

Aprender de primera mano

¿La experiencia ciudadana de cargas administrativas afecta la confianza en el gobierno y la percepción sobre su desempeño?

Firsthand Learning: Does Citizens' Experience of Administrative Burdens Affect Trust in Government and the Perception of Government Performance?

Fernando M. Galicia Hernández, Christopher Gómez Álvarez,
Irving Heredia Sánchez, Bryan Rojas Lita, Rik Peeters y César Rentería*

Resumen: Los estudios sobre cargas administrativas han sugerido que las experiencias negativas de los ciudadanos cuando intentan obtener acceso a servicios o beneficios públicos producen mecanismos de retroalimentación que afectan su satisfacción con y confianza en el gobierno en general. En este artículo, probamos esta hipótesis utilizando datos originales de una encuesta mexicana de 2022 sobre las cargas que enfrentan las personas en tareas administrativas en su vida cotidiana. Contrariamente a nuestras expectativas, no encontramos evidencia estadística de que una mayor experiencia de cargas administrativas afecte la confianza en el gobierno o la percepción de su desempeño. Además de posibles explicaciones metodológicas, estos hallazgos también sugieren que el funcionamiento de los mecanismos de retroalimentación depende de variables contextuales, como las expectativas que las personas tienen de las burocracias públicas antes de interactuar con ellas. Las experiencias burocráticas negativas simplemente pueden confirmar expectativas de ciudadanos sobre los costos que implica interactuar con burocracias.

* **Fernando M. Galicia Hernández**, egresado del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Carretera México-Toluca 3655, Lomas de Santa Fe, Álvaro Obregón, 01210, Ciudad de México. Tel: 5582324559. Correo-e: fernando.galicia@alumnos.cide.edu. ORCID: 0009-0000-1000-8522. **Christopher Gómez Álvarez**, egresado del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Tel: 5513226727. Correo-e: christopher.gomez@alumnos.cide.edu. ORCID: 0009-0004-6312-4139. **Irving Heredia Sánchez**, egresado del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Tel: 5578027704. Correo-e: irving.heredia@alumnos.cide.edu. ORCID: 0009-0007-0023-5917. **Bryan Rojas Lita**, egresado del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Tel: 5563674457. Correo-e: bryan.rojas@alumnos.cide.edu. ORCID: 0009-0001-2654-7392. **Rik Peeters**, profesor-investigador titular del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Tel: 5557279800. Correo-e: rik.peeters@cide.edu. ORCID: 0000-0002-9013-6192. **César Rentería**, profesor-investigador titular del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Tel: 5557279800. Correo-e: cesar.renteria@cide.edu. ORCID: 0000-0002-6125-5723. El presente artículo cumplió con el riguroso proceso de dictaminación por pares ciegos y fue conducido directamente por el doctor Edgar Ramírez de la Cruz, director de la revista *Gestión y Política Pública* hasta el primer semestre de 2025, por lo que tanto los revisores como los autores del texto se mantuvieron anónimos durante el proceso de revisión.

Artículo recibido el 17 de septiembre de 2024 y aceptado para su publicación el 4 de junio de 2025.

DOI: <https://doi.org/10.60583/gypv34i2.8478>

Palabras clave: cargas administrativas, retroalimentación de políticas públicas, confianza en el gobierno, percepción de desempeño, México.

Abstract: Studies on administrative burdens have suggested that citizens' negative experiences when trying to gain access to public services or benefits produce feedback mechanisms that affect their satisfaction with and trust in government in general. In this article, we test this hypothesis using original data from a 2022 Mexican survey on the burdens people face in administrative tasks in their everyday lives. Contrary to our expectations, we found no statistical evidence that greater experience of administrative burdens affects trust in government or the perception of its performance. In addition to possible methodological explanations, these findings also suggest that the functioning of feedback mechanisms depends on contextual variables, such as people's expectations of public bureaucracies before interacting with them. Negative bureaucratic experiences can simply confirm citizens' expectations about the costs involved in interacting with bureaucracies.

Keywords: administrative burdens, policy feedback, trust in government, perception of performance, Mexico.

INTRODUCCIÓN

A pesar de fuertes indicios de que las cargas administrativas (Herd y Moynihan, 2018; Halling y Baekgaard, 2023) constituyen un elemento crucial para comprender cómo los ciudadanos obtienen acceso real a los servicios y beneficios públicos en América Latina, muy pocos estudios han utilizado este marco teórico para analizar los encuentros burocráticos en la región (Chudnovsky y Peeters, 2019; Peeters y Nieto Morales, 2020). Los tiempos de espera, el exceso de papeleo, los procedimientos opacos y los complejos criterios de focalización —por nombrar sólo algunas de las posibles barreras que pueden enfrentar los ciudadanos en sus encuentros con las burocracias públicas (Nieto Morales, 2020)— no sólo son costosos en términos de tiempo, esfuerzo y dinero invertido en trámites, sino que también pueden llevar a muchas personas a ser excluidas administrativamente de los servicios y beneficios a los que formalmente tienen derecho (Brod-kin y Majmundar, 2010). Además, numerosas publicaciones han demostrado que los grupos de población vulnerables tienden a verse afectados de manera desproporcionada (Nisar, 2018a; Masood y Nisar, 2021; Chudnovsky y Peeters, 2021; Herd *et al.*, 2023). Además, diversos estudios sostienen que las consecuencias de experimentar cargas administrativas pueden ir más allá de los costos inmediatos y la exclusión de servicios y prestaciones. Las experiencias burocráticas negativas de los ciudadanos pueden retroalimentar sus actitudes hacia el gobierno y su disposición a relacionarse con las autoridades públicas en el futuro (Moynihan y Soss, 2014; Bell *et al.*, 2024). De este modo, las cargas administrativas afectan

la confianza en el gobierno y la forma en que las personas experimentan su estatus de ciudadanía (Soss y Schram, 2007; Barnes y Hope, 2017).

El estudio de estos mecanismos es especialmente relevante para los países del Sur Global, donde la confianza en las instituciones públicas es generalmente baja y las personas se han acostumbrado a ajustar sus expectativas respecto al gobierno y a desarrollar estrategias cuando se enfrentan a la prestación de servicios poco confiables y a procedimientos burocráticos engorrosos (Peeters y Dussauge Laguna, 2021; Eiró y Lotta, 2023). Siguiendo la idea de los mecanismos de retroalimentación, las experiencias burocráticas negativas pueden ser un factor explicativo importante para la perpetuación de la baja confianza en el gobierno. Probamos esta hipótesis utilizando datos de una encuesta mexicana de 2022 sobre la experiencia cotidiana de las personas con la carga administrativa. Nos preguntamos si las personas que experimentan más cargas administrativas también tienen menos confianza en el gobierno y más juicios negativos sobre el desempeño del gobierno. Contrariamente a lo que esperábamos y a estudios previos en la materia, no encontramos ninguna relación estadística significativa entre la experiencia de carga administrativa y las actitudes hacia el gobierno. Además de posibles consideraciones metodológicas que podrían influir en nuestros hallazgos, ofrecemos una explicación más específica tomando el contexto mexicano como punto de partida: en un contexto con bajos niveles de confianza preexistentes en las instituciones públicas, como México, las experiencias burocráticas negativas no afectan directamente las percepciones sobre el desempeño del gobierno, sino que, más bien, simplemente confirman las expectativas previas de las personas respecto a lo que pueden esperar de los encuentros burocráticos (*cf.* Rothstein, 2011).

Hasta donde sabemos, este es el primer estudio que evalúa cuantitativamente los efectos de experimentar cargas administrativas en las percepciones sobre el desempeño del gobierno y la confianza en el gobierno en el Sur Global y, también, uno de los primeros estudios en español sobre cargas administrativas en general (Chudnovsky y Peeters, 2019; Peeters y Nieto, 2020, González Chávez *et al.*, 2025). Además de ayudar a presentar el marco teórico de cargas administrativas a los lectores latinoamericanos, nuestro artículo hace una contribución teórica más amplia a la literatura sobre cargas administrativas al argumentar que los mecanismos causales identificados en los estudios del Norte Global pueden depender en gran medida del contexto. Al tener en cuenta factores contextuales como la legitimidad estatal cuestionada y la baja confianza en el gobierno, contribuimos a los esfuerzos para descolonizar el estudio de la administración pública (Eiró y Lotta, 2023).

La prueba de presuntos mecanismos causales en diferentes contextos nos recuerda que las teorías desarrolladas en el Norte Global deben ser tratadas “provincialmente” en lugar de universalmente (Chakrabarty, 2000).

A continuación, analizamos en primer lugar la literatura pertinente sobre cargas administrativas y los mecanismos de retroalimentación que se espera que produzcan. Después de formular nuestras hipótesis, discutimos nuestro diseño de investigación. Después de la presentación de los hallazgos, discutimos las posibles explicaciones para los resultados nulos de nuestro análisis estadístico. Finalizamos nuestro artículo con una reflexión sobre las limitaciones de nuestro estudio y las posibles rutas para futuras investigaciones sobre cargas administrativas en la región latinoamericana.

MARCO TEÓRICO

El estudio de las cargas administrativas

Las cargas administrativas son los costos que los ciudadanos experimentan en sus interacciones con burocracias públicas (Halling y Baekgaard, 2023). La experiencia de las cargas impuestas por el Estado se operacionaliza comúnmente en tres tipos de costos (Moynihan *et al.*, 2015). Proporcionar papeleo, esperar en fila y trasladarse a oficinas gubernamentales se identifican como costos de cumplimiento, o los pasos formales que una persona debe tomar para demostrar la elegibilidad y solicitar un servicio o beneficio al que tiene derecho. Segundo, los costos de aprendizaje vienen en forma de tiempo y energía invertidos en la comprensión de los procedimientos burocráticos, la naturaleza y los criterios de elegibilidad de los servicios y beneficios, así como el comportamiento esperado durante un trámite o interacción con funcionarios públicos. Por último, los ciudadanos también pueden experimentar costos psicológicos como el estrés, el estigma, la incertidumbre y la pérdida de autonomía personal al navegar por los procedimientos burocráticos y hacer frente al tratamiento por parte de los funcionarios públicos. Con este marco, se ha desarrollado una importante cantidad de literatura, especialmente en publicaciones en inglés, que demuestran las consecuencias de las cargas administrativas para el acceso de las personas a los servicios y beneficios (Heinrich, 2018; Baekgaard y Tankink, 2022) y la forma en que estas cargas tienden a distribuirse de manera desigual entre la población (Christensen *et al.*, 2020; Chudnovsky y Peeters, 2021; Herd *et al.*, 2023).

La gran mayoría de los estudios sobre cargas administrativas se llevan a cabo en el Norte Global, sobre todo en Estados Unidos y en el noroeste de Europa (Halling y Baekgaard, 2023: 6). El número limitado de publicaciones en inglés del Sur

Global proviene principalmente de Asia (Nisar, 2018a; Ali y Altaf, 2021; Masood y Nisar, 2020; Masood y Nisar, 2021; Bhuiyan y Baniamin, 2023) y, en menor medida, América Latina (Peeters *et al.*, 2018; Chudnovsky y Peeters, 2021, 2022; Peeters y Campos, 2021, Nieto-Morales *et al.*, 2024). Además, existe una emergente literatura en español sobre el tema (Chudnovsky y Peeters, 2019, Nieto Morales, 2020; González Chávez *et al.*, 2025) y otros estudios desde América Latina sobre brechas en la implementación de políticas públicas que, aunque no utilicen específicamente el marco de carga administrativa, enfatizan la importancia de los encuentros entre burócratas a nivel de calle y ciudadanos para entender cómo se estructura el acceso a servicios públicos (Peeters y Campos, 2022; Eiró y Lotta, 2023). Esos estudios indican que es probable que el impacto de las cargas sea mayor en contextos con mayores niveles de desigualdad social y estructuras gubernamentales más débiles para implementar políticas públicas y aplicar reglas (*cf.* Heinrich, 2016). Más específicamente, la imposición de cargas y sus consecuencias para los ciudadanos están ligadas a características estructurales de la sociedad que producen diferentes sistemas de regulación y de relaciones Estado-ciudadanía que, en última instancia, conducen a desigualdades en el acceso de las personas a servicios, beneficios y derechos (Nisar, 2018a; Peake y Forsyth, 2022; Perelmiter, 2022; Peeters *et al.*, 2024). Tener en cuenta estos factores estructurales no es una apología de las disfunciones burocráticas ni una desviación de algún tipo de norma occidental, sino más bien un requisito básico para explicar por qué las burocracias funcionan de manera distinta en diferentes contextos y por qué los ciudadanos se relacionan con ellas en una amplia variedad de maneras (Eiró y Lotta, 2023).

Esto nos lleva a la pregunta de cómo la experiencia de la carga administrativa moldea la imagen que las personas tienen del Estado. Si las personas se enfrentan diariamente a una prestación de servicios poco fiable, procedimientos engorrosos, maltrato por parte de funcionarios públicos y brechas en la aplicación de la ley (Brinks *et al.*, 2020; Perelmiter, 2022; Peeters *et al.*, 2024), ¿cómo afecta esto a sus actitudes hacia el Estado y a la forma en que se relacionan con las autoridades públicas? Sabemos por investigaciones previas que los encuentros de los ciudadanos con el Estado moldean sus percepciones sobre el mismo (Brodkin, 2012), afectando notablemente sus expectativas sobre un trato justo e imparcial (Rothstein y Teorell, 2008), su confianza en las instituciones públicas (Koster, 2019) y lo que pueden esperar del Estado en general (Peake y Forsyth, 2022). Además, los ciudadanos no sólo adaptan sus expectativas, sino que también desarrollan estrategias para lidiar con instituciones poco confiables, que van desde la sumisión hasta la manipulación estratégica y la resistencia abierta (Auyero, 2011; Nisar,

2018b; Peeters y Dussauge Laguna, 2021). Siguiendo los llamamientos a descolonizar el estudio de la administración pública y de las interacciones a nivel de calle entre el Estado y los ciudadanos en particular (Eiró y Lotta, 2023), podemos esperar que las experiencias negativas con los encuentros burocráticos no sólo sean consecuencia de las condiciones estructurales de baja confianza en las instituciones públicas y de la controvertida legitimidad del Estado, sino que también contribuyan a ellas.

La retroalimentación de políticas públicas

La idea de que los encuentros burocráticos negativos afectan las actitudes de las personas hacia las instituciones públicas también ha sido recogida en la literatura sobre cargas administrativas. Por ejemplo, varios estudios realizados en Estados Unidos han demostrado que sufrir cargas administrativas puede desencadenar un “efecto disuasorio” y desincentivar a las personas a interactuar con las burocracias públicas en el futuro (Soss, 1999; Moynihan *et al.*, 2022; Bell *et al.*, 2024). Este tipo de efecto es coherente con las teorías de la “retroalimentación de políticas públicas”. La idea principal es que “la experiencia directa de las políticas públicas da forma a las creencias de los clientes sobre las políticas públicas” (Halling *et al.*, 2023: 8).¹ La teoría de la retroalimentación de políticas públicas se desarrolló originalmente para explicar el surgimiento de grupos de interés, élites políticas y clientelas de beneficios sociales, ya que tienen interés en mantener o expandir ciertos beneficios una vez que se implementan (Pierson, 1993). Sin embargo, las políticas públicas también dan forma a los estatus de ciudadanía y transmiten mensajes a las personas sobre su posición en la sociedad y sobre la forma en que funciona el gobierno (Soss, 1999; Mettler y Soss, 2004; Bruch *et al.*, 2010). Por ejemplo, las expectativas de las personas sobre el desempeño del gobierno se basan en sus propias interacciones previas con el Estado (Kumlin, 2004) y en sus creencias previas sobre el Estado (Baekgaard y Serritzlew, 2016), que también pueden estar influenciadas por información secundaria de expertos, medios de comunicación y conciudadanos (Van Ryzin, 2007).

Específicamente para las cargas administrativas, algunos estudios han argumentado que las experiencias burocráticas negativas desencadenan mecanismos de retroalimentación similares (Moynihan y Soss, 2014). La experiencia de costos de cumplimiento, de aprendizaje y psicológicos genera pistas sobre la utilidad de tener interacciones futuras con organizaciones gubernamentales (Béland *et al.*, 2022);

¹ Traducción de los autores.

el simple hecho de esperar envía un mensaje sobre cuánto vale el tiempo para las burocracias (Mettler, 2002); la aplicación arbitraria de las normas puede contribuir a sentimientos de desconfianza (Heinrich, 2018); y las experiencias negativas con las autoridades influyen en las “orientaciones de las personas hacia las instituciones y las políticas públicas del gobierno” (Mettler y Soss, 2004: 62),² su compromiso cívico y político (Soss y Schram, 2007) y su confianza en el gobierno (Barnes y Hope, 2017). Además, y en consonancia con la idea de que la experiencia de las cargas administrativas suele estar distribuida de forma desigual entre la población, los mecanismos de retroalimentación pueden ser especialmente fuertes entre los grupos de población ya marginados y discriminados (Bell *et al.*, 2024). A continuación, presentamos nuestras hipótesis, las cuales están basadas en las expectativas que tenemos de estudios previos en el campo. En la interpretación de los resultados se toman en cuenta los factores contextuales mencionados, como la baja confianza en el gobierno y la legitimidad estatal cuestionada.

Hipótesis

La confianza se define comúnmente como la creencia de una persona de que otra persona o institución actuará de manera consistente con sus expectativas de comportamiento positivo (OCDE, 2017). A su vez, la confianza en el gobierno se refiere a la fe que las personas tienen en su gobierno y al nivel de apoyo que los ciudadanos brindan a los líderes, tomadores de decisiones y al sistema político y ejecutivo en su conjunto (Vigoda y Yuval, 2003). Los estudios han identificado múltiples factores que contribuyen a la variación de la confianza, entre ellos, en el nivel individual (como las características demográficas y las expectativas previas); institucionales (como el desempeño del gobierno), y los determinantes sociales (como la desigualdad social y los niveles de digitalización) (Kim, 2005; Ramesh, 2017; Murtin *et al.*, 2018). Particularmente relevantes para este artículo son los estudios que han demostrado consistentemente y en diferentes contextos que el desempeño percibido en los proveedores de servicios y la satisfacción de las personas con los servicios públicos se relacionan de manera positiva con la confianza institucional (Kumlin, 2004; Christensen y Læg Reid, 2005; Van Ryzin, 2007; Berg y Johansson, 2020). Al mismo tiempo, los estudios sobre la confianza social también han demostrado que las expectativas profundamente arraigadas sobre el comportamiento de los funcionarios públicos y las organizaciones en general

² Traducción de los autores.

moldean las actitudes de las personas antes de un encuentro burocrático específico (Rothstein, 2011; Persson *et al.*, 2013). A partir de estos estudios, formulamos nuestra primera hipótesis de la siguiente manera:

H1: Las cargas administrativas experimentadas por los ciudadanos tienen una relación negativa con la confianza de los ciudadanos en el gobierno.

La percepción de desempeño del gobierno es, además de un indicador de confianza en el gobierno, una medida más directa de las evaluaciones de los ciudadanos sobre la prestación de servicios públicos (James, 2009). Aunque las evaluaciones de desempeño no se relacionan de manera consistente con el desempeño real de las organizaciones (Andersen y Hjortskov, 2016), la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos y sus evaluaciones sobre el desempeño de los proveedores de servicios generalmente se consideran un indicador indispensable de la calidad del servicio (Kelly y Swindell, 2002; Osborne, 2010). Una teoría bien aceptada para explicar la satisfacción ciudadana y las evaluaciones del desempeño percibido es el modelo de “expectativas e información” (*expectancy-information model*; James, 2009; Poister y Thomas, 2011; Morgeson, 2013). Las evaluaciones están influenciadas por la (des)confirmación de expectativas previas. Por lo tanto, y de manera similar a la construcción de la confianza en el gobierno, como se discutió anteriormente, el desempeño percibido está influenciado tanto por las propias experiencias directas de primera mano de las personas con el Estado (Kumlin, 2004) como por creencias previas sobre el Estado basadas en experiencias personales previas e información secundaria de expertos, medios de comunicación y conciudadanos (Van Ryzin, 2007; Baekgaard y Serritzlew, 2016). Dado que asumimos que la experiencia de las cargas administrativas afecta negativamente el desempeño percibido de las personas en la prestación de servicios públicos, formulamos nuestra segunda hipótesis de la siguiente manera:

H2: Las cargas administrativas experimentadas por los ciudadanos tienen una relación negativa con la percepción del desempeño del gobierno.

METODOLOGÍA

Para estudiar la relación que tienen las cargas administrativas experimentadas con la confianza en el gobierno y la percepción del desempeño del gobierno, utilizamos los datos de una encuesta sobre el impacto subjetivo en el bienestar producido por el involucramiento ciudadano en cuatro dominios de procesos administrativos:

impuestos, beneficios del gobierno, atención en salud y cuidados de personas. Los datos de la encuesta se recolectaron en línea entre noviembre y diciembre de 2022 por una empresa privada sobre una muestra local preconstruida por la empresa.³

Las personas que componen el panel fueron invitadas a participar en el estudio mediante una invitación por correo electrónico, de las que se obtuvieron 2 388 respuestas, y de las que se consideraron 2 034 (tasa de terminación de 88.3 por ciento).

Variables dependientes

La confianza en el gobierno, como se indicó en la definición, es una percepción individual sobre otra entidad, por ejemplo, otra persona, una institución pública o un artefacto tecnológico. Las mediciones para observar la confianza ciudadana en las instituciones públicas están muy consolidadas y forman parte rutinaria de las encuestas de participación política en diversas partes del mundo (Citrint y Stoker, 2018). Para medir la confianza, utilizamos la siguiente pregunta de la encuesta: “¿con qué frecuencia cree que puede confiar en que el gobierno hará lo correcto?” que es una formulación aproximada a la formulación típica utilizada en estudios políticos (“¿en qué medida usted confía en el gobierno?”).⁴ Las respuestas posibles están en escala Likert de cinco valores, donde 1 indica “nunca” y 5 indica “siempre”.

La percepción del desempeño del gobierno representa también una percepción individual sobre la medida en que el gobierno cumple las expectativas ciudadanas. Las expectativas sobre desempeño son distintas a las valoraciones objetivas de desempeño de un gobierno, como lo han demostrado algunos estudios (Hooghe *et al.*, 2017). Por lo tanto, es importante reflejar la subjetividad de los individuos al operacionalizar dicha variable. Para medir la percepción de desempeño en el gobierno, utilizamos la siguiente pregunta de la encuesta: “¿qué tan bien cree que se está desempeñando el gobierno en términos de [...]?”. La encuesta ofrece una valoración de desempeño en tres dimensiones: facilitar la vida cotidiana de los ciudadanos, tratar a los ciudadanos por igual, y eliminar las dificultades y cargas en las interacciones entre los ciudadanos y el gobierno. Las respuestas posibles para las tres dimensiones están en escala Likert de cinco valores, donde 1 indica “muy mal”

³ La encuesta titulada “Encuesta sobre cargas administrativas cotidianas” fue elaborada por un consorcio internacional de investigadores especializados en cargas administrativas liderado por el Dr. Martin Baekgaard (Aarhus University, Dinamarca) bajo el proyecto “The Psychology of Administrative Burden” con financiamiento de la Unión Europea (ERC Starting Grant 2018; action number 802244). Más información disponible en: <https://ps.au.dk/en/research/research-projects/administrative-burden>.

⁴ Para una discusión pormenorizada sobre la operacionalización de confianza en el gobierno, véase Citrint y Stoker (2018).

y 5 indica “muy bien”. Para construir un indicador único de percepción de desempeño del gobierno, se promediaron las respuestas de las tres dimensiones.

Variable independiente

La variable independiente es la experiencia de las personas en trámites de gobierno, que se refiera a la cantidad de trámites o de horas dedicadas a la atención de trámites administrativos cuando el ciudadano se relaciona con el gobierno. Operacionalizamos esta variable utilizando la pregunta: “En este último mes (últimos 30 días), ¿cuántas veces realizó cada tarea y cuánto tiempo dedicó a cada tarea?”⁵ que se aplicó a los entrevistados en cuatro dimensiones: servicios de salud, obtención de beneficios, trámites para cuidados y trámites para cuestiones fiscales. Para cada uno de los rubros, la encuesta enlista un conjunto de actividades asociado con el rubro.⁶ Construimos el indicador mediante promedio simple, que se denominó *tiempo promedio de cargas administrativas* y mide las horas dedicadas a trámites y gestión burocrática.⁷ También, mantuvimos la medición de las horas dedicadas a trámites y gestión burocrática en cada una de las cuatro dimensiones observadas por la encuesta: tiempo dedicado a cuidados de la salud, acceso a beneficios de gobierno, trámites fiscales y cuidados de otras personas.

Variables de control

La relación entre la experiencia de cargas administrativas y cada variable dependiente tiene un conjunto distinto de variables de control. Es decir, cada variable

⁵ Aunque esta operacionalización se centra en costos de tiempo y no incluye otros posibles costos de cumplimiento, ni costos de aprendizaje o costos psicológicos que los ciudadanos puedan sufrir en sus interacciones con burocracias públicas, la consideramos un buen indicador de cargas administrativas. Existen tres argumentos para justificar esta limitación metodológica. Primero, es relativamente común en la literatura actual estudiar sólo uno o dos tipos de costos —en efecto, una mayoría de los estudios en este campo se ha enfocado solamente en costos psicológicos (Halling y Baekgaard, 2023: 186)—. Segundo, varios estudios han encontrado un alto nivel de correlación y traslape entre costos de cumplimiento, de aprendizaje y psicológicos (Herd *et al.*, 2023: 3; Moynihan *et al.*, 2015: 50; Baekgaard y Tankink, 2022: 18). Tercero, según Martin *et al.* (2024: 662), los costos de cumplimiento y de aprendizaje implican una inversión de tiempo, por lo cual tomar tiempo como indicador cubre una parte sustancial de ambos tipos de costos.

⁶ Por ejemplo, para el rubro salud se listan las siguientes actividades: encontrar un médico o especialista médico; programar citas o esperar citas en el hospital/consultorio médico; comunicarse con profesionales de la salud o compañías de seguros de salud; rellenar el papeleo de salud (por ejemplo, seguro de salud o formularios médicos); cualquier otra tarea administrativa relacionada con la salud (por ejemplo, papeleo, investigación, comunicaciones).

⁷ La variable *tiempo promedio de cargas administrativas* presentó un conjunto importante de datos atípicos que pueden influir en los resultados del estudio. Después de realizar pruebas de sensibilidad, concluimos que no hay diferencias significativas en los resultados con o sin datos atípicos, por lo que decidimos mantenerlos (véase el Apéndice A).

dependiente es causada por distintos factores que, a su vez, pueden generar endogeneidad en la estimación de los coeficientes de interés. La confianza en el gobierno, como ya se dijo, está influida por variables a nivel individual, institucional y social. A nivel individual, incorporamos como variables de control las características sociodemográficas relevantes que se capturaron mediante la encuesta, que son las siguientes: género (femenino = 1), minoría étnica (forma parte = 1), edad, nivel de educación y nivel de ingreso. Incluimos la variable de ideología política como *proxy* de las creencias de las personas sobre cómo debería organizarse la sociedad. Finalmente, incorporamos la variable de percepción de desempeño del gobierno, que es un predictor relevante de confianza en el gobierno —como se expuso antes (Vigoda y Yuval, 2003)—. Otros factores podrían ser relevantes como variables de control, por ejemplo, el desempeño objetivo del gobierno, la dinámica de la comunidad y la cultura de participación ciudadana (Ramesh, 2017; Murtin *et al.*, 2018). Sin embargo, dichas variables no fueron parte de la encuesta y representan más bien una limitación del presente estudio.

La percepción sobre el desempeño del gobierno no deja de ser una variable elusiva en la literatura. Varios artículos se refieren a la percepción del desempeño con una vinculación muy estrecha con factores relacionados, como confianza, satisfacción, efectividad de gobierno, transparencia, rendición de cuentas y desempeño objetivo (Bouckaert y Van de Walle, 2001; Andrews y Van de Walle, 2013; Porumbescu, 2017). Una forma alternativa de interpretar los determinantes de la percepción sobre el desempeño del gobierno es a través de los *ciudadanos críticos*, propuesta por Norris (1999) para describir —en su momento— una nueva generación de ciudadanos más comprometidos, pero más exigentes. Welzel y Dalton (2014) observan que los ciudadanos contemporáneos tienen expectativas cada vez mayores sobre el desempeño de los gobiernos. Ese conjunto de autores atribuye el incremento de las expectativas ciudadanas del gobierno al incremento en los niveles de escolaridad, el nivel de ingreso de las familias y la ideología política (Norris, 1999; Welzel y Dalton, 2014; Hooghe *et al.*, 2017). Otros factores son determinantes fundamentales, como las capacidades institucionales del gobierno, medidas de calidad en la entrega de servicios públicos, transparencia o el nivel de gobernanza y mecanismos de apertura a la participación ciudadana, pero estas variables no se corresponden con las características del levantamiento y no pudimos incorporarlas. Por lo tanto, para estudiar la relación entre cargas administrativas y la percepción de desempeño, utilizamos las siguientes variables de control: escolaridad, ingreso, ideología política, edad y género.

Especificación del modelo

Para someter a prueba la Hipótesis 1, empleamos el siguiente modelo estadístico:

$$\text{Confianza}_i = \alpha + \beta_1 \text{Cargas}_i + \beta_i X + \varepsilon_i \quad (1)$$

Donde *Confianza_i* se refiere a la confianza ciudadana en el gobierno, *Cargas_i* se refiere a las cargas administrativas promedio y están sucedidas de un conjunto de variables de control ($\beta_i X$), que son las siguientes: *Género_i* (femenino = 1); *Etnia_i* (pertenecer a un grupo indígena = 1); *Edad_i*; *Desempeño_i*, que es la percepción de desempeño del gobierno; *Educación_i*, que es el nivel de escolaridad; *Ingreso_i*, que mide el nivel de ingreso familiar, e *Ideología_i*, que mide el espectro de ideología política del individuo. Para evaluar el efecto de cargas administrativas en dominios específicos, se estimó el modelo 1a, que reemplaza la variable de cargas administrativas promedio por las cargas administrativas correspondientes a cada una de las cuatro dimensiones (salud, beneficios, impuestos y cuidados).

Para someter a prueba la Hipótesis 2, utilizamos el siguiente modelo estadístico:

$$\text{Desempeño}_i = \alpha + \beta_1 \text{Cargas}_i + \beta_i X + \varepsilon_i \quad (2)$$

Donde *Desempeño_i* se refiere a la percepción de desempeño del gobierno, *Cargas_i* se refiere a la experiencia de cargas administrativas y están sucedidas por un conjunto de variables de control bajo la misma nomenclatura que en la ecuación anterior. Al igual que en el modelo 1, se estimó un modelo alternativo (modelo 2a), que reemplaza la variable de cargas administrativas promedio por las cargas de cada una de las cuatro dimensiones ya mencionadas.

HALLAZGOS

En el cuadro 1, presentamos la estadística descriptiva de las variables que utilizamos en los modelos. El cuadro muestra que 53 por ciento de los participantes es mujer, que el promedio de edad de estos participantes es de 39 años y que sólo 7 por ciento de los respondientes se identifica a sí mismo como perteneciente a una etnia. Respecto a la confianza en el gobierno y la percepción de desempeño del gobierno, se observa que se ubican en 2.61 y 2.87, respectivamente; es decir, alrededor de la mitad de su rango en la escala Likert. Finalmente, se observa que los ciudadanos dedican más tiempo a los trámites relacionados con tareas fiscales (en promedio, 4.56 horas al mes), mientras que dedican menos tiempo a los trámites relacionados con el cuidado de la salud (en promedio, 3.94 horas al mes).

CUADRO 1. Estadística descriptiva

<i>Variable</i>	<i>n</i>	<i>Promedio</i>	<i>Desv. est.</i>	<i>Mín.</i>	<i>Máx.</i>
Confianza en gobierno	2021	2.61	1.08	0	5
Desempeño de gobierno	2034	2.87	1.14	1	5
Uso de tiempo en cuidado de la salud (en horas)	2034	3.94	10.85	0	215
Uso de tiempo para acceder a beneficios (en horas)	2034	4.24	10.84	0	141
Uso de tiempo para tareas fiscales (en horas)	2034	4.56	11.71	0	200
Uso de tiempo para tareas cuidados (en horas)	2034	4.03	10.22	0	230
Género	2030	0.53	0.49	0	1
Etnia	1988	0.07	0.26	0	1
Edad	2034	39.32	13.08	18	81
Educación	2034	3.51	0.78	0	5
Ingreso	—	—	—	—	—
Ideología política	1844	5.30	2.54	0	10

Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro 2 presentamos los resultados del modelo 1, que indican que las cargas administrativas no tienen un efecto sobre la confianza en el gobierno. El coeficiente, con un valor de 0.0014 no es estadísticamente significativo y, evidentemente, no tiene una magnitud sustantiva. El modelo 2a, que desagrega las cargas administrativas en cuatro dimensiones, muestra los mismos resultados que en el modelo 2. Habíamos hipotetizado que las cargas administrativas tendrían un efecto negativo sobre la confianza en el gobierno. Sin embargo, los resultados muestran que no existe un efecto directo relevante.

En el cuadro 3 presentamos los resultados del modelo 2, que indican que las cargas administrativas no tienen un efecto sobre la percepción de desempeño del gobierno. El coeficiente, con un valor de -0.004 y un error estándar de 0.0003, no es estadísticamente significativo ni tiene una magnitud sustantiva. El modelo 2a muestra los resultados de esta relación, desagregando las cargas administrativas para cuatro dimensiones, que muestran los mismos resultados que en el modelo 2. Nuestra formulación inicial fue que las cargas administrativas tendrían un efecto negativo sobre la percepción ciudadana sobre el desempeño del gobierno. Sin embargo, los resultados muestran que no existe una relación entre estas dos variables.

CUADRO 2. Resultados del modelo 1

	<i>Confianza en el gobierno</i>	
	<i>Modelo 1</i>	<i>Modelo 1a</i>
Cargas (Promedio)	0.0014 (0.0020)	
Cargas (Salud)		-0.0024 (0.0021)
Cargas (Beneficios)		0.0021 (0.0017)
Cargas (Impuestos)		0.0004 (0.0016)
Cargas (Cuidados)		0.0015 (0.0022)
Género	-0.1168*** (0.0354)	-0.1171*** (0.0355)
Etnia	0.2109*** (0.0649)	0.2122*** (0.0649)
Edad	0.0030** (0.0014)	0.0029** (0.0013)
Educación	0.0228 (0.0248)	0.0272 (0.0249)
Ingreso	0.0109 (0.0067)	0.0111 (0.0068)
Desempeño	0.6919*** (0.0157)	0.6924*** (0.0157)
Ideología política	-0.0147** (0.0069)	-0.0143** (0.0069)
R ²	0.56	0.56
F	277.0	201.5
Obs.	1746	1746

Fuente: Elaboración propia. Nota: Errores estándar entre paréntesis. *** $p < 0.01$; ** $p < 0.05$; * $p < 0.10$.

En suma, los resultados no sostienen nuestras hipótesis iniciales. En su lugar, los resultados indican que no existe una relación estadísticamente significativa, ni una magnitud de la relación sustantiva. Estos resultados se sostienen en algunas pruebas de robustez, por ejemplo, en los modelos 1a y 2a, que desagregan las cargas administrativas en cuatro dimensiones de trámites administrativos o con distintos tratamientos de datos atípicos en la variable de interés (véase el Apéndice A).

CUADRO 3. Resultados del modelo 2

	<i>Percepción de desempeño</i>	
	<i>Modelo 2</i>	<i>Modelo 2a</i>
Cargas (Promedio)	-0.0040 (0.0003)	
Cargas (Salud)		(0.0022) (0.0033)
Cargas (Beneficios)		-0.0017 (0.0027)
Cargas (Impuestos)		-0.0041 (0.0025)
Cargas (Cuidados)		-0.0004 (0.0035)
Educación	-0.1465 (0.0372)	-0.1425 (0.0373)
Ingreso	-0.00119 (0.0102)	-0.0112 (0.0103)
Ideología	-0.0849 (0.0103)	-0.0850 (0.0103)
Edad	-0.0125 (0.0020)	-0.0123 (0.0020)
Género	-0.2607 (0.0532)	-0.2652 (0.0533)
R ²	0.08	0.08
F	24.74	16.79
Obs.	1 785	1 785

Fuente: Elaboración propia. *Nota:* Errores estándar entre paréntesis. *** $p < 0.01$; ** $p < 0.05$; * $p < 0.10$.

Es importante ponderar los resultados a la luz de dos limitaciones empíricas importantes. Primero, en lo tocante a la recolección de datos, reconocemos que la encuesta en línea no es una encuesta representativa a nivel nacional, lo que compromete la validez externa (representatividad a nivel nacional) de los resultados. Además, la estrategia de levantamiento mediante encuesta en línea abre la puerta a un potencial sesgo de selección, pues el acceso a medios digitales supone una diferenciación sistemática, comparado con la población nacional. Segundo, respecto al análisis estadístico, aunque los resultados empíricos muestran hallazgos relevantes, reconocemos sus limitaciones en cuanto a su robustez estadística, pues, como se indica en el Apéndice, estos modelos no cumplen los supuestos de

normalidad ni de homocedasticidad. Incluso, las limitaciones del modelo respecto a la homocedasticidad, que genera errores estándar más grandes de lo que deberían ser, podría ser una explicación adicional sobre los resultados que no muestran un efecto estadísticamente significativo. En suma, estas limitaciones y las características propias del caso estudiado invitan a que futuros estudios profundicen con más evidencia empírica sobre la experiencia ciudadana de cargas administrativas en otros contextos, como pueden ser gobiernos de diferentes corrientes ideológicas en lo político o en lo administrativo o en el mismo caso de México, pero para otros sexenios.

CONCLUSIÓN

¿La experiencia de las personas con las cargas administrativas afecta su percepción general del desempeño del gobierno y su confianza en él? Las cargas administrativas o los costos que las personas experimentan en sus interacciones con las burocracias públicas (Halling y Baekgaard, 2023) complican el acceso real de las personas a los servicios y beneficios a los que tienen derecho formalmente (Herd y Moynihan, 2018). Además, estudios previos indican que sus consecuencias también se extienden a las actitudes de las personas hacia el gobierno. Como ciudadanos aprendemos de las experiencias directas con el gobierno lo que podríamos esperar de él en términos de prestación de servicios confiables, igualdad de trato y protección de derechos (Moynihan y Soss, 2014; Bell *et al.*, 2024). Pusimos a prueba esta suposición en el contexto mexicano utilizando datos de una encuesta original sobre la experiencia de las personas con las cargas administrativas. Sin embargo, contrariamente a nuestras hipótesis, no encontramos ninguna relación estadísticamente significativa entre la experiencia de las cargas administrativas y la confianza de las personas en el gobierno o su percepción del desempeño del gobierno.

¿Cómo dar sentido a nuestros hallazgos? ¿Por qué, a diferencia de estudios anteriores, no encontramos que las experiencias burocráticas negativas afectan la confianza de las personas en el gobierno y las percepciones de su desempeño? Ofrecemos dos posibles explicaciones: una metodológica y otra contingente al contexto específico de nuestro estudio. En lo que respecta a lo primero, debemos reconocer que la medición de la carga administrativa de nuestra encuesta se centra en los costos de tiempo, es decir, la cantidad de tiempo dedicado a las tareas administrativas. Siguiendo la operacionalización de las cargas administrativas bien establecida de Moynihan y sus colegas (2015), esto coincide con un costo específico de cumplimiento, sin tener en cuenta los costos psicológicos y de

aprendizaje de las personas en las interacciones burocráticas. Los estudios han demostrado que estos diferentes tipos de costos suelen estar muy correlacionados (véase discusión en el apartado metodológico), lo que significa que es muy probable que la presencia de costos de cumplimiento también indique la presencia de costos psicológicos y de aprendizaje. Sin embargo, en sentido estricto, una medición más específica de todos los costos conduciría a resultados más precisos que podrían alterar los hallazgos presentados aquí.⁸ Asimismo, reconocemos que el estudio empírico encuentra dos limitaciones adicionales en la técnica de levantamiento de información y en la robustez de la modelación estadística, que restringen, en cierta medida, la validez externa e interna, respectivamente.

Sin embargo, tomar en cuenta el contexto mexicano de nuestro estudio sugiere una explicación diferente para nuestros hallazgos. Aunque los estudios sobre las cargas administrativas se han realizado principalmente en el Norte Global, un número creciente de estudios en América Latina y otras regiones del Sur Global indican que las cargas son más generalizadas en el contexto de instituciones débiles y que sus consecuencias son más graves para el acceso de las personas a servicios públicos ya irregulares y precarias (Auyero, 2011; Heinrich, 2016; Chudnovsky y Peeters, 2021). Las capacidades limitadas del Estado, la desigualdad social y la marginación, así como las formas generalizadas de corrupción y clientelismo a nivel de calle son sólo algunos de los factores adicionales que complican la implementación de políticas públicas y, en consecuencia, el acceso real de las personas a servicios, derechos y beneficios (Peeters y Campos, 2022; Nieto Morales *et al.*, 2024; Peeters *et al.*, 2024). El supuesto básico que subyace en estudios previos sobre la relación entre la experiencia de las cargas administrativas y la confianza y satisfacción de los ciudadanos con el gobierno es que las experiencias negativas retroalimentan los juicios de las personas sobre lo que podrían esperar del gobierno (Moynihan y Soss, 2014; Bell *et al.*, 2024) y sobre su lugar en la sociedad y su estatus ciudadano (Soss y Schram, 2007; Barnes y Hope, 2017).

La experiencia de la carga administrativa es una forma de aprendizaje político (Soss, 1999). Sin embargo, la forma en que estos mecanismos de aprendizaje y

⁸ Además, la base de datos de encuestas ya viene promediada en la variable “percepción de desempeño”, lo que significa que no podemos realizar análisis separados para las tres dimensiones que componen esta variable (es decir, facilitar la vida cotidiana de los ciudadanos, tratar a los ciudadanos por igual, y eliminar las dificultades y cargas en las interacciones entre los ciudadanos y el gobierno). Los análisis separados podrían proporcionar información más detallada sobre la relación entre la experiencia de las cargas y su efecto en las dimensiones de la percepción de desempeño del gobierno.

retroalimentación se desarrollan en la práctica depende, de acuerdo con el modelo de expectativa-información de satisfacción ciudadana (James, 2009; Poister y Thomas, 2011; Morgeson, 2013), de las expectativas previas de las personas respecto a las interacciones con el gobierno. Esto también significa que las experiencias burocráticas negativas en forma de cargas administrativas podrían simplemente confirmar, en lugar de alterar, las actitudes y expectativas de la gente hacia el gobierno. En otras palabras: si las cargas administrativas son un elemento socialmente normalizado de las interacciones burocráticas, no deberíamos esperar que tengan un efecto en la confianza de las personas en el gobierno y sus percepciones del desempeño del gobierno.

Nuestro estudio hace dos contribuciones. En primer lugar, es uno de los primeros estudios sobre cargas administrativas en español y, hasta donde sabemos, el primero en presentar datos cuantitativos de México sobre la experiencia de las personas con las cargas administrativas y sus percepciones sobre el desempeño del gobierno (Chudnovsky y Peeters, 2019; Peeters y Nieto, 2020). Esperamos que se realicen más estudios, ya que la experiencia de las cargas administrativas es de profunda importancia para comprender el acceso real de las personas a los servicios y beneficios públicos y, en términos más generales, la brecha entre lo que prometen las leyes y las políticas públicas y su implementación a nivel de la calle. En segundo lugar, nuestro estudio contribuye más específicamente al estudio de las cargas administrativas al sugerir que los mecanismos causales identificados en estudios anteriores del Norte Global probablemente se desarrollen de manera diferente en otros lugares. Nuestro argumento de que la normalización de las cargas administrativas en las interacciones ciudadano-Estado en el contexto mexicano podría explicar por qué las experiencias burocráticas negativas no afectan las percepciones de las personas sobre el gobierno, destaca la importancia de tomar en cuenta los factores contextuales. De este modo, respondemos a los llamados a descolonizar el estudio de la administración pública (Eiró y Lotta, 2023) e incluir factores contextuales como la desigualdad social, la capacidad estatal, la corrupción y la politización burocrática en los análisis de las dinámicas Estado-ciudadano. Más específicamente, los hallazgos presentados en este artículo brindan una mejor comprensión de cómo se reproduce la baja confianza en el gobierno. Además, indican que la reducción de las cargas administrativas como parte de la implementación de políticas públicas es una herramienta potencialmente importante para mejorar la efectividad de las políticas públicas, fortalecer la confianza en el gobierno y reducir las desigualdades en el acceso de las personas a los servicios públicos. 

REFERENCIAS

- Ali, S.A.M. y S.W. Altaf (2021), “Citizen Trust, Administrative Capacity and Administrative Burden in Pakistan’s Immunization Program”, *Journal of Behavioral Public Administration*, 4(1), pp. 1-17.
- Andersen, S.C. y M. Hjortskov (2016), “Cognitive Biases in Performance Evaluations”, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(4), pp. 647-662.
- Andrews, R. y S. Van de Walle (2013), “New Public Management and Citizens’ Perceptions of Local Service Efficiency, Responsiveness, Equity and Effectiveness”, *Public Management Review*, 15(5), pp. 762-783.
- Auyero, J. (2011), “Patients of the State: An Ethnographic Account of Poor People’s Waiting Time”, *Latin American Research Review*, 46(1), pp. 5-29.
- Baekgaard, M. y J.K. Madsen (2023), “Anticipated Administrative Burdens: How Proximity to Upcoming Compulsory Meetings Affect Welfare Recipients’ Experiences of Administrative Burden”, *Public Administration*, 102(2), pp. 425-443, doi: <https://doi.org/10.1111/padm.12928>.
- Baekgaard, M. y S. Serritzlew (2016), “Interpreting Performance Information: Motivated Reasoning or Unbiased Comprehension”, *Public Administration Review*, 76(1), pp. 73-82.
- Baekgaard, M. y T. Tankink (2022), “Administrative Burden: Untangling a Bowl of Conceptual Spaghetti”, *Perspectives on Public Management and Governance*, 5(1), pp. 16-21.
- Barnes, C. Y. y E.C. Hope (2017), “Means-tested Public Assistance Programs and Adolescent Political Socialization”, *Journal of Youth and Adolescence*, 46(7), pp. 1611-1621.
- Béland, D., A.L. Campbell y R.K. Weaver (2022), *Policy Feedback: How Policies Shape Politics: Elements in Public Policy*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Bell, E., J.E. Wright y J. Oh (2024), “Does Administrative Burden Create Racialized Policy Feedback? How Losing Access to Public Benefits Impacts Beliefs about Government”, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 34(3), pp. 432-447.
- Berg, M. y T. Johansson (2020), “Building Institutional Trust through Service Experiences – Private Versus Public Provision Matter”, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(2), pp. 290-306.
- Bhuiyan, S.A. y H.M. Baniamin (2023), “Who Puts the Thorn in the Citizen’s Flesh? Sources Underlying Administrative Burden in a Developing Country”, *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 45(4), doi: 10.1080/23276665.2023.2183873.
- Bouckaert, G. y S. Van de Walle (2001), “Government Performance and Trust in Government”, presentado en la Annual Conference of the European Group on Public Administration, Vaasa, Finlandia, pp. 19-42.

- Brinks, D.M., S. Levitsky y M.V. Murillo (eds.) (2020), *The Politics of Institutional Weakness in Latin America*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Brodkin, E.Z. (2012), "Reflections on Street-Level Bureaucracy: Past, Present, and Future", *Public Administration Review*, 72(6), pp. 940-949.
- Brodkin, E.Z. y E.Z. Majmundar (2010), "Administrative Exclusion: Organizations and the Hidden Costs of Welfare Claiming", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 20(4), pp. 827-848.
- Bruch, S.K., M. Marx-Freere y J. Soss (2010), "From Policy to Polity: Democracy, Paternalism, and the Incorporation of Disadvantaged Citizens", *American Sociological Review*, 75(2), pp. 205-226.
- Chakrabarty, D. (2000), *Provincializing Europe: Postcolonial Thought and Historical Difference*, Princeton, Princeton University Press.
- Christensen, J., L. Aarøe, M. Baekgaard, P. Herd y D.P. Moynihan (2020), "Human Capital and Administrative Burden: The Role of Cognitive Resources in Citizen-state Interactions", *Public Administration Review*, 80(1), pp. 127-136.
- Christensen, T. y P. Lægrend (2005), "Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography", *Public Performance & Management Review*, 28(4), pp. 487-511.
- Chudnovsky, M. y R. Peeters (2019), "Más allá de la focalización de la política pública: incidencia de factores extraorganizacionales en la falta de cobertura de ciudadanos elegibles en la asignación universal por hijo en Argentina", *Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 17, pp. 5-37.
- Chudnovsky, M. y R. Peeters (2021), "The Unequal Distribution of Administrative Burden: A Framework and an Illustrative Case Study for Understanding Variation in People's Experience of Burdens", *Social Policy and Administration*, 55(4), pp. 527-542.
- Chudnovsky, M. y R. Peeters (2022), "A Cascade of Exclusion: Administrative Burdens and Access to Citizenship in the Case of Argentina's National Identity Document", *International Review of Administrative Sciences*, 88(4), pp. 1068-1085.
- Citrin, J. y L. Stoker (2018), "Political Trust in a Cynical Age", *Annual Review of Political Science*, 21(1), pp. 49-70.
- Eiró, F. y G. Lotta (2023), "On the Frontline of Global Inequalities: A Decolonial Approach to the Study of Street-Level Bureaucracies", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 34(1), pp. 67-79.
- González Chávez, M.A., M.E. Jiménez Sánchez, D.F. López Naranjo, A. Luna Cancino, R. Peeters y C. Rentería (2025), "Ideología política y cargas administrativas en México", *Foro Internacional*, LXV(2), pp. 257-300.
- Halling, A. y M. Baekgaard (2023), "Administrative Burden in Citizen-State Interactions:

- A Systematic Literature Review”, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 34(2), pp. 180-195.
- Halling, A., P. Herd y D.P. Moynihan (2023), “How Difficult Should It Be? Evidence of Burden Tolerance from a Nationally Representative Survey”, *Public Management Review*, 25(11), pp. 2053-2072.
- Heinrich, C.J. (2016), “The Bite of Administrative Burden: A Theoretical and Empirical Investigation”, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(3), pp. 403-420.
- Heinrich, C.J. (2018), “Presidential Address: ‘A Thousand Petty Fortresses’: Administrative Burden in U.S. Immigration Policies and Its Consequences”, *Journal of Policy Analysis and Management*, 37(2), pp. 211-239.
- Herd, P. y D.P. Moynihan (2018), *Administrative Burden: Policymaking by Other Means*, Nueva York, Russell Sage Foundation.
- Herd, P., H. Hoynes, J. Michener y D. Moynihan (2023), “Introduction: Administrative Burden as a Mechanism of Inequality in Policy Implementation”, *RSF: The Russell Sage Foundation Journal of the Social Sciences*, 9(5), pp. 1-30.
- Hooghe, M., S. Marien y J. Oser (2017), “Great Expectations: The Effect of Democratic Ideals on Political Trust in European Democracies”, *Contemporary Politics*, 23(2), pp. 214-230.
- James, O. (2009), “Evaluating the Expectations Disconfirmation and Expectations Anchoring Approaches to Citizen Satisfaction with Local Public Services”, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(1), pp. 107-123.
- Kelly, J.M. y D. Swindell (2002), “A Multiple-Indicator Approach to Municipal Service Evaluation: Correlating Performance Measurement and Citizen Satisfaction across Jurisdictions”, *Public Administration Review*, 62(5), pp. 610-621.
- Kim, S.-E. (2005), “The Role of Trust in the Modern Administrative State: An Integrative Model”, *Administration & Society*, 37(5), pp. 611-635.
- Koster, M. (2019), “Betrayal in the City: The State as a Treacherous Partner”, *City & Society*, 31(3), pp. 436-440.
- Kumlin, S. (2004), *The Personal and the Political: How Personal Welfare State Experiences Affect Political Trust and Ideology*, Nueva York, Palgrave Macmillan.
- Martin, L., L. Delaney y O. Doyle (2024), “Everyday Administrative Burdens and Inequality”, *Public Administration Review*, 84(4), pp. 660-673.
- Masood, A. y M.A. Nisar (2021), “Administrative Capital and Citizens’ Responses to Administrative Burden”, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(1), pp. 56-72.
- Masood, A. y M.A. Nisar (2020), “Crushed between Two Stones: Competing Institutional Logics in the Implementation of Maternity Leave Policies in Pakistan”, *Gender, Work & Organization*, 27(6), pp. 1103-1126.

- Mettler, S. (2002), "Bringing the State Back in to Civic Engagement: Policy Feedback Effects of the GI Bill for World War II Veterans", *American Political Science Review*, 96(2), pp. 351-365.
- Mettler, S. y J. Soss (2004), "The Consequences of Public Policy for Democratic Citizenship: Bridging Policy Studies and Mass Politics", *Perspectives on Politics*, 2(1), pp. 55-73.
- Morgeson, F.V. (2013), "Expectations, Disconfirmation, and Citizen Satisfaction with the US Federal Government: Testing and Expanding the Model", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 23(2), pp. 289-305.
- Moynihan, D., J. Gerzina y P. Herd (2022), "Kafka's Bureaucracy: Immigration Administrative Burdens in the Trump Era", *Perspectives on Public Management and Governance*, 5(1), pp. 22-35.
- Moynihan, D.P. y J. Soss (2014), "Policy Feedback and the Politics of Administration", *Public Administration Review*, 74(3), pp. 320-332.
- Moynihan, D.P., P. Herd y H. Harvey (2015), "Administrative Burden: Learning, Psychological, and Compliance Costs in Citizen-state Interactions", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(1), pp. 43-69.
- Murtin, F., L. Fleischer y V. Siegerink (2018), "Trust and Its Determinants: Evidence from the Trustlab Experiment", OECD Statistics Working Papers, 2018/02, París, OECD Publishing.
- Nieto Morales, F. (2020), "La experiencia burocrática del mexicano: Hacia una anatomía del trámite inútil", en R. Peeters y F. Nieto Morales (eds.) (2020), *La máquina de la desigualdad: Una exploración de los costos y las causas de las burocracias de baja confianza*, Ciudad de México, CIDE/Colmex.
- Nieto-Morales, F., R. Peeters y G. Lotta (2024), "Burdens, Bribes, and Bureaucrats: The Political Economy of Petty Corruption and Administrative Burdens", *Journal of Public Administration Research and Theory*, DOI: <https://doi.org/10.1093/jopart/muae010>.
- Nisar, M. A. (2018a), "Children of a Lesser God: Administrative Burden and Social Equity in Citizen-state Interactions", *Journal of Public Administration Research and Theory*, 28(1), 104-119.
- Nisar, M. A. (2018b), "Overcoming Resistance to Resistance in Public Administration: Resistance Strategies of Marginalized Publics in Citizen-state Interactions", *Public Administration and Development*, 38(1), pp. 15-25.
- Norris, P. (ed.) (1999), *Critical Citizens: Global Support for Democratic Government*, Oxford, Oxford University Press.
- OCDE (2017), *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*, París, OECD Publishing.

- Osborne, S.P. (2010), “Delivering Public Services: Time for a New Theory?” *Public Management Review*, 12(1), pp. 1-10.
- Peake, G. y M. Forsyth (2022), “Street-level Bureaucrats in a Relational State: The Case of Bougainville”, *Public Administration and Development*, 42(1), pp. 12-21.
- Peeters R. y S.A. Campos (2021), “Taking the Bite out of Administrative Burdens: How Beneficiaries of a Mexican Social Program Ease Administrative Burdens in Street-level Interactions”, *Governance*, 34(4), pp. 1001-1018.
- Peeters, R. y F. Nieto Morales (eds.) (2020), *La máquina de la desigualdad: Una exploración de los costos y las causas de las burocracias de baja confianza*, Ciudad de México, CIDE/ Colmex.
- Peeters, R. y S.A. Campos (2022), “Street-level Bureaucracy in Weak State Institutions: A Systematic Review of the Literature”, *International Review of Administrative Sciences*, 89(4), pp. 977-995.
- Peeters, R., G. Lotta y F. Nieto-Morales (2024), *Street-Level Bureaucracy in Weak State Institutions*, Bristol, Policy Press.
- Peeters, R. y M.I. Dussauge Laguna (2021), “Acting out or Playing Along: A Typology of Citizens’ Low Trust Responses to Public Organizations”, *Governance*, 34(4), pp. 965-981.
- Peeters, R., H. Trujillo Jiménez, E. Connor, P. Ogarrio Rojas, M. González Galindo y D. Morales Tenorio (2018), “Low-trust Bureaucracy: Understanding the Mexican Bureaucratic Experience”, *Public Administration & Development*, 38(2), pp. 65-74.
- Perelmiter, L. (2022), “‘Fairness’ in an Unequal Society: Welfare Workers, Labor Inspectors and the Embedded Moralities of Street-Level Bureaucracy in Argentina”, *Public Administration and Development*, 42(1), pp. 85-94.
- Persson, A., B. Rothstein y J. Teorell (2013), “Why Anticorruption Reforms Fail—systemic Corruption as a Collective Action Problem”, *Governance*, 26(3), pp. 449-471.
- Pierson, P. (1993), “When Effect Becomes Cause: Policy feedback and Political Change”, *World Politics*, 45(4), pp. 595-628.
- Poister, T.H. y J.C. Thomas (2011), “The Effect of Expectations and Expectancy Confirmation/Disconfirmation on Motorists’ Satisfaction with State Highways”, *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(4), pp. 601-617.
- Porumbescu, G.A. (2017), “Does Transparency Improve Citizens’ Perceptions of Government Performance? Evidence from Seoul, South Korea”, *Administration & Society*, 49(3), pp. 443-468.
- Ramesh, R. (2017), “Does Trust Matter? An Inquiry on Citizens’ Trust in Public Institutions of Sri Lanka”, *Millennial Asia*, 8(2), pp. 123-145.
- Rothstein, B. (2011), *The Quality of Government: Corruption, Social Trust, and Inequality in International Perspective*, Chicago, University of Chicago Press.

- Rothstein, B.O. y J.A. Teorell (2008), "What is Quality of Government? A Theory of Impartial Government Institutions", *Governance*, 21(2), pp. 165-190.
- Soss, J. (1999), "Lessons of Welfare: Policy Design, Political Learning, and Political Action", *American Political Science Review*, 93(2), pp. 363-380.
- Soss, J. y S.F. Schram (2007), "A Public Transformed? Welfare Reform as Policy Feedback", *American Political Science Review*, 101(1), pp. 111-127.
- Van Ryzin, G.G. (2007), "Pieces of a Puzzle: Linking Government Performance, Citizen Satisfaction, and Trust", *Public Performance & Management Review*, 30(4), pp. 521-535.
- Vigoda, E. y F. Yuval (2003), "Managerial Quality, Administrative Performance and Trust in Governance: Can We Point to Causality?", *Australian Journal of Public Administration*, 62(3), pp. 12-25.
- Welzel, C. y R.J. Dalton (2014), "From Allegiant to Assertive Citizens", en R.J. Dalton y C. Welzel (eds.), *The Civic Culture Transformed: From Allegiant to Assertive Citizens*, Cambridge, Cambridge University Press, pp. 282-306.

APÉNDICE

A. Análisis de valores atípicos

Realizamos un análisis y tratamiento de datos atípicos; para ello usamos tres métodos para el análisis y tratamiento de datos atípicos:⁹ el apalancamiento o *leverage*, el SDR o desviación estándar residual y las distancias de Cook. El cuadro A.1 muestra que los modelos donde se identificaron —y se excluyeron— valores atípicos con las distintas técnicas de identificación muestran ligeros cambios en las estimaciones de los coeficientes de las variables de control, pero no tienen cambios sustanciales en las variables independientes de interés. Por lo tanto, optamos por presentar en el texto principal los resultados sin tratamiento de datos atípicos.

CUADRO A.1. Comparación de modelos con y sin datos atípicos

	<i>Variable dependiente</i>			
	<i>Confianza en el gobierno</i>			
	<i>Modelo simple</i>	<i>Modelo leverage</i>	<i>Modelo SDR</i>	<i>Modelo distancias Cook</i>
	(1)	(2)	(3)	(4)
Cargas salud	-0.003 (0.002)	-0.008 (0.006)	-0.003 (0.002)	-0.002 (0.003)
Cargas beneficios	0.002 (0.002)	0.007* (0.004)	0.002 (0.002)	0.003 (0.002)
Cargas cuidados	0.002 (0.002)	0.0003 (0.005)	0.002 (0.002)	0.001 (0.003)
Cargas impuestos	0.001 (0.002)	0.001 (0.003)	0.001 (0.002)	-0.0003 (0.002)
Edad	0.003** (0.001)	0.003** (0.001)	0.003** (0.001)	0.003** (0.001)
Género	-0.139*** (0.034)	-0.133*** (0.035)	-0.131*** (0.033)	-0.133*** (0.031)

⁹ Para una revisión detallada de estas técnicas, véase H. Aguinis, R.K. Gottfredson y H. Joo (2013), “Best-Practice Recommendations for Defining, Identifying, and Handling Outliers”, *Organizational Research Methods*, 16(2), pp. 270-301.

CUADRO A.1. Comparación de modelos con y sin datos atípicos (continuación)

<i>Variable dependiente</i>				
<i>Confianza en el gobierno</i>				
	<i>Modelo simple</i>	<i>Modelo leverage</i>	<i>Modelo SDR</i>	<i>Modelo distancias Cook</i>
	(1)	(2)	(3)	(4)
Minoría étnica	0.185*** (0.063)	0.221*** (0.073)	0.162*** (0.062)	0.220*** (0.065)
Desempeño de gobierno	0.688*** (0.015)	0.683*** (0.015)	0.690*** (0.014)	0.713*** (0.014)
Constante	0.576*** (0.077)	0.570*** (0.082)	0.564*** (0.075)	0.506*** (0.073)
Observaciones	2015	1884	2004	1924
R ²	0.541	0.534	0.555	0.600
R ² ajustada	0.539	0.532	0.553	0.599
Error estándar residual	0.739 (df = 2006)	0.736 (df = 1875)	0.720 (df = 1995)	0.675 (df = 1915)
Estadístico F	295.563*** (df = 8; 2006)	268.795*** (df = 8; 1875)	310.776*** (df = 8; 1995)	359.520*** (df = 8; 1915)

Fuente: Elaboración propia. * $p < 0.1$; ** $p < 0.05$; *** $p < 0.01$.

B. VERIFICACIÓN DE SUPUESTOS

B.1 Modelo 1

Para el modelo de confianza y cargas administrativas este no cumple los supuestos de normalidad ni homocedasticidad, por lo que los resultados deben interpretarse con cautela.

CUADRO B.1.1. Comparación de modelos

	<i>Normalidad</i> <i>(Shapiro-Wilk)</i>	<i>Homocedasticidad</i> <i>(Breusch-Pagan)</i>	<i>Independencia</i> <i>(Durbin-Watson)</i>
Datos	resid (model_trust_prom)	model_trust_prom	model_trust_prom
Estadístico	W = 0.99743	BP = 71.6, df = 5	DW = 2.0001
p-value	0.003015	4.759e-14	0.5017

Fuente: Elaboración propia. Hipótesis alternativa: La autocorrelación real es mayor a 0.

CUADRO B.1.2. Prueba de multicolinealidad

<i>Variable</i>	<i>VIF</i>
Promedio de cargas	1.013747
Edad	1.044109
Género	1.029927
Minoría étnica	1.019019
Desempeño del gobierno	1.039120

Fuente: Elaboración propia.

B.2 Modelo 2

Para el modelo de desempeño y cargas administrativas, este no cumple los supuestos de normalidad ni homocedasticidad, por lo que los resultados deben interpretarse con cautela.

CUADRO B.2.1. Comparación de modelos

	<i>Normalidad</i> <i>(Shapiro-Wilk)</i>	<i>Homocedasticidad</i> <i>(Breusch-Pagan)</i>	<i>Independencia</i> <i>(Durbin-Watson)</i>
Datos	resid (model_trust_prom)	Model performance prom	Model performance prom
Estadístico	W = 0.9942	BP = 10.205, df = 5	DW = 2.0263
p-value	7.535e07	0.06963	0.7189

Fuente: Elaboración propia. Hipótesis alternativa: La autocorrelación real es mayor a 0.

CUADRO B.1.2. Prueba de multicolinealidad

<i>Variable</i>	<i>VIF</i>
Promedio de cargas	1.012777
Edad	1.029995
Género	1.039488
Minoría étnica	1.025099
Desempeño del gobierno	1.040572

Fuente: Elaboración propia.

Fernando M. Galicia Hernández es economista y administrador público, con amplia experiencia en el diseño e implementación de políticas públicas orientadas a la promoción y protección de los derechos humanos. Es maestro en Administración y Políticas Públicas por el CIDE, especialista en Desarrollo Social por la UNAM, y licenciado en Economía por la misma institución.

Christopher Gómez Álvarez es egresado de la maestría en Administración y Políticas Públicas del Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Especialista en Análisis Político por la Universidad Nacional Autónoma de México y licenciado en Relaciones Internacionales por la misma casa de estudios.

Irving Heredia Sánchez es profesional en políticas públicas y análisis económico, con experiencia en el diseño e implementación de estrategias para la mejora de la gestión pública. Es maestro en Administración y Políticas Públicas por el CIDE y licenciado en Economía por la UNAM.

Bryan Rojas Lita es psicólogo y administrador público, con experiencia en el análisis organizacional y en la evaluación de programas públicos. Es maestro en Administración y Políticas Públicas por el CIDE y licenciado en Psicología por la UNAM.

Rik Peeters es profesor-investigador titular en administración pública en el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Es doctor en Administración Pública (2013) por la Universidad de Tilburgo, Países Bajos. Sus líneas de investigación incluyen cargas administrativas, burocracias de nivel de calle y gobierno digital. Más específicamente, su interés es estudiar los efectos distributivos de los problemas en el acceso real de ciudadanos a servicios públicos en contextos de desigualdad social y de instituciones débiles del Estado.

César Rentería es profesor-investigador en la División de Administración Pública del CIDE, donde investiga sobre tecnologías de información en organizaciones, capacidades de información, inteligencia artificial e innovación pública. Es doctor en Administración y Políticas Públicas por la Universidad Estatal de Nueva York.