



Estudio de Percepción de Confianza

S A L T I L L O
M A R Z O 2 0 1 4



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DEL NORESTE



Universidad LaSalle Saltillo



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE COAHUILA



CONSEJO
CÍVICO
DE INSTITUCIONES
DE COAHUILA A.C.



TECNOLÓGICO
DE MONTERREY®



La confianza ha de darnos la paz. No basta la buena fe, es preciso mostrarla, porque los hombres siempre ven y pocas veces piensan.

*Simón Bolívar (1783-1830)
Militar y político de origen venezolano.*



AGRADECIMIENTO

El Consejo Cívico de las Instituciones de Coahuila agradece de manera especial a las universidades, miembros de nuestro consejo consultivo, que participaron con nosotros en la elaboración de este Estudio, por su extraordinaria colaboración y aportaciones que hicieron posible que a través de la pluralidad y la unión de esfuerzos de distintas instituciones se presentara esta investigación tan importante en la regeneración del tejido social.

Así mismo agradecemos a los alumnos que participaron como encuestadores y supervisores de la aplicación de encuestas, quienes entregaron un trabajo profesional y ejercieron con responsabilidad su compromiso social.

Nuestra gratitud también para DATA OPM, por su asesoría y apoyo en el diseño de la muestra y en el desarrollo de esta investigación.

Y a todos los colaboradores que hicieron posible este proyecto; Les estamos muy agradecidos y esperamos tener el honor de contar con su presencia y apoyo en próximas ocasiones.



INTRODUCCIÓN.....	5
METODOLOGÍA.....	6
TABLAS GENERALES.....	11
CUESTIONARIO.....	19
TABLAS DE RESULTADOS POR SECTOR.....	21
SALUD.....	21
Evaluación general de confianza en las instituciones	
Personas que dirigen las instituciones	
Servicios que otorga la institución	
EDUCACIÓN.....	24
Evaluación general de confianza en las instituciones	
Personas que dirigen las instituciones	
Servicios que otorga la institución	
SISTEMA ELECTORAL.....	27
Evaluación general de confianza en las instituciones	
Personas que dirigen las instituciones	
Servicios que otorga la institución	
SOCIEDAD CIVIL.....	30
Evaluación general de confianza en las instituciones	
Personas que dirigen las instituciones	
Servicios que otorga la institución	
SISTEMA ELECTORAL.....	33
Evaluación general de confianza en las instituciones	
Personas que dirigen las instituciones	
Servicios que otorga la institución	
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DE GOBIERNO.....	36
Evaluación general de confianza en las instituciones	
Personas que dirigen las instituciones	
Servicios que otorga la institución	
DIPUTADOS.....	39
Evaluación general de confianza en las instituciones	
Personas que dirigen las instituciones	
Servicios que otorga la institución	
ADMINISTRACIÓN Y PROCURACIÓN DE JUSTICIA.....	42
Evaluación General de confianza en las instituciones	
Personas que dirigen las instituciones	
Servicios que otorga la institución	
SEGURIDAD PÚBLICA.....	45
Evaluación general de confianza en las instituciones	
Personas que dirigen las instituciones	
Servicios que otorga la institución	
SEGURIDAD NACIONAL.....	48
Evaluación general de confianza en las instituciones	
Personas que dirigen las instituciones	
Servicios que otorga la institución	
MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	51
Evaluación general de confianza en las instituciones	
Personas que dirigen las instituciones	
Servicios que otorga la institución	
ANEXOS.....	54
Promedio de nivel de confianza según Género	
Promedio de nivel de confianza según Edad	
Promedio de nivel de confianza según Nivel socioeconómico	
Promedio de nivel de confianza según Escolaridad	
Motivos de nivel de confianza según Instituciones	
Confianza en el buen uso de impuestos	
Causas por las cuales confían en las instituciones	
Confianza en prestadores de servicio	
CONCLUSIONES.....	67



El Consejo Cívico de Instituciones de Coahuila, A.C., en conjunto con las siguientes Universidades miembros de su consejo consultivo:

Universidad Autónoma de Coahuila, UAdeC

**Universidad Autónoma del Noreste, UANE
Campus Saltillo**

Universidad La Salle Saltillo, A.C, ULSA Saltillo

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, ITESM Campus Saltillo

presenta a las instituciones y a la ciudadanía el resultado del Estudio de Percepción de Confianza aplicado en el municipio de Saltillo del 7 al 16 de febrero del presente año.

El objetivo del presente estudio es el de establecer indicadores objetivos de medición de la confianza en algunas de las instituciones prestadoras de los servicios más trascendentes en la vida cotidiana del ciudadano en general, con la finalidad de que a partir de ellos se establezcan mecanismos que propicien cohesión social y de integración sistémica de la sociedad a través de nuevas relaciones y pruebas de confianza.

Desde una perspectiva sociológica la confianza determina en gran medida muchas de las relaciones entre las personas, ésta puede influir de manera sustancial no sólo en la opinión de los individuos respecto a una persona o institución, sino en la forma en que cada individuo toma sus decisiones partiendo de la expectativa de servicio o atención que tiene de determinada institución, y así mismo determinar el tipo de relación que se establece entre dos partes.

La confianza en las instituciones puede llegar a ser un reflejo de funcionalidad democrática y de apertura social de una ciudad; en la medida en que se tenga mayor confianza institucional, los lazos entre las partes se vuelven más estrechos y claros.



Para poder llevar a cabo este estudio y determinar la metodología adecuada para lograr el objetivo del presente, se han considerado los siguientes puntos:

La zona geográfica considerada es el municipio de Saltillo, Coahuila.

La población de Saltillo que se consideró es de 504 470 personas tomando como referencia la lista nominal del padrón electoral del municipio de Saltillo de Julio de 2013.

La fórmula utilizada para hacer el cálculo de cuántas encuestas se realizarían es:

$$\frac{k^2 N p q}{e^2 (N - 1) + k^2 p q}$$

Endónde k tiene un valor de 1.96 representando que se espera un nivel de confianza del 95%; N es el número de habitantes que se consideran en el estudio; e representa el margen de error que es de 3.3%; p representa la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio, y q es la proporción de individuos que no poseen esa característica. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que $p=q=0.5$ que es la opción más segura.

El valor resultante es de 880.83 y se decidió el analizar 900 encuestas; se aplicaron 959 cuestionarios y al finalizar el trabajo de campo se obtuvo 901 encuestas completas.

La forma como está distribuida la información a lo largo de este documento es: en un primer apartado se tienen las gráficas de los datos generales de las personas encuestadas.

Después se muestra la información referente a las instituciones públicas y privadas evaluadas y se presentan los promedios en escala de 1 a 7 de cada una de ellas y posteriormente los promedios ponderados de 1 a 10 de las mismas a nivel general, sobre las personas que dirigen las instituciones y los servicios que otorgan las mismas.

Posteriormente se muestra el detalle de la evaluación de cada institución respecto a las demás instituciones del mismo sector.

Finalmente se muestran los motivos por los cuales las personas tienen el nivel de percepción de confianza de las instituciones y cuáles son los elementos que consideran más importantes para poder confiar en las mismas.

Por último se presenta la información sobre el nivel personal en ciertos grupos sociales, tales como familia, amigos, vecinos, etcétera, y la confianza en el correcto uso de impuestos; así como un análisis de la percepción generalizada de confianza en cuanto a género, estrato socioeconómico, nivel de escolaridad y edad de las personas encuestadas y una comparación respecto a un estudio similar que se realizó a nivel nacional.



Con la colaboración de los especialistas de las universidades que participan en el proyecto se diseñó el cuestionario que se utilizó para el estudio, (anexo1)

La forma de aplicar las encuestas fue:

1. A través de dispositivos móviles programados con una aplicación específica para así tener la información del avance del proyecto en tiempo real, ahorrar el tiempo que se puede llegar a tardar el vaciado de las encuestas y evitar los errores que se puedan llegar a cometer durante el proceso de vaciado de los resultados. Además del cuestionario con calificaciones de 1 a 7, se incluyeron dos preguntas abiertas en las que se grababa en audio la respuesta si el encuestado lo autorizaba, respuestas que además sirven de evidencia de que efectivamente el cuestionario se había realizado a un ciudadano.

2. Las encuestas se levantaron en los hogares de los ciudadanos con la finalidad de conocer la opinión generalizada de la población y tener una representación de toda la ciudadanía. Al realizar el cuestionario en visitas domiciliarias, el método asegura se cubran las 90 zonas geográficas predefinidas, lo que nos determina que la muestra es probabilística.

3. Las encuestas se realizaron a personas mayores de edad, ya que pueden tener mayor contacto con las diferentes instituciones que se han evaluado y de esta manera poder tener una percepción más objetiva de la realidad que se está estudiando.

DISTRIBUCIÓN DE ZONAS GEOGRÁFICAS

Se determinó dispersar la muestra en 90 secciones electorales y en cada sección se realizarían 10 entrevistas, para de esta manera tener las 900 encuestas y así abarcar los diferentes sectores del municipio.

La selección de la muestra es probabilística y tiene un diseño multietápico.

En la primera etapa del muestreo se seleccionaron las unidades primarias de muestra (UPM) de forma aleatoria por un método proporcional al tamaño (PPT) usando a las secciones electorales del municipio de Saltillo como marco muestral. La selección de las secciones se hizo ordenándolas de mayor a menor según el número nominal de electores y de esa manera lograr que la probabilidad de selección de cada una de las 90 secciones fuera proporcional al tamaño, es decir, las secciones con mayor densidad de población tendrían mayor probabilidad de ser elegidas que las de menor densidad de población. Las secciones electorales seleccionadas en esta etapa son:

731	764	818	888	943	987
732	766	823	895	946	989
734	766	829	901	949	993
736	769	832	905	950	993
739	773	835	906	952	994
742	777	847	907	956	1006
745	780	852	907	961	1009
746	786	855	909	967	1026
751	790	862	915	969	1611
752	793	867	919	970	1621
753	796	869	924	972	1630
754	800	869	929	976	1640
755	805	872	932	979	1653
757	812	875	937	981	1665
760	816	884	941	985	1676

Las cuatro secciones que están repetidas son porque salieron seleccionadas dos veces en esta etapa y por ello se realizaron en esas secciones en específico 20 encuestas.

Para la segunda etapa, es decir la selección de unidades secundarias de muestra (USM), se aplicó un muestreo aleatorio simple, esto es, obteniendo los mapas de cada una de las secciones seleccionadas se escogieron al azar las manzanas en donde se realizarían los cuestionarios.

Una tercera etapa del muestreo consiste en la selección de hogares dentro de las USM, aplicando un método de salto sistemático de selección. En la última etapa se seleccionó un adulto en cada hogar, ajustando en cada UPM por cuotas por género y edad.

El trabajo de campo se llevó a cabo de acuerdo con el diseño muestral.

Los alumnos de las diferentes universidades participantes realizaron las encuestas en las zonas establecidas y de acuerdo con una capacitación en la temática a cuestionar, con la finalidad de asesorar al ciudadano encuestado y homologar criterios de respuesta.

El trabajo de campo lo realizaron del 7 al 16 de febrero, trabajando especialmente en los fines de semana, dado que en esos momentos es mayor la probabilidad de encontrar a personas de los diferentes géneros y edades que se requerían.

Las encuestas para que se consideraran correctas debían estar completas. En total se realizaron 959 encuestas, de las cuales 58 eran incompletas y 901 fueron completas y la supervisión del trabajo de campo es del 18.64% a través de la revisión de la zonas geográficas establecidas.

DETERMINACION DE NIVEL SOCIOECONÓMICO

Para determinar el Nivel Socioeconómico (NSE) se utilizó la regla de la Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión, A.C. (AMAI), de 8*7 actualizada en septiembre de 2011.

Es preciso aclarar que no se trata de determinar una clase social, estilo de vida o ingreso, sino que se refiere al nivel de bienestar en el hogar en cuanto a lo económico o social o qué tan satisfechas están sus necesidades.

Para los niveles A/B, C+, C y C- la distribución del gasto se hace en mayor proporción en educación, entretenimiento, comunicación, ahorro y adquisición de vehículos. Para los niveles D+, D- y E la mayor proporción del gasto es en alimentos y bebidas, transporte y cuidado personal.

La principal característica según cada nivel es:

A/B	Planeación y futuro
C+	Entretenimiento y comunicación
C	Vida práctica
C-	Mínimo de practicidad
D+	Condiciones básicas sanitarias
D	Paredes y algunos servicios
E	Escasez

El cuestionario que se aplicó a los encuestados es:

1. ¿Cuántos cuartos tiene su casa? Por favor no incluya baños, corredores, patios y garajes.

Respuesta	Puntos
1	0
2	0
3	0
4	0
5	8
6	8
7 o más	14



2. ¿Cuántos baños con regadera tiene en su casa para uso exclusivo de los miembros de su familia?

Respuesta	Puntos
0	0
1	16
2	36
3	36
4 o más	52

3. ¿Hay alguna regadera funcionando en su hogar?

Respuesta	Puntos
No tiene	0
Si tiene	10

4. Contando todos los focos en su casa, incluyendo el techo, paredes y lámparas, por favor dígame ¿cuántos focos tiene en su casa?

Respuesta	Puntos
0-5	0
6-10	15
11-15	27
16-20	32
21 o más	46

5. El piso de su casa ¿predominantemente es de tierra, cemento u otro material?

Respuesta	Puntos
Tierra o cemento	0
Otro tipo de material o acabado	11

6. ¿Cuántos carros tiene, excluyendo taxis?

Respuesta	Puntos
0	0
1	32
2	41
3 o más	58

7. ¿Tiene estufa eléctrica o de gas en su casa?

Respuesta	Puntos
No tiene	0
Si tiene	20

8. Pensando en la persona responsable del mayor ingreso de la casa, ¿cuál es su último grado de estudios completado?

Respuesta	Puntos
No estudio	0
Primaria incompleta	22
Secundaria incompleta	22
Secundaria completa	22
Carrera comercial	38
Carrera técnica	38
Preparatoria incompleta	38
Preparatoria completa	38
Licenciatura incompleta	52
Licenciatura completa	52
Diplomado o Maestría	72
Doctorado	72

TABLA DE PUNTOS POR NIVEL

Nivel	Puntos
AB	193+
C+	155 a 192
C	128 a 154
C-	105 a 127
D+	80 a 104
D	33 a 79
E	0 a 32

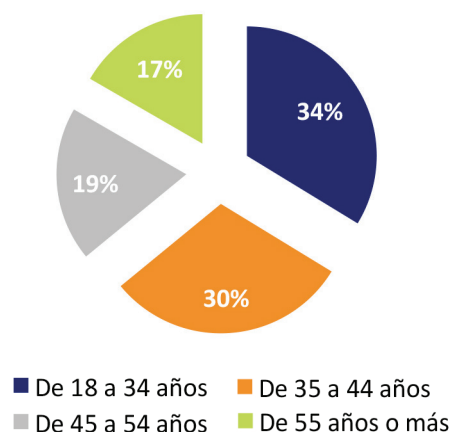
Para facilitar el análisis estadístico de los datos, algunos de los ítems y baterías del cuestionario que fueron diseñados como escalas, fueron recodificadas y convertidas a un rango de 0 a 100, a fin de trabajar con promedios.

Los promedios cercanos a 0 representan los niveles más bajos de la escala, mientras que promedios próximos a 100, los más altos.

Estas baterías se reconvirtieron a un índice, que se construyó con la sumatoria aritmética de cada uno de los ítems contemplados en la escala, las cuales fueron posteriormente promediadas.

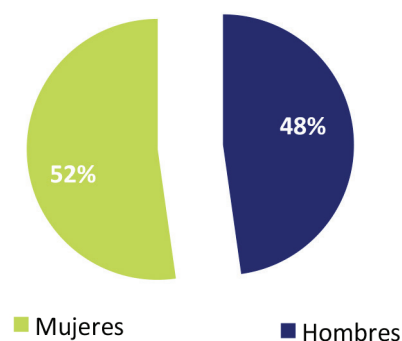
Edad de los encuestados

Edades	
De 18 a 34 años	304
De 35 a 44 años	273
De 45 a 54 años	174
De 55 años o más	150



Género de encuestados

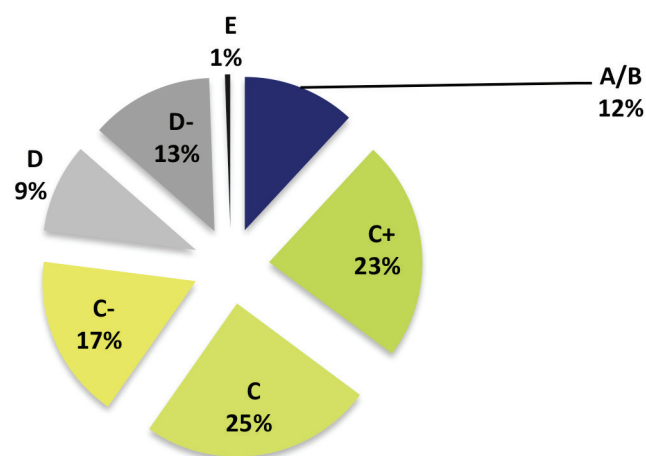
Género	
Hombres	430
Mujeres	470



El porcentaje de encuestados según su género es de 48% de hombres y 52% de mujeres.

Nivel Socioeconómico de los encuestados

Nivel socioeconómico	
A/B	107
C+	210
C	221
C-	156
D	85
D-	117
E	5



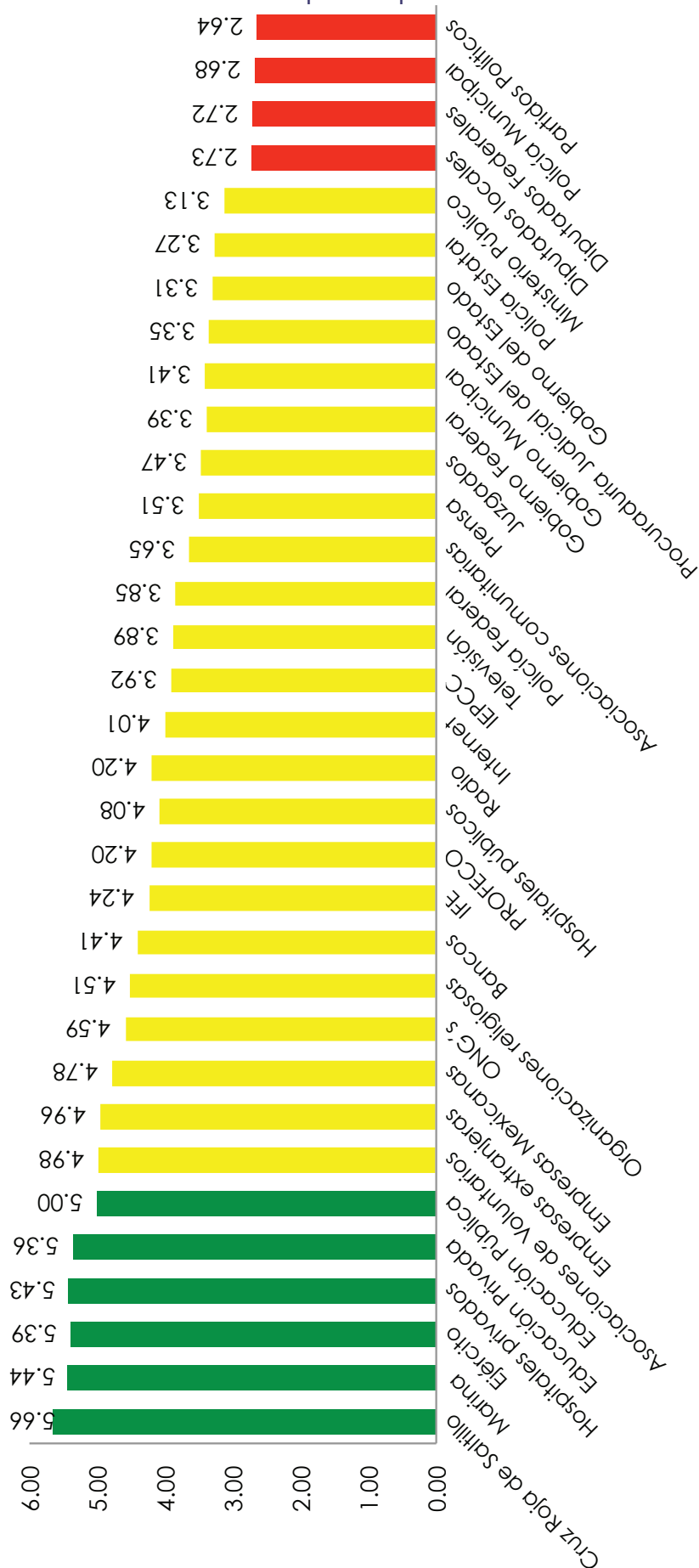


Promedio total de percepción de confianza

Institución	Promedio
1. Cruz Roja de Saltillo	5.66
2. Marina	5.44
3. Ejército	5.39
4. Hospitales privados	5.43
5. Educación privada	5.36
6. Educación pública	5.00
7. Asociaciones de voluntarias	4.98
8. Empresas extranjeras	4.96
9. Empresas mexicanas	4.78
10. ONG's	4.59
11. Organizaciones religiosas	4.51
12. Bancos	4.41
13. IFE	4.24
14. Profeco	4.20
15. Hospitales públicos	4.08
16. Radio	4.20
17. Internet	4.01
18. IEPCC	3.92
19. Televisión	3.89
20. Policía Federal	3.85
21. Asociaciones comunitarias	3.65
22. Prensa	3.51
23. Juzgados	3.47
24. Gobierno Federal	3.39
25. Gobierno Municipal	3.41
26. Procuraduría Judicial del Estado	3.35
27. Gobierno del Estado	3.31
28. Policía Estatal	3.27
29. Ministerio Público	3.13
30. Diputados locales	2.73
31. Diputados Federales	2.72
32. Policía Municipal	2.68
33. Partidos Políticos	2.64



Promedio total de percepción de confianza





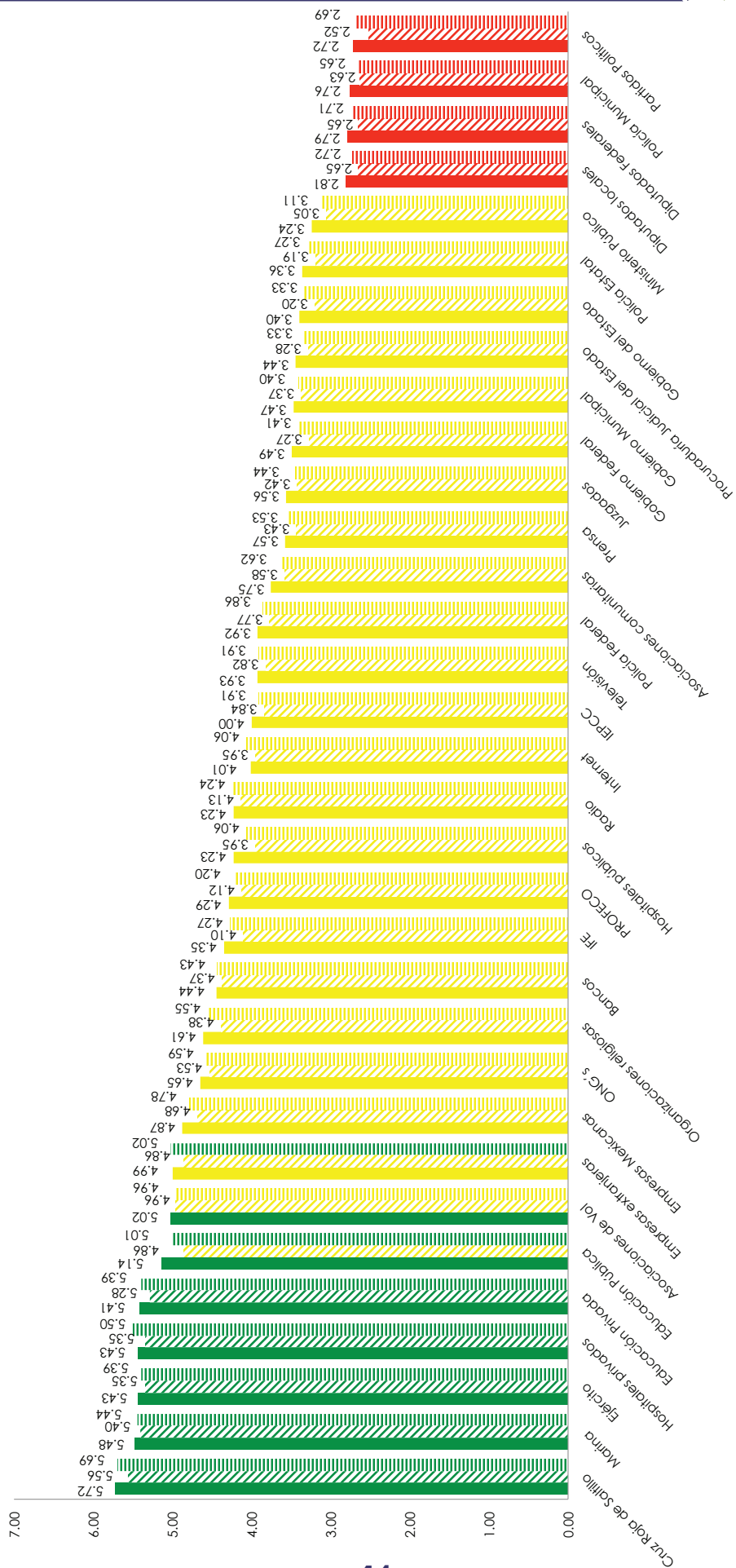
Percepción de confianza en instituciones con valores del 1 al 7

Institución	En General	Personas que la dirigen	Servicios
Cruz Roja de Saltillo	5.72	5.56	5.69
Marina	5.48	5.40	5.44
Ejército	5.43	5.35	5.39
Hospitales privados	5.43	5.35	5.50
Educación privada	5.41	5.28	5.39
Educación pública	5.14	4.86	5.01
Asociaciones de voluntarias	5.02	4.96	4.96
Empresas extranjeras	4.99	4.86	5.02
Empresas Mexicanas	4.87	4.68	4.78
ONG's	4.65	4.53	4.59
Organizaciones religiosas	4.61	4.38	4.55
Bancos	4.44	4.37	4.43
IFE	4.35	4.10	4.27
Profeco	4.29	4.12	4.20
Hospitales públicos	4.23	3.95	4.06
Radio	4.23	4.13	4.24
Internet	4.01	3.95	4.06
IEPCC	4.00	3.84	3.91
Televisión	3.93	3.82	3.91
Policía Federal	3.92	3.77	3.86
Asociaciones comunitarias	3.75	3.58	3.62
Prensa	3.57	3.43	3.53
Juzgados	3.56	3.42	3.44
Gobierno Federal	3.49	3.27	3.41
Gobierno Municipal	3.47	3.37	3.40
Procuraduría Judicial del Estado	3.44	3.28	3.33
Gobierno del Estado	3.40	3.20	3.33
Policía Estatal	3.36	3.19	3.27
Ministerio Público	3.24	3.05	3.11
Diputados locales	2.81	2.65	2.72
Diputados Federales	2.79	2.65	2.71
Policía Municipal	2.76	2.63	2.65
Partidos políticos	2.72	2.52	2.69

En esta tabla se muestran los promedios aritméticos de la calificación que se le dio a cada institución con valores del 1 al 7, considerando el 1 como nada de confianza y el 7 como mucha confianza. Para este promedio no se consideraron las respuestas que no tenían un valor numérico, tales como los casos que no sabía o no quería responder el encuestado.



Nivel de confianza por institución en valores del 1 al 7





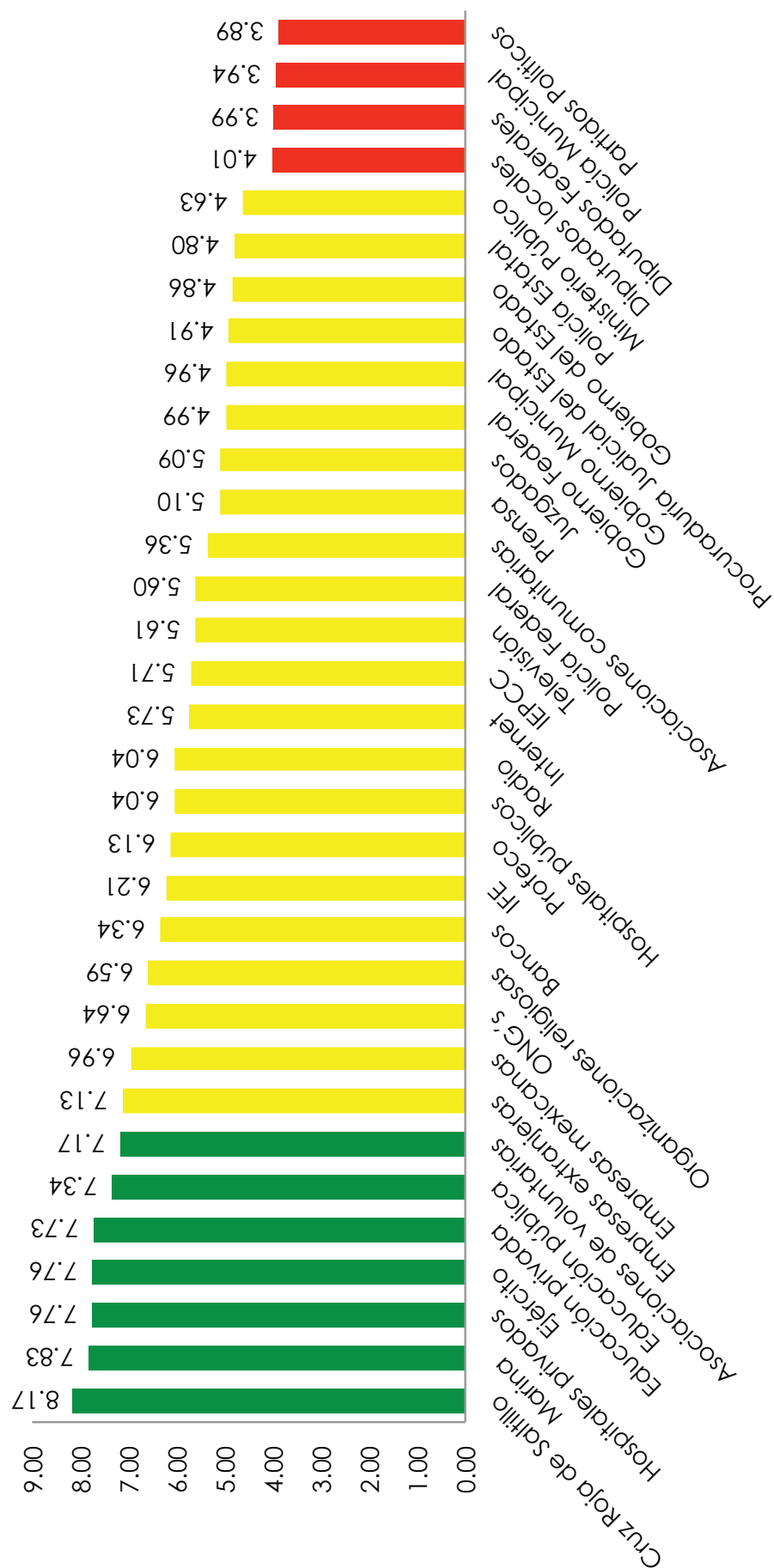
Promedio ponderado de confianza en instituciones

Institución	En General	Personas que la dirigen	Servicios
Hospitales públicos	6.04	5.64	5.80
Hospitales privados	7.76	7.64	7.86
Educación pública	7.34	6.94	7.16
Educación privada	7.73	7.54	7.70
Bancos	6.34	6.24	6.33
Empresas mexicanas	6.96	6.69	6.83
Empresas extranjeras	7.13	6.94	7.17
Profeco	6.13	5.89	6.00
ONG's	6.64	6.47	6.56
Asociaciones de Voluntarias	7.17	7.09	7.09
Organizaciones religiosas	6.59	6.26	6.50
Asociaciones comunitarias	5.36	5.11	5.17
Cruz Roja de Saltillo	8.17	7.94	8.13
IFE	6.21	5.86	6.10
IEPCC	5.71	5.49	5.59
Partidos Políticos	3.89	3.60	3.84
Gobierno Federal	4.99	4.67	4.87
Gobierno del Estado	4.86	4.57	4.76
Gobierno Municipal	4.96	4.81	4.86
Diputados Federales	3.99	3.79	3.87
Diputados locales	4.01	3.79	3.89
Juzgados	5.09	4.89	4.91
Ministerio Público	4.63	4.36	4.44
Procuraduría Judicial del Estado	4.91	4.69	4.76
Policía Federal	5.60	5.39	5.51
Policía Estatal	4.80	4.56	4.67
Policía Municipal	3.94	3.76	3.79
Marina	7.83	7.71	7.77
Ejército	7.76	7.64	7.70
Prensa	5.10	4.90	5.04
Radio	6.04	5.90	6.06
Televisión	5.61	5.46	5.59
Internet	5.73	5.64	5.80

En esta tabla se muestran los promedios ponderados con valores del 1 al 10 para cada institución evaluada.



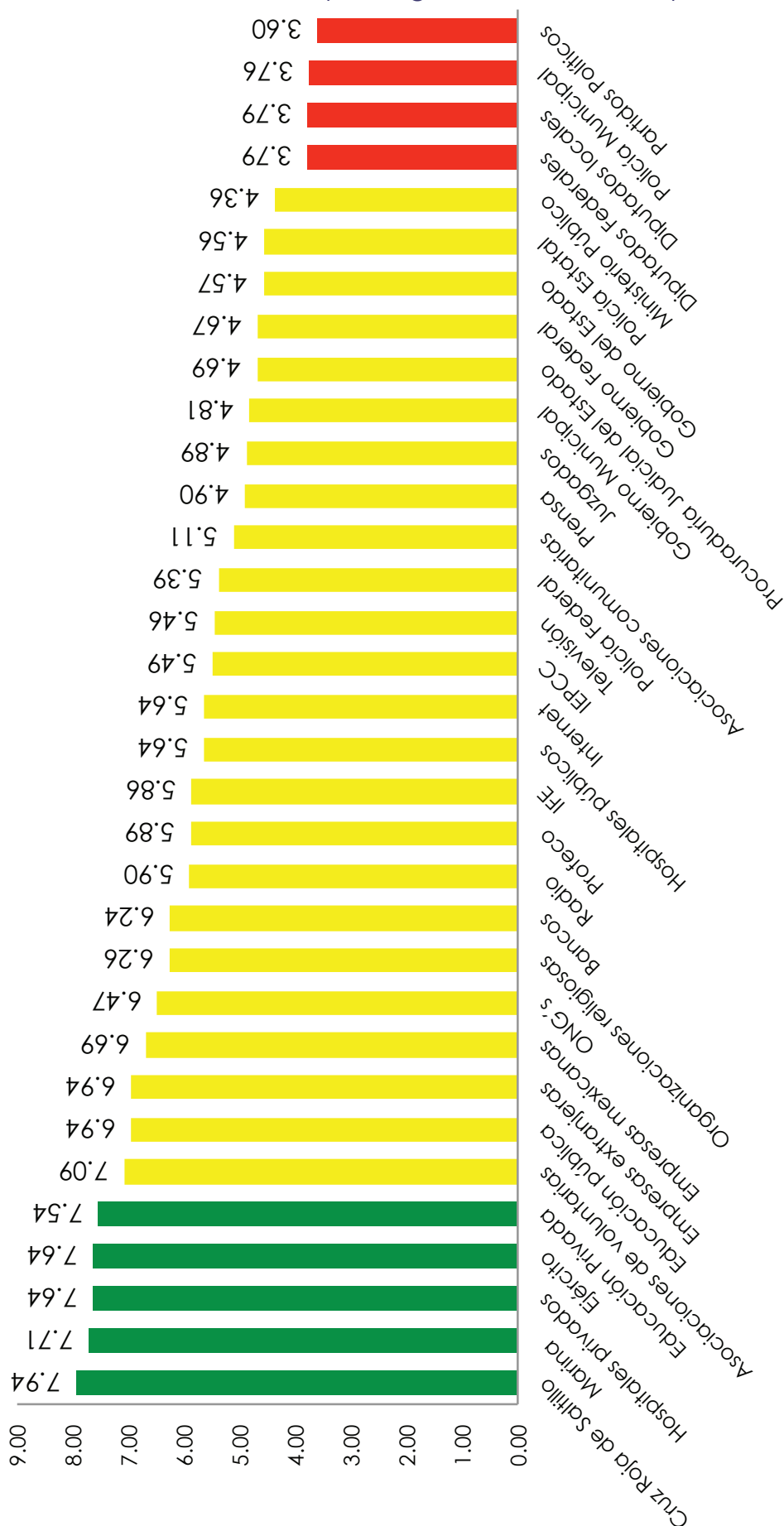
Nivel de confianza **General** en las instituciones ponderado de 1 a 10





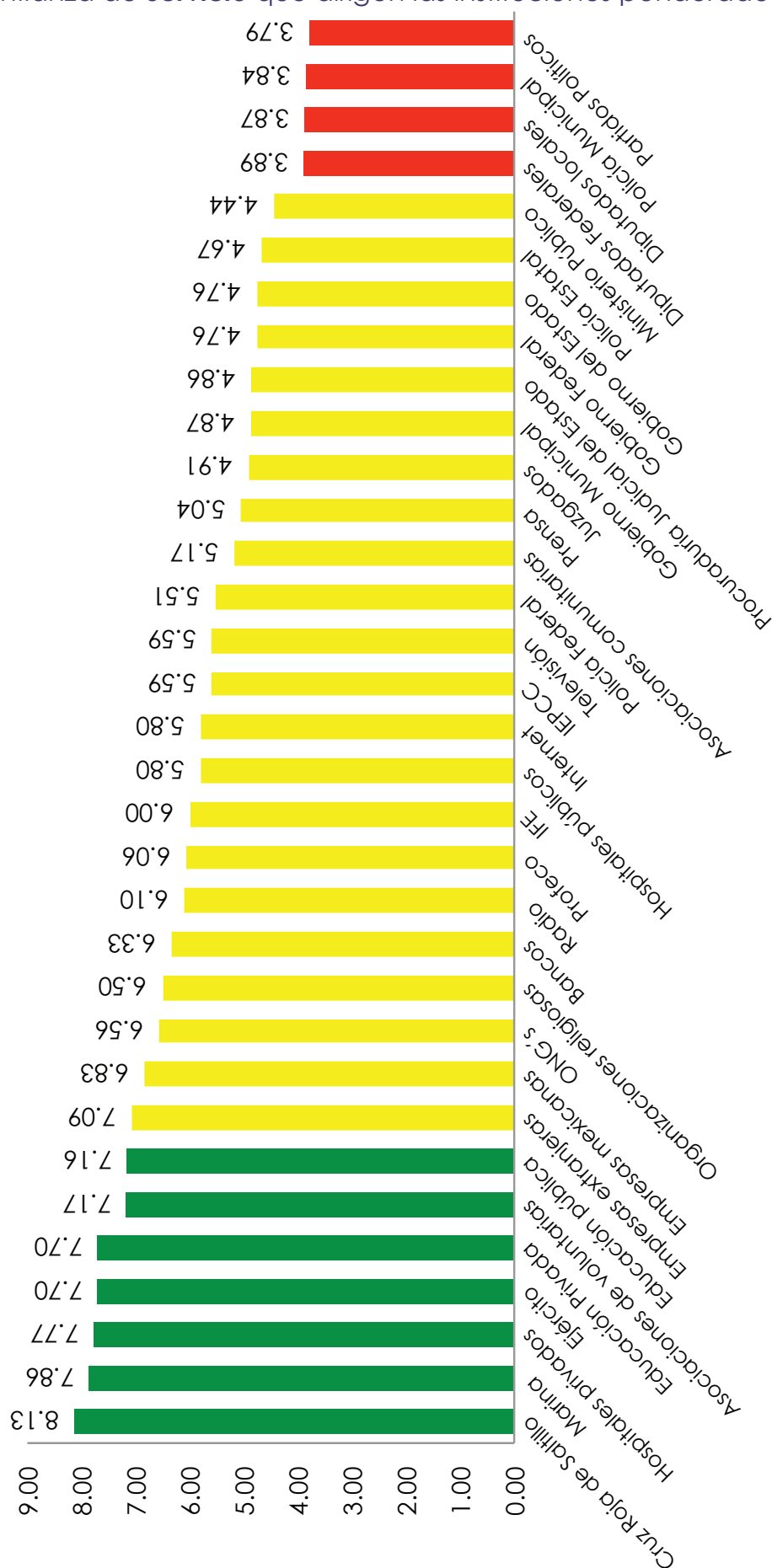
TABLAS GENERALES

Nivel de confianza en las **Personas** que dirigen las instituciones ponderado de 1 a 10





Nivel de confianza de **Servicio** que dirigen las instituciones ponderado de 1 a 10





Introducción

Buenos días/tardes. Soy _____. Me encuentro realizando una encuesta con el objetivo de estudiar la percepción sobre la confianza que tienen los ciudadanos de distintas instituciones públicas y privadas de la sociedad, así como en las personas que las dirigen y en los servicios que prestan a la comunidad. El tiempo estimado para contestar la encuesta es de 20 minutos. Los resultados que se obtengan de este instrumento servirán para poder medir el nivel de confianza en las instituciones que se investigan y los motivos de las mismas para poder presentar dicha información a la ciudadanía y ver de qué manera se puede mejorar la confianza en las instituciones. No existen preguntas correctas o incorrectas solo la opinión de los ciudadanos de manera libre y confidencial.

Datos generales

- ¿Podría decirme cuál es su rango de edad?
 - De 18 a 34 años
 - De 35 a 44 años
 - De 45 a 54 años
 - De 55 o más
- ¿Cuál es actualmente su ocupación?
 - Empresario/a
 - Empleado/a
 - Actividades del hogar
 - Estudiante
 - Desempleado/a
- ¿Cuál es el rol que desempeña en esta casa?
 - Padre de familia
 - Madre de familia
 - Hijo/a
 - Otro
- ¿Cuál es su último grado de estudios?
 - Ninguno
 - Primaria incompleta
 - Primaria terminada
 - Secundaria incompleta
 - Secundaria terminada
 - Preparatoria incompleta
 - Preparatoria terminada
 - Universidad incompleta
 - Universidad terminada

- De las instituciones que se enlistan a continuación, Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza.

	En general	Personas que las dirigen	Servicios que otorgan
Hospitales públicos			
Hospitales privados			
Educación pública			
Educación privada			
Bancos			
Empresas mexicanas			
Empresas extranjeras			
Profeco			
ONG's			
Asociaciones de voluntarios			
Organizaciones religiosas			
Asociaciones comunitarias			
Cruz Roja de Saltillo			
IFE			
IEPCC			
Partidos políticos			
Gobierno Federal			
Gobierno Estatal			
Gobierno Municipal			
Diputados federales			
Diputados locales			
Juzgados			
Ministerio público			
Procuraduría Judicial del Estado			
Policia Federal			
Policia Estatal			
Policia Municipal			
Marina			
Ejército			
Prensa			
Radio			
Televisión			
Internet			

Cuestionario

- Hablando en general, ¿diría usted que usted puede confiar en...?

	Sí	No	No quiso responder
Familia			
Vecinos			
Amigos			
Compañeros de trabajo			
Prestador de servicios formales			
Prestador de servicios informales.			



7. La percepción general que tiene de cada una de las siguientes instituciones, es por...

	En general	Personas que las dirigen	Servicios que otorgan
Hospitales públicos			
Hospitales privados			
Educación pública			
Educación privada			
Bancos			
Empresas mexicanas			
Empresas extranjeras			
Profeco			
ONG's			
Asociaciones de voluntarios			
Organizaciones religiosas			
Asociaciones comunitarias			
Cruz Roja de Saltillo			
IFE			
IEPCC			
Partidos políticos			
Gobierno Federal			
Gobierno Estatal			
Gobierno Municipal			
Diputados federales			
Diputados locales			
Juzgados			
Ministerio público			
Procuraduría Judicial del Estado			
Policía Federal			
Policía Estatal			
Policía Municipal			
Marina			
Ejército			
Prensa			
Radio			
Televisión			
Internet			

8. ¿Tiene usted confianza en que el dinero de los impuestos será bien invertido en las necesidades de los ciudadanos?

	Sí	No	No sabe	No quiso responder
Estatales				
Municipales				
Federales				

9. Pensando en los parámetros en los cuales usted se basa para confiar en una de las instituciones que ya hemos mencionado y considerando 1 como el más importante y 3 como el menos importante, ¿qué valor le daría usted a los siguientes parámetros?

- Le solucionen el problema
- Le atiendan bien
- Le atiendan rápido

10. ¿Confía usted en la denuncia anónima?

- Sí
- No

11. ¿Por qué?

La respuesta se guardaba en audio si el encuestado lo autorizaba.

12. ¿Le gustaría hacer algún breve comentario respecto al tema de la confianza?, ¿Nos permite grabarla?

Respuesta grabada en audio si el encuestado lo autorizaba.

Nivel socio económico

13. ¿Cuántos cuartos tiene su casa? Por favor no incluya baños, corredores, patios y garajes.

14. ¿Cuántos baños con regadera tiene en su casa para uso exclusivo de los miembros de su familia?

15. ¿Hay alguna regadera funcionando en su hogar?

16. Contando todos los focos en su casa, incluyendo el techo, paredes y lámparas, por favor dígame ¿cuántos focos tiene en su casa?

17. El piso de su casa ¿predominantemente es de tierra, cemento u otro material?

18. ¿Cuántos carros tiene, excluyendo taxis?

19. ¿Tiene estufa eléctrica o de gas en su casa?

20. Pensando en la persona responsable del mayor ingreso de la casa, ¿cuál es su último grado de estudios completado?

Muchas gracias por su tiempo y por su valiosa información. Que tenga buen día.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en general en las siguientes INSTITUCIONES?

1. Hospitales privados
2. Hospitales públicos



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Hospitales privados	27.97%	22.09%	18.65%	11.21%	6.55%	1.33%	2.77%	8.77%	0.67%
Hospitales públicos	11.10%	9.54%	23.75%	25.86%	12.54%	6.22%	9.54%	1.11%	0.33%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Hospitales privados	619	68.02%	160	17.76%	37	4.11%	5.43
Hospitales públicos	400	43.96%	346	38.40%	142	15.76%	4.23

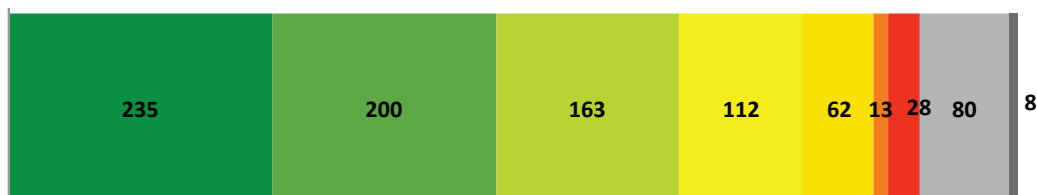
La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es la de los hospitales privados y han sido mejor evaluados con 619 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es la de los hospitales públicos con 142 menciones.

Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en LAS PERSONAS QUE DIRIGEN LA INSTITUCIÓN?

1. Hospitales privados 2. Hospitales públicos

1. Hospitales privados



2. Hospitales públicos



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Hospitales privados	26.08%	22.20%	18.09%	12.43%	6.88%	1.44%	3.11%	8.88%	0.89%
Hospitales públicos	8.55%	9.21%	22.09%	21.20%	14.43%	9.66%	12.43%	2.22%	0.22%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Hospitales privados	598	66.37%	174	19.31%	41	4.55%	5.35
Hospitales públicos	359	39.84%	321	35.63%	199	22.09%	3.95

La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es la de los hospitales privados que han sido mejor evaluados con 598 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es la de los hospitales públicos con 199 menciones.

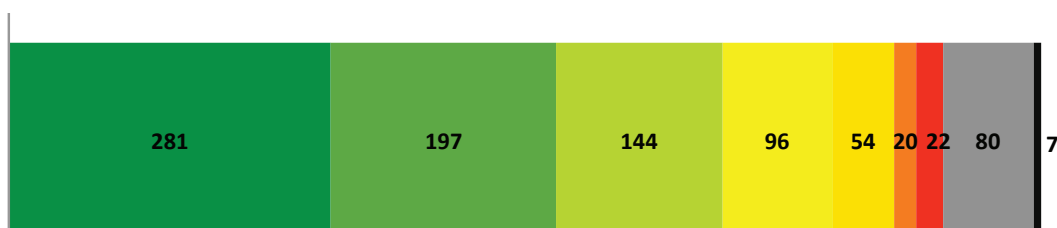


Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza. -
¿Cuánta confianza tiene usted en LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA INSTITUCIÓN?

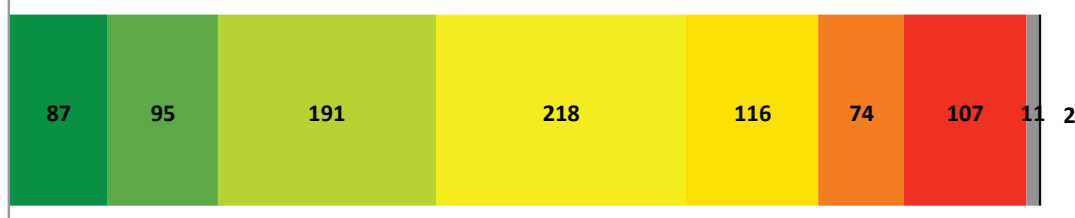
1. Hospitales privados

2. Hospitales públicos

1. Hospitales privados



2. Hospitales públicos



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Hospitales privados	31.19%	21.86%	15.98%	10.65%	5.99%	2.22%	2.44%	8.88%	0.78%
Hospitales públicos	9.66%	10.54%	21.20%	24.20%	12.87%	8.21%	11.88%	1.22%	0.22%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Hospitales privados	622	69.03%	150	16.65%	42	4.66%	5.50
Hospitales públicos	373	41.40%	334	37.07%	181	20.09%	4.06

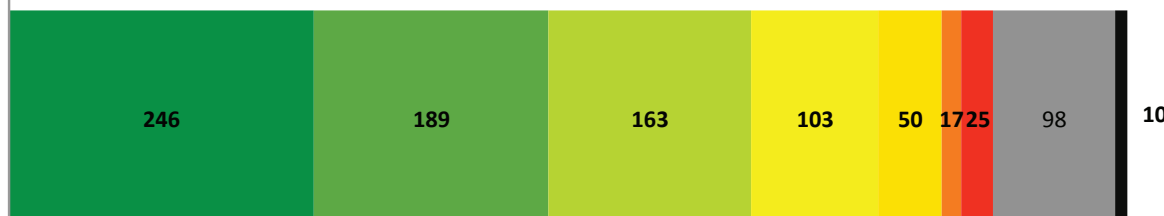
La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es la de los hospitales privados que han sido mejor evaluados con 622 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es la de los hospitales públicos con 181 menciones.

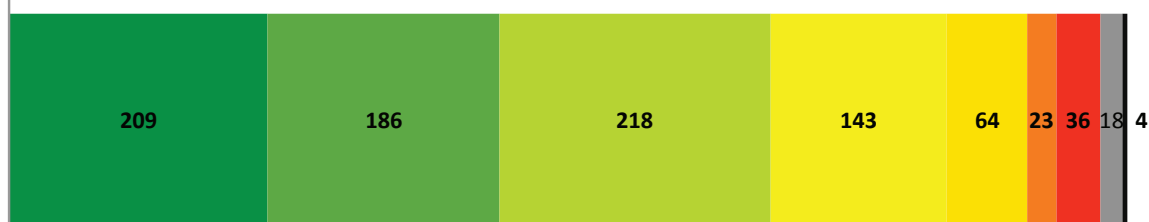
Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en general en las siguientes INSTITUCIONES?

1. Educación privada
2. Educación pública

1. Educación privada



2. Educación pública



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Educación privada	27.30%	20.98%	18.09%	11.43%	5.55%	1.89%	2.77%	10.88%	1.11%
Educación pública	23.20%	20.64%	24.20%	15.87%	7.10%	2.55%	4.00%	2.00%	0.44%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Educación privada	598	65.71%	153	16.98%	42	4.66%	5.41
Educación pública	613	67.36%	207	22.97%	59	6.55%	5.14

Las instituciones con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), son las de educación pública que han sido mejor evaluadas con 613 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) son las de educación pública con 59 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en LAS PERSONAS QUE DIRIGEN LA INSTITUCIÓN?

1. Educación privada
2. Educación pública



	7	6	5	4	3	2	1	N/S
Educación privada	23.42%	21.86%	18.53%	12.76%	6.10%	2.11%	3.22%	10.77%
Educación pública	18.42%	17.87%	25.08%	16.76%	10.77%	4.77%	3.88%	2.00%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Educación privada	575	63.82%	170	18.87%	48	5.33%	5.28
Educación pública	553	61.38%	248	27.52%	78	8.66%	4.86

Las instituciones con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), son las de educación privada que han sido mejor evaluadas con 575 menciones.

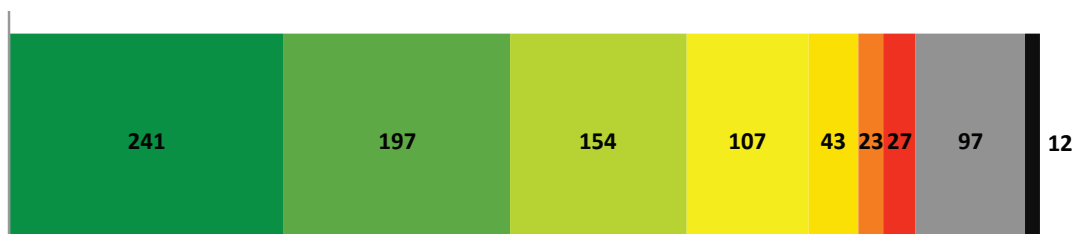
La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) son las de educación pública con 78 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza. -
¿Cuánta confianza tiene usted en LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA INSTITUCIÓN?

1.Educación privada
2.Educación pública

1. Educación
privada



2. Educación
pública



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Educación privada	26.75%	21.86%	17.09%	11.88%	4.77%	2.55%	3.00%	10.77%	1.33%
Educación pública	19.98%	19.64%	24.31%	17.43%	9.54%	3.55%	2.77%	2.44%	0.33%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Educación privada	592	65.70%	150	16.65%	50	5.55%	5.39
Educación pública	576	63.93%	243	26.97%	57	6.33%	5.01

Las instituciones con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), son las de educación privada que han sido mejor evaluadas con 592 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) son las de educación pública con 57 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en general en las siguientes INSTITUCIONES?

1. Bancos, 2. Profeco, 3. Empresas extranjeras, 4. Empresas mexicanas



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Bancos	13.87%	13.76%	21.42%	18.53%	11.43%	4.99%	9.43%	5.33%	1.22%
Profeco	14.32%	12.43%	16.65%	17.65%	11.88%	5.55%	11.65%	8.88%	1.00%
Empresas extranjeras	18.09%	20.20%	21.75%	13.54%	6.77%	3.88%	4.55%	9.54%	1.66%
Empresas mexicanas	16.87%	18.76%	23.20%	18.53%	11.21%	2.89%	3.77%	4.22%	0.55%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Bancos	442	48.57%	270	29.97%	130	14.43%	4.44
Profeco	391	42.97%	266	29.52%	155	17.20%	4.29
Empresas extranjeras	541	59.45%	183	20.31%	76	8.44%	4.99
Empresas mexicanas	530	58.24%	268	29.74%	60	6.66%	4.87

Las instituciones con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), son las empresas extranjeras que han sido mejor evaluadas con 541 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es la Profeco con 155 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en LAS PERSONAS QUE DIRIGEN LA INSTITUCIÓN?

1. Bancos, 2. Profeco, 3. Empresas extranjeras, 4. Empresas mexicanas



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Bancos	12.43%	13.43%	22.64%	17.43%	11.76%	6.22%	9.43%	5.55%	1.11%
Profeco	12.54%	11.21%	15.98%	17.43%	12.76%	6.99%	12.76%	9.10%	1.22%
Empresas extranjeras	16.65%	18.42%	21.20%	14.32%	8.66%	2.89%	5.88%	10.21%	1.78%
Empresas mexicanas	14.54%	16.76%	23.75%	18.98%	9.66%	5.66%	5.22%	4.88%	0.55%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Bancos	437	48.50%	263	29.19%	141	15.65%	4.37
Profeco	358	39.73%	272	30.19%	178	19.76%	4.12
Empresas extranjeras	507	56.27%	207	22.97%	79	8.77%	4.86
Empresas mexicanas	496	55.05%	258	28.63%	98	10.88%	4.68

Las instituciones con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), son las empresas extranjeras que han sido mejor evaluadas con 507 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es la Profeco con 178 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza. -
¿Cuánta confianza tiene usted en LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA INSTITUCIÓN?

1. Bancos, 2. Profeco, 3. Empresas extranjeras, 4. Empresas mexicanas



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Bancos	13.32%	14.43%	20.75%	18.87%	11.54%	5.77%	8.88%	5.33%	1.11%
Profeco	13.65%	11.43%	16.54%	17.43%	11.65%	7.10%	12.21%	8.99%	1.00%
Empresas extranjeras	17.76%	20.20%	23.09%	12.43%	6.88%	3.22%	4.55%	10.10%	1.78%
Empresas mexicanas	16.43%	18.20%	21.42%	19.42%	11.10%	4.55%	4.22%	4.11%	0.55%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Bancos	437	48.50%	274	30.41%	132	14.65%	4.43
Profeco	375	41.62%	262	29.08%	174	19.31%	4.20
Empresas extranjeras	550	61.04%	174	19.31%	70	7.77%	5.02
Empresas mexicanas	505	56.05%	275	30.52%	79	8.77%	4.78

Las instituciones con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), son las empresas extranjeras que han sido mejor evaluadas con 550 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es la Profeco con 174 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en general en las siguientes INSTITUCIONES?

1. Cruz Roja Saltillo, 2. ONG'S, 3. Asociaciones comunitarias,
4. Asociaciones voluntarias, 5. Organizaciones religiosas



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Cruz Roja de Saltillo	40.51%	22.64%	16.43%	10.54%	4.66%	1.11%	2.44%	1.44%	0.22%
ONG's	13.54%	13.54%	20.42%	16.87%	10.65%	3.22%	5.44%	14.76%	1.55%
Asociaciones comunitarias	9.66%	9.54%	13.87%	16.87%	12.76%	10.21%	17.09%	8.32%	1.66%
Organizaciones religiosas	19.31%	16.32%	19.09%	19.31%	9.99%	4.66%	10.10%	0.67%	0.55%
Asociaciones de voluntarios	19.87%	18.09%	17.76%	11.54%	10.65%	3.88%	3.00%	14.32%	0.89%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Cruz Roja de Saltillo	717	78.79%	137	15.21%	32	3.55%	5.72
ONG's	428	47.03%	248	27.52%	78	8.66%	4.65
Asociaciones comunitarias	298	32.75%	267	29.63%	246	27.30%	3.75
Organizaciones religiosas	493	54.18%	264	29.30%	133	14.76%	4.61
Asociaciones de voluntarios	502	55.16%	200	22.20%	62	6.88%	5.02

La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es la Cruz Roja de Saltillo que ha sido la mejor evaluada con 717 menciones.

Las instituciones con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) son las asociaciones comunitarias con 246 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en LAS PERSONAS QUE DIRIGEN LA INSTITUCIÓN?

1. Cruz Roja Saltillo, 2. ONG'S, 3. Asociaciones comunitarias,
4. Asociaciones voluntarias, 5. Organizaciones religiosas



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Cruz Roja de Saltillo	35.96%	22.20%	17.98%	12.21%	4.22%	2.66%	2.66%	1.89%	0.22%
ONG's	12.54%	12.99%	19.31%	16.54%	11.54%	5.11%	5.55%	14.98%	1.44%
Asociaciones comunitarias	8.10%	8.44%	13.76%	15.21%	15.54%	9.66%	19.42%	8.32%	1.55%
Organizaciones religiosas	16.76%	14.10%	18.65%	18.98%	11.21%	8.10%	10.88%	0.78%	0.55%
Asociaciones de voluntarios	19.64%	16.98%	17.65%	12.54%	10.65%	3.88%	3.44%	14.43%	0.78%
	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general		
Cruz Roja de Saltillo	686	76.14%	148	16.43%	48	5.33%	5.56		
ONG's	404	44.84%	253	28.08%	96	10.65%	3.58		
Asociaciones comunitarias	273	30.30%	277	30.74%	262	29.08%	4.38		
Organizaciones religiosas	446	49.50%	272	30.19%	171	18.98%	4.96		
Asociaciones de voluntarios	489	54.27%	209	23.20%	66	7.33%	4.53		

La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es la Cruz Roja de Saltillo que ha sido la mejor evaluada con 686 menciones.

Las instituciones con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) son las asociaciones comunitarias con 262 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza. -
¿Cuánta confianza tiene usted en LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA INSTITUCIÓN?

1. Cruz Roja Saltillo, 2. ONG'S, 3. Asociaciones comunitarias,
4. Asociaciones voluntarias, 5. Organizaciones religiosas



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Cruz Roja de Saltillo	39.62%	22.64%	16.54%	10.77%	4.88%	1.33%	2.44%	1.55%	0.22%
ONG's	13.43%	13.32%	19.64%	15.76%	11.76%	4.44%	5.44%	14.76%	1.44%
Asociaciones comunitarias	8.99%	7.77%	13.43%	16.43%	14.32%	11.21%	17.76%	8.44%	1.66%
Organizaciones religiosas	19.31%	15.32%	20.09%	17.09%	9.88%	5.99%	10.77%	1.00%	0.55%
Asociaciones de voluntarios	19.98%	16.65%	17.20%	12.32%	10.43%	3.55%	4.11%	14.98%	0.78%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Cruz Roja de Saltillo	710	78.80%	141	15.65%	34	3.77%	5.69
ONG's	418	46.39%	248	27.52%	89	9.88%	3.62
Asociaciones comunitarias	272	30.19%	277	30.74%	261	28.97%	4.55
Organizaciones religiosas	493	54.72%	243	26.97%	151	16.76%	4.96
Asociaciones de voluntarios	485	53.83%	205	22.75%	69	7.66%	4.59

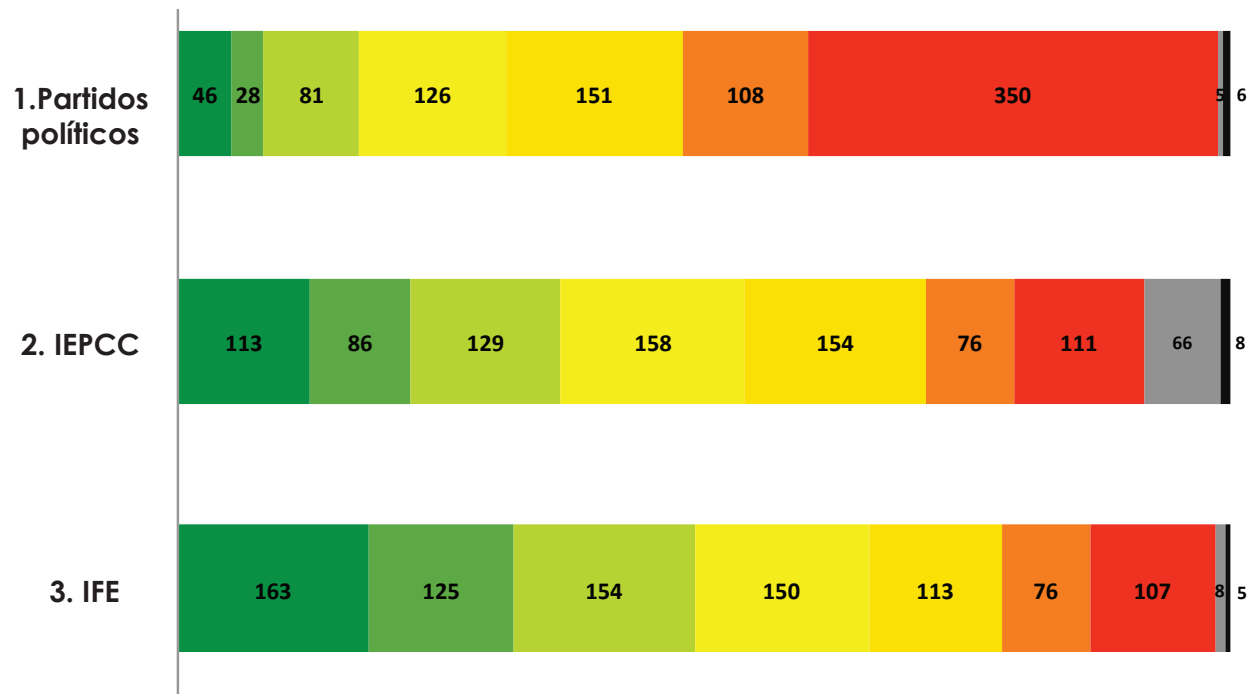
La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es la Cruz Roja de Saltillo que ha sido la mejor evaluada con 710 menciones.

Las instituciones con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) son las asociaciones comunitarias con 261 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en general en las siguientes INSTITUCIONES?

1. Partidos políticos, 2. IEPCC, 3. IFE



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Partidos políticos	5.11%	3.11%	8.99%	13.98%	16.76%	11.99%	38.85%	0.55%	0.67%
IEPCC	12.54%	9.54%	14.32%	17.54%	17.09%	8.44%	12.32%	7.33%	0.89%
IFE	18.09%	13.87%	17.09%	16.65%	12.54%	8.44%	11.88%	0.89%	0.55%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Partidos políticos	155	17.03%	277	30.74%	458	50.83%	2.72
IEPCC	328	36.04%	312	34.63%	187	20.75%	4.00
IFE	442	48.57%	263	29.19%	183	20.31%	4.35

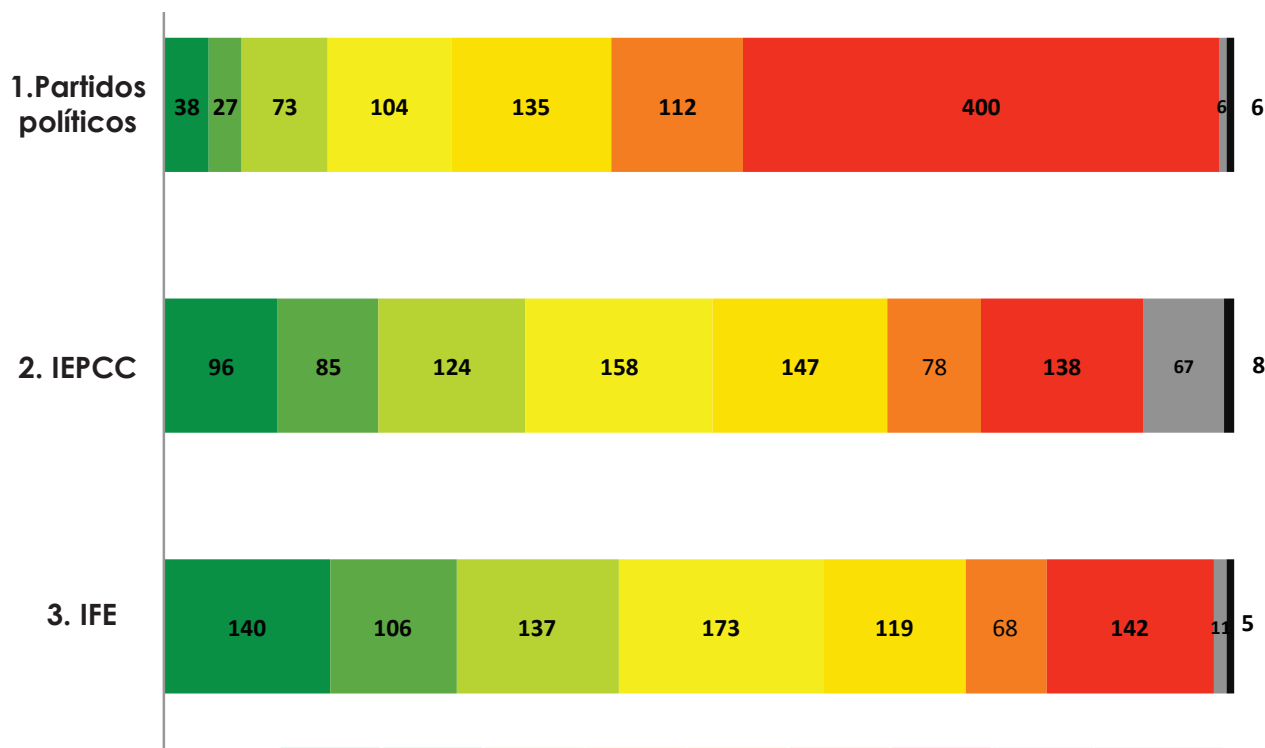
La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es el Instituto Federal Electoral que ha sido la mejor evaluada con 442 menciones.

Las instituciones con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) son los partidos políticos con 458 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en LAS PERSONAS QUE DIRIGEN LA INSTITUCIÓN?

1. Partidos políticos, 2. IEPCC, 3. IFE



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Partidos políticos	4.22%	3.00%	8.10%	11.54%	14.98%	12.43%	44.40%	0.67%	0.67%
IEPCC	10.65%	9.43%	13.76%	17.54%	16.32%	8.66%	15.32%	7.44%	0.89%
IFE	15.54%	11.76%	15.21%	19.20%	13.21%	7.55%	15.76%	1.22%	0.55%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Partidos políticos	138	15.32%	239	26.53%	512	56.83%	2.52
IEPCC	305	33.85%	305	33.85%	216	23.97%	3.84
IFE	383	42.51%	292	32.41%	210	23.31%	4.10

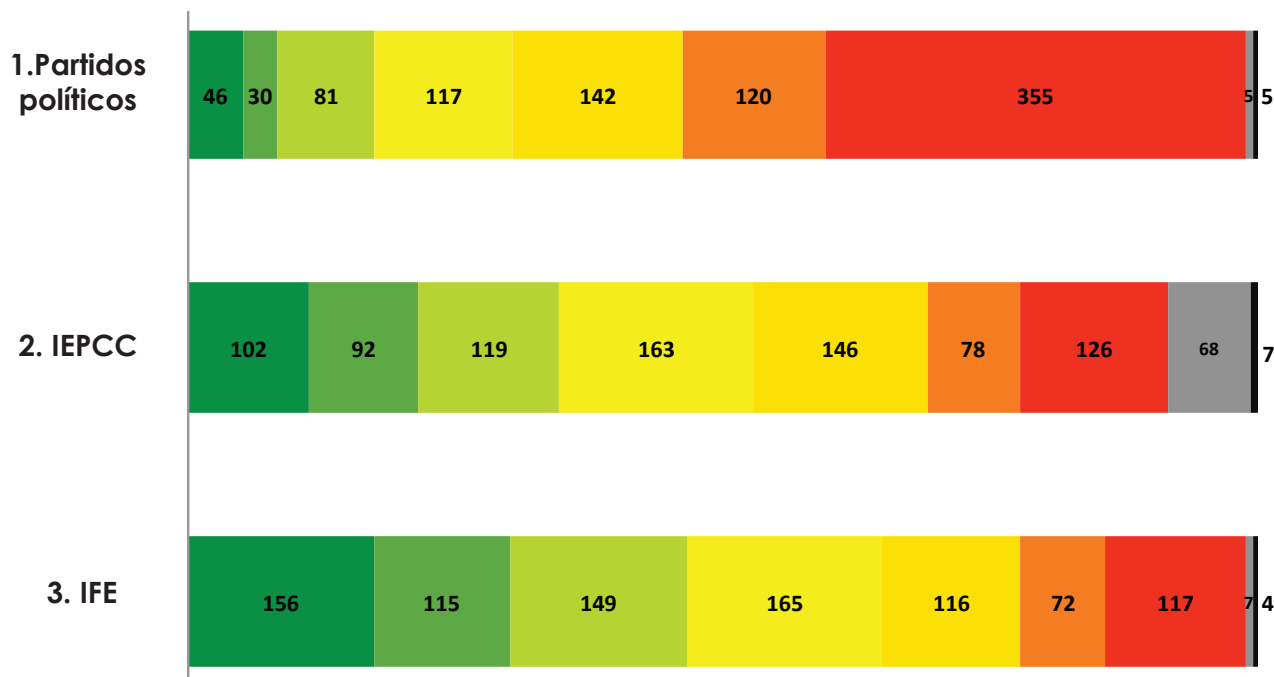
La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es el Instituto Federal Electoral que ha sido la mejor evaluada con 383 menciones.

Las instituciones con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) son los partidos políticos con 512 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza. -
¿Cuánta confianza tiene usted en LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA INSTITUCIÓN?

1. Partidos políticos, 2. IEPPC, 3. IFE



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Partidos políticos	5.11%	3.33%	8.99%	12.99%	15.76%	13.32%	39.40%	0.55%	0.55%
IEPPC	11.32%	10.21%	13.21%	18.09%	16.20%	8.66%	13.98%	7.55%	0.78%
IFE	17.31%	12.76%	16.54%	18.31%	12.87%	7.99%	12.99%	0.78%	0.44%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Partidos políticos	157	17.43%	259	28.75%	475	52.72%	2.69
IEPPC	313	34.74%	309	34.30%	204	22.64%	3.91
IFE	420	46.61%	281	31.19%	189	20.98%	4.27

La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es el Instituto Federal Electoral que ha sido la mejor evaluada con 420 menciones.

Las instituciones con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) son los partidos políticos con 475 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en general en las siguientes INSTITUCIONES?

1. Gobierno Municipal, 2. Gobierno del Estado, 3. Gobierno Federal



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Gobierno Municipal	7.21%	8.77%	13.98%	16.32%	18.53%	12.87%	20.09%	2.00%	0.22%
Gobierno Estatal	8.21%	6.99%	12.76%	18.20%	18.76%	10.99%	23.31%	0.33%	0.44%
Gobierno Federal	7.77%	6.99%	16.32%	17.98%	17.09%	10.54%	21.98%	0.67%	0.67%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Gobierno Municipal	270	29.67%	314	34.85%	297	32.96%	3.47
Gobierno del Estado	252	27.69%	333	36.96%	309	34.30%	3.40
Gobierno Federal	280	30.77%	316	35.07%	293	32.52%	3.49

La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), el Gobierno Federal que ha sido el mejor evaluado con 280 menciones.

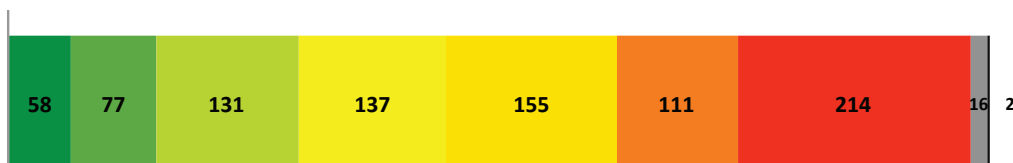
La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es el Gobierno del Estado con 309 menciones.



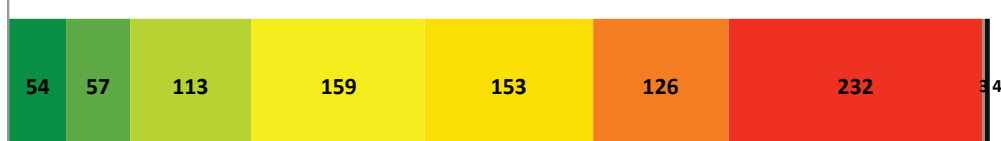
Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en LAS PERSONAS QUE DIRIGEN LA INSTITUCIÓN?

1. Gobierno Municipal, 2. Gobierno del Estado, 3. Gobierno Federal

1. Gobierno Municipal



2. Gobierno del Estado



3. Gobierno Federal



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Gobierno Municipal	6.44%	8.55%	14.54%	15.21%	17.20%	12.32%	23.75%	1.78%	0.22%
Gobierno Estatal	5.99%	6.33%	12.54%	17.65%	16.98%	13.98%	25.75%	0.33%	0.44%
Gobierno Federal	6.66%	6.10%	14.87%	16.20%	15.65%	13.65%	25.31%	1.00%	0.55%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Gobierno Municipal	266	29.52%	292	32.41%	325	36.07%	266
Gobierno del Estado	224	24.86%	312	34.63%	358	39.73%	224
Gobierno Federal	249	27.64%	287	31.85%	351	38.96%	249

La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es Gobierno Municipal que ha sido la mejor evaluada con 266 menciones.

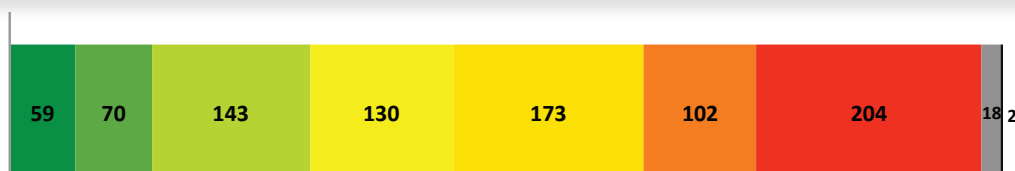
La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es el Gobierno del Estado con 358 menciones



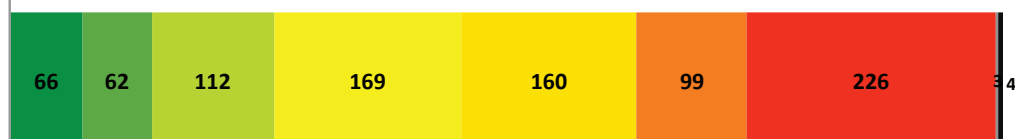
Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza. -
¿Cuánta confianza tiene usted en LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA INSTITUCIÓN?

1. Gobierno Municipal, 2. Gobierno del Estado, 3. Gobierno Federal

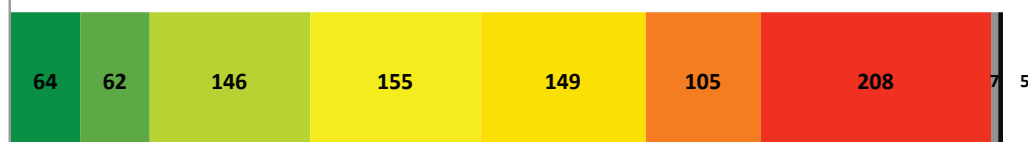
1. Gobierno Municipal



2. Gobierno del Estado



3. Gobierno Federal



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Gobierno Municipal	6.55%	7.77%	15.87%	14.43%	19.20%	11.32%	22.64%	2.00%	0.22%
Gobierno Estatal	7.33%	6.88%	12.43%	18.76%	17.76%	10.99%	25.08%	0.33%	0.44%
Gobierno Federal	7.10%	6.88%	16.20%	17.20%	16.54%	11.65%	23.09%	0.78%	0.55%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Gobierno Municipal	272	30.19%	303	33.63%	306	33.96%	3.40
Gobierno del Estado	240	26.64%	329	36.51%	325	36.07%	3.33
Gobierno Federal	272	30.19%	304	33.74%	313	34.74%	3.41

La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), el Gobierno Federal y el Gobierno Municipal que han sido la mejor evaluada con 272 menciones.

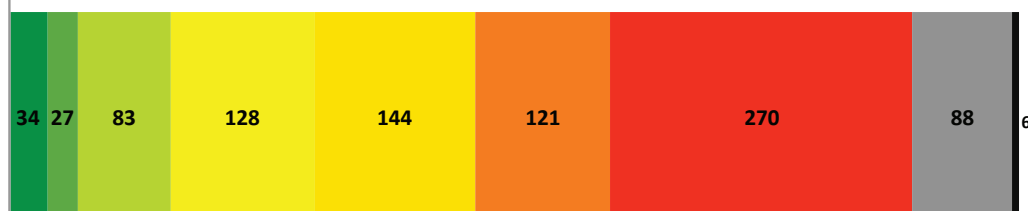
La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es el Gobierno del Estado con 325 menciones.



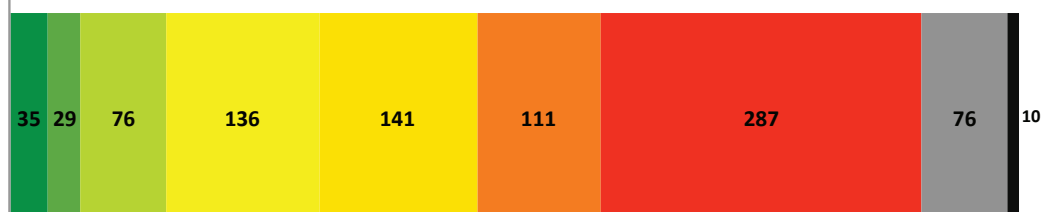
Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en general en las siguientes INSTITUCIONES?

1. Diputados Locales, 2. Diputados Federales

1. Diputados Locales



2. Diputados Federales



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Diputados Locales	3.77%	3.00%	9.21%	14.21%	15.98%	13.43%	29.97%	9.77%	0.67%
Diputados Federales	3.88%	3.22%	8.44%	15.09%	15.65%	12.32%	31.85%	8.44%	1.11%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Diputados Locales	144	15.82%	272	30.19%	391	43.40%	2.81
Diputados Federales	140	15.38%	277	30.74%	398	44.17%	2.79

La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), son los Diputados Locales que han sido los mejor evaluados con 144 menciones.

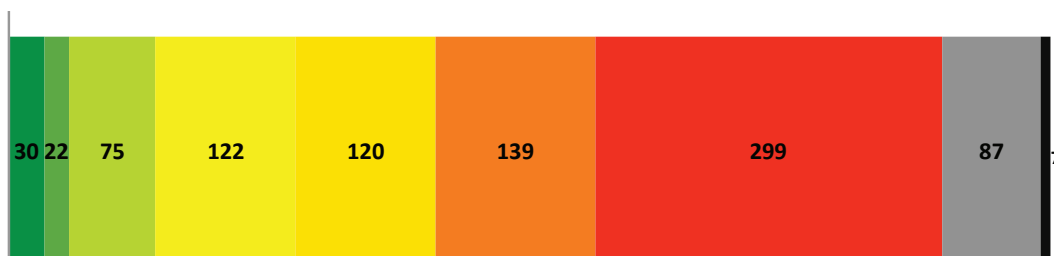
La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) son los Diputados Federales con 398 menciones.



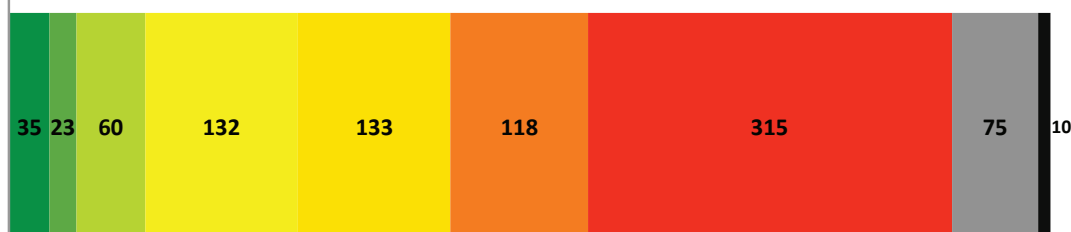
Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en LAS PERSONAS QUE DIRIGEN LA INSTITUCIÓN?

1. Diputados Locales, 2. Diputados Federales

1. Diputados Locales



2. Diputados Federales



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Diputados Locales	3.33%	2.44%	8.32%	13.54%	13.32%	15.43%	33.19%	9.66%	0.78%
Diputados Federales	3.88%	2.55%	6.66%	14.65%	14.76%	13.10%	34.96%	8.32%	1.11%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Diputados Locales	127	14.10%	242	26.86%	438	48.61%	2.65
Diputados Federales	118	13.10%	265	29.41%	433	48.06%	2.65

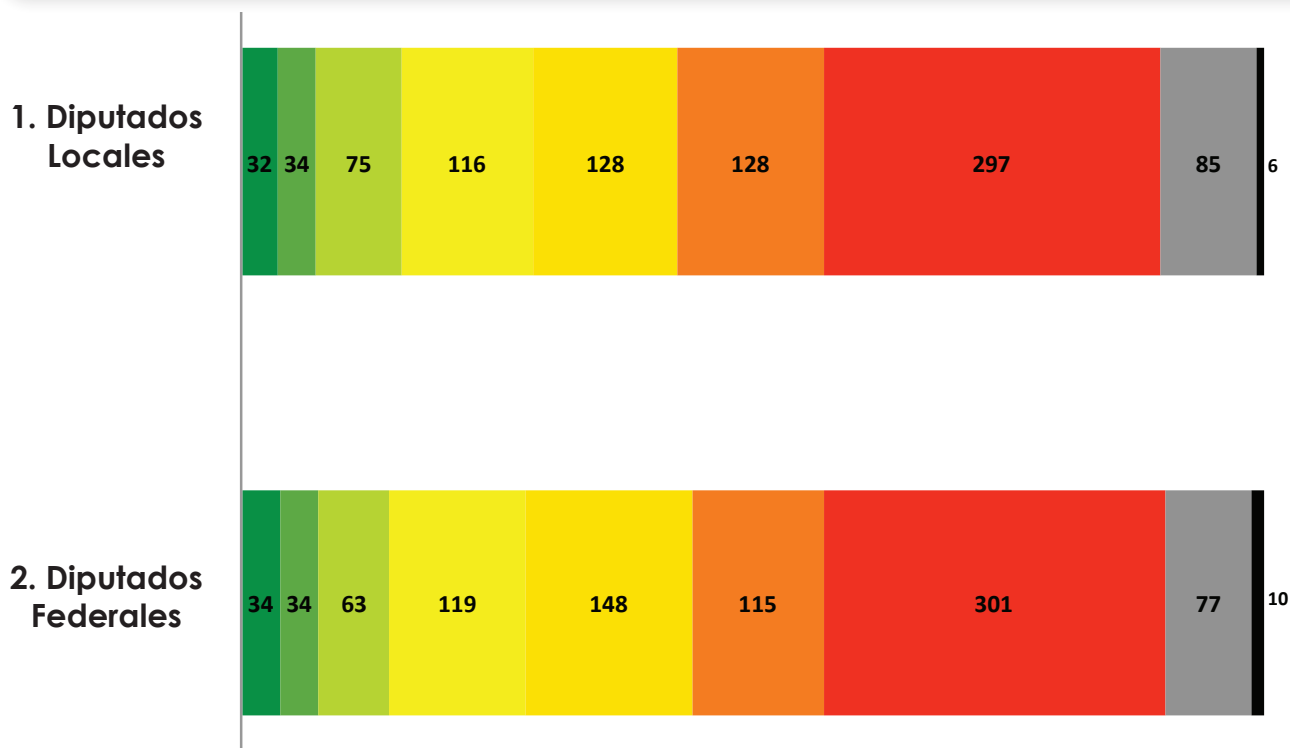
La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), son los Diputados Locales que han sido los mejor evaluados con 127 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) son los Diputados Locales con 438 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza. -
¿Cuánta confianza tiene usted en LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA INSTITUCIÓN?

1. Diputados Locales, 2. Diputados Federales



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Diputados Locales	3.55%	3.77%	8.32%	12.87%	14.21%	14.21%	32.96%	9.43%	0.67%
Diputados Federales	3.77%	3.77%	6.99%	13.21%	16.43%	12.76%	33.41%	8.55%	1.11%

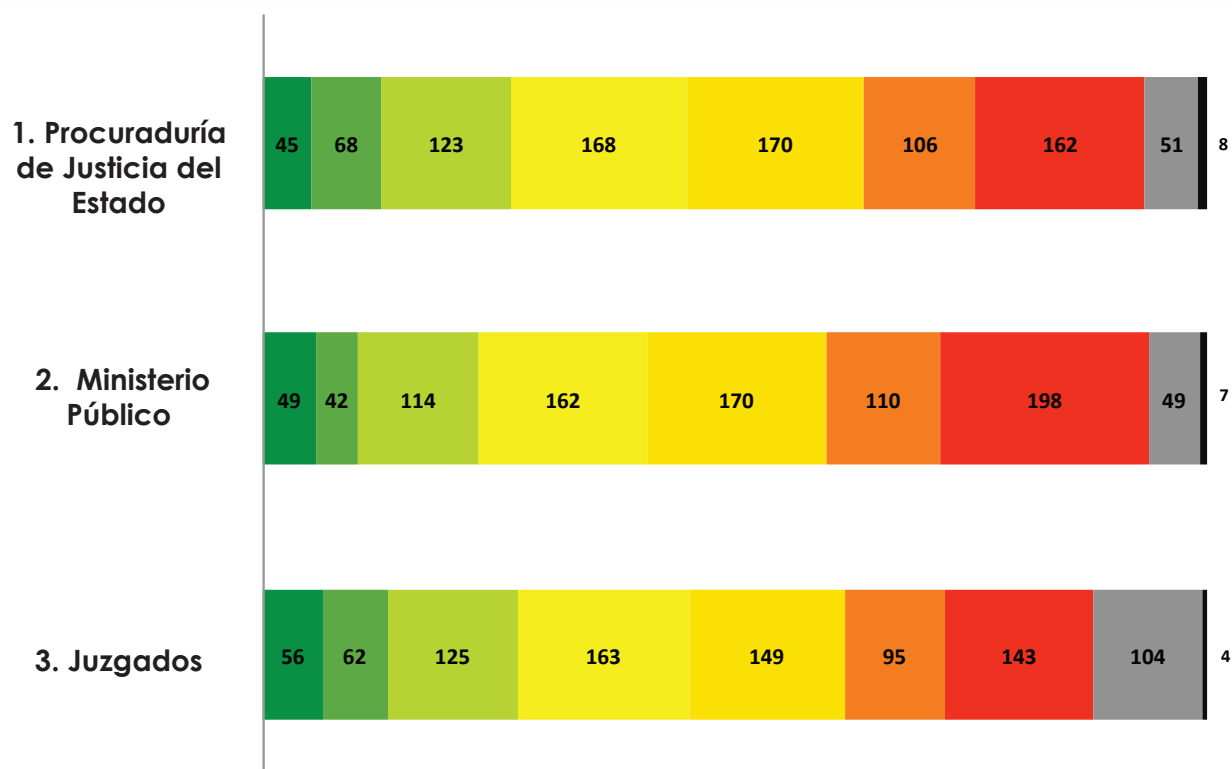
	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Diputados Locales	141	15.65%	244	27.08%	425	47.17%	2.72
Diputados Federales	131	14.54%	267	29.63%	416	46.17%	2.71

La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), son los Diputados Locales que han sido los mejor evaluados con 141 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) son los Diputados Locales con 425 menciones.

Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en general en las siguientes INSTITUCIONES?

1. Procuraduría de Justicia del Estado, 2. Ministerio Público, 3. Juzgados



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Procuraduría Judicial del Estado	4.99%	7.55%	13.65%	18.65%	18.87%	11.76%	17.98%	5.66%	0.89%
Ministerio Público	5.44%	4.66%	12.65%	17.98%	18.87%	12.21%	21.98%	5.44%	0.78%
Juzgados	6.22%	6.88%	13.87%	18.09%	16.54%	10.54%	15.87%	11.54%	0.44%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Procuraduría Judicial del Estado	236	25.93%	338	37.51%	268	29.74%	3.44
Ministerio Público	205	22.53%	332	36.85%	308	34.18%	3.24
Juzgados	243	26.70%	312	34.63%	238	26.42%	3.56

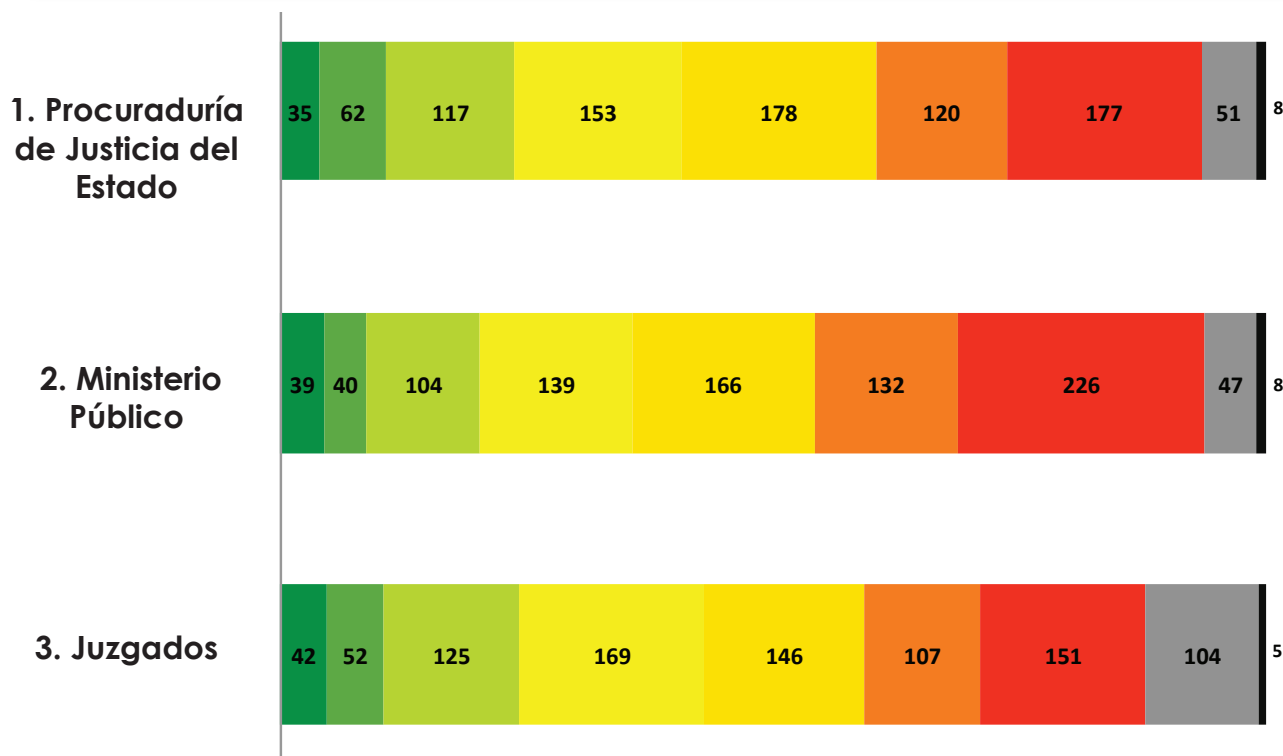
La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), son los juzgados que han sido los mejor evaluados con 243 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es el Ministerio Público con 308 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en LAS PERSONAS QUE DIRIGEN LA INSTITUCIÓN?

1. Procuraduría de Justicia del Estado, 2. Ministerio Público, 3. Juzgados



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Procuraduría Judicial del Estado	3.88%	6.88%	12.99%	16.98%	19.76%	13.32%	19.64%	5.66%	0.89%
Ministerio Público	4.33%	4.44%	11.54%	15.43%	18.42%	14.65%	25.08%	5.22%	0.89%
Juzgados	4.66%	5.77%	13.87%	18.76%	16.20%	11.88%	16.76%	11.54%	0.55%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Procuraduría Judicial del Estado	214	23.75%	331	36.74%	297	32.96%	3.28
Ministerio Público	183	20.31%	305	33.85%	358	39.73%	3.05
Juzgados	219	24.31%	315	34.96%	258	28.63%	3.42

La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), son los juzgados que han sido los mejor evaluados con 219 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es el Ministerio Público con 358 menciones.

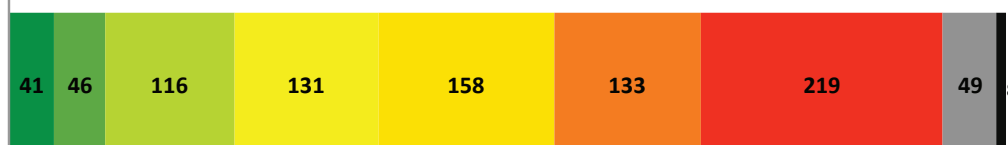
Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza. -
¿Cuánta confianza tiene usted en LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA INSTITUCIÓN?

1. Procuraduría de Justicia del Estado, 2. Ministerio Público, 3. Juzgados

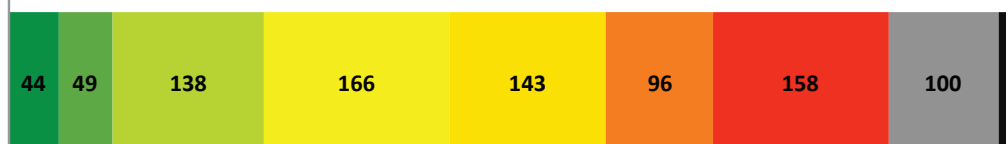
1. Procuraduría de Justicia del Estado



2. Ministerio Público



3. Juzgados



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Procuraduría Judicial del Estado	4.00%	7.66%	13.43%	17.09%	18.65%	12.10%	20.31%	5.99%	0.78%
Ministerio Público	4.55%	5.11%	12.87%	14.54%	17.54%	14.76%	24.31%	5.44%	0.89%
Juzgados	4.88%	5.44%	15.32%	18.42%	15.87%	10.65%	17.54%	11.10%	0.78%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Procuraduría Judicial del Estado	226	25.08%	322	35.74%	292	32.41%	3.33
Ministerio Público	203	22.53%	289	32.08%	352	39.07%	3.11
Juzgados	231	25.64%	309	34.30%	254	28.19%	3.44

La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), son los juzgados que han sido los mejor evaluados con 231 menciones.

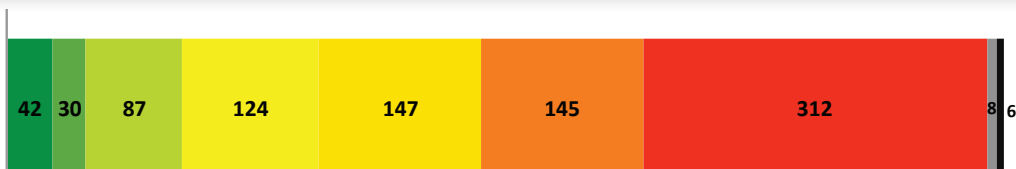
La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es el Ministerio Público con 352 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en general en las siguientes INSTITUCIONES?

1. Policía Municipal, 2. Policía Estatal, 3. Policía Federal

1. Policía Municipal



2. Policía Estatal



3. Policía Federal



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Policía Municipal	4.66%	3.33%	9.66%	13.76%	16.32%	16.09%	34.63%	0.89%	0.67%
Policía Estatal	5.22%	5.99%	13.21%	20.75%	20.31%	12.43%	19.42%	2.00%	0.67%
Policía Federal	9.54%	11.88%	16.98%	19.64%	15.65%	8.66%	14.76%	2.22%	0.67%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Policía Municipal	159	17.47%	271	30.08%	457	50.72%	2.76
Policía Estatal	220	24.18%	370	41.07%	287	31.85%	3.36
Policía Federal	346	38.02%	318	35.29%	211	23.42%	3.92

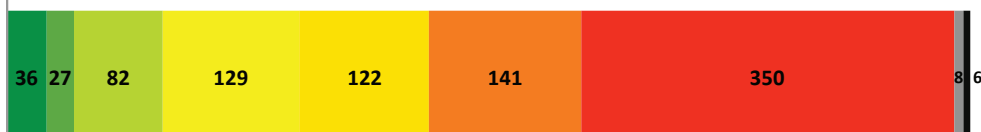
La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es la Policía Federal que ha sido la mejor evaluada con 346 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es la Policía Municipal con 457 menciones.

Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en LAS PERSONAS QUE DIRIGEN LA INSTITUCIÓN?

1. Policía Municipal, 2. Policía Estatal, 3. Policía Federal

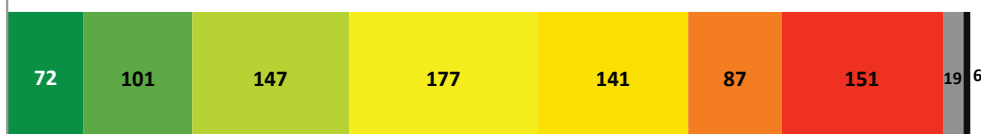
1. Policía
Municipal



2. Policía
Estatal



3. Policía
Federal



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Policia Municipal	4.00%	3.00%	9.10%	14.32%	13.54%	15.65%	38.85%	0.89%	0.67%
Policia Estatal	4.33%	4.77%	12.10%	19.98%	20.09%	14.87%	21.31%	1.89%	0.67%
Policia Federal	7.99%	11.21%	16.32%	19.64%	15.65%	9.66%	16.76%	2.11%	0.67%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Policia Municipal	145	16.09%	251	27.86%	491	54.50%	2.63
Policia Estatal	191	21.20%	361	40.07%	326	36.18%	3.19
Policia Federal	320	35.52%	318	35.29%	238	26.42%	3.77

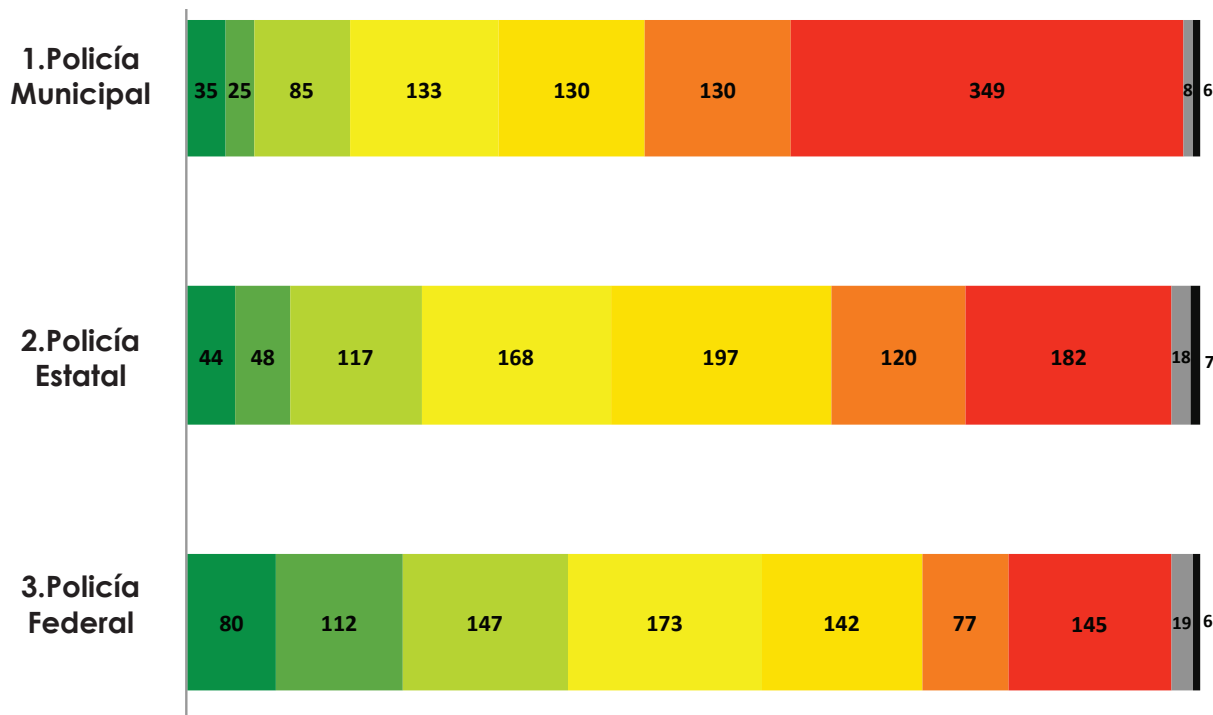
La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es la Policía Federal que ha sido la mejor evaluada con 320 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es la Policía Municipal con 491 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza. -
¿Cuánta confianza tiene usted en LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA INSTITUCIÓN?

1. Policía Municipal, 2. Policía Estatal, 3. Policía Federal



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Procuraduría Judicial del Estado	3.88%	2.77%	9.43%	14.76%	14.43%	14.43%	38.73%	0.89%	0.67%
Ministerio Público	4.88%	5.33%	12.99%	18.65%	21.86%	13.32%	20.20%	2.00%	0.78%
Juzgados	8.88%	12.43%	16.32%	19.20%	15.76%	8.55%	16.09%	2.11%	0.67%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Procuraduría Judicial del Estado	226	25.08%	322	35.74%	292	32.41%	3.33
Ministerio Público	203	22.53%	289	32.08%	352	39.07%	3.11
Juzgados	231	25.64%	309	34.30%	254	28.19%	3.44

La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es la Polici a Federal que ha sido la mejor evaluada con 339 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es la Polici a Municipal con 479 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en general en las siguientes INSTITUCIONES?

1. Ejército, 2. Marina



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Ejército	34.52%	21.98%	16.65%	10.43%	7.77%	2.44%	3.88%	1.44%	0.89%
Marina	37.29%	18.87%	14.98%	11.54%	6.10%	2.55%	4.11%	3.66%	0.89%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Ejército	659	72.42%	164	18.20%	57	6.33%	5.43
Marina	641	70.44%	159	17.65%	60	6.66%	5.48

La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es el Ejército que ha sido la mejor evaluada con 659 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es el Ejército con 57 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en LAS PERSONAS QUE DIRIGEN LA INSTITUCIÓN?

1. Ejército, 2. Marina



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Ejército	33.30%	20.53%	16.87%	12.21%	7.88%	2.66%	4.33%	1.44%	0.78%
Marina	35.41%	18.09%	16.32%	11.65%	6.10%	3.44%	4.22%	3.77%	1.00%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Ejército	637	70.70%	181	20.09%	63	6.99%	5.35
Marina	629	69.81%	160	17.76%	69	7.66%	5.40

La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es el Ejército que ha sido la mejor evaluada con 637 menciones.

La institución con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es la Marina con 69 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza. -
¿Cuánta confianza tiene usted en LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA INSTITUCIÓN?

1. Ejército, 2. Marina



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Ejército	34.63%	20.42%	16.32%	12.32%	7.33%	2.77%	4.00%	1.33%	0.89%
Marina	36.63%	19.20%	14.32%	11.32%	6.99%	2.22%	4.55%	3.77%	1.00%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Ejército	643	71.37%	177	19.64%	61	6.77%	5.39
Marina	632	70.14%	165	18.31%	61	6.77%	5.44

La institución con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es el Ejército que ha sido la mejor evaluada con 643 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en general en las siguientes INSTITUCIONES?

1. Internet, 2. Televisión, 3. Radio, 4. Prensa



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Internet	9.99%	11.54%	16.65%	14.21%	12.43%	7.10%	13.98%	12.65%	1.44%
Televisión	10.65%	9.32%	17.98%	20.75%	16.87%	10.32%	12.76%	0.89%	0.44%
Radio	10.43%	12.10%	19.76%	23.31%	17.31%	6.77%	7.33%	2.22%	0.78%
Prensa	5.88%	6.44%	16.76%	21.64%	20.87%	9.66%	16.54%	1.66%	0.55%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Internet	344	37.80%	240	26.64%	190	21.09%	4.01
Televisión	342	37.58%	339	37.62%	208	23.09%	3.93
Radio	381	41.87%	366	40.62%	127	14.10%	4.23
Prensa	262	28.79%	383	42.51%	236	26.19%	3.57

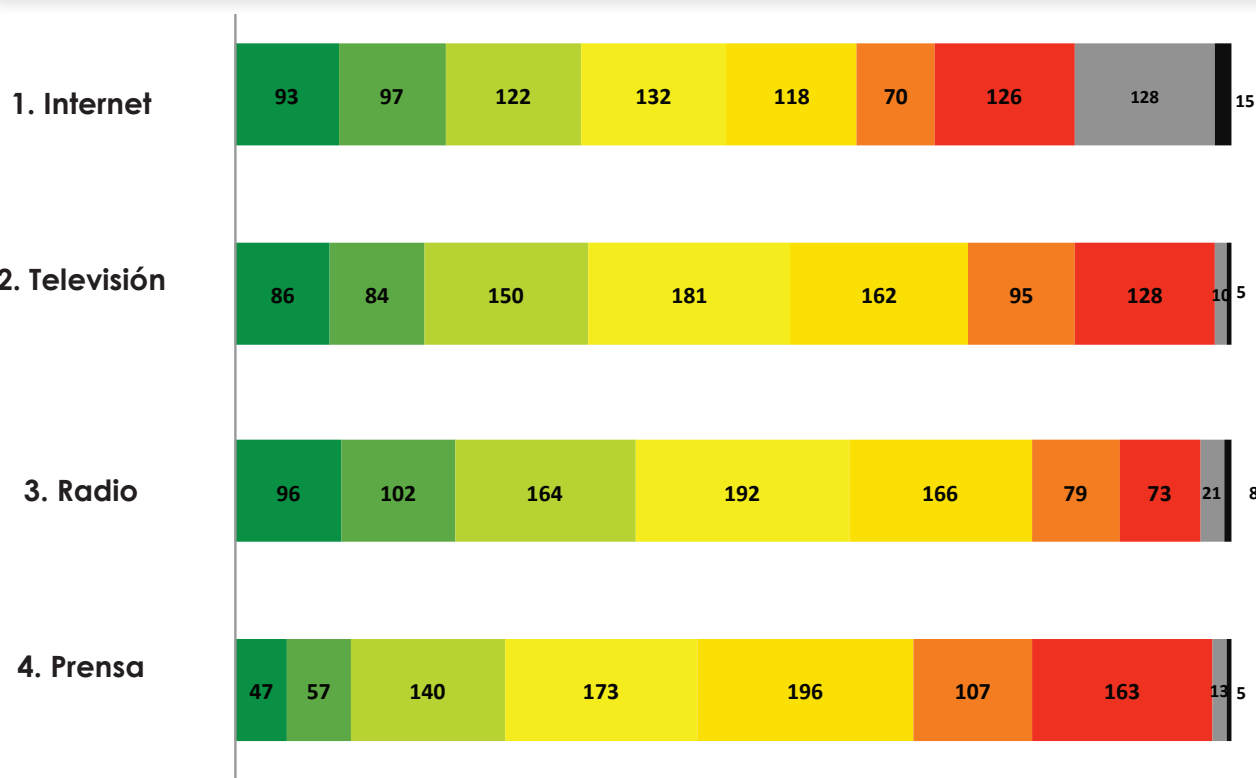
El medio de comunicación con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es el Internet que ha sido la mejor evaluada con 344 menciones.

El medio de comunicación con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es la Prensa con 236 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza -
¿Cuánta confianza tiene usted en LAS PERSONAS QUE DIRIGEN LA INSTITUCIÓN?

1. Internet, 2. Televisión, 3. Radio, 4. Prensa



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Internet	10.32%	10.77%	13.54%	14.65%	13.10%	7.77%	13.98%	14.21%	1.66%
Televisión	9.54%	9.32%	16.65%	20.09%	17.98%	10.54%	14.21%	1.11%	0.55%
Radio	10.65%	11.32%	18.20%	21.31%	18.42%	8.77%	8.10%	2.33%	0.89%
Prensa	5.22%	6.33%	15.54%	19.20%	21.75%	11.88%	18.09%	1.44%	0.55%

	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Internet	312	34.63%	250	27.75%	196	21.75%	3.95
Televisión	320	35.52%	343	38.07%	223	24.75%	3.82
Radio	362	40.18%	358	39.73%	152	16.87%	4.13
Prensa	244	27.08%	369	40.95%	270	29.97%	3.43

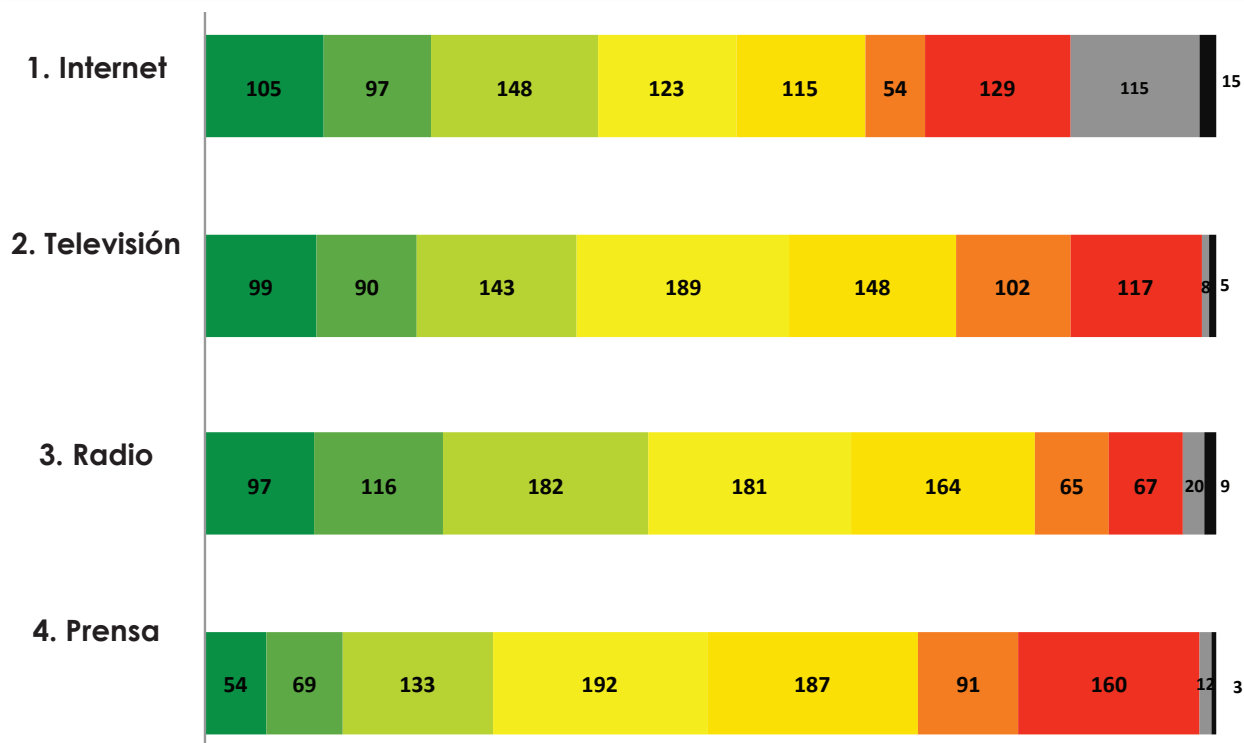
El medio de comunicación con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es el Radio que ha sido la mejor evaluada con 362 menciones.

El medio de comunicación con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es la Prensa con 270 menciones.



Marque del 1 a 7, considerando que 1 es nada de confianza y 7 es mucha confianza.
¿Cuánta confianza tiene usted en LOS SERVICIOS QUE OTORGA LA INSTITUCIÓN?

1. Internet, 2. Televisión, 3. Radio, 4. Prensa



	7	6	5	4	3	2	1	N/S	N/R
Internet	11.65%	10.77%	16.43%	13.65%	12.76%	5.99%	14.32%	12.76%	1.66%
Televisión	10.99%	9.99%	15.87%	20.98%	16.43%	11.32%	12.99%	0.89%	0.55%
Radio	10.77%	12.87%	20.20%	20.09%	18.20%	7.21%	7.44%	2.22%	1.00%
Prensa	5.99%	7.66%	14.76%	21.31%	20.75%	10.10%	17.76%	1.33%	0.33%

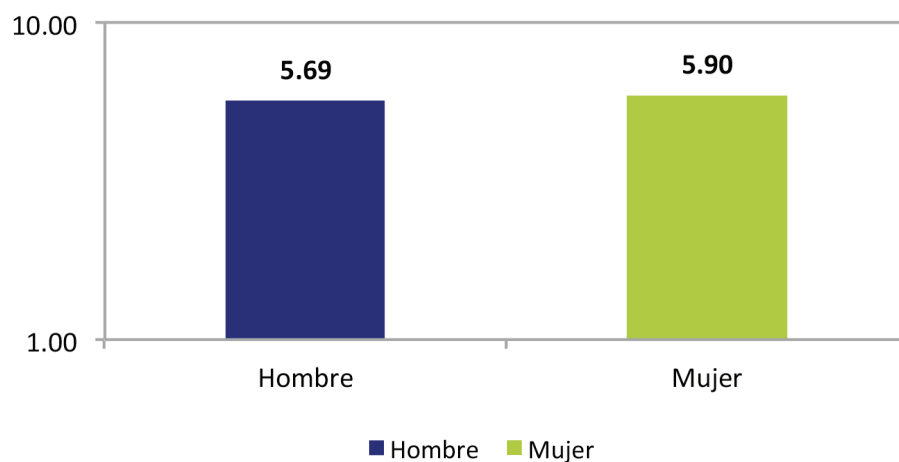
	Suma	%	Suma	%	Suma	%	Promedio general
Internet	350	38.85%	238	26.42%	183	20.31%	4.06
Televisión	332	36.85%	337	37.40%	219	24.31%	3.91
Radio	395	43.84%	345	38.29%	132	14.65%	4.24
Prensa	256	28.41%	379	42.06%	251	27.86%	3.53

El medio de comunicación con el mayor nivel de confianza aceptable (valores del 5 al 7), es la Radio que ha sido la mejor evaluada con 395 menciones.

El medio de comunicación con el menor nivel de confianza (valores del 1 al 2) es la Televisión con 219 menciones.

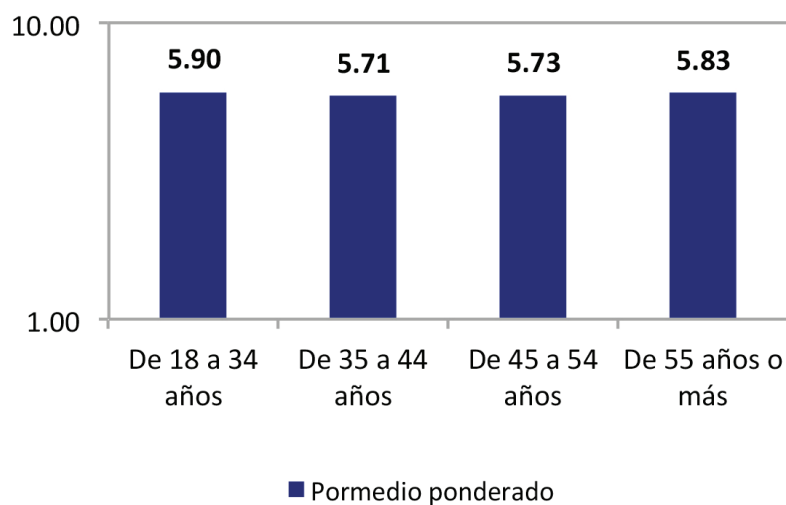
Promedio de nivel de confianza según GÉNERO

Género	Promedio ponderado
Hombre	5.69
Mujer	5.90



Promedio de nivel de confianza según EDAD

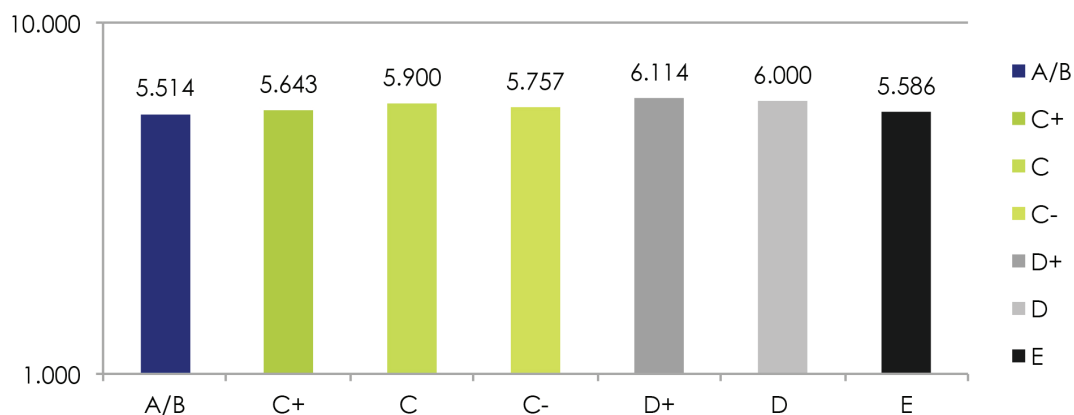
Edad	Pormedio ponderado
De 18 a 34 años	5.90
De 35 a 44 años	5.71
De 45 a 54 años	5.73
De 55 años o más	5.83





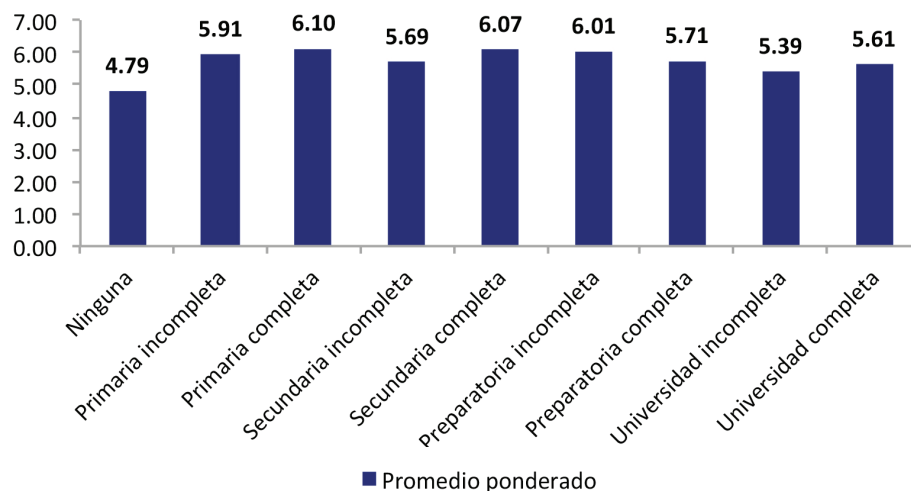
Promedio de nivel de confianza según NIVEL SOCIOECONÓMICO

Nivel socioeconómico	Promedio ponderado
A/B	5.514
C+	5.643
C	5.900
C-	5.757
D+	6.114
D	6.000
E	5.586



Promedio de nivel de confianza según ESCOLARIDAD

Escolaridad	Promedio ponderado
Ninguna	4.79
Primaria incompleta	5.91
Primaria completa	6.10
Secundaria incompleta	5.69
Secundaria completa	6.07
Preparatoria incompleta	6.01
Preparatoria completa	5.71
Universidad incompleta	5.39
Universidad completa	5.61

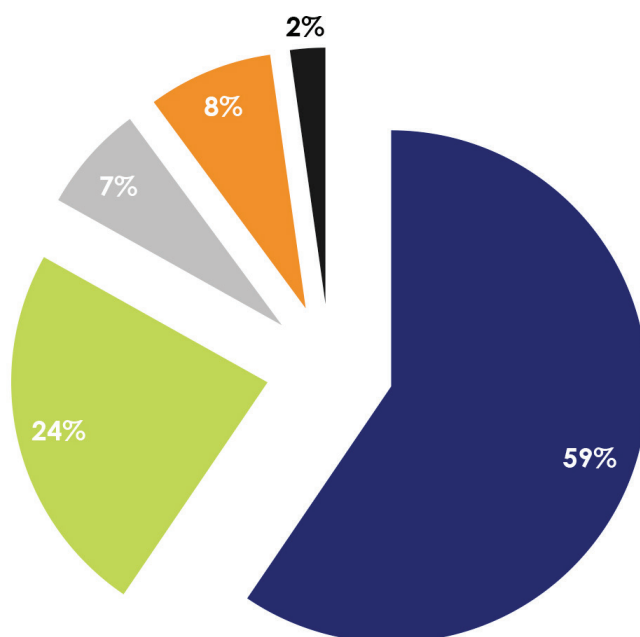


Motivos del nivel de confianza en las instituciones

	Experiencia personal	Experiencia de un conocido	Ninguna de las anteriores	No sabe	No respondió
Hospitales públicos	536	213	61	71	20
Hospitales privados	708	142	26	13	12
Educación pública	433	279	66	92	31
Educación privada	682	44	139	25	11
Bancos	669	120	55	45	12
Empresas mexicanas	526	210	52	94	19
Empresas extranjeras	531	181	67	93	29
Profeco	615	159	62	48	17
ONG's	658	151	47	36	9
Asociaciones voluntarias	448	207	82	132	32
Organizaciones religiosas	637	117	55	73	19
Asociaciones comunitarias	728	77	61	25	10
Cruz Roja de Saltillo	449	223	80	126	23
IFE	661	108	78	28	26
IEPCC	541	155	97	86	22
Partidos políticos	662	111	79	35	14
Gobierno Federal	653	115	80	35	18
Gobierno del Estado	650	112	89	29	21
Gobierno Municipal	599	128	121	32	21
Diputados Federales	512	148	100	111	30
Diputados locales	511	159	112	87	32
Juzgados	511	187	98	80	25
Ministerio Público	553	180	80	59	29
Procuraduría Judicial del Estado	497	178	86	115	25
Policía Federal	651	137	63	28	22
Policía Estatal	574	171	90	41	25
Policía Municipal	563	174	103	43	18
Marina	556	162	128	33	22
Ejército	510	181	139	47	24
Prensa	589	111	55	117	29
Radio	668	96	94	27	16
Televisión	613	128	91	42	27
Internet	592	135	118	37	19



Motivos del nivel de confianza en las instituciones



■ Experiencia personal ■ Experiencia de un conocido ■ Ninguna de las anteriores ■ No sabe ■ No respondió

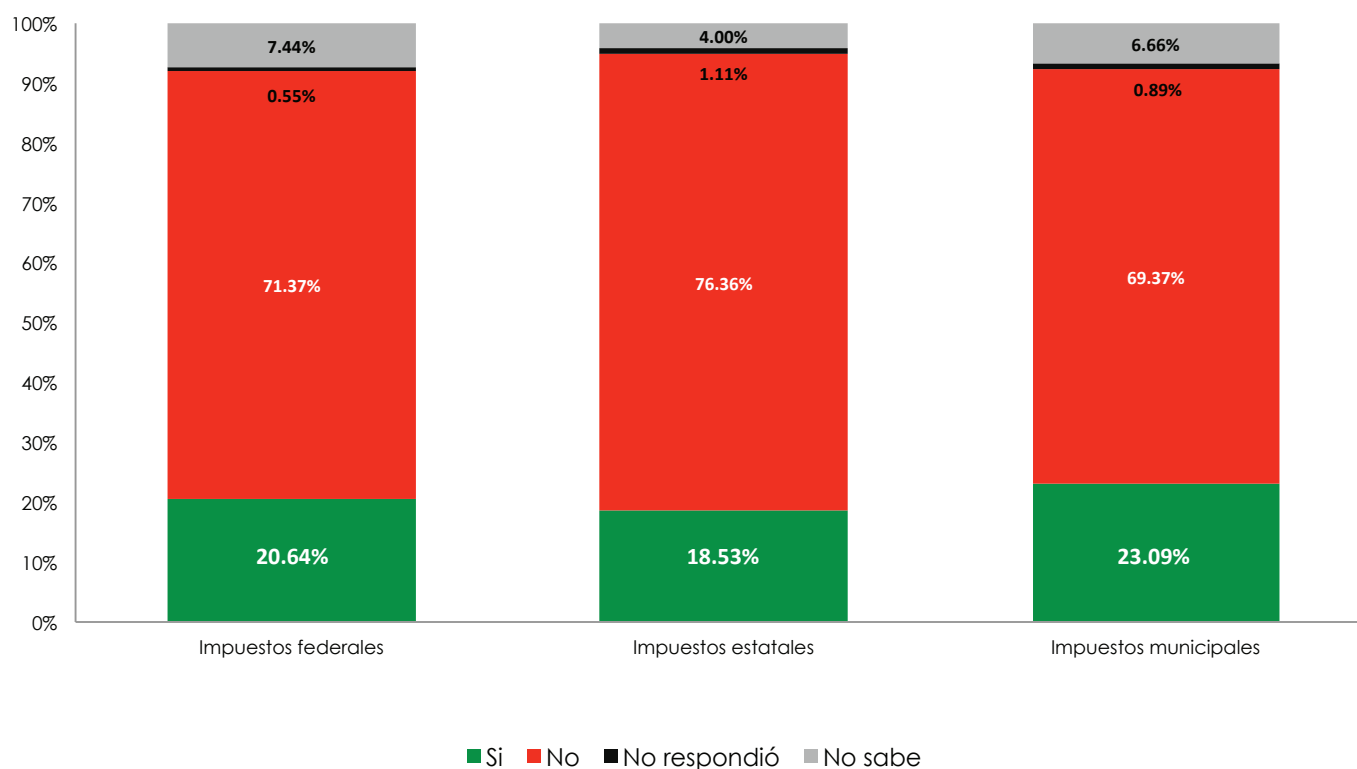
A nivel general, al preguntar por qué motivo tenían los ciudadanos ese nivel de confianza en las instituciones evaluadas, en un 59% respondieron que se debía a una experiencia personal y un 24% a la experiencia de un conocido.

De esta manera podemos concluir que la confianza que se tiene en las instituciones es por una experiencia directa.



Confianza en el buen uso de los impuestos

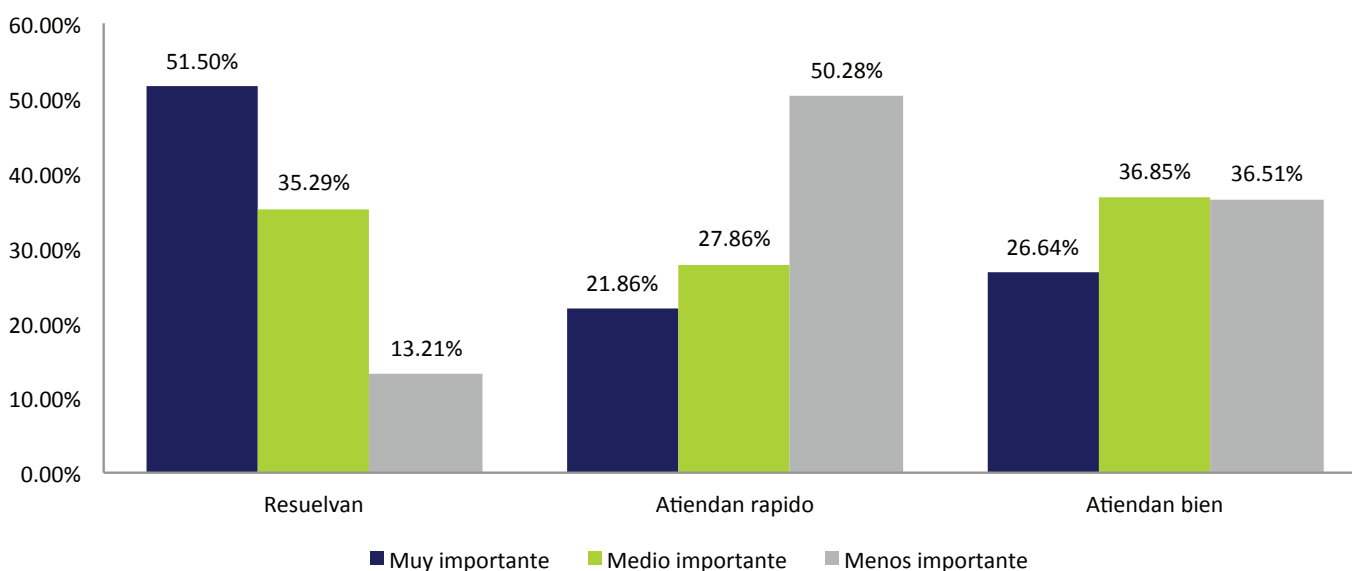
Buen uso de impuestos	Impuestos federales	Impuestos estatales	Impuestos municipales
Si	20.64%	18.53%	23.09%
No	71.37%	76.36%	69.37%
No respondió	0.55%	1.11%	0.89%
No sabe	7.44%	4.00%	6.66%
Total	1	1	1





Causas por las cuales confían en las instituciones

Motivos de confianza	Resuelvan	Atiendan rapido	Atiendan bien
Muy importante	51.50%	21.86%	26.64%
Medio importante	35.29%	27.86%	36.85%
Menos importante	13.21%	50.28%	36.51%
Total	1	1	1



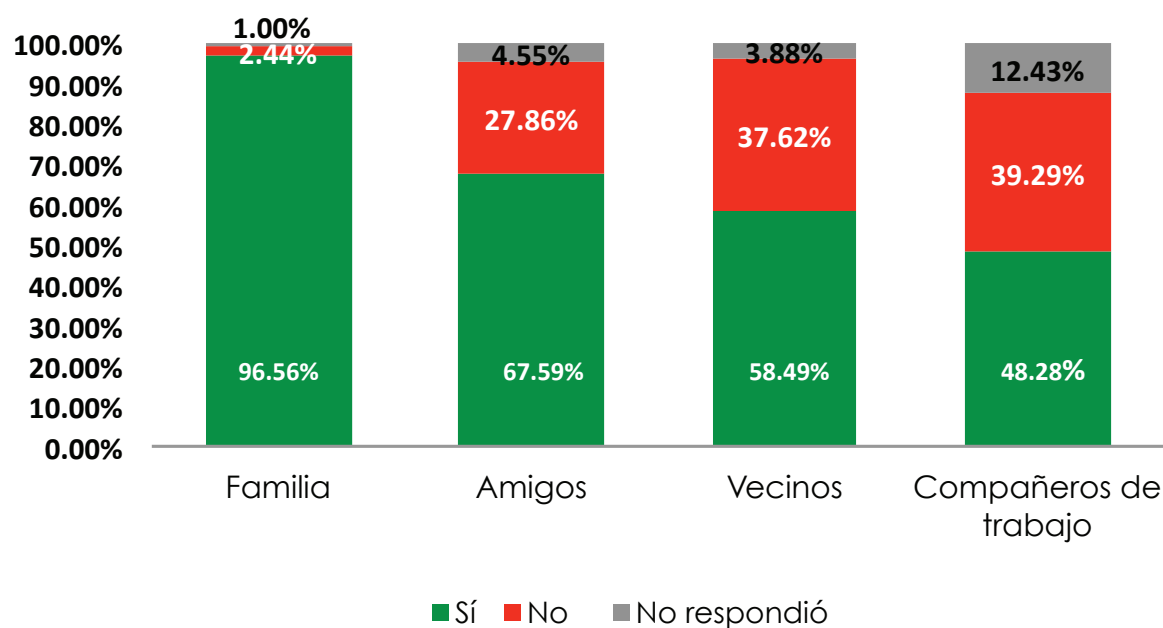
El 51.50% de la población considera que el motivo más importante por el cual confían en una institución es porque resuelvan las situaciones que les presenten, el 26.64% considera el que se les atienda bien y el 21.86% que se les atienda rápido.

Por otra parte, el 50.28% de la población considera que el motivo menos importante para confiar en una institución es el que los atiendan rápido y sólo el 13.21% considera como menos importante que les resuelvan las situaciones que les presenten.



Confianza en...

Confianza en...	Familia	Amigos	Vecinos	Compañeros de trabajo
Sí	96.56%	67.59%	58.49%	48.28%
No	2.44%	27.86%	37.62%	39.29%
No respondió	1.00%	4.55%	3.88%	12.43%
Total	1	1	1	1

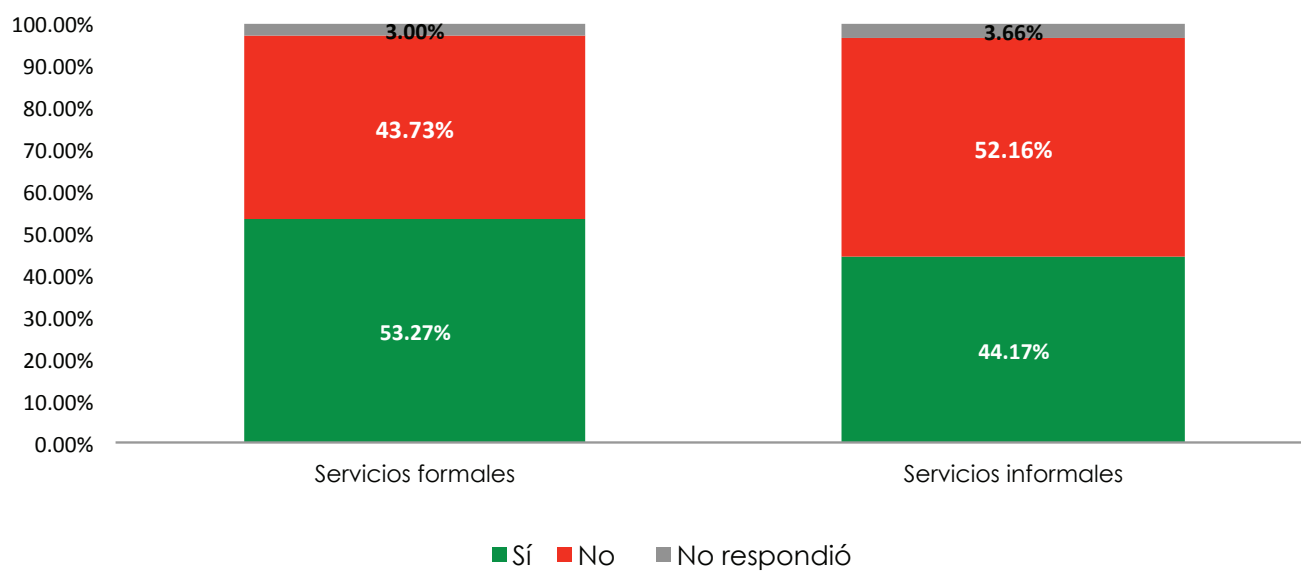


El nivel de confianza en la familia es de un 96.56%, siendo el nivel más alto de confianza que tenemos a nivel de relaciones humanas.

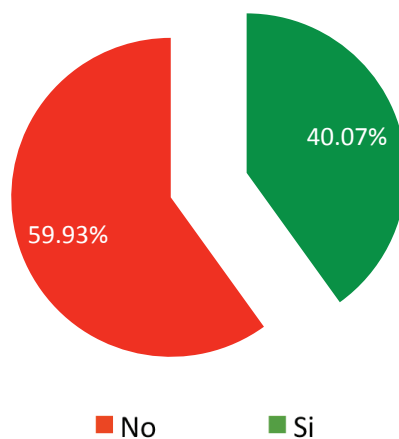


Confianza en prestadores de servicios

Confianza en...	Servicios formales	Servicios informales
Sí	53.27%	44.17%
No	43.73%	52.16%
No respondió	3.00%	3.66%
Total	1	1

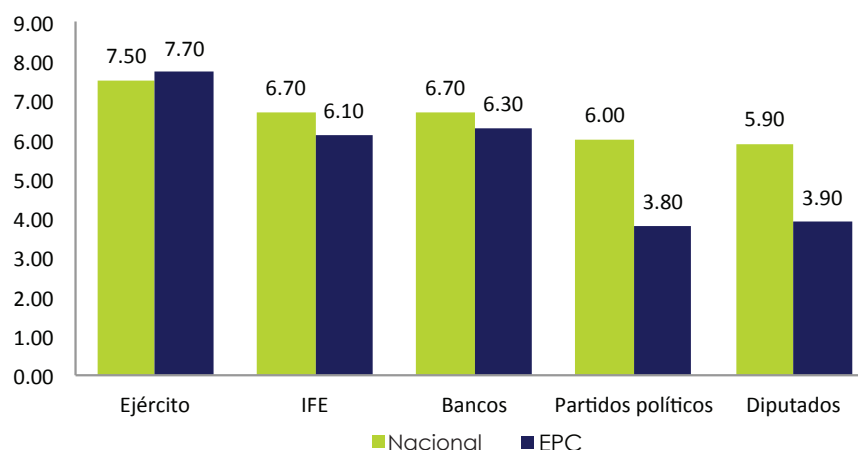


Confianza en...	Denuncia anónima
Sí	40.07%
No	59.93%
Total	1



Comparación a nivel nacional Mytovsky 2012 con valores del 1 al 10

	Nacional	EPC
Ejército	7.50	7.70
IFE	6.70	6.10
Bancos	6.70	6.30
Partidos políticos	6.00	3.80
Diputados	5.90	3.90



Los resultados del nivel de confianza en diferentes instituciones corresponden al estudio realizado por la Consulta Mitofsky durante agosto de 2012 a mexicanos mayores de 18 años. Dichas encuestas se realizaron en las viviendas.

La consulta Mitofsky es una empresa líder en México en el campo de la investigación de la opinión pública; su principal tarea es la consultoría especializada en estudios de mercado y de opinión pública a través de mediciones de actitudes, valores y características de diversos estratos poblacionales.

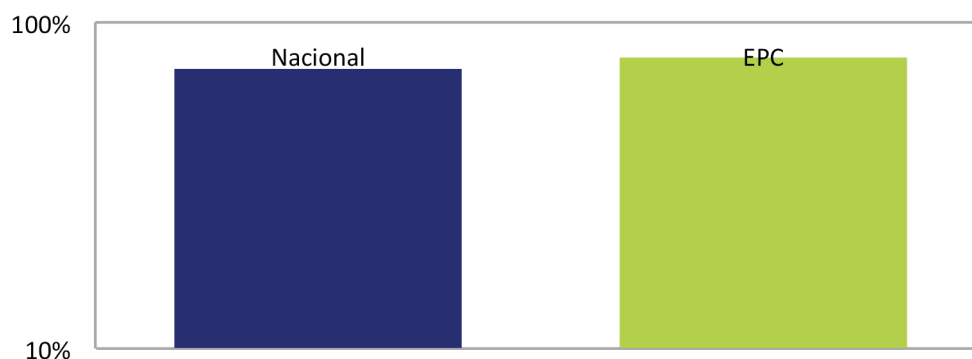
El documento completo se puede encontrar en la siguiente liga:

<http://consulta.mx/web/index.php/estudios-e-investigaciones/los-numeros-no-mienten/434-los-numeros-no-mienten-2012>

(Consultado el 27 de marzo de 2014)

Confianza en la Cruz Roja respecto la consulta de Mytovsky 2012

Confianza en la Cruz Roja	Nacional	EPC
	72%	78%



Los resultados del nivel de confianza en la Cruz Roja se obtuvieron del estudio realizado por parte de la Consulta Mitofsky durante febrero de 2012 a ciudadanos mayores de edad de la república mexicana.

El documento completo se puede encontrar en la siguiente liga:

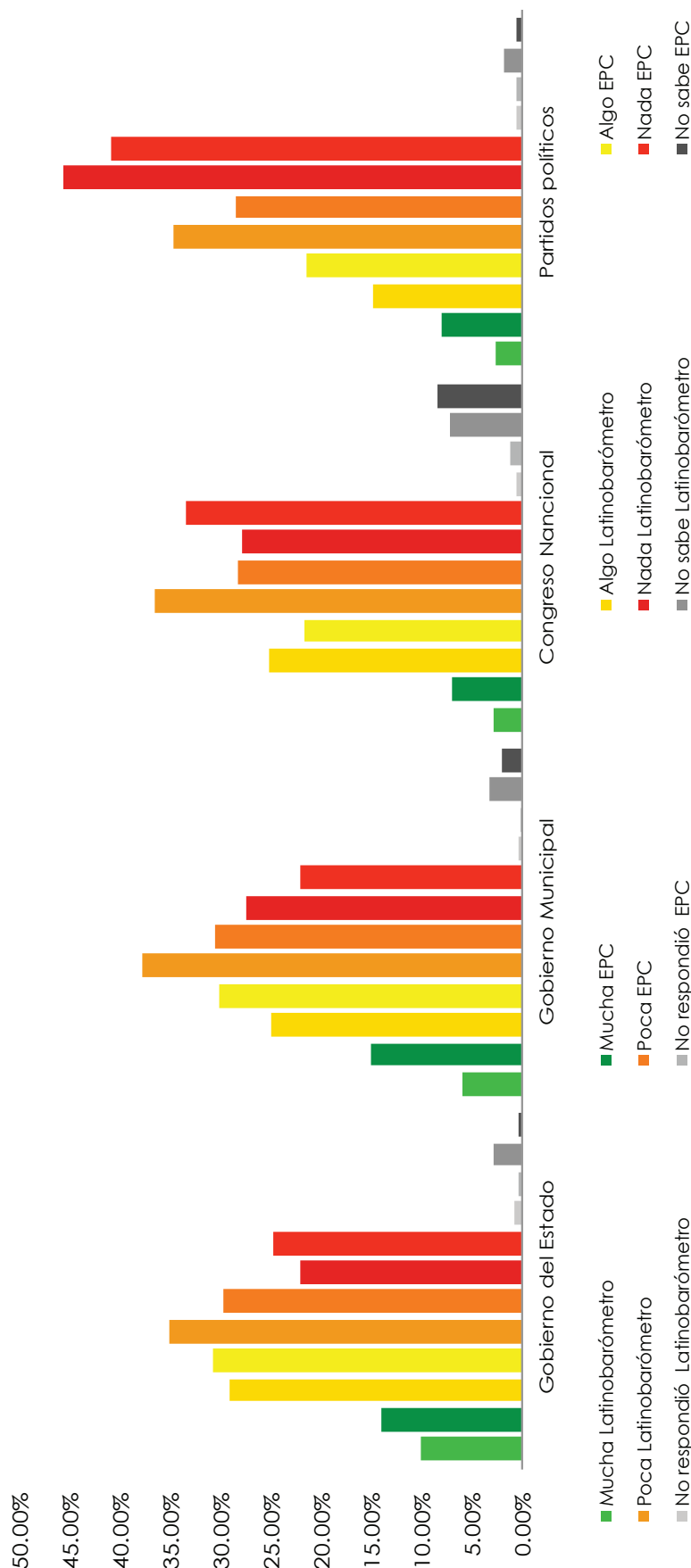
<http://consulta.mx/web/index.php/estudios-e-investigaciones/mexico-opina/186-cruz-roja-mexicana>

(Consultado el 27 de marzo de 2014)



Confianza en instituciones respecto al estudio de Latinobarómetro de 2011

	Mucha		Algo		Poca		Nada		No respondió		No sabe	
	Latinobarómetro	EPC	Latinobarómetro	EPC	Latinobarómetro	EPC	Latinobarómetro	EPC	Latinobarómetro	EPC	Latinobarómetro	EPC
Gobierno del Estado	10.00%	13.91%	29.20%	30.78%	35.20%	29.82%	22.00%	24.71%	0.70%	0.44%	2.90%	0.33%
Gobierno Municipal	6.00%	15.09%	25.00%	30.11%	37.80%	30.48%	27.50%	22.16%	0.40%	0.22%	3.30%	1.92%
Congreso Nancional	2.80%	7.03%	25.10%	21.68%	36.50%	28.34%	27.80%	33.41%	0.60%	1.11%	7.20%	8.44%
Partidos políticos	2.70%	7.95%	14.80%	21.53%	34.70%	28.41%	45.60%	40.88%	0.50%	0.63%	1.80%	0.59%



Los resultados que se muestran de Latinobarómetro corresponden a un estudio que realizaron a nivel nacional en México y que se publicó en el año de 2011. La forma que se hizo para hacer dicha comparación respecto al Estudio de Percepción de Confianza, fue considerando la evaluación de nuestro estudio donde 7 es mucha confianza y 1 nada de confianza, de ahí que los valores de 7 y 6 se consideran como mucha confianza, 5 y 4 algo de confianza, 3 y 2 poca confianza y 1 nada de confianza.

Corporación Latinobarómetro es una ONG sin fines de lucro con sede en Santiago de Chile, única responsable de la producción y publicación de los datos. La Corporación Latinobarómetro investiga el desarrollo de la democracia, la economía y la sociedad en su conjunto, usando indicadores de opinión pública que miden actitudes, valores y comportamientos. Los resultados son utilizados por los actores socio políticos de la región, actores internacionales, gubernamentales y medios de comunicación.

Latinobarómetro es un estudio de opinión pública que aplica anualmente alrededor de 20.000 entrevistas en 18 países de América Latina representando a más de 600 millones de habitantes.

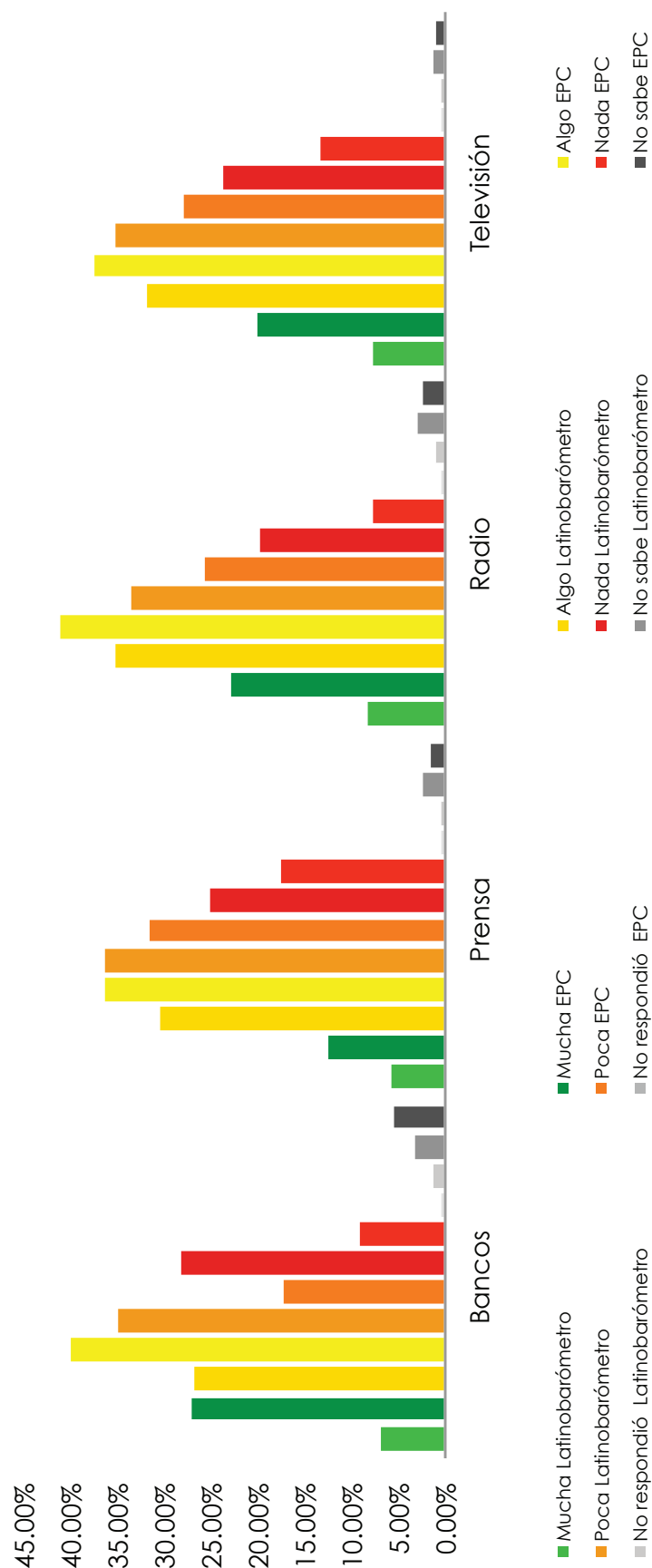
Los parámetros para las comparaciones que se muestran se pueden localizar seleccionando el país de México, el año 2011 y la palabra confianza en la siguiente liga: <http://www.latinobarometro.org/latOnline.jsp>

(Consultado el 27 de marzo de 2014)



Confianza en instituciones respecto al estudio de Latíonbarómetro de 2011

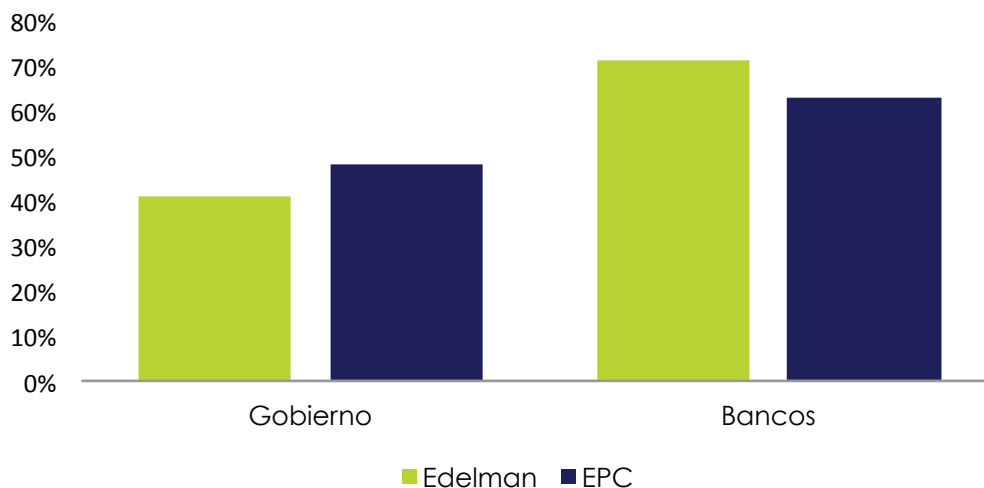
	Mucha		Algo		Poca		Nada		No respondió		No sabe	
	Latíonbarómetro	EPC	Latíonbarómetro	EPC	Latíonbarómetro	EPC	Latíonbarómetro	EPC	Latíonbarómetro	EPC	Latíonbarómetro	EPC
Bancos	6.80%	27.08%	26.90%	39.88%	34.80%	17.24%	28.30%	9.25%	0.20%	1.15%	3.10%	5.40%
Prensa	5.80%	12.50%	30.30%	36.40%	36.20%	31.67%	25.10%	17.46%	0.20%	0.48%	2.50%	1.48%
Radio	8.20%	22.72%	35.20%	40.95%	33.40%	25.56%	19.70%	7.62%	0.50%	0.89%	3.00%	2.26%
Televisión	7.60%	19.94%	31.80%	37.44%	35.30%	27.82%	23.80%	13.32%	0.20%	0.52%	1.40%	0.96%





Confianza en instituciones respecto al estudio de EDELMAN 2013

	Edelman	EPC
Gobierno	41%	48%
Bancos	71%	63%



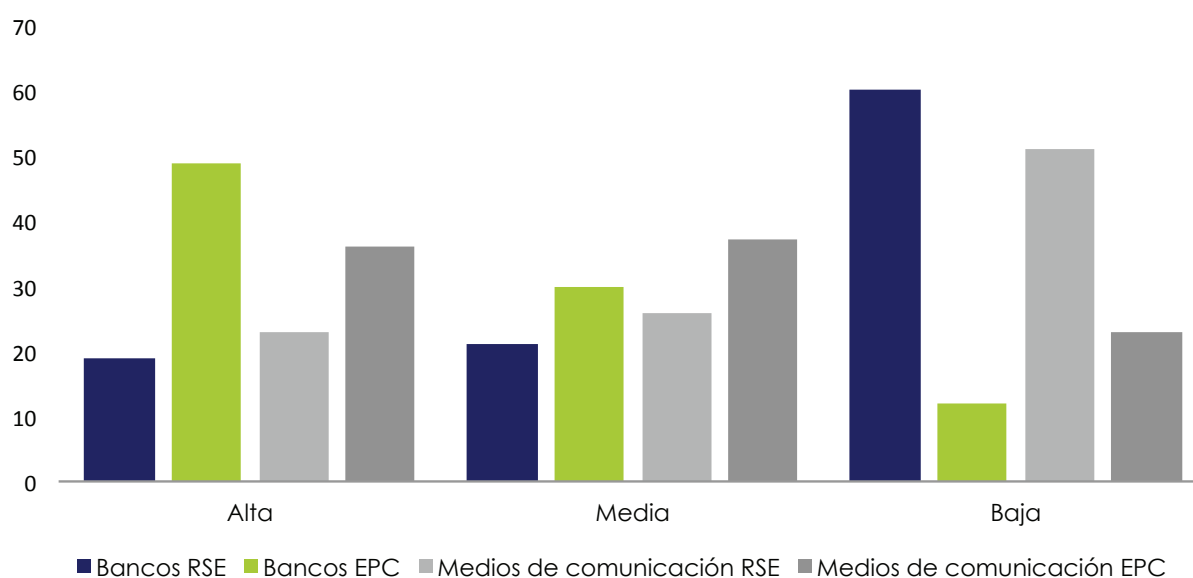
El estudio que se consideró como referencia es el presentado por EDELMAN Trust Barometer que se llevó a cabo en el año de 2013. Dicho estudio se realizó a 26 países diferentes a personas entre 25 y 64 años de edad.

EDELMAN es una empresa de cobertura mundial en el ramo de relaciones públicas fundada por Dan Edelman que a través de proyectos y estudios contribuye a la creación de relaciones públicas y compromiso efectivo en las mismas.

El documento completo se puede descargar en la siguiente liga:
<http://www.edelman.com/trust-downloads/global-results-2/>
(Consultado el 27 de marzo de 2014)

Nivel de confianza en bancos y medios de comunicación respecto al estudio RSE realizado en Chile Agosto 2013

	Bancos		Medios de comunicación	
	RSE	EPC	RSE	EPC
Alta	19	49	23	36
Media	21	30	26	37
Baja	60	12	51	23



La comparación respecto a la percepción de confianza que se tiene en Chile respecto a sus propias instituciones se tomó del estudio realizado por Acción RSE en agosto de 2012 a hombres y mujeres chilenos mayores de 18 años.

Acción RSE es una organización sin fines de lucro que agrupa a empresas socias que trabajan por la Responsabilidad Social Empresarial y el desarrollo sustentable en Chile.

El documento completo se encuentra disponible para su descarga en:

<http://www.accionrse.cl/uploads/files/Estudio%20confianza.pdf>

(Consultado el 27 de marzo de 2014)



Los resultados de la encuesta nos muestran que las instituciones evaluadas con mejores índices en niveles de confianza son la Cruz Roja, la Marina, el Ejército, las instituciones de educación privada y pública, los hospitales privados, las empresas extranjeras y las asociaciones de voluntarios.

Las instituciones con las valuaciones más bajas son los partidos políticos, los diputados federales y locales, y la policía municipal.

El índice local de confianza en instituciones es de 4.19 en la escala de 1 a 7 donde: 1 es nada y 7 es mucha confianza.

Los principales motivos de percepción de confianza se basan en la experiencia personal del servicio ya que el 59% de los encuestados así lo manifiesta, sin embargo un 24% desconfía por la referencia de un mal servicio de otras personas; lo que nos permite destacar la importancia del trato directo y de la conclusión exitosa de cada servicio que se brinda.

Podemos observar además que el principal motivo en el que se basan las personas para establecer la confianza es la resolución de sus solicitudes, seguidas por la forma en que se les atiende y dejando al final el tiempo de atención. Es decir que las personas son capaces de esperar siempre y cuando se les asegure que su solicitud será atendida eficientemente.

Entre los grupos sociales de interacción de una persona, la confianza se otorga en mejor calificación a los integrantes de la familia, seguidos por los amigos, vecinos y al último los compañeros de trabajo. Es importante que las instituciones dediquen tiempo al análisis de los conflictos laborales y a la integración de sus equipos, ya que para brindar un servicio que genere confianza la organización debe trabajar en equipo por la consecución de un fin común.

En términos generales podemos deducir que la confianza en las instituciones es mejor calificada que en los servicios que prestan y estos dos son mejor calificados que las personas que dirigen las instituciones; por lo tanto algunas recomendaciones en este punto que podemos emitir son:

Trabajar a nivel personal con cada uno de los dirigentes para que sean conscientes de la importancia de su papel en la institución, asegurar y demostrar que las personas cuentan con los conocimientos y la formación suficientes para desempeñar los cargos que representan, que destinan el tiempo necesario y de calidad para brindar los servicios que ofrecen y que cuentan con la continua supervisión y capacitación de los organismos que representan.

Minimizar en la medida de lo posible los servicios en los que el ciudadano queda inconforme y procurar ofrecer algún modo de reparación o compensación por la falla que pudiera existir en la atención brindada por la institución ya que alrededor del 30% de las personas respondieron que basaban su desconfianza por la referencia de un servicio brindado a un conocido, lo que nos reafirma que un caso negativo tiene repercusiones graves en términos de confianza.

Cabe mencionar que las mujeres reflejan mayor confianza que los hombres en nuestra ciudad, y que la confianza no muestra un patrón permanente en términos de nivel socioeconómico, edad o escolaridad.

El presente estudio es de utilidad para contar con una referencia y a partir de ella generar nuevos mecanismos de atención y servicio que promuevan la confianza entre individuos e instituciones, la reconstrucción del tejido social necesita una base sólida para su sostenimiento.

