



EL 15 Y 16 DE MAYO TUVIERON LUGAR LAS ELECCIONES DE CONSTITUYENTES, GOBERNADOR REGIONAL, ALCALDES Y CONCEJALES.

Rendimiento electoral y vinculación con los ciudadanos

Carlos Haefner y Alejandro Robles
Académicos del Instituto de Gestión e Industria,
Universidad Austral de Chile.

En este artículo, los académicos del Instituto de Gestión e Industria de la Universidad Austral de Chile, realizan un análisis de lo ocurrido durante las elecciones que tuvieron lugar en mayo y explican algunos factores que originaron la derrota de alcaldes que postularon a la reelección.

Las municipalidades tienen como principal función estratégica ser un sistema de administración de servicios orientados hacia la ciudadanía. Por lo cual, lograr acciones generadoras de valor público para alcanzar un verdadero desarrollo local les exige un proceso de mejoramiento continuo de su gestión con la finalidad inexcusable de entregar servicios de calidad a la ciudadanía. Vale decir, un estilo de gestión enfocado en la consecución de resultados para lo cual deben resolver problemas de eficiencia y eficacia organizacional, y hacerse cargo de la demanda y satisfacción diferenciada de los ciudadanos en los territorios.

El planteamiento de la eficiencia se alcanza de forma más óptima en la medida que el decisor de políticas públicas locales está más cerca de los problemas que tienen las comunidades lo que no siempre se expresa empíricamente.

Consensuar respecto de que es una "buena gestión municipal" no es tarea fácil, dado que depende de muchos factores que deben ser evaluados en forma sistemática y comparada. Para lo cual es preciso contar con instrumentos adecuadamente calibrados que permi-

tan realizar un análisis en tal sentido.

Desde hace algunos años, la Subdere viene realizando el Diagnóstico Nacional de la Calidad Municipal - el último realizado el 2020-, en el cual las municipalidades efectúan una autoevaluación de su gestión. La aplicación de este instrumento se transforma en un mecanismo para focalizar y/o reorientar la política pública de fortalecimiento de la gestión municipal y de los servicios que ofrecen a la ciuda-

anía. En dicho instrumento se miden factores de la gestión global y de la gestión de servicios.

En lo que respecta a la gestión global se miden 14 ámbitos de gestión de los cuales nos ha parecido interesante analizar en esta oportunidad las mediciones que dicen relación con el ámbito de "Gestión de usuarias y usuarios". Este ámbito muestra el conocimiento de la municipalidad acerca de los requerimientos y expectativas actuales y potenciales de sus usuarios y

usuarias, cómo se establecen las relaciones con ellos y si el municipio evalúa la satisfacción por los servicios recibidos para abordar nuevas oportunidades de desarrollo.

Es interesante destacar que al analizar los resultados electorales en la Provincia de Llanquihue con las métricas señaladas en el estudio de referencia, se relativiza el resultado alcanzado -o por lo menos hay que incluir otras variables- para explicar el éxito o el fracaso electoral observado en dichas comunas

En la reciente elección, los alcaldes en ejercicio de las comunas de Frutillar, Maullín y Puerto Varas no fueron reelegidos. Se observa que el logro del indicador de la gestión municipal de Puerto Varas de vinculación con sus usuarios(as) no alcanzaba el 20% en los últimos tres años. Lo que podría señalar alguna correlación con el resultado electoral, sin embargo esto no es un dato concluyente. Por otra parte, los alcaldes de Frutillar y Maullín tienen buenos resultados en esta

materia por sobre el promedio regional y aun así no lograron ser reelectos.

A su vez, es interesante constatar el caso de la comuna de Llanquihue, en donde el alcalde es reelegido aún cuando su vínculo con la ciudadanía es muy bajo de acuerdo con su autoevaluación.

En lo que respecta a la situación de la municipalidad de Puerto Montt, se observa un logro sobre el 60%. No obstante, al analizar los siete componentes que forman parte de este factor se identifican procesos de mejoramiento muy recientes, lo cual es plausible. Así, por ejemplo, sólo hace un año -en la medición autoevaluada en 2020- mencionan contar con un mecanismo para considerar la opinión de los usuarios y usuarias para la entrega de la mayoría de los servicios municipales. Ello está asociado a no contar con un procedimiento definido para llevar a cabo mediciones de manera de evaluar la satisfacción sobre los servicios, detectar las necesidades de infraestructura de los espacios de atención o para considerar la opinión de usuarios y usuarias.

En términos generales, los argumentos que repetidamente se esgrimen cada vez que se conocen los resultados electorales es que la ciudadanía ha premiado la buena gestión del alcalde y a las capacidades instaladas en la organización para auscultar, procesar y orientar decisiones empalmadas con las necesidades de la comunidad. Una suerte de vínculos virtuosos.

Sin embargo, los datos no siempre avalan tales afirmaciones. Es probable que un análisis más fino -especialmente de la prestación de los servicios municipales- nos permita establecer una suerte de línea base para poder afirmar que si éste o aquel municipio tiene o no una gestión de calidad más allá de la votación electoral que se obtiene. ⁶⁸

