc Cárdenas en el Distrito Federal



Fuente: Revista Sociológica, año 15, núm. 42, enero-abril 2000.

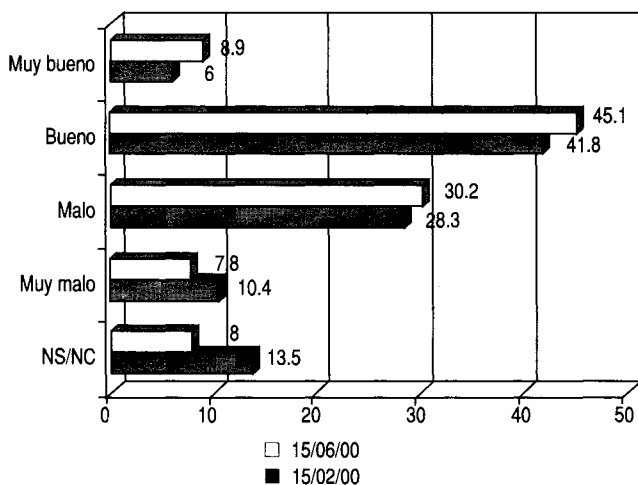
GRÁFICA I
Tlalnepantla, 1998: Nivel de aceptación/Rechazo hacia el Gobierno Municipal



Fuente: Kuschick M., Martínez P., Vázquez H., Evaluación de la administración municipal en Tlalnepantla de Baz, UAM-Azcapotzalco, México, 1999.

el gobierno de Cárdenas sería “muy bueno” o “bueno”, mientras que sólo el 20% de los entrevistados pronosticaba que este gobierno sería “muy malo” o “malo”. Sin embargo, después de algunos meses este juicio fue modificándose y prácticamente el 70% de los entrevistados en diciembre de 1999, a pocos días de que Cárdenas renunciara al cargo de Jefe de Gobierno del Distrito Federal, para postularse por tercera ocasión como candidato del Partido de la Revolución Democrática para la Presidencia de la República, juzgaba que su gobierno había sido “muy malo” o “malo” al frente de los destinos del Distrito Federal. Este tipo de evaluación realizada por la población muy probablemente afectó las posibilidades del ex Jefe de Gobierno de la ciudad capital para obtener la tan anhelada victoria en las elecciones presidenciales. Empero, a Cárdenas le sucedió Rosario Robles al frente del gobierno de la Ciudad de México, la cual logró granjearse la simpatía de los habitantes de la capital, y le valió, como se aprecia en la gráfica IV, el beneplácito de la población, ya que en las dos encuestas que llevamos a cabo en el año 2000, a escasos meses de las elecciones para Jefe de Gobierno de la capital del país, su gobierno fue calificado como “muy bueno” o “bueno” por más de la mitad de los encuestados en el último sondeo que realizamos a unos cuantos días de las elecciones del 2 de julio en el área metropolitana de la Ciudad de México.

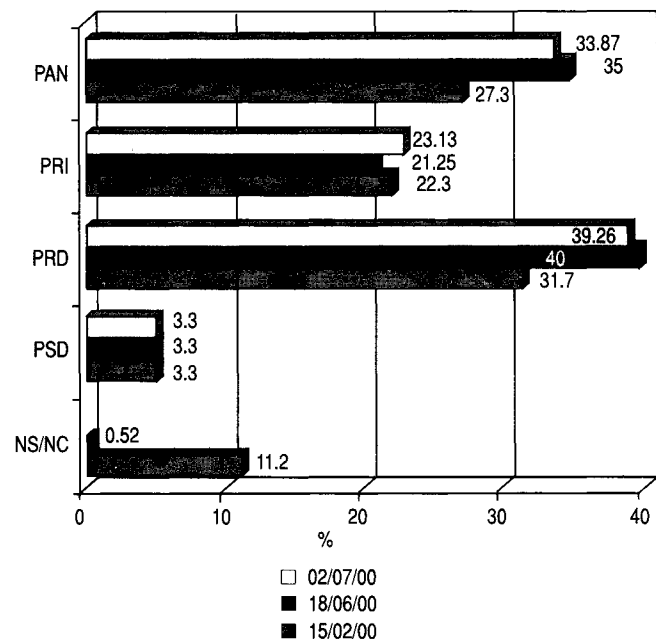
GRÁFICA IV
México, D.F.: Calificación de la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México de Rosario Robles



Esta situación se corrobora tanto con la intención de voto que tenía Andrés Manuel López Obrador, que fue elegido por 40% de los entrevistados en la encuesta que realizamos el 15 de junio del año 2000. Pese a que no puede afirmarse que la victoria de López Obrador fue el resultado de la labor de Robles, el hecho de que su gobierno gozara de evaluación positiva por gran parte de la población de la ciudad muy probablemente influyó de manera positiva en el ánimo de los votantes al momento de decidir si extendía su voto a López Obrador, a Santiago Creel Miranda o a Jesús Silva Herzog, los tres candidatos con mayores posibilidades de triunfo en la elección para Jefe de Gobierno.

El análisis, por tanto, de la percepción de los habitantes de cualquier población acerca de la capacidad, calidad, eficiencia y oportunidad de la administración pública, como de los servicios que presta ésta, es un elemento fundamental, no sólo como elemento que va a coadyuvar para que la labor de la administración pública se realice de manera más racional y eficiente, sino para mantener a los ciudadanos informados de las políticas que el gobierno desarrolla, y de la aceptación/rechazo hacia la propia

GRÁFICA V
México, D.F.: Comparativo entre encuestas realizadas por Murilo Kuschick (UAM-Azcapotzalco) resultado elecciones D.F. 2000



Fuente: Investigación directa e información del Instituto Electoral del Distrito Federal.

administración por la ciudadanía en general, así como del conocimiento que priva entre ellos acerca de los programas y los servicios que presta el gobierno y de la posibilidad que la ciudadanía juzgue los niveles de calidad, eficiencia y oportunidad con que los servicios y las obras públicas son realizadas, el nivel y el grado de la atención que se prestan en las oficinas públicas y cuánta confianza, credibilidad y aceptación tiene el gobierno de un país, estado o de una ciudad.

5. Conclusión

Si bien el proceso de democratización en México apenas ha comenzado, de la misma manera las posibilidades para incrementar los niveles de participación en la toma de decisiones políticas más allá del ámbito electoral que, aunque relevante y propiamente la base del proceso democrático, pueden llegar a ser en ocasiones rituales que por fuerza de repetirse pierden conexión y representatividad con respecto a los grupos de la sociedad. De ahí que sea necesario como medida de evaluación de las políticas públicas y de las propias autoridades, que las políticas, programas y actividades que ponen en marcha los distintos gobiernos sean auditados y evaluados por la ciudadanía, en el sentido de saber por parte de la autoridad qué tanto son conocidos, cómo y quiénes los utilizan, si los servicios que proporciona la administración pública han mejorado o, a la inversa, han empeorado en relación con los que prestaban los gobiernos y administraciones anteriores. Una de las modalidades para recabar la opinión del público son los sondeos y las encuestas de opinión, los cuales han de ser un instrumento fundamental para evaluar la calidad y la capacidad de la administración pública para atender las necesidades del público, ya que la administración o servicios públicos que no pueden ser evaluados no tienen capacidad para modificarse, lo cual implica que no son de utilidad a la administración que los lleva a la práctica ni al público que los utiliza.

Notas

¹ Las encuestas son una metodología que ya se ha generalizado en las Ciencias Sociales como un medio de información de tipo cuantitativo y cualitativo, sin embargo, éste método se ha

vuelto cada vez más popular a partir de que en 1936 *George Gallup* hace uso de una muestra probabilística para determinar el tamaño apropiado para una encuesta de intención de voto en los Estados Unidos, lo que le permitió que, con un número relativamente limitado de entrevistas pudiera predecir quien ganaría las elecciones de aquél año. A partir de entonces se ha generalizado el uso de encuestas y sondeos de opinión en todo los países democráticos, ya que, mediante este procedimiento se puede obtener información con respecto a los juicios y opiniones de los electores acerca de su percepción de un gobierno determinado, lo que le permitirá a los investigadores realizar una predicción del comportamiento futuro de los electores. Las encuestas suelen llamarse *surveys* en los Estados Unidos cuando su intención no es explícitamente electoral, *polls*, cuando su objetivo es predecir la intención de voto. En Francia también se nombran como *enquêtes*, todo el procedimiento de investigación o *sondages*. De ahí que no exista una diferencia entre la teoría de las encuestas de opinión y los sondeos. Cándido Monzón Arribas, *La opinión pública*, Madrid, Tecnos, 1990; Mitchell Traugott, Paul Lavrakas, *Encuestas: guía para electores*, Siglo XXI, 1997; Herbert Asher, *Polling and the Public*, Washington, D. C., Congressional Quarterly, 1998.

Bibliografía

- Aguilar, L. (2000), *El estudio de las políticas públicas*, México, Miguel Ángel Porrúa.
- Bobbio, N. (1986), *El futuro de la democracia*, México, FCE.
- Cohen, E., R., Franco (1992), *Evaluación de proyectos sociales*, México, Siglo XXI.
- Duverger, M. (1992), *Instituciones políticas y derecho Constitucional*, Barcelona, Ariel.
- Lerbinger, O. (1972), *Designs for persuasive communications*, Nueva York, Prentice Hall.
- Kotler, P. (1987), *Mercadotecnia*, México, Prentice Hall.
- Majone, G. (2000), *Evidencia, argumentación y persuasión en la formulación de políticas*, México, FCE.
- Monzón, C. (1990), *La opinión pública*, Madrid, Tecnos.
- Sartori, Giovanni (1989), *Teorías de la democracia*, México, Alianza Editorial.
- Shultz, D. (1999), *The new paradigms in marketing*, New York. Sage.

Publicaciones periódicas

- Martínez, P., M. Kuschick, H. Vázquez (1999) "Evaluación de la gestión municipal para elevar la capacidad de gobierno. El caso de Tlalnepantla De Baz", *Gestión y estrategia*, México, UAM-Azcapotzalco.
- Kuschick, M. (2000), "Opinión Pública, elecciones y la Utilización del marketing político-electoral", *Reporte de Investigación Departamento de Sociología*, México, serie II, núm. 468, UAM-Azcapotzalco.
- Worcester, R. (1994), "Opinión pública. La consideración de los otros", *Este País*, México, núm. 39, junio.