BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

INSTITUTO DE CIENCIAS DE GOBIERNO Y DESARROLLO ESTRATÉGICO

Estructura social de la opinión pública sobre parques y jardines en México, 2015

Tesis para obtener el grado de Maestría en
Opinión Pública y *Marketing* Político

Presenta: Denny Aleksandra García Gutiérrez

Dra. Martha Miranda Muñoz
Directora de tesis

Enero, 2018

DEDICATORIA/AGRADECIMIENTOS

Dedico esta investigación a mis padres, por ser un impulso en mi vida, por siempre ponerme retos y metas en mi vida y estar ha lado mío apoyándome y guiándome incondicionalmente, a mi hermana, por su apoyo, su comprensión y su invaluable amor, a mi novio por motivarme día a día para cumplir mis sueños y metas.

Agradezco principalmente a la Dra. Martha Miranda Muñoz, por todo su apoyo, comprensión y siempre tener palabras de aliento.

Al Dr, Víctor Figueras Zanabria y al Dr. Martín Echeverría Victoria por sus recomendaciones en cada comité a lo largo de estos años, por el tiempo dedicado a este trabajo y por todos los conocimientos que me han aportado.

Al Dr. Jorge Luis Castillo Durán por su asesoría, su tiempo y su apoyo cada vez que acudía a él, por ayudarme a encontrar la luz en esta investigación.

Agradezco infinitamente a la vida, *eterna alegría y al universo.*

A todo el personal administrativo, académicos e investigadores que laboran en el Instituto de Ciencias de Gobierno y Desarrollo Estratégico (ICGDE), .

ÍNDICE

Capítulo I. Introducción 5

Capítulo II. Opinión pública sobre el espacio público: caso parques y jardines 8
II.1 ¿Qué es la opinión pública? 8
II.2 Perspectivas de estudio de la opinión pública 12
II.3 Opinión pública sobre el espacio público 14
II.4 Opinión pública sobre espacio público y políticas públicas: parques y jardines 18

Capítulo III. Metodología y datos 24
III.1 Metodología 24
III.2 Datos 25

Capítulo IV. Resultados 31
IV.1 Disponibilidad 31
IV.2 Calidad 38
IV.3 Satisfacción 44
IV.4 Calificación 48

Capítulo V. Conclusiones 53

Referencias 55

Anexo 60

Capítulo I. Introducción

La literatura sobre la opinión pública –tema del área de ciencia política— acerca de los servicios que otorgan los gobiernos a los ciudadanos es prácticamente inexistente en relación a la literatura que podría consultarse sobre la satisfacción ciudadana con servicios públicos vista desde el área de la administración pública o las políticas públicas. Esta tesis se centra en el estudio de la opinión pública sobre un rubro del espacio público, los parques y los jardines, que fomenta la convivencia ciudadana y las prácticas democráticas (Sánchez González y Domínguez Moreno, 2014, Hernández Aja 2003), así como el bienestar general de los individuos y sus familias (Capel, 2002; Flores y González Guillen, 2010).

Como una primera aproximación al tema, la pregunta de investigación que se aborda es: ¿existen diferencias en la opinión pública sobre el espacio público que representan los parques y jardines en México? Nos concentramos en estudiar algunos aspectos de la disponibilidad, el acceso y la calidad del espacio público que representan los parques y jardines. El objetivo particular de la tesis es determinar si existen diferencias sociodemográficas en la opinión pública sobre los beneficios que brindan los parques y jardines disponibles para la población.

Para atender esta pregunta de investigación la estrategia metodológica consiste en llevar a cabo un análisis estadístico de datos sobre la opinión pública (variable dependiente) en México y su asociación con variables sociodemográficas (variables independientes). Primero se llevan a cabo pruebas chi-cuadrada sobre la asociación entre la opinión pública y las variables género, edad y nivel educativo alcanzado por los individuos; posteriormente se estudia qué tan fuerte es, y el sentido de, esta asociación mediante el cálculo de coeficientes de correlación. Se utilizan los datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2015 elaborada por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI).

Los resultados generales sobre estadística descriptiva son: 71% de la población encuestada considera que los parques y jardines públicos de su ciudad se encuentran cerca de donde viven (a menos de 15 minutos caminando). En relación con el servicio de parques y jardines públicos, que 69% de la población considera que éstos tienen horarios accesibles; 55% de la población considera que éstos se encuentran limpios y tienen buena imagen. El 38% de la población considera que éstos son seguros en términos de delincuencia (alrededor del 60% opina que son inseguros).

Al llevar a cabo pruebas estadísticas para probar si existen diferencias (por género, por edad y por nivel educativo) en la opinión pública sobre el espacio público que representan los parques y jardines se encontró (inesperadamente) que no existe una asociación o correlación formal con las variables sociodemográficas. Podría pensarse, por ejemplo, que a mayor edad de la población existe una mayor o menor satisfacción con el servicio que brindan los parques y jardines; sin embargo, tanto la variable edad (18-29 años, 30-59 años, 60+ años), como las variables género (hombre y mujer) y nivel educativo (menor a secundaria, secundaria o preparatoria o equivalente y mayor a preparatoria) resultaron no estar significativamente asociadas o relacionadas de manera positiva o negativa con la opinión pública sobre parques y jardines en México.

La insignificancia en términos estadísticos de las variables sociodemográficas al tratar de explicar las variaciones en la opinión pública sobre el espacio público que representan los parques y jardines en nuestro país, se podría interpretar por el hecho de que lo que acontece en el espacio público que éstos representan es un tema que poco aparece en la agenda de los gobiernos y en los estudios sobre las percepciones de los ciudadanos (aunque éste sea un tema que se relacione con su bienestar); un tema al que los ciudadanos están poco acostumbrados a reflexionar sobre el. Estos resultados concuerdan con el hecho de que exista una baja participación ciudadana en temas de gobierno y política en México, en general (Miranda, Figueras y Valdiviezo, 2013).

En el segundo capítulo se presenta la revisión de literatura sobre la opinión pública acerca del espacio público, en general, y sobre el caso de parques y jardines como una manifestación del espacio público principalmente en las ciudades. Se discute, además, la importancia de la opinión ciudadana sobre el servicio público que representan los parques y jardines desde la perspectiva de las políticas públicas para el bienestar de los individuos.

En el capítulo tres se presenta la metodología utilizada para llevar a cabo pruebas estadísticas sobre la asociación entre la opinión pública sobre el espacio público que representan los parques y los jardines en México, y las principales variables que la determinan en la estructura social; se seleccionaron, dada su disponibilidad en la base de datos, las variables sociodemográficas género, edad y nivel educativo. En el capítulo cuatro se presentan los resultados en los que se encuentra que no hay asociación estadística, en esta muestra de la ENCIG 2015 a nivel nacional, entre la opinión pública sobre los servicios que otorgan los parques y jardines y la estructura social de la población. Finalmente, en el capítulo cinco se presentan las conclusiones; se incluyen también referencias y anexos estadísticos que soportan los resultados que aquí se discuten.

Capítulo II. Opinión pública sobre el espacio público: caso parques y jardines

II.1 ¿Qué es la opinión pública?

Al estudiar el fenómeno de la opinión pública debemos tener en cuenta, como menciona Kuschick (2015, p. 1), que "aparentemente se podría pensar que es relativamente fácil de definir… sin embargo, no existe un consenso ni una definición aceptada… y la podríamos definir desde la ciencia política, la sociología, la psicología o la comunicación". Estudiar el fenómeno de la opinión pública es más complejo de lo que puede parecer, de manera inicial pensar en la opinión pública como la suma de las opiniones individuales expresadas a través de sondeos o encuestas de opinión es correcto, pero a la vez incorrecto; esta es una visión reduccionista de un concepto complejo con diferentes matices y enfoques de estudio.

Comencemos por retomar algunas categorizaciones de lo que se ha entendido como opinión pública por diversos autores. Glynn et al. (2004), presentan una síntesis de dichas categorías:

- **La opinión pública es el agregado de opiniones individuales**. Esta es la definición clásica que sirve para justificar y legitimar el uso de sondeos de opinión y encuestas de salida para medir la opinión pública.
- **La opinión pública es el reflejo de las creencias de la mayoría**. La única opinión pública que realmente cuenta cuando se trata de una política pública es lo que piense la mayoría.
- **La opinión pública se encuentra en el choque de grupos de interés.** Algunos teóricos argumentan que la opinión pública no es producto de los individuos, más bien es el resultado de un debate entre grupos de interés.
- **La opinión pública es la opinión de los medios de comunicación y de las élites.** La opinión pública es el reflejo o la proyección que hacen los medios de comunicación sobre la realidad.

- **La opinión pública es una ficción.** Se argumenta que la opinión pública es un fantasma, es una construcción retorica usada tan libremente en los diarios y la televisión, y con dicho uso constante y sin reparos ha perdido su significado.

Para la escuela de origen norteamericano, la opinión pública se configura en torno a *issues*, es decir temas específicos sobre los que se expresan los individuos y externan su sentir al respecto.

Los escritos iniciales de Lippmann (1922), Dewey (1927) y Allport (1937) comenzaron la discusión formal para analizar y estudiar el fenómeno conocido como opinión pública.

En los textos de Lippmann (2010 ed.) inicialmente se discute el tema de las reacciones de los individuos ante ciertos hechos que pueden o no ser completamente verdaderos; así pues, se habla de sus reacciones ante las ficciones y ante la realidad, en este caso las ficciones deben ser entendidas como representaciones del entorno que en mayor o menor grado son obra del propio individuo.

Jonh Dewey (1927) publica un texto en el que se discute sobre el concepto de <el público>. Dewey entiende a <el público> como todos aquellos individuos que se ven afectados por consecuencias indirectas de ciertos actos o interacciones, hasta el punto en que resulta necesario ocuparse sistemáticamente de esas consecuencias. La actuación del individuo nunca es aislada ya que, a pesar de llevar a cabo actos de forma unilateral, estos siempre se producen a la par de las acciones de los demás, lo que de manera no intencional se traduce en que la conducta de un individuo siempre se verá modificada por las conductas de los demás, esta acción conjunta es un rasgo universal de la conducta humana.

Profundizando en la cuestión de <el público> planteada por Dewey, es importante distinguir este concepto de otros que a veces se llegan a confundir con la noción de <el público>, a saber:

- La multitud: Para Le Bon (1948) el resultado del comportamiento de la multitud resulta de 1) El anonimato de los miembros de la multitud el cual resulta en una percepción de invencibilidad y una falta de responsabilidad personal, 2) el rápido contagio de ideas que produce un cambio en el comportamiento, 3) La sugestión, que hace cambiar el modo de pensar y de comportarse de los individuos, al hacerlo a veces sostienen ideas y comportamientos que normalmente no tendrían.
- La masa: En la masa el individuo está aislado. Las multitudes comparten emociones. Los individuos que componen una masa comparten una experiencia o una idea en común, pero ellos no tienen conciencia de esto, porque desconocen la existencia del otro. Sobre este concepto constitutivo de la opinión pública, Park (1904, p. 395) menciona que “la masa debe ser considerada como el resultado de un proceso sociológico especifico que posee las propiedades generales de un proceso de atención… Un tipo más o menos definido de atención social está siempre presente donde hay hombres reunidos… Por consiguiente, la atención social se presenta como un proceso en el que un grupo influye sobre sí mismo; es decir, como un proceso donde el grupo adopta una posición acerca de algo que sucede en su entorno”
- El público: A diferencia de la multitud que se organiza en torno a emociones o sentimientos, el público se organiza en torno a temas. Park (1904, p. 404) menciona que “lo característico del público es que su conducta, que se expresa en la opinión pública, es el resultado de una discusión en la que los individuos adoptan posiciones opuestas”. Cabe resaltar que, a pesar de mantener posiciones opuestas, estas son producto de la discusión y el interés por un tema en específico, algo que en la multitud y la masa no suceden.

Floyd Allport (1937, p. 13) estableció un listado de trece puntos constituyentes del fenómeno que debía ser estudiado bajo el término de opinión pública, los cuales son básicamente comportamientos individuales o grupales, a saber:

1. Son comportamientos de individuos humanos.
2. Implican la verbalización.
3. Son realizados por muchos individuos.
4. Son estimulados por y dirigidos hacia algún objeto universal de conocimiento.
5. El objeto o tema por el que se preocupan es importante para muchos.
6. Representan acción o disposición a la acción con base en la naturaleza de la aprobación o desaprobación del objeto común.
7. Son realizados con la conciencia de que los otros están reaccionando a la misma situación de manera similar.
8. Las actitudes que tienen los individuos son expresadas o al menos tienen la disposición para expresarlas.
9. Los individuos llevando a cabo estos comportamientos, o que están dispuestos a realizarlos, pueden o no estar en presencia de otros individuos.
10. Pueden implicar contenidos verbales tanto de carácter permanente y transitorio, constituyendo "material de base genética" y " alineación actual ", respectivamente.
11. Están en la naturaleza de los actuales esfuerzos para oponerse o lograr algo en lugar de que exista conformidad.
12. Siendo esfuerzos hacia objetivos comunes, con frecuencia lidian con los conflictos entre los individuos con ideas opuestas.
13. Los comportamientos comunes dan lugar a la probabilidad de que puedan ser eficaces en la consecución de su objetivo.

Observamos que Allport circunscribe el fenómeno de la opinión pública principalmente a comportamientos individuales, teniendo en cuenta la fecha de publicación del documento debemos contextualizarlo y entender que la conceptualización de esta disciplina en la corriente norteamericana se encontraba en una fase de crecimiento y definición.

II.2 Perspectivas de estudio de la opinión pública

Las perspectivas iniciales del estudio de la opinión pública partieron del estudio de la psicología. Primero se parte por distinguir entre creencias, valores, actitudes y opiniones (Glynn et al. 2004, pp. 120-123), a saber:

- **Creencias:** Son los componentes cognitivos que nos ayudan a entender las cosas de la forma en que lo hacemos.
- **Valores:** Los valores son ideales, representan nuestra forma de entender el cómo deberían ser las cosas.
- **Actitudes:** Las actitudes son sentimientos positivos o negativos hacia algo. Están construidas sobre nuestras creencias y valores.
- **Opiniones:** Cuando una actitud es expresada, a través del lenguaje, se convierte en opinión, es decir, la opinión es la verbalización de la actitud.

Dentro de la corriente psicológica del conductismo, se desarrollan varias teorías para estudiar la opinión pública, a saber: 1) Teorías de consistencia, 2) Teoría del balance, 3) Teoría de la congruencia, 4) Disonancia cognoscitiva, entre otras; estas se encargan de estudiar los factores y elementos que influyen en el cambio de actitudes de los individuos sobre ciertos temas o acontecimientos.

El modelo de Desarrollo de Foote y Hart (1953). Establece que la opinión pública se desarrolla de manera natural a través de una serie de etapas. El modelo de Comunicación y Liderazgo de Opinión de Davison (1958), se centra en el proceso

de formación de la opinión pública. Para este modelo, el proceso se inicia con la presentación de un aspecto (*issue)*, algunos de estos son descartados y otros cuantos se mantienen. Aquellos aspectos que trascienden, encuentran lugar dentro de los medios de comunicación y se presentan por líderes dentro de los medios.

El modelo de Proceso de sistema Social <Espiral del Silencio> De Noelle-Neumann (1995) se basa en la suposición de que las relaciones con los demás son tan importantes para los individuos que están dispuestos a cambiar sus opiniones para ser aceptados en el conjunto social, lo anterior por el miedo a la exclusión y segregación que se puede sufrir si nuestra opinión no concuerda con la de la mayoría.

El modelo multidimensional de Crespi (2000, p. 27) consiste en un sistema interactivo tridimensional en el que "…dentro de cada dimensión aparece un subproceso: a) Transacciones entre los individuos y sus ambientes, b) *comunicación* entre los individuos y las colectividades que les acogen, y c) *la legitimación política* de la fuerza colectiva emergente". La intención de Crespi es trascender la cosificación y reduccionismo que se llegaron a plantear en algún momento dentro del estudio de la opinión pública. Para este autor, en cuanto a la cosificación, la opinión pública es el resultado de algún tipo de actor supraindividual y respecto al reduccionismo se le concibe como un agregado de actores individuales. Lo propuesto por él, versa sobre conceptualizar la opinión pública como presente en los procesos transaccionales, comunicativos y legitimadores de la interacción social.

Adicionalmente, Sartori (1999) dice que la formación de la opinión se puede explicar desde la perspectiva de Deutsch con el *cascade model* (modelo de cascada), que considera 5 niveles:

1. Ideas de las élites económicas y sociales.
2. Donde se encuentran y se enfrentan las élites políticas y de gobierno.
3. Redes de comunicación de masas.

4. Líderes de opinión.
5. El depósito de los públicos de masas.

Para concluir este apartado, en esta tesis entendemos a la opinión pública como: “Un público, o una multiplicidad de públicos, cuyos estados mentales difusos (opiniones) interactúan con los flujos de información sobre el estado de la cosa pública” (Sartori, 1999). En esta definición se condensan elementos vitales del concepto (el público, la cosa pública, a los que podríamos agregar los temas o *issues).*

II.3 Opinión pública sobre el espacio público

El espacio público ha sido un ámbito de intervención tanto del Estado como de la propia sociedad civil, es una arena donde se disputan las decisiones y los conflictos que pueden existir entre la organización social frente al Estado. Es un lugar donde converge la comunicación de distintos sectores sociales; donde se entrelazan todas las demandas de la ciudadanía, haciendo manifiesta la participación política.

> El espacio público por excelencia, el lugar donde los ciudadanos cuestionan y enfrentan cualquier norma o decisión que no haya tenido su origen o rectificación en ellos mismos; coloca a la esfera pública política como el factor determinante de retroalimentación del proceso democrático y como la esfera de la política democrática; concibe al poder político como un espacio “vacío”, materialmente de nadie y potencialmente de todos [...] (Cansino, 2010, p. 180).

Se puede destacar que el espacio público conecta y comunica al Estado y a la sociedad civil. De igual forma es indispensable para el desarrollo urbano, para las estructuras sociales, para canalizar las demandas públicas y para democratizar. Habermas señala lo siguiente:

La idea de espacio público designa un territorio de nuestra vida social donde puede formarse algo así como una opinión pública. Por lo general, todos los ciudadanos pueden tener acceso a este territorio. Una parte del espacio público se constituye con cada conversación entre individuos, cuando abandonan su vida privada y se interesan por cosas comunes, es decir, públicas. En ese momento se comportan, por ejemplo, no como comerciantes ni como profesionales que dirimen sus asuntos privados, ni tampoco como personas jurídicas que se someten a los códigos legales de la burocracia estatal. Los ciudadanos se comportan como un público cuando, y sólo cuando —sin que nadie los obligue, es decir, bajo la garantía de reunirse libremente— pueda expresar y publicar su opinión sobre asuntos del interés común. Dentro de un público amplio, esta comunicación necesita de medios determinados que permitan tanto su conocimiento como su salida pública. Los periódicos y las revistas, la radio y la televisión son ahora los medios del espacio público. A diferencia del espacio público literario, el espacio público político se constituye cuando las discusiones públicas se refieren a la vida y el desempeño del Estado. Ahora bien, el poder del Estado no es una parte del espacio público político, sino más bien su eterno contrincante. El poder estatal se entiende como una «fuerza pública», porque su ejercicio tiene que ver con el bien común de todos los ciudadanos, en la misma medida en que todos son personas jurídicas. Cuando el ejercicio del poder político se somete efectivamente al mandato de un espacio público democrático, el espacio público político -gracias a la cohesión de los cuerpos legisladores- puede influir sobre el gobierno. La idea de “opinión pública” se refiere a las tareas de crítica y el control que los ciudadanos de modo informal -y de modo formal durante las elecciones- ejercen sobre el poder estatal. Entre las distintas funciones de la “opinión pública” se encuentran también disposiciones como, por ejemplo, el carácter público obligatorio de las sesiones de los tribunales. De este modo **el espacio público es un territorio que se encuentra entre el Estado y la sociedad**, **y en donde el público se convierte en el sostén de la opinión**: tal espacio público se impuso contra la política autoritaria del

> monarca absoluto y permitió, desde entonces, el control democrático de la actividad estatal. (Habermas et al, 1964, p. 226)

Si el uso del espacio público permite la expresión política y cultural de una ciudadanía podemos considerar al espacio público como el lugar donde se desarrolla una interactividad que permite la implicación e integración de todos los actores en la aplicación de los derechos de ciudadanía, en resumen, “el espacio público es más público y más colectivo si motiva la participación y menos si inhibe de la misma.” (Alguacil, 2008, p. 205)

El espacio público ha de garantizar la expresión de los colectivos sociales, “la organización y la acción de sectores que se movilizan y la transformación de las relaciones y de los usos que se dan en los mismos espacios y que expresan la fuerza de los diferentes colectivos.” (Borja, 2000, p. 8). El espacio público es a un tiempo “el espacio principal del urbanismo, de la cultura urbana y de la ciudadanía. Es un espacio físico, simbólico y político” (Borja, 2000, p. 8). Por ende, ha de cumplir una función integradora compleja, combinando una función universalizadora con una función comunitaria o de grupo, que requiere tanto las relaciones entre todos y en todas direcciones como la integración en grupos de referencia de edad, de cultura, de clase.

El perímetro de la ciudad es el espacio de la cohabitación de diferentes grupos, clases, culturas, redes, y sus espacios internos, el ágora, el mercado, la calle, son los espacios públicos, “los espacios que se comparten, donde se encuentran, que se viven colectivamente, es decir, los espacios donde se produce el intercambio, y en consecuencia se estimula la convivencia y también donde se produce de manera inevitable el conflicto” (Alguacil, 2008, p. 206). Espacios llenos de diversas opiniones que, sin importar su convergencia o divergencia, son vitales para la construcción de un diálogo democrático, plural e incluyente.

> De aquí la relevancia de pensar el espacio público urbano como sede de formas plurales de expresión ciudadana y de formas distintas de apropiación colectiva de la ciudad, en relación con la tendencia a su

> debilitamiento como ámbito de relación, de comunicación e integración social (Ramírez, 2012, pp.31-32).

La **ciudad** entendida como sistema, de redes o de conjunto de elementos —tanto si son calles y plazas como si son infraestructuras de comunicación (estaciones de trenes y autobuses), áreas comerciales, equipamientos culturales es decir **espacios de uso colectivos debido a la apropiación progresiva de la gente**— que permiten el paseo y el encuentro, que ordenan cada zona de la ciudad y le dan sentido, que son el ámbito físico de la expresión colectiva y de la diversidad social y cultural. La historia de la ciudad es la de su espacio público. Las relaciones entre los habitantes y entre el poder y la ciudadanía se materializan, **se expresan en la conformación de las calles, las plazas, los parques, los lugares de encuentro ciudadano**, en los monumentos.

> Hay una evidente relación entre espacio público y comercio en general los equipamientos que en muchos casos pueden ser reconsiderados como espacios públicos cerrados o de acceso limitados y sus entornos: terrazas y bares, restaurantes, centros culturales y cívicos, museos y teatros o salas de fiestas, etcétera. Las zonas educativas y universitarias, los hospitales, las estaciones ferroviarias o de autobuses, los centros y las galerías comerciales, etcétera (Sánchez González y Domínguez Moreno, 2014, p. 12).

De acuerdo con Hernández Aja:

> El espacio público, desde la condición de ciudadanía, será aquel en el que se expresan las distintas visiones de la ciudad, en el que se construyen los acuerdos y limitaciones entre los distintos grupos sociales e intereses, en permanente construcción, pero en el que siempre se garantiza la identidad del distinto como garantía de la identidad propia... en el que nos podemos encontrar con el resto de los ciudadanos, en el que nadie sobra ni debe ser rechazado, (2003, p. 18).

Contar con espacios públicos suficientes y en óptimas condiciones resulta en un catalizador de la integración de los individuos en la colectividad, lo que se puede traducir en un alto sentido de arraigo y pertenencia, condiciones indispensables para hablar de ciudadanía y participación como elementos fundamentales del proceso de formación de la opinión pública, en ese sentido:

> …un espacio público plenamente colectivo, al servicio de la ciudadanía democrática, genera sentimiento de pertenencia al hacer de éste un símbolo de la ciudadanía, y acoge según momentos y características del mismo, la manifestación cultural, la manifestación política, la fiesta y el juego, la música y el teatro, el arte y el intercambio de la economía popular (el mercadillo, el rastrillo, el músico y el actor callejero... (Sánchez González y Domínguez Moreno, 2014, p. 12).

El espacio público facilita la convivencia y el sano esparcimiento de la sociedad civil, a la vez que ayuda a la integración de distintos grupos sociales. Ante esto, es necesario aclarar que el espacio público en todas sus vertientes suele sufrir de desgaste por su uso continuo, y puede pasar a ser una zona de riesgo, de crimen, y de un sinnúmero de actos vandálicos (Sánchez Gonzáles y Domínguez Moreno, 2014, p. 12). Por esta razón, **el espacio público y su mantenimiento, pasó a ser un tema de mucha importancia para el Estado**, el cual, en sus diferentes niveles; municipal, estatal y federal, suele tener tanta demanda económica para su subsistencia hasta el grado de recurrir al auxilio de financiamiento privado y en términos de una democratización continúa, las decisiones que se toman, además de estar imbuidas por procesos de formación de opinión pública, se decanta hacia el enfoque de políticas públicas.

II.4 Opinión pública sobre espacio público y políticas públicas: parques y jardines

Luhmann (citado en Aguilar, 1987) afirma que para que haya una opinión pública se debe entender que no es posible llegar a un consenso sobre una decisión

política a través de una discusión racional abierta ya que será muy difícil llegar a una solución, pero hay que exigir que la decisión política se base en un consenso público. Derivado de lo anterior, se deben contar con dos condiciones, a saber: 1) Que haya una atención a los temas *issues* y 2) Que los temas sean atendibles, posibles de atender, puedan generar racionalmente una decisión entonces hay dos reglas, reglas de atención y reglas de decisión.

De esta forma, la opinión pública serviría como una forma de diálogo sobre temas previamente seleccionados no con base en un debate universal, sino con base en la lógica de elegir los temas que son posibles de atender con los recursos públicos que tenemos a nuestro alcance.

La opinión pública tiene que ver con la institucionalización de los temas, es decir, aquellos que por medio de la **interacción entre ciudadanos y gobierno** se catalogan como 'racionalmente atendibles'; lo anterior significa que son necesariamente importantes de atender en un momento determinado. Como consecuencia de este proceso observamos la formación de una opinión pública porque vamos a tomar una decisión con base en consensos genéricos.

Por otra parte, la opinión pública, en este caso, la que refleja la satisfacción ciudadana, cobra importancia no solamente en el diseño de las políticas públicas, sino también es tarea primordial en cuestiones de agenda, ya que, como menciona Aguilar Villanueva (1993) la política es la etapa primordial que condiciona el proceso de la política pública, y es donde encontramos que las demandas de los actores cobran relevancia, es decir, es el marco en el que se expresan aspiraciones o reivindicaciones colectivas, todo tipo de celebración popular, manifestaciones sociales o protestas políticas (Sánchez y Moreno, 2014).

Esto genera la gran vinculación entre el espacio público y la sociedad civil a través de la participación ciudadana, puesto que tiene una dimensión para absorber las demandas, exigencias, descontentos de diversos movimientos sociales; puede ser un catalizador para darle respuesta a los conflictos sociales. Esta característica de vinculación entre el espacio público y la sociedad civil

genera por consiguiente un sentimiento de pertenencia de los individuos al contexto en el que se desenvuelven, transformándose de individuos en ciudadanos y posteriormente en 'el público' que debate *issues* y propone soluciones.

Por dicha razón es importante conocer los grados de satisfacción de los ciudadanos en relación a los servicios públicos a nivel nacional, ya que, su mantenimiento, al ser tarea del Estado, también tiene importancia en el diseño de las políticas públicas que van desde la metodología clásica de *Los ocho pasos para el análisis de políticas públicas* (Bardach, 1998), hasta el *Public policy process* (Hill, 2004), se le otorga gran importancia a las necesidades o requerimientos tanto de los políticos, las instituciones gubernamentales y la sociedad misma para la toma de decisiones. Esto vincula el valor de la opinión pública para las políticas públicas, puesto que siempre es necesario tomar en cuenta el punto de vista de los diferentes actores para tener visión más democrática y efectiva.

Los servicios públicos (Olivera Toro, 1967) son propios del Estado, y ante eso, debe proporcionar la satisfacción directa o indirecta de las necesidades sociales, al igual que mantener la regulación y mantenimiento de manera constante. Mejía Lira (2002) menciona que son 10 las características que deben tener los servicios públicos:

1. Constituyen una actividad técnica de la administración pública
2. Pueden ser realizados de manera directa o indirecta
3. Son permanentes, generales, regulares y continuos
4. Carecen de propósito de lucro su régimen especial lo rige el derecho publico
5. Su régimen especial lo rige el derecho público
6. Satisfacen necesidades colectivas
7. Son consecuencia de la vida comunitaria
8. Se prestan dentro de una circunscripción geográfica determinada
9. Se basan en normas específicas elaboradas por el sector público

10. Requieren de la participación comunitaria, en tanto que son beneficiarios inmediatos.

De igual manera, las políticas públicas destinadas al espacio público —como el caso de parques y jardines—, cobran gran importancia para su prevalencia. Sergio Berensztein (2013) afirmó que el diseño de las políticas públicas requiere de un diagnóstico preciso y adecuado, al igual que el diseño de política pública, puesto que divide y especializa los pasos para su mejoramiento y aplicación. De la misma manera, dichos pasos toman en cuenta la importancia que tiene la agenda de gobierno (Aguilar Villanueva, 1993) para involucrar y tomar en consideración las necesidades y los criterios de distintos actores que intervienen en el problema (Bardach, 1996; 2008).

Cobra importancia la acción gubernamental sobre dichos espacios públicos, ya que, si estos no son bien atendidos, por consecuencia pueden percibirse por la sociedad como lugares desagradables, inseguros, focos de delincuencia, etc., hasta el grado de volverse inaccesibles.

Las zonas de esparcimiento público son importantes para la recreación de la vida de los ciudadanos (Fonseca Rodríguez, 2007), y conforman un espacio fundamental en las urbes puesto que, con el surgimiento de las megaciudades, es inevitable el deterioro de la cohesión social[1] (González y Peña Díaz, 2012), es decir; el crecimiento poblacional, la industrialización y más factores, provocan fenómenos sociales que desvinculan a la ciudadanía de los proyectos nacionales y perturban la gobernabilidad.

De igual forma, el desarrollo urbano ha presentado una problemática histórica y social (Castells, 1988) ya que, con el crecimiento de las ciudades o metrópolis, se requiere la existencia de jardines y parques para mantener o preservar la salud pública mediante el esparcimiento y recreación, de manera análoga lo anterior contribuye con el medio ambiente (Capel, 2002; Flores y González Guillen, 2010).

[1] Es aquella característica que buscó mantener a la sociedad vinculada a los proyectos de nación de los Estados-nación.

La existencia de parques y jardines públicos son un elemento que contribuye al bienestar físico y mental de la población, favorece la integración social y logra que las ciudades se vuelvan más amigables y pueden ser un factor importante para que se liberen tensiones y estrés de la vida cotidiana (González De Canales, 2010). La Organización Mundial de la Salud (Reyes y Figueroa, 2010; Rodríguez, 2002) desde su perspectiva sustentable considera que por cada habitante debe existir 9 metros cuadrados de áreas verdes como mínimo y que no estén a más de 15 minutos de distancia de donde viven, es por eso la importancia de la existencia de parques y jardines dentro de las urbes, y éstas deben estar cerca de las zonas habitacionales para su fácil acceso.

Los parques y jardines son espacios públicos propiedad de los Ayuntamientos municipales, destinados al esparcimiento, recreación, convivencia y descanso de los habitantes. Es importante señalar que en el Artículo 115, con apartado III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los parques y jardines son un servicio público que se delega a los municipios, como también los siguientes: agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; alumbrado público; limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; mercados y centrales de abasto; panteones; rastro; y calles.

Miguel Acosta (2013) señala que la problemática de los jardines públicos es que en la mayoría de los municipios se han pavimentado con diversos materiales de recubrimiento, siendo así que las áreas verdes sean menos y provoque una destrucción ecológica y del medio ambiente.

Podemos concluir esta revisión de literatura señalando que es tarea fundamental de los gobiernos y los ciudadanos rescatar las opiniones sobre el espacio público, en particular sobre parques y jardines, porque ahí convergen todas las expresiones de los ciudadanos; si estos se sienten amenazados en su integridad física, difícilmente discutirán temas <*issues*> de interés general, lo que se traduce en detrimento de la calidad democrática en cualquier país.

Las encuestas de opinión han alcanzado un lugar privilegiado en las sociedades modernas, ya que éstas influyen más en la agenda pública, hasta el grado de convertirse en un recurso indispensable para orientar las decisiones de las autoridades (Berensztein, 2013). No obstante, se conoce que las opiniones son la verbalización de una percepción subjetiva (Kruschik, 2006) y aunque éstas se encuentren condicionadas por diversos factores como el contexto histórico, las características políticas, socioeconómicas, y más (Montalvo, 2009), es necesario justificar la importancia de la opinión pública puesto que es una forma de aproximarse a conocer si la sociedad civil se encuentra conforme o no, ante los servicios públicos brindados por los gobiernos.[2]

[2] Cabe señalar que la opinión pública tiene amplios riesgos de cambiar de manera constante, otorgando plena incertidumbre sobre el factor humano que es altamente subjetivo.

Capítulo III. Metodología y datos

III.1 Metodología

Para analizar los resultados se puso aprueba las hipótesis mediante las pruebas estadísticas de chi-cuadrada, coeficiente de correlación de Pearson y de Spearman. En esta investigación utilizaremos la prueba chi-cuadrada para demostrar si existe una dependencia entre la opinión pública y las características sociodemográficas.

De acuerdo con Sampieri (2010), la chi-cuadrada es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas. Se calcula por medio de una tabla de contingencia o tabulación cruzada. Es una prueba que parte del supuesto de “no relación entre variables” y el investigador evalúa si en su caso esto es cierto o no, analiza si las frecuencias observadas son diferentes de lo que pudiera esperarse en caso de ausencia de correlación.

La prueba de hipótesis Chi-cuadrada permite conducir una prueba de independencia de variables que es necesaria para interpretar los resultados de la tabla de clasificación. (Castañeda; Cabrera; et al.; 2010)

- Coeficiente de correlación Pearson

De acuerdo con Sampieri (2010), es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Es de tipo correlacional ejem. A mayor X, mayor Y o a mayor X, menor Y. La hipótesis de investigación señala que la correlación es significativa.

- Coeficiente de correlación Spearman

Permite conocer el grado de asociación entre ambas variables, así poder determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias. (Pérez; 2008).

El coeficiente de correlación de Spearman va desde -1.0 hasta +1.0, los valores cercanos a +1.0, indican que existe una fuerte asociación entre las variables, a medida que aumenta X, también aumenta Y; los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar X, disminuye Y. Cuando el valor es 0.0, no hay correlación (Anderson, 1999). La diferencia entre estos dos tipos de coeficientes de correlación es que el de Spearman es una prueba no paramétrica (sin supuestos sobre la linealidad de la asociación entre las variables a estudiar). Para mayor detalle véase Hawke y Kossowski (2011).

Debemos establecer la hipótesis nula (H_o) y la hipótesis alternativa (H_1). La hipótesis planteada es conocida como hipótesis nula (H_o) la cual afirma que no existe diferencia entre los resultados esperados y los observados, esta hipótesis comúnmente es probada frente a la hipótesis alternativa (H_1), la cual refiere a una diferencia significativa entre los resultados observados y los esperados (Gujarati, 2004).

H_o. La opinión pública de los ciudadanos con respecto al servicio de parques y jardines ***depende*** de las características individuales (género, edad, escolaridad)

$H_{1.}$ La opinión pública de los ciudadanos con respecto al servicio de parques y jardines ***es independiente*** de las características individuales (género, edad, escolaridad)

III.2 Datos

Esta encuesta pretende generar estimaciones con representatividad a nivel nacional, sobre las experiencias, percepciones y evaluación de la población sobre los trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos, así como los servicios que proporcionaron los diferentes ámbitos de gobierno durante 2015. Busca generar estimaciones sobre la prevalencia de actos de corrupción y la incidencia de los mismos en la realización de trámites, pagos, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades. Esto con el fin de proveer información al

público en general y ofrecer elementos para la toma de decisiones de política pública en estas materias. (ENCIG, 2015)

La encuesta retomada del ENCIG, tiene periodicidad bienal; se levantó en el segundo semestre del 2015, del 03 de noviembre al 15 de diciembre de ese año, aplicada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Dicha encuesta tiene como objetivo recabar información a nivel nacional y urbano sobre el desempeño de los gobiernos en México, desde la perspectiva de la ciudadanía. El tamaño de la muestra consistió en 38 mil viviendas en localidades de 100 mil habitantes y más, con el Marco Nacional de Viviendas del INEGI recabado el año del 2002, y un esquema de muestreo probabilístico, trietápico, estratificado y por conglomerados (ENCIG, 2015).

La ENCIG se divide en X secciones, los datos que analizaremos en esta investigación se encuentran en la sección IV referente a la evaluación de servicios básicos, en donde solicitan al ciudadano que evalué estrictamente el estado actual de los servicios públicos. En esta investigación trabajaremos con las preguntas 4.4, 4.4ª y 4.4b, que hacen referencia a las experiencias y a su satisfacción de los ciudadanos con los parques y jardines de su ciudad.

Cuadro 1. Relación de preguntas a estudiar

	4.4	**De acuerdo con tu experiencia. ¿Los parques y jardines de esta ciudad….**	
1	P4_4_1	• Son accesibles en horario?	• Si • No • No sabe/No responde
2	P4_4_2	• Se encuentran cerca (máximo 15 minutos caminando)?	• Si • No • No sabe/No responde
3	P4_4_3	• Están limpios y tienen buena imagen?	• Si • No • No sabe/No responde
4	P4_4_4	• Son seguros en términos de delincuencia para usted y su	• Si • No

		familia?	• No sabe/No responde
5	4.4a	**Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de los parques y jardines. ¿Cómo se siente con respecto al servicio?**	• Muy satisfecho • Satisfecho • Algo satisfecho • Algo insatisfecho • Insatisfecho • Muy insatisfecha
6	4.4b	**¿Qué calificaciones le otorga al servicio de parques y jardines?**	• 1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 • 7 • 8 • 9 • 10 • No sabe/No responde

Cuadro1. Elaboración propia con datos de la ENCIG 2015

En esta investigación se realizó un análisis estadístico estableciendo como variables independientes las características individuales como lo son sexo en la cual se separó hombres y mujeres (1=Masculino, 2=Femenino) , edad en la cual se dividió en adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores (1=menos de 18; 2=18:29; 3=30:59 y 4=60 y más) y grado de escolaridad la cual agrupamos en baja, media y alta (1=ninguno, preescolar, primaria o secundaria; 2=secundaria con carrera técnica, normal básica o preparatoria y 3=preparatoria con carrera técnica, licenciatura o posgrado).

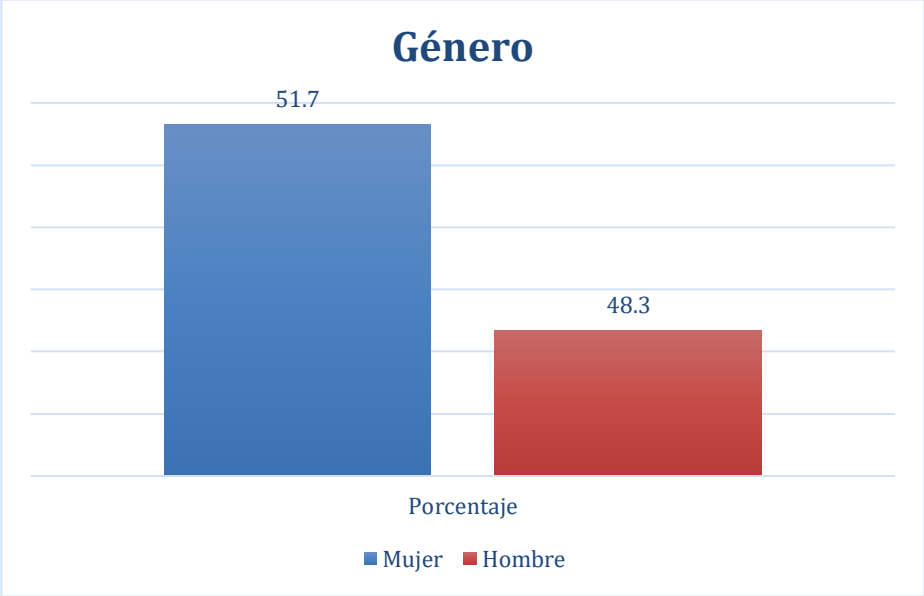
Para realizar el proceso de los datos se utilizó SPSS (Statistical Product and Service Solutions), a través de las pruebas de correlación de Spearman y de Pearson.

Se pretende examinar la opinión pública sobre el servicio de parques y jardines y contrastarla para distintos grupos poblacionales, y así probar estadísticamente si existe o no una relación entre la opinión pública (servicio que brindan parques y jardines) y las características individuales (sexo, edad y nivel de escolaridad). El tamaño de muestra con la que se lleva a cabo el análisis es de 115,738 individuos.

Distribución de la Muestra

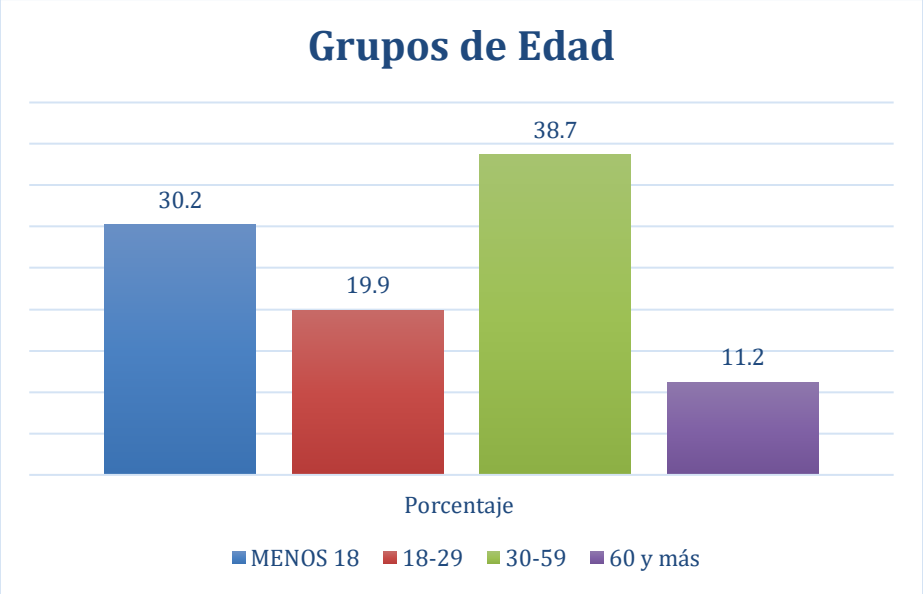
Género

	Frecuencia	Porcentaje
Mujer	59,784	51.7%
Hombre	55,954	48.3%
Total	115,738	100%



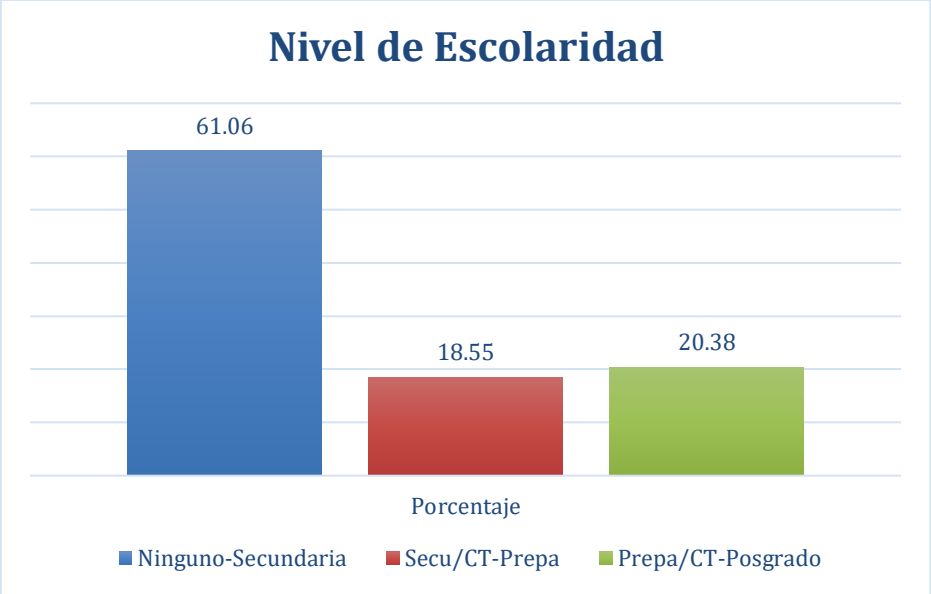
Edad

	Frecuencia	Porcentaje
Menos 18	34998	30.2%
18-29	23031	19.9%
30-59	44794	38.7%
60 y más	12945	11.2%
Total	115768	100.0%



Nivel de Escolaridad

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno-Secundaria	70693	61.0%
Secu/CT-Prepa	21476	18.5%
Prepa/CT-Posgrado	23599	20.3%
Total	115768	100.0%



Capítulo IV. Resultados

Las tablas que se muestran a continuación, son para saber ¿si existe una relación entre la *opinión pública de los ciudadanos sobre el caso de parques y jardines y sus características individuales como son: sexo, edad y nivel de escolaridad?.*

1. **Disponibilidad**
    a. **Accesibilidad en horario**
    b. **Ubicación (Máximo 15 min caminando)**
2. **Calidad**
    a. **Limpios y buena imagen**
    b. **Seguridad**
3. **Satisfacción**
4. **Calificación**

IV.1 Disponibilidad

a. ¿Los parques y jardines de esta ciudad son accesibles en horario?

	Género		Edad				Nivel de escolaridad		
	Mujer	Hombre	Menos 18	18-29	30-59	60 y más	Ninguno-Secundaria	Secu/CT-Prepa	Prepa/CT-Posgrado
SI	35.7%	33.7%	20.9%	14.2%	26.9%	7.3%	40.2%	13.6%	15.5%
NO	14.4%	13.3%	8.6%	5.3%	10.7%	3.1%	17.3%	5.2%	5.2%
NS/NC	1.5%	1.3%	0.7%	0.4%	1.1%	0.7%	1.9%	0.5%	0.5%
Total	100%		100%				100%		

Nota. Los totales pueden no sumar 100% por errores de redondeo.

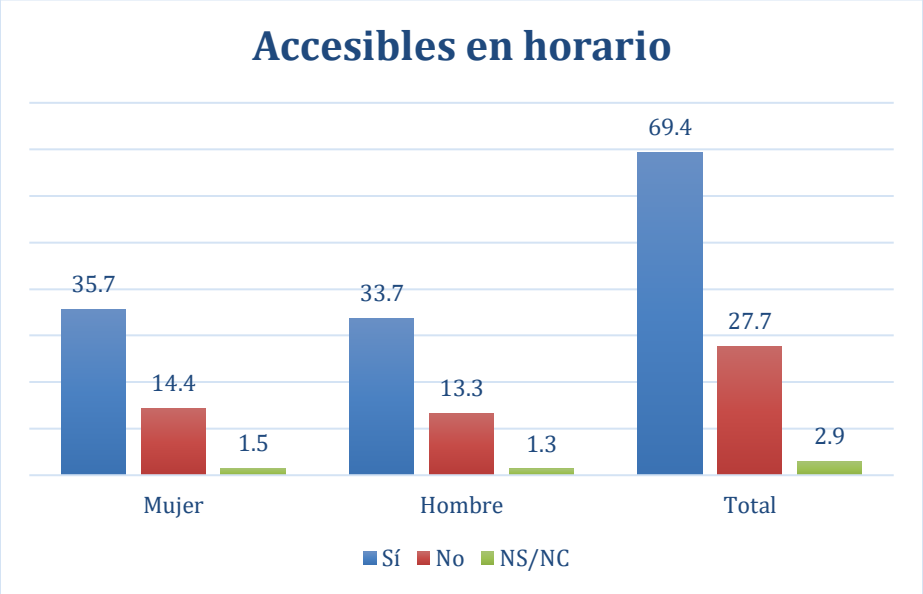


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

La figura muestra la opinión de los ciudadanos con respecto a la aceptación del horario de los parques y jardines, para ver si es accesible. El 69.4 % de la población encuestada dice que los horarios sí son accesibles, y el 27.7% señala que no son accesibles. Del total que señala ser accesibles, el 35.7% son mujeres y el 33.7% son hombres, a su vez, de las personas que señalaron no ser accesibles, el 14.4% son mujeres y el 13.3% son hombres.

Valor de X2= 7.259
Valor de Spearman= .007
Valor de Pearson= .007

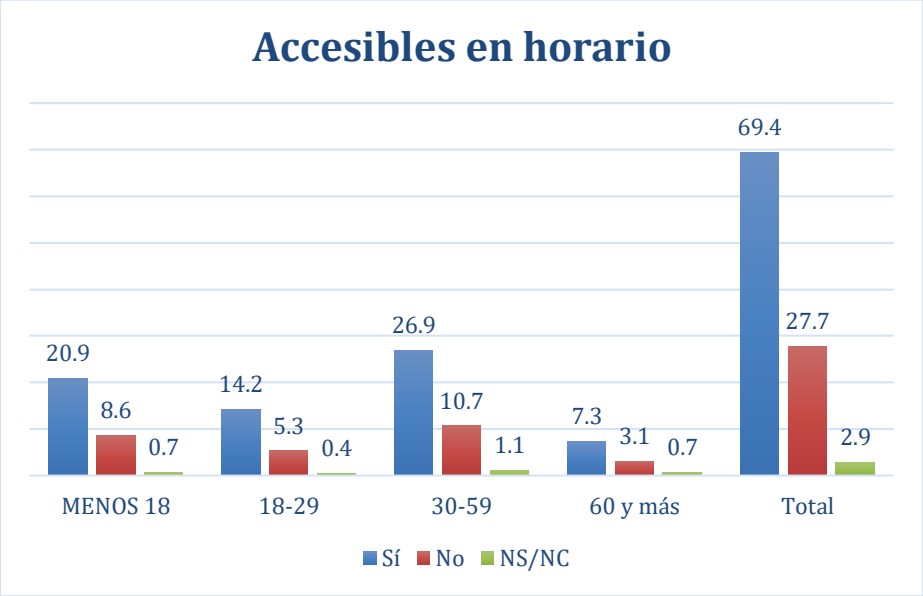


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

La figura muestra la opinión de los ciudadanos con respecto al servicio de los parques y jardines si tiene horario accesible. Del total que señala ser accesibles, el 20.9% son de menos de 18 años, el 14.2% son ciudadanos de entre 18 y 29 años, el 26.9% son entre 30 y 59 años, el 7.3% son de 60 y más, a su vez, de las personas que señalaron no ser accesibles, el 8.6% son de menos de 18 años, el 5.3% son ciudadanos de entre 18 y 29 años, el 10.7% son entre 30 y 59 años, el 3.1% son de 60 y más.

Valor de X2=747.254

Valor de Spearman=.021

Valor de Pearson=.053

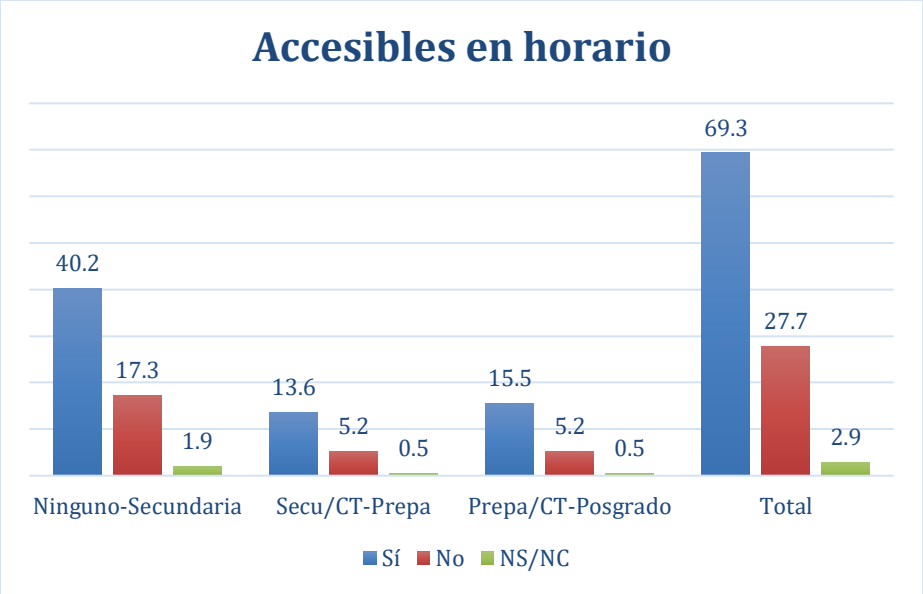


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

De los ciudadanos que señalan que los parques son accesibles, el 40.2% tiene bajo nivel de escolaridad, el 13.6% escolaridad media y el 15.5% cuenta con un nivel alto de escolaridad. Los ciudadanos que piensan que no son accesibles, el 17.3% tiene un bajo nivel de escolaridad, el 5.2% escolaridad media y el 5.2% un alto nivel de escolaridad.

Valor de X2= 259.468

Valor de Spearman= -.047

Valor de Pearson= -.034

b ¿Los parques y jardines de esta ciudad se encuentran cerca (Máximo 15 minutos caminando)?

	Género		Edad				Nivel de escolaridad		
	Mujer	Hombre	Menos 18	18-29	30-59	60 y más	Ninguno-Secundaria	Secu/CT-Prepa	Prepa/CT-Posgrado
SI	36.3%	34.2%	21.2%	14.4%	27.4%	7.5%	41.0%	14.0%	15.6%
NO	14.7%	13.5%	8.7%	5.3%	10.9%	3.3%	17.5%	5.2%	5.5%
NS/NC	0.7%	0.6%	0.3%	0.2%	0.5%	0.3%	0.9%	0.2%	0.5%
Total	100%		100%				100%		

Nota. Los totales pueden no sumar 100% por errores de redondeo.

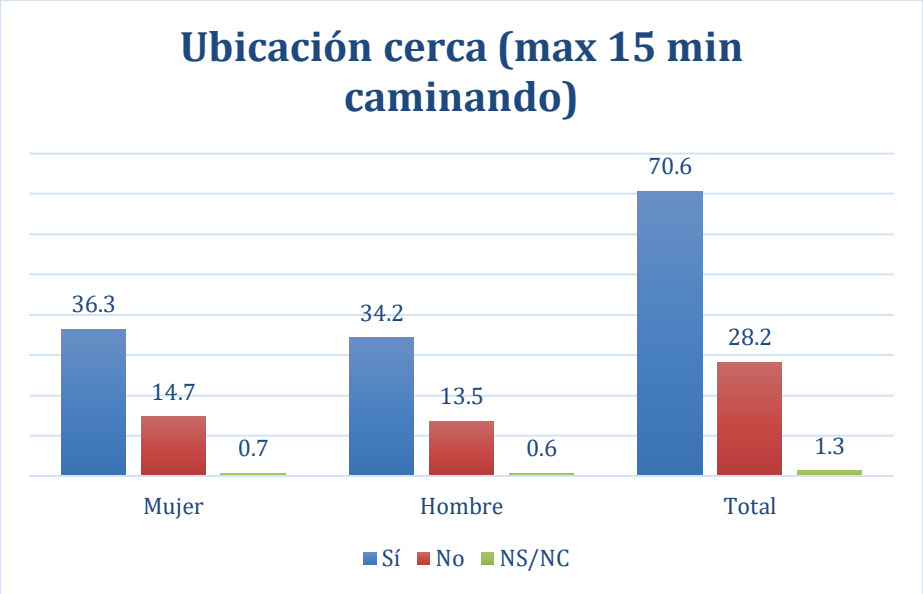


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

La figura muestra la opinión de los ciudadanos con respecto a la distancia de los parques y jardines, si es que estos se encuentran a no más de 15 minutos caminando desde su hogar. El 70.6% de la población encuestada dice que sí se encuentran a no más de 15 minutos, y el 28.2% señala que están a una distancia larga. Del total que señala que se encuentran cerca, el 36.3% son mujeres y el 34.2% son hombres, a su vez, de las personas que señalaron no estar cerca, el 14.7% son mujeres y el 13.5% son hombres.

Valor de X2= 5.905
Valor de Spearman= .006
Valor de Pearson= .007

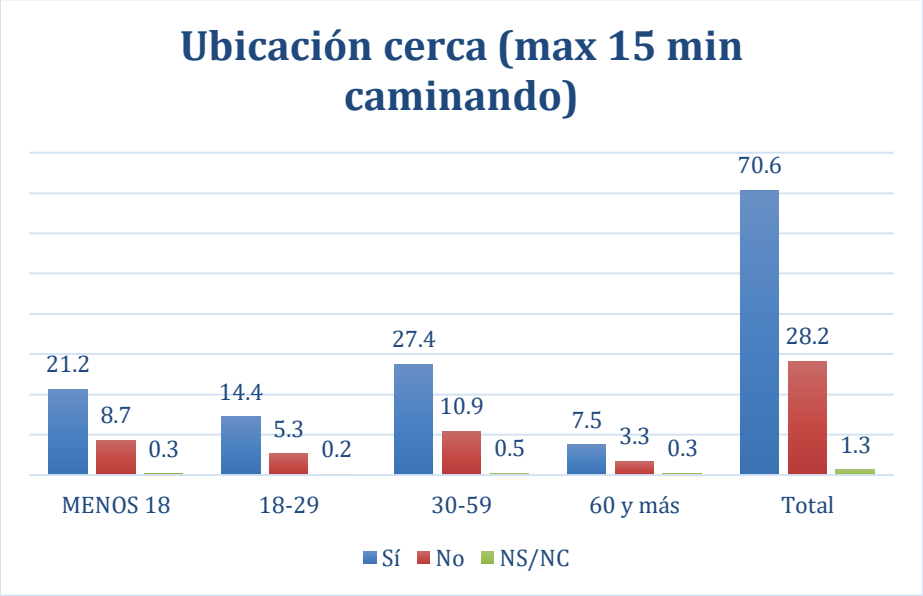


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

La figura muestra la opinión de los ciudadanos con respecto a la distancia de los parques y jardines. Del total que señala se encuentran cerca, el 21.2% son de menos de 18 años, el 14.4% son ciudadanos de entre 18 y 29 años, el 27.4% son entre 30 y 59 años, el 7.5% son de 60 y más, a su vez, de las personas que señalaron no estar cerca, el 8.7% son de menos de 18 años, el 5.3% son ciudadanos de entre 18 y 29 años, el 10.0% son entre 30 y 59 años, el 3.3% son de 60 y más.

Valor de X2= 462.195

Valor de Spearman= .016

Valor de Pearson= .038

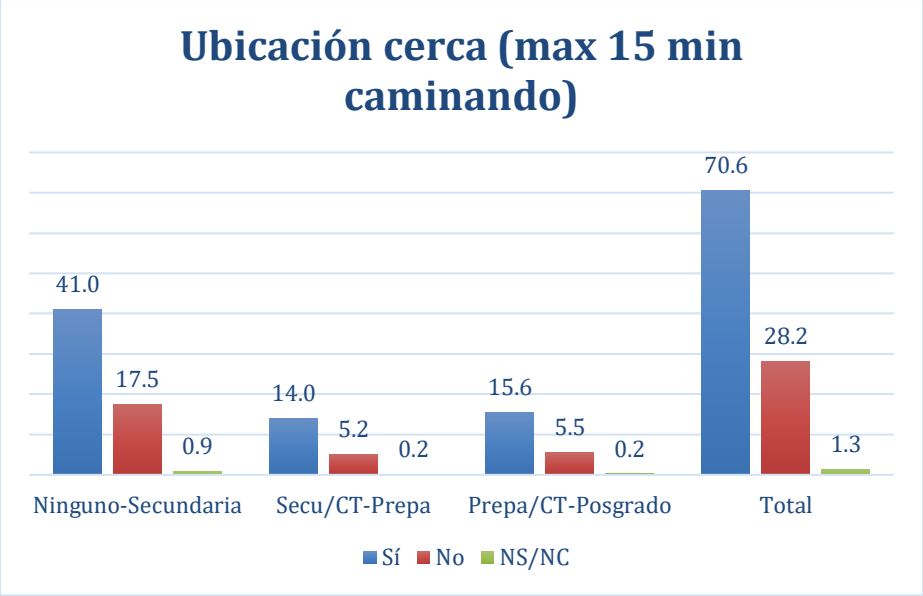


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

Los ciudadanos que piensan que los parques son limpios y con buena imagen el 32.5% cuentan con escolaridad baja, el 10.7% con escolaridad media y el 12% con escolaridad alta. A su vez los ciudadanos que piensan que los parques no están limpios y no tienen buena imagen, el 25.2% tiene escolaridad baja, el 8.3% escolaridad media y el 8.9% escolaridad alta.

Valor de X2= 236.063

Valor de Spearman= -.043

Valor de Pearson= -.036

IV.2 Calidad

a. ¿Los parques y jardines de esta ciudad están limpios y tienen buena imagen?

	Género		Edad				Nivel de escolaridad		
	Mujer	Hombre	Menos 18	18-29	30-59	60 y más	Ninguno-Secundaria	Secu/CT-Prepa	Prepa/CT-Posgrado
SI	28.4%	26.8%	16.5%	11.3%	21.3%	6.1%	32.5%	10.7%	12.0%
NO	22.0%	20.4%	13.1%	8.3%	16.6%	4.5%	25.2%	8.3%	8.9%
NS/NC	1.2%	1.1%	0.6%	0.3%	0.9%	0.6%	1.6%	0.4%	0.4%
Total	100%		100%				100%		

Nota. Los totales pueden no sumar 100% por errores de redondeo.

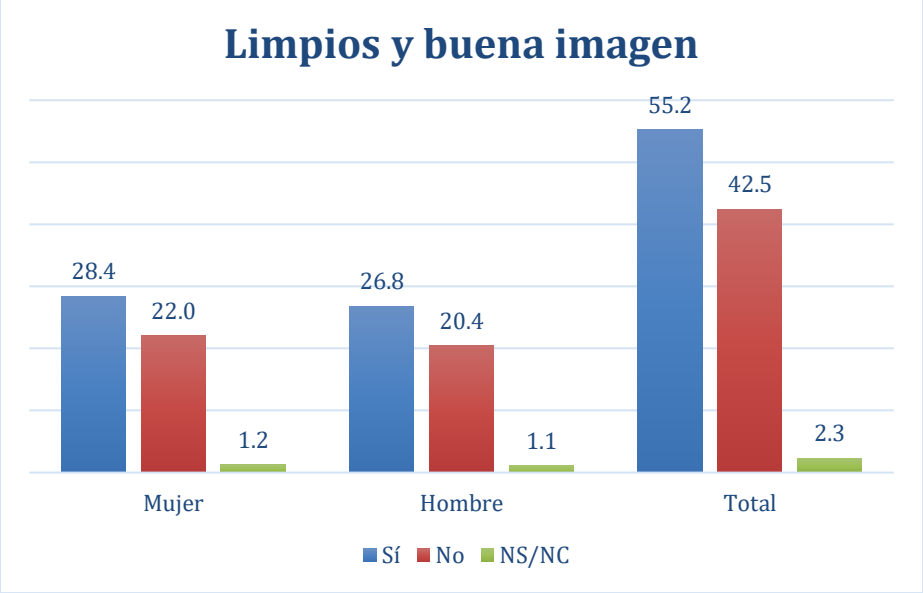


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

La figura muestra la opinión de los ciudadanos con respecto a la limpieza y buena imagen de los parques y jardines. El 55.32% de la población encuestada dice que sí están limpios y dan buena imagen, y el 42.5% señala que no son limpios. Del total que señala ser limpios y dar buena imagen, el 28.4% son mujeres y el 26.8% son hombres, a su vez, de las personas que señalaron que estos no están limpios ni dan buena imagen, el 22% son mujeres y el 20.4% son hombres.

Valor de X2= 4.487

Valor de Spearman= .006

Valor de Pearson= .005

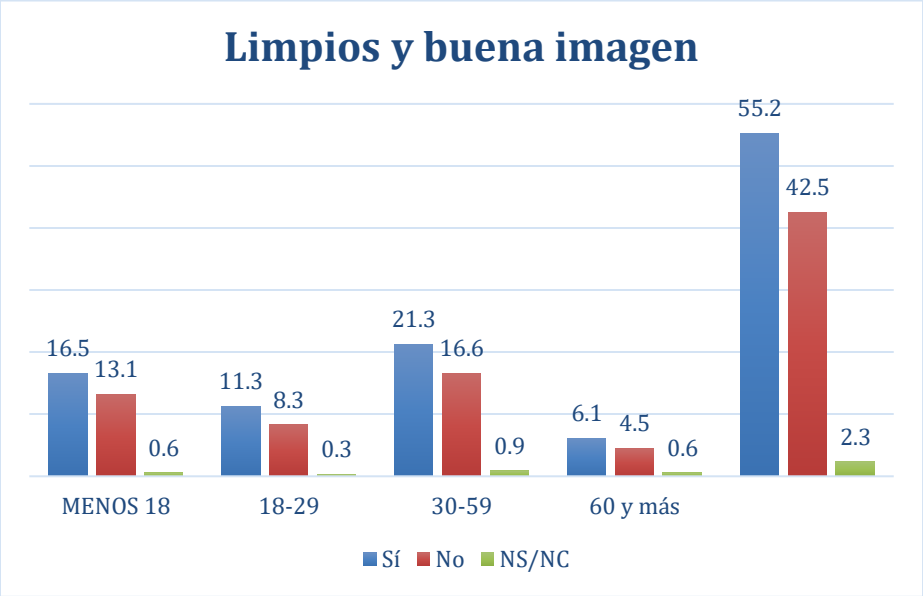


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

La figura muestra la opinión de los ciudadanos con respecto a la limpieza y buena imagen de los parques y jardines. Del total que señala ser limpios y dar buena imagen, el 16.5% son de menos de 18 años, el 11.3% son ciudadanos de entre 18 y 29 años, el 21.3% son entre 30 y 59 años, el 6.1% son de 60 y más, a su vez, de las personas que señalaron no estar limpios, el 13.1% son de menos de 18 años, el 8.3% son ciudadanos de entre 18 y 29 años, el 16.6% son entre 30 y 59 años, el 4.5% son de 60 y más.

Valor de X2= 541.941

Valor de Spearman= .007

Valor de Pearson= .040

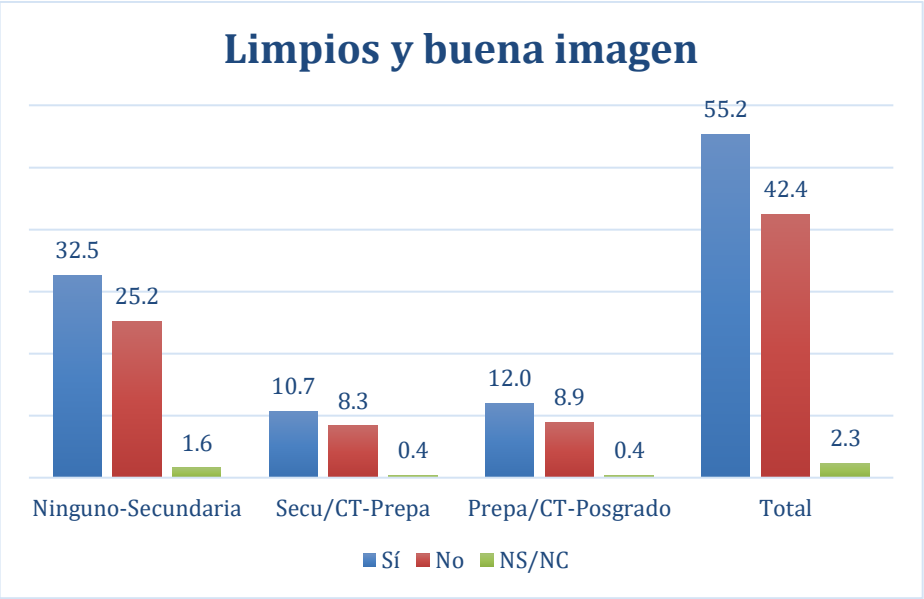


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

Los ciudadanos que piensan que los parques tienen una ubicación cerca el 41% cuentan con escolaridad baja, el 14% con escolaridad media y el 15.6% con escolaridad alta. A su vez los ciudadanos que piensan que los parques no están cerca, el 17.5% tiene escolaridad baja, el 5.2% escolaridad media y el 5.5% escolaridad alta.

Valor de X2= 93.074

Valor de Spearman= -.015

Valor de Pearson= -.027

b. ¿Los parques y jardines de esta ciudad son seguros en términos de delincuencia para usted y su familia?

	Género		Edad				Nivel de escolaridad		
	Mujer	Hombre	Menos 18	18-29	30-59	60 y más	Ninguno-Secundaria	Secu/CT-Prepa	Prepa/CT-Posgrado
SI	19.1%	18.3%	11.4%	7.6%	14.5%	4.1%	22.0%	7.3%	8.2%
NO	30.9%	28.6%	18.2%	11.9%	23.1%	6.4%	35.5%	11.6%	12.5%
NS/NC	1.6%	1.4%	0.7%	0.5%	1.1%	0.7%	1.9%	0.5%	0.6%
Total	100%		100%				100%		

Nota. Los totales pueden no sumar 100% por errores de redondeo.

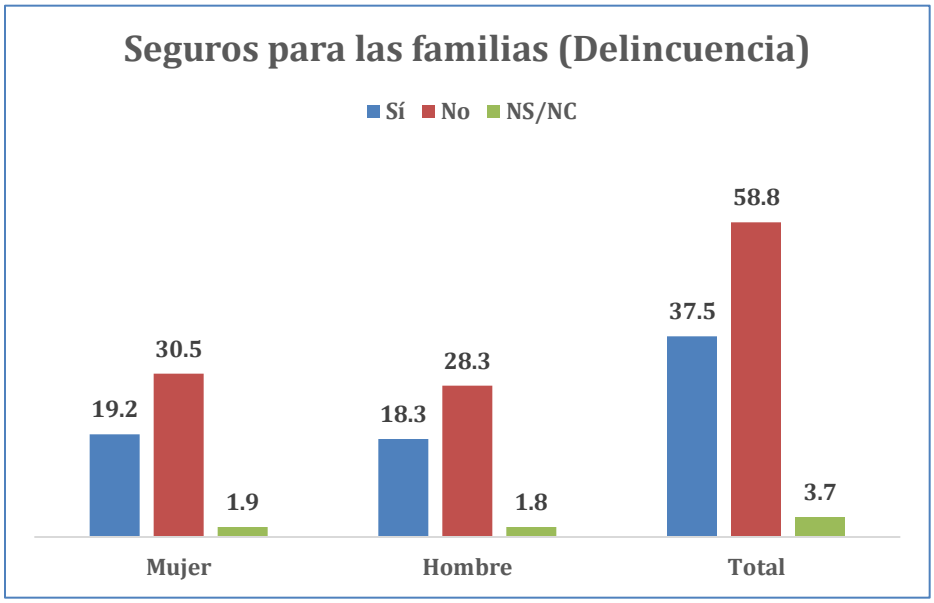


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

La figura muestra la opinión de los ciudadanos con respecto a si los parques y jardines, son seguros para las familias en materia de delincuencia. El 37.5% de la población encuestada dice que sí son seguros, y el 58.8% señala que no son seguros. Del total que señala que sí son seguros, el 19.2% son mujeres y el 18.3% son hombres, a su vez, de las personas que señalaron no ser seguros, el 30.5% son mujeres y el 28.3% son hombres.

Valor de X2= 8.511

Valor de Spearman= .008

Valor de Pearson= .007

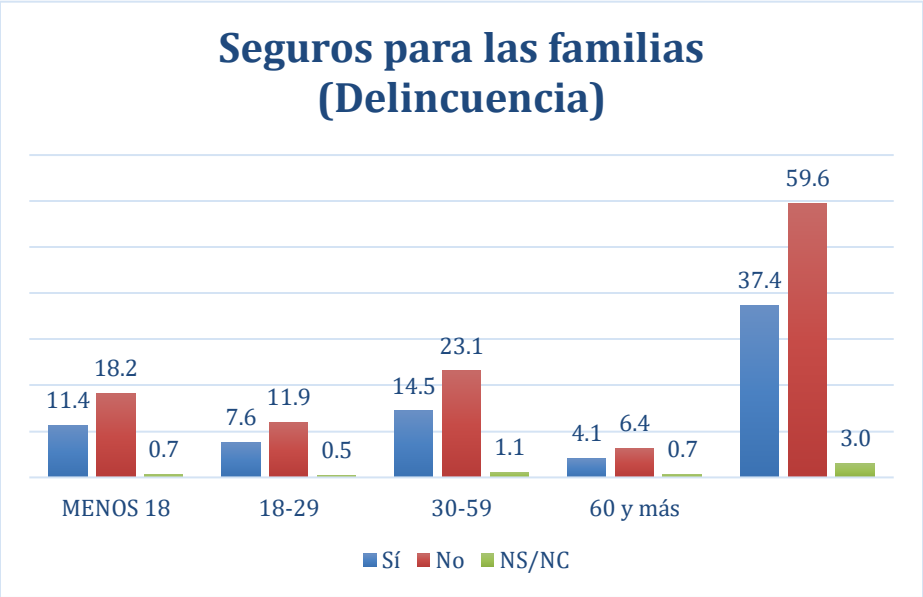


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

La figura muestra la opinión de los ciudadanos con respecto a si los parques y jardines, son seguros para las familias en materia de delincuencia. Del total que señala que son seguros, el 11.4% son de menos de 18 años, el 7.6% son ciudadanos de entre 18 y 29 años, el 14.5% son entre 30 y 59 años, el 4.1% son de 60 y más, a su vez, de las personas que señalaron no ser seguros, el 18.2% son de menos de 18 años, el 11.9% son ciudadanos de entre 18 y 29 años, el 23.1% son entre 30 y 59 años, el 6.4% son de 60 y más.

Valor de X2= 608.265

Valor de Spearman= .018

Valor de Pearson= .050

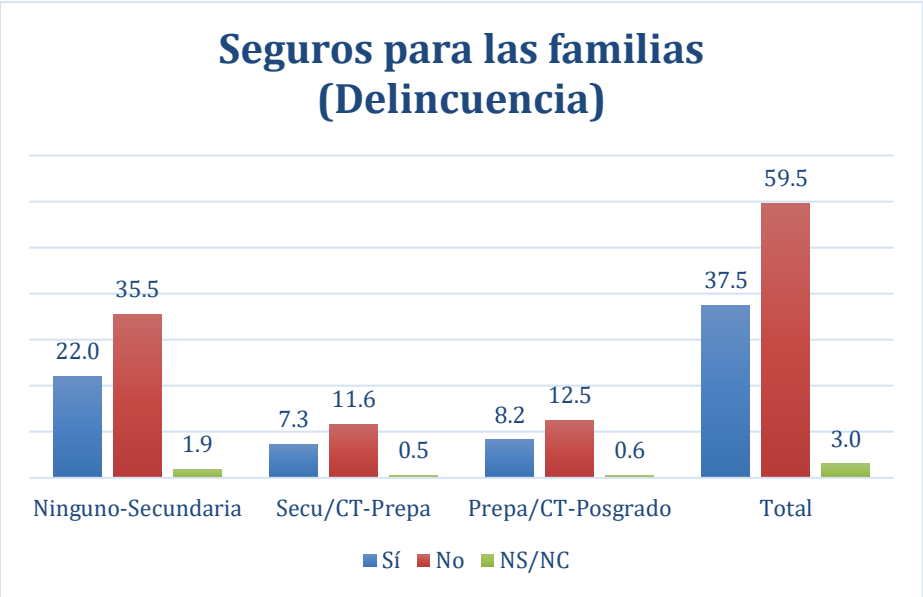


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

Los ciudadanos que piensan que los parques son seguros el 22% cuentan con escolaridad baja, el 7.3% con escolaridad media y el 8.2% con escolaridad alta. A su vez los ciudadanos que piensan que los parques no son seguros, el 35.5% tiene escolaridad baja, el 11.6% escolaridad media y el 12.5% escolaridad alta.

Valor de X2= 41.156

Valor de Spearman= -.016

Valor de Pearson= -.016

IV.3 Satisfacción

Considerando las características anteriores que debe tener el servicio de los parques y jardines. ¿Cómo se siente con respecto al servicio?

	Género		Edad				Nivel de escolaridad		
	Mujer	Hombre	Menos 18	18-29	30-59	60 y más	Ninguno-Secundaria	Secu/CT-Prepa	Prepa/CT-Posgrado
Muy satisfecho	3.6%	3.5%	2.1%	1.5%	2.7%	0.8%	4.4%	1.3%	1.4%
Satisfecho	17.9%	16.9%	10.3%	7.0%	13.5 %	3.9%	20.2%	6.8%	7.7%
Algo satisfecho	12%	11.3%	6.9%	4.8%	9.1%	2.5%	13.3%	4.7%	5.3%
Algo insatisfecho	6.9%	6.5%	4.1%	2.7%	5.2%	1.4%	8.0%	2.6%	2.8%
Insatisfecho	6.9%	6.2%	4.1%	2.5%	5.1%	1.4%	7.9%	2.5%	2.6%
Muy insatisfecho	4.2%	3.8%	2.6%	1.4%	3.1%	0.8%	5.0%	1.4%	1.4%
NS/NC	0.3%	0.2%	0.1%	0.1%	0.2%	0.1%	0.3%	0.1%	0.1%
Total	100%		100%				100%		

Nota. Los totales pueden no sumar 100% por errores de redondeo.

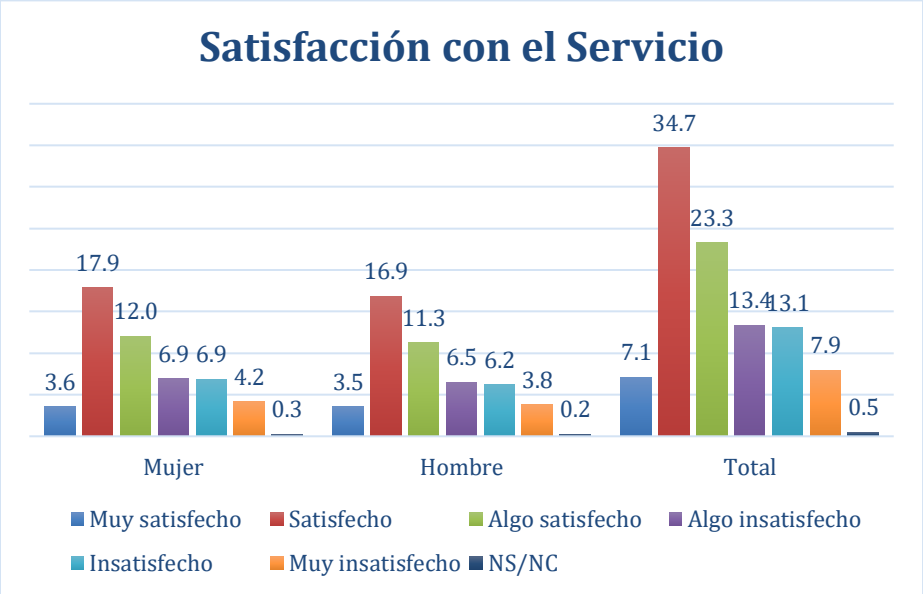


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

La figura refleja la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los parques y jardines. El 7.1% de la población encuestada dice que está muy satisfecho con el servicio, 34.7% está satisfecho, el 23.3% está algo satisfecho, el 13.4% está algo insatisfecho, el 13.2% está insatisfecho, el 7.9% está muy insatisfecha. Del total que señala que está muy satisfecho con el servicio, 3.6% son mujeres y 3.5% son hombres, de los que están satisfechos, 17.9% son mujeres y 16.9 son hombres, de los algo satisfechos, 12% son mujeres y 11.3% son hombres, de los que están algo insatisfecho el 6.9% son mujeres y el 6.5% son hombres, los que están insatisfechos el 6.9% son mujeres y el 6.2% son hombres y de los que están muy insatisfechos él 4.2% son mujeres y el 3.8% son hombres.

Valor de X2= 14.690

Valor de Spearman= .009

Valor de Pearson= .010

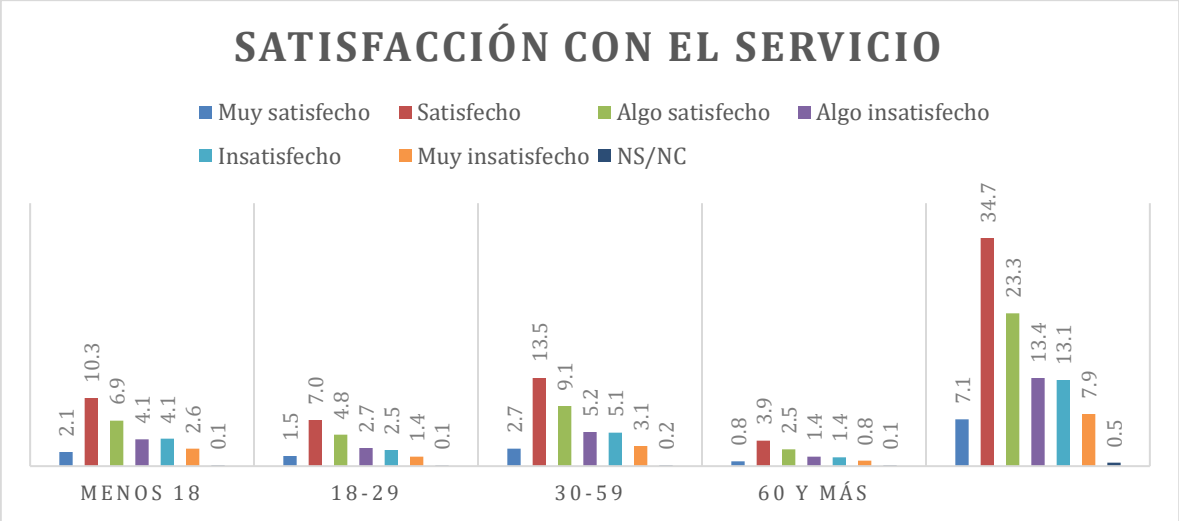


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

La figura muestra la satisfacción de los ciudadanos con respecto a si los parques y jardines. Del total que señala que están *muy satisfechos*, el 2.1% son de menos de 18 años, el 1.5% son ciudadanos de entre 18 y 29 años, el 2.7% son entre 30 y 59 años, el 0.8% son de 60 y más, de los que están *satisfechos*, el 10.3% son de menos de 18 años, el 7% son ciudadanos de entre 18 y 29 años, el 13.5% son entre 30 y 59 años, el 3.9% son de 60 y más, los que están *algo satisfechos* el 6.9% son de menos de 18 años, el 4.8% son ciudadanos de entre 18 y 29 años, el 9.1% son entre 30 y 59 años, el 2.5% son de 60 y más, de los que están *algo insatisfechos*, el 4.1% son de menos de 18 años, el 2.7% son ciudadanos de entre 18 y 29 años, el 5.2% son entre 30 y 59 años, el 1.4% son de 60 y más, de los que están *insatisfechos*, el 4.1% son de menos de 18 años, el 2.5% son ciudadanos de entre 18 y 29 años, el 5.1% son entre 30 y 59 años, el 1.4% son de 60 y más.

Valor de X2= 262.216
Valor de Spearman= -.007
Valor de Pearson= -.004

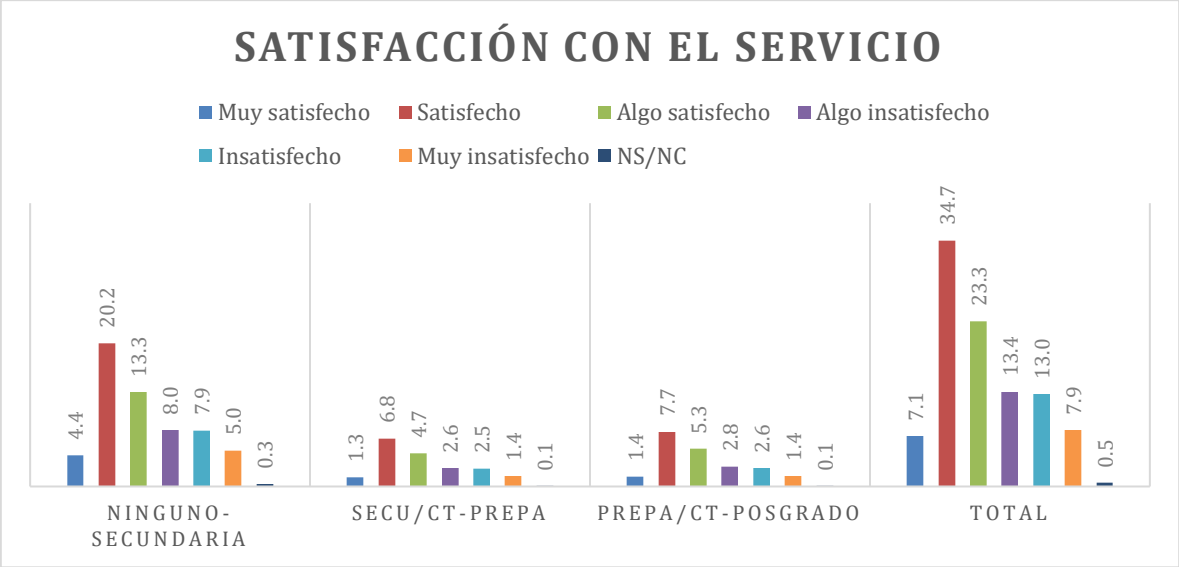


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

Del total que señala que están *muy satisfechos*, el 4.4% cuentan con escolaridad baja, el 1.3% escolaridad media, el 1.4% son de escolaridad alta, de los que están *satisfechos*, el 20.2% cuentan con escolaridad baja, el 6.8% escolaridad media y el 7.7% son de escolaridad alta, los que están *algo satisfechos* el 13.3% cuentan con escolaridad baja, el 4.7% escolaridad media y el 5.3% son de escolaridad alta, de los que están *algo insatisfechos*, el 8% cuentan con escolaridad baja, el 2.6% escolaridad media y el 2.8% son de escolaridad alta, de los que están *insatisfechos*, el 7.9% cuentan con escolaridad baja, el 2.5% escolaridad media y el 2.6% son de escolaridad alta.

Valor de X2= 207.460
Valor de Spearman= -.018
Valor de Pearson= -.024

IV.4 Calificación

¿Qué calificaciones le otorga al servicio de parques y jardines?

	Género		Edad				Nivel de escolaridad		
	Mujer	Hombre	Menos 18	18-29	30-59	60 y más	Ninguno-Secundaria	Secu/CT-Prepa	Prepa/CT-Posgrado
1	4.2%	3.8%	2.6%	1.4%	3.1%	0.8%	5.0%	1.4%	1.4%
2	3.6%	3.3%	2.2%	1.3%	2.7%	0.7%	4.2%	1.4%	1.3%
3	3.2%	2.9%	1.9%	1.2%	2.4%	0.7%	3.6%	1.2%	1.3%
4	2.6%	2.4%	1.6%	1.0%	1.9%	0.5%	3.0%	1.0%	1.0%
5	4.3%	4.0%	2.5%	1.7%	3.2%	1.0%	5.0%	1.6%	1.8%
6	5.3%	4.9%	3.0%	2.0%	4.0%	1.1%	6.0%	2.0%	2.2%
7	6.7%	6.3%	3.9%	2.7%	5.1%	1.4%	7.4%	2.6%	3.1%
8	10.2%	9.6%	5.9%	4.0%	7.8%	2.3%	11.4%	3.9%	4.6%
9	7.6%	7.2%	4.5%	3.1%	5.7%	1.7%	8.9%	2.8%	3.1%
10	3.6%	3.5%	2.1%	1.5%	2.7%	0.8%	4.4%	1.3%	1.4%
99	0.3%	0.2%	0.1%	0.1%	0.2%	0.1%	0.3%	0.1%	0.1%
	100%		100%				100%		

Nota. Los totales pueden no sumar 100% por errores de redondeo.

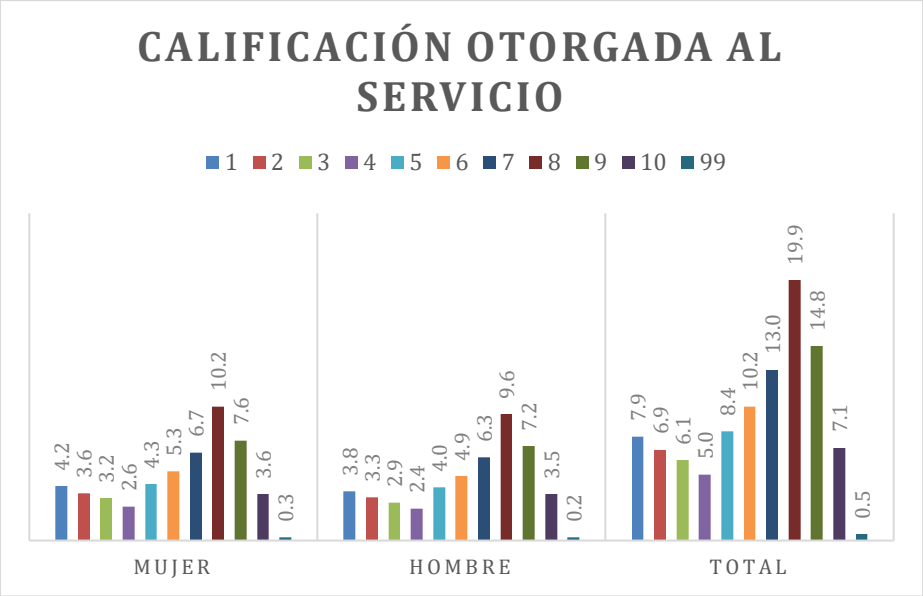


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

La figura refleja la calificación que los ciudadanos le otorgan al servicio de parques y jardines. El 7.9% de la población otorga 1 de calificación, el 6.9% otorga 2 de calificación, el 6.1% otorga 3 de calificación, el 5% otorga 4 de calificación, el 8.4% otorga 5 de calificación, el 10.2% otorga 6 de calificación, el 13% otorga 7 de calificación, el 19.9% otorga 8 de calificación, el 14.8% otorga 9 de calificación y el 7.1% otorga 10 de calificación.

De la población que otorga 1 de calificación el 4.2% son mujeres y el 3.8% son hombres, de la población que otorga 2 de calificación el 3.6% son mujeres y el 3.3% son hombres, de la población que otorga 3 de calificación el 3.2% son mujeres y el 2.9% son hombres, de la población que otorga 4 de calificación el 2.6% son mujeres y el 2.4% son hombres, de la población que otorga 5 de calificación el 4.3% son mujeres y el 4.0% son hombres, de la población que otorga 6 de calificación el 5.3% son mujeres y el 4.9% son hombres, de la población que otorga 7 de calificación el 6.7% son mujeres y el 6.3% son hombres, de la población que otorga 8 de calificación el 10.2% son mujeres y el 9.6% son hombres, de la población que otorga 9 de calificación el 7.6% son mujeres y el 7.2% son hombres, de la población que otorga 10 de calificación el 3.6% son

mujeres y el 3.5% son hombres. Valor de X2= 15.978 Valor de Spearman= -.009 Valor de Pearson= -.002

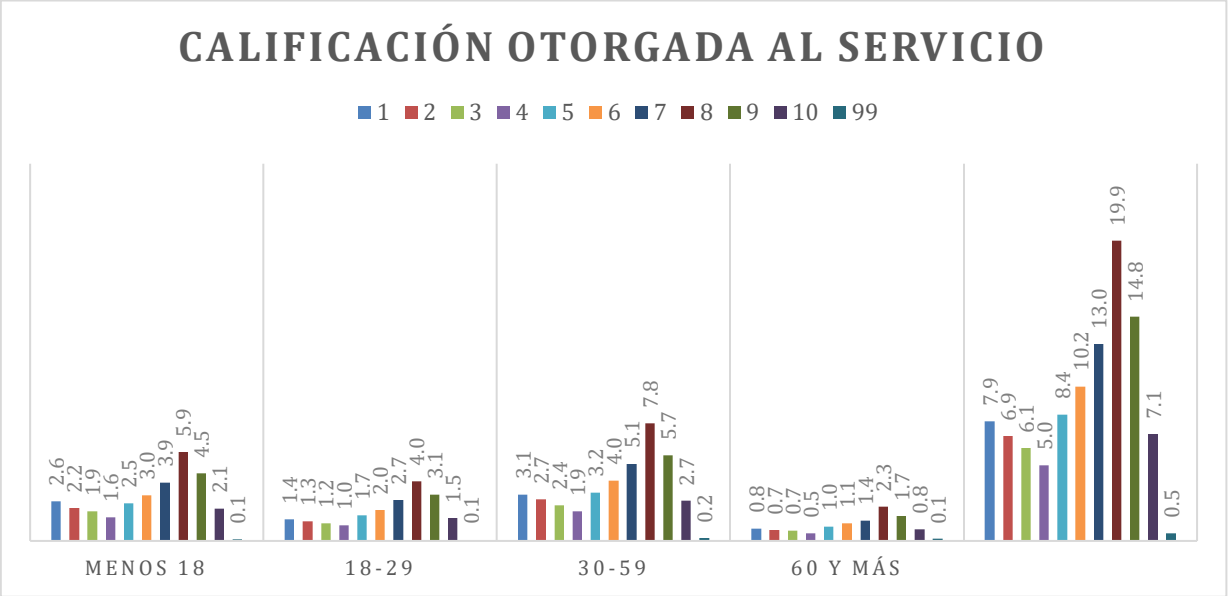


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

De la población que otorga ***1*** de calificación el 2.6% son menores de 18 años, 1.4% son de 18 a 29 años, 3.1% son de 30 a 59 años y el 0.8% son de 60 y más, de la población que otorga ***2*** de calificación el 2.2% son menores de 18 años, 1.3% son de 18 a 29 años, 2,7% son de 30 a 59 años y el 0.7% son de 60 y más, de la población que otorga ***3*** de calificación 1.9% son menores de 18 años, 1.2% son de 18 a 29 años, 2.4% son de 30 a 59 años y el 0.7% son de 60 y más, de la población que otorga ***4*** de calificación el 1.6% son menores de 18 años, 1.0% son de 18 a 29 años, 1.9% son de 30 a 59 años y el 0.5% son de 60 y más, de la población que otorga ***5*** de calificación 2.5% son menores de 18 años, 1.7% son de 18 a 29 años, 3.2% son de 30 a 59 años y el 1.0% son de 60 y más, de la población que otorga ***6*** de calificación el 3.0% son menores de 18 años, 2.0% son de 18 a 29 años, 4.0% son de 30 a 59 años y el 1,1% son de 60 y más, de la población que otorga ***7*** de calificación el 3.9% son menores de 18 años, 2.7% son de 18 a 29 años, 5.1% son de 30 a 59 años y el 1.4% son de 60 y más, de la población que otorga ***8*** de calificación 5.9% son menores de 18 años, 4.0% son de 18 a 29 años, 7.8% son de 30 a 59 años y el 2.3% son de 60 y más, de la

población que otorga ***9*** de calificación 4.5% son menores de 18 años, 3.1% son de 18 a 29 años, 5.7% son de 30 a 59 años y el 1.7% son de 60 y más, de la población que otorga ***10*** de calificación 2.1% son menores de 18 años, 1.5% son de 18 a 29 años, 2.7% son de 30 a 59 años y el 0.8% son de 60 y más. Valor de X2= 287.472 Valor de Spearman= .012 Valor de Pearson= .028

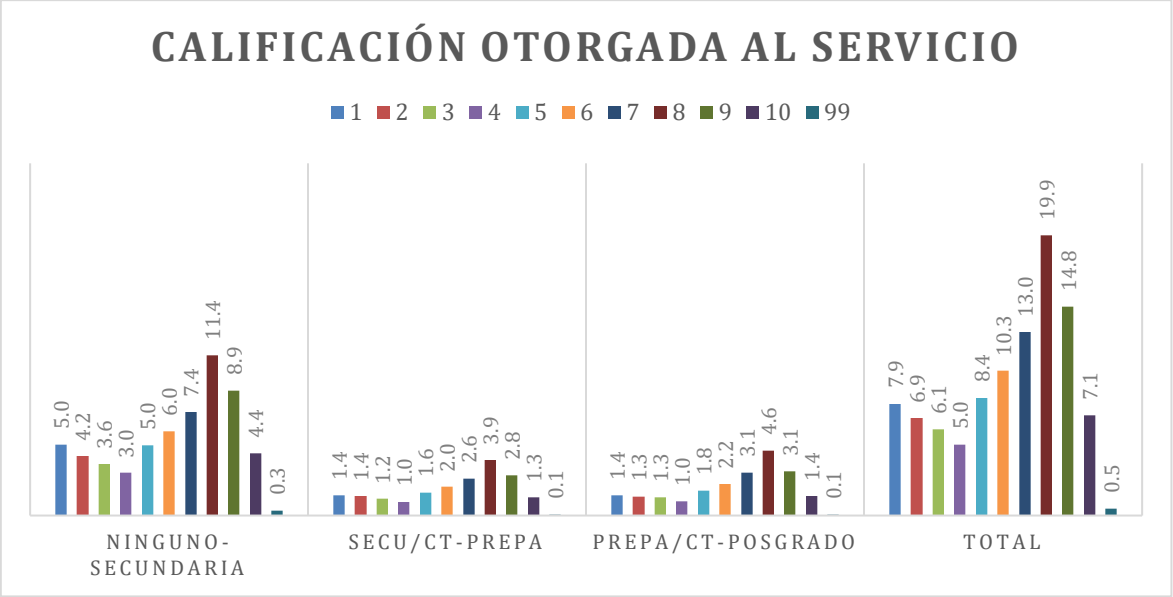


Figura . Elaboración personal con datos de la ENCIG 2015

De la población que otorga 1 de calificación el 5,0% tienen escolaridad baja, el 1.4% tiene escolaridad media y el 1.4% tienen escolaridad alta, de la población que otorga 2 de calificación el 4.2% tienen escolaridad baja, el 1.4% tiene escolaridad media y el 1.3% tienen escolaridad alta, de la población que otorga 3 de calificación el 3.6% tienen escolaridad baja, el 1.2% tiene escolaridad media y el 1.3% tienen escolaridad alta, de la población que otorga 4 de calificación el 3.0% tienen escolaridad baja, el 1.0% tiene escolaridad media y el 1.0% tienen escolaridad alta, de la población que otorga ***5*** de calificación el 5.0% tienen escolaridad baja, el 1.6% tiene escolaridad media y el 1.8% tienen escolaridad alta, de la población que otorga ***6*** de calificación el 6.0% tienen escolaridad baja, el 2.0% tiene escolaridad media y el 2.2% tienen escolaridad alta, de la población que otorga ***7*** de calificación el 7.4% tienen escolaridad baja, el 2.6% tiene escolaridad media y el 3.1% tienen escolaridad alta, de la población que otorga ***8*** de calificación el 11.4% tienen escolaridad baja, el 3.9% tiene escolaridad media y el 4.6% tienen escolaridad alta, de la población que otorga ***9*** de calificación el 8.9% tienen escolaridad baja, el 2.8% tiene escolaridad media y el 3.1% tienen escolaridad alta, de la población que otorga ***10*** de calificación el 4.4% tienen

escolaridad baja, el 1.3% tiene escolaridad media y el 1.4% tienen escolaridad alta.

Valor de X2= 262.470 Valor de Spearman= .012 Valor de Pearson= -.005

Capítulo V. Conclusiones

Al ser parte del espacio público, los parques y jardines permiten generar, a través del tiempo, lazos de identidad y participación en la sociedad civil. Los parques y jardines son de relevancia en el desarrollo de la ciudades y para la población que vive en ellas, toda vez que estos espacios son indispensables para la sana convivencia y el esparcimiento social; González (2010), afirma que los parques y jardines públicos son un elemento importante que puede contribuir al bienestar físico y mental de la población y, por lo tanto, puede favorecer la integración social logrando que las ciudades se vuelvan más amigables y pueden ser un factor significativo para que se liberen tensiones y estrés de la vida cotidiana.

El tema principal de esta tesis es investigar la importancia de la opinión pública, con respecto al espacio público que representan los parques y jardines; es decir, a la satisfacción ciudadana con el servicio público de parques y jardines. Dada la escasa literatura sobre el tema a partir de los estudios desde el área de la opinión pública este es uno de los primeros esfuerzos en examinar este tema.

Es de interés conocer si existen diferencias en la opinión pública de los individuos en distintos grupos poblacionales definidos por variables sociodemográficas género, edad, y nivel de escolaridad para identificar si la opinión pública depende de las variables antes mencionadas, lo cual permitiría a los encargados de brindar estos servicios a la población de mejorarlos y enfocarlos a aquellos mayormente beneficiados o mayormente en contra del servicio quie actualmente estén recibiendo

Analizando los datos proporcionados por la *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental* (ENCIG) realizada en el 2015 por el Instituto de Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), se puede observar que no existe diferencia significativa en cuanto a la opinión pública sobre el servicio público brindado en parques y jardines a la población; al llevar a cabo el análisis estadístico a partir de variables sociodemográficas. Al probar estadísticamente estos resultados mediante las pruebas de correlación chi-cuadrada y bajo los criterios que proponen Pearson y Spearman para calcular coeficientes de correlación, se demuestra que no existe información suficiente para determinar que la opinión de los ciudadanos depende de las características individuales de los ciudadanos como son género, edad y nivel de escolaridad.

Aunque este estudio se realizó con datos que expresan una representatividad nacional a través de la ENCIG 2015, se observó que una de nuestras limitantes fue no incluir la variable Estado/Región; esto por no tener los datos representatividad a nivel estatal. Otra razón por la que los resultados aquí presentados pudieron ser insignificantes estadísticamente, es por la falta de diferenciación en la muestra entre zonas urbano y rurales; al terminar la investigación nos damos cuenta de que el tema que aquí se trata (espacio público representado por parques y jardines) es un tema que concierne principalmente a las zonas urbanas.

Finalmente, es posible afirmar que esta investigación puede servir como punto de partida para nuevas investigaciones con mayor profundidad, amplitud y foco, que nos pueden llevar a conocer con mayor detalle la problemática que representa la el acceso, la seguridad y la calidad del servicio público de parques y jardines en México y la opinión pública sobre este servicio.

Referencias

Acosta, Miguel. (2013) “Día de los parques y jardines públicos y día del jardinero mexicano”, Asociación Mexicana de Calles, Parques y Jardines Públicos AC., Disponible en: http://parquesyjardines.mex.tl/blog_dia-de-los-parques-y-jardines-publicos.html

Aguilar Villanueva, Luis F (1993), *Problemas públicos y agenda de gobierno,* México, Porrúa.

_____ (1987) “Una construcción del concepto de Opinión pública”, Revista Mexicana de Ciencias Políticas, núm. 130, oct-dic.

Alguacil, Julio (2008). “Espacio público y espacio político. La ciudad como el lugar para las estrategias de participación”. *Revista Polis.* 7

Allport, Floyd (1937). Toward a sicence of public opinion. *Public Opinion Quarterly*. Vol. 1

Anderson, D. R., Sweeney, D. J., & Williams, T. A. (1999). Estadística para administración y economía. México: International Thomson Editores.

Bardach, Eugene (1996) *Problemas de la definición de problemas en el análisis de políticas, en Problemas Públicos y agenda de gobierno*, México: Miguel Ángel Porrúa.

Berensztein Sergio. (2011) “El rol de los estudios de opinión en la elaboración de las políticas públicas”, *Centro de pensamiento estratégico-ministerio de relaciones exteriores*, Disponible en: https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/pensamiento_estrategico/documentos_sobre_relaciones_internacionales/Articulos%20Estrategicos%201/a.El%20Rol%20de%20los%20Estudios%20de%20Opinion%20en%20la%20Elaboraci%F3n%

20de%20las%20Politicas%20Publicas%20-%20Julio%202012%20-%20Sergio%20BERENSZTEIN.pdf.

Borja, Jordi (2000). *El espacio público, ciudad y ciudadanía.* Barcelona: Paidós

Cansino, C. (2010), *La revuelta silenciosa, democracia espacio público y ciudadanía en América Latina, México,* El otro occidente.

Capel, Horacio (2002), "Jardines y parques en la ciudad. Ciencia y estética", Ciencias, núm. 068, UNAM.

Castañeda; Cabrera; Navarro; De Vries. (2010) Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS. Brasil. EdiPUCRS

Castells, Manuel (1988) La cuestión urbana, México, Siglo XXI.

Crespi, Irving (2000). *El proceso de opinión pública. Cómo habla la gente*. Barcelona: Editorial Ariel

Davison, W (1983). The third-person effect in communication. *Public Opinion Quarterly.* 47 (1). Oxford University Press.

Dewey, John. (1927) "En busca del público" En Dewey John. *La opinión pública y sus problemas*. Madrid: Ediciones Morata

Fonseca Rodríguez, Jessica Montserrat (2007), "La importancia y la apropiación de los espacios públicos en las ciudades", *Revista de tecnología y sociedad-Universidad de Guadalajara,* Disponible: http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/222/329.

Foote, N. & Hart, C. (1953) Public opinión and collective behavior, en Sherif, M. & Wilson, M. (comps.) *Group relations at the crosroads.* Nueva York: Harper and Bross

Glynn, Carroll et al. (2004) *Public Opinion.* USA: Westview Press

González, De Canales, C., Breuste, J., H., Rojas, H., J., (2010), “Espacios naturales en zonas urbanas. Análisis comparado de la ciudad alemana Halle y las chilenas de San Pedro de la Paz y Talcahuano”, *Revista Internacional de Sociología,* Vol. 26, No. 1

Habermas, J. (1964), The public sphere: An enciclopedia article, New German Critique, Núm. 3.

_____ (1973). *Historia y crítica de la opinión pública. La transformación estructural de la vida pública*. Barcelona: Gustavo Gilli

Hauke, Jan; Kossowski, Tomasz. (2011) Quaestiones Geographicae; Poznan.

Hernández Aja, A. (2003), "Ciudadanía y espacio público: participación o segregación" en ALGUACIL, J. (ed.) *Ciudadanía, ciudadanos y democracia participativa,* Fundación César Manrique, Teguise, Lanzarote, pp. 15-39.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación, México. Mc Graw – Hill

Hill, Michael (2004), *The public policy process,* USA, Routledge.

Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (2015) Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental. Recuperado de http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/proyectos/enchogares/regulares/encig/2015/doc/encig15_principales_resultados.pdf

Kuschick, Murilo (2006) Uso de encuestas como evaluación del gobierno del Distrito Federal El Cotidiano, vol. 21, núm. 136 pp. 62-72 Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Azcapotzalco Distrito Federal, México.

_____ (2015). Opinión Pública: Innovaciones a un viejo Concepto. México

Le Bon, Gustave (1948). *The crowd: A study of the popular mind*. London: Unwin

Lippmann, Walter (2010). “The world outside and the pictures in our heads”. En Lippmann. *Public opinion*. USA: Greenbook Publications

Noelle-Neumann, Elizabeth (1995). Espiral del silencio. Barcelona: Editorial Paidós.

Mejía Lira, J. (2002), *Servicios públicos municipales,* México, UAEM.México. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm

México. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Recuperado de: http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm

Miranda, M., Figueras, V. M. y Valdiviezo R. (2013). El déficit de ciudadanía en México: Un análisis longitudinal de la Encuesta Nacional de Cultura política y Prácticas Ciudadanas 2001-2012. Ier Congreso Internacional de Comunicación Política. Puebla, ICGDE-BUAP.

Montalvo, Daniel (2009), “Satisfacción ciudadana con servicios municipales”, *Perspectivas desde el Barómetro de las Américas,* Disponible en: http://www.vanderbilt.edu/lapop/insights/I0814es.pdf

Olivera Toro, J. (1967), *Manual de Derecho Administrativo,* México. Porrúa.

Pacione, M. 2003. “Urban Environmental Quality and Human Wellbeing. A Social Geographi- cal Perspective”. Landscape and Urban Planning. 65: 19-30.

Park, R. E. (1972). La masa y el público. Una investigación metodológica y sociológica. Revista Española de Investigaciones Sociológicas.

Pascual González, Aylín, y Peña Díaz, Jorge (2012), “Espacios abiertos de uso público. Arquitectura y Urbanismo”, Disponible en: vhttp://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-58982012000100003&lng=es&tlng=es.

Pérez, Elorza. (2008). Estadística para las ciencias sociales. México: Cengage Learning**.**

Ramírez, Patricia (2012). *Espacio público y reconstrucción de la ciudadanía*. México: UNAM

Reyes Päcke, Sonia, & Figueroa Aldunce, Isabel Margarita. (2010). Distribución, superficie y accesibilidad de las áreas verdes en Santiago de Chile. *EURE (Santiago)*. https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612010000300004

Sánchez González, D. y Domingo Moreno, L. A. (Coords, 2014), *Identidad y espacio público, ampliando ámbitos y prácticas,* España, Gedisa.

Sartori, Giovanni. “Opinión Pública”. Elementos de la teoría política. Taurus.

Anexo

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Accesibles en horario * Grupos edad	115738	100.0%	0	.0%	115738	100.0%

Tabla de contingencia Accesibles en horario * Grupos edad

Recuento

		Grupos edad		
		menos 18	18 - 29	30- 59
Accesibles en horario	Si	24231	16450	31168
	No	9967	6120	12376
	No sabe/No contesto	800	461	1250
Total		34998	23031	44794

Tabla de contingencia Accesibles en horario * Grupos edad

Recuento

		Grupos edad	
		60 más	Total
Accesibles en horario	Si	8461	80310
	No	3616	32079
	No sabe/No contesto	838	3349
Total		12915	115738

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	747.254[a]	6	.000

Razón de verosimilitudes	607.038	6	.000
Asociación lineal por lineal	322.693	1	.000
N de casos válidos	115738		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 373.71.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.080	
	V de Cramer	.057	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.053	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.021	.003
N de casos válidos		115738	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.000
	V de Cramer		.000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	17.989	.000[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	7.284	.000[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Accesibles en horario * Sexo	115738	100.0%	0	.0%	115738	100.0%

Tabla de contingencia Accesibles en horario * Sexo

Recuento

		Sexo		
		Masculino	Femenino	Total
Accesibles en horario	Si	39001	41309	80310
	No	15392	16687	32079
	No sabe/No contesto	1561	1788	3349
Total		55954	59784	115738

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.259[a]	2	.027
Razón de verosimilitudes	7.263	2	.026
Asociación lineal por lineal	6.253	1	.012
N de casos válidos	115738		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1619.09.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.008	
	V de Cramer	.008	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.007	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.007	.003
N de casos válidos		115738	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.027
	V de Cramer		.027
Intervalo por intervalo	R de Pearson	2.501	.012[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	2.380	.017[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Accesibles en horario * Niv educa	110941	95.9%	4797	4.1%	115738	100.0%

Tabla de contingencia Accesibles en horario * Niv educa

Recuento

		Niv educa	
		NInguno - Secundaria	Secu/CT - Prepa
Accesibles en horario	Si	44582	15132
	No	19149	5815
	No sabe/No contesto	2135	529
Total		65866	21476

Tabla de contingencia Accesibles en horario * Niv educa

Recuento

		Niv educa	
		Prepa/CT - Posgrado	Total
Accesibles en horario	Si	17214	76928
	No	5805	30769
	No sabe/No contesto	580	3244
Total		23599	110941

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	259.468[a]	4	.000
Razón de verosimilitudes	262.743	4	.000
Asociación lineal por lineal	125.832	1	.000
N de casos válidos	110941		

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	259.468[a]	4	.000
Razón de verosimilitudes	262.743	4	.000
Asociación lineal por lineal	125.832	1	.000
N de casos válidos	110941		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 627.97.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.048	
	V de Cramer	.034	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.034	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-.047	.003
N de casos válidos		110941	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.000
	V de Cramer		.000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-11.224	.000[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-15.731	.000[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Se encuentran máximo a 15 min * Grupos edad	115738	100.0%	0	.0%	115738	100.0%

Tabla de contingencia Se encuentran máximo a 15 min * Grupos edad

Recuento

		Grupos edad		
		menos 18	18 - 29	30- 59
Se encuentran máximo a 15 min	Si	24587	16723	31693
	No	10074	6095	12577
	No sabe/No contesto	337	213	524
Total		34998	23031	44794

Tabla de contingencia Se encuentran máximo a 15 min * Grupos edad

Recuento

		Grupos edad	
		60 más	Total
Se encuentran máximo a 15 min	Si	8664	81667
	No	3853	32599
	No sabe/No contesto	398	1472
Total		12915	115738

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	462.195[a]	6	.000
Razón de verosimilitudes	371.858	6	.000
Asociación lineal por lineal	170.436	1	.000
N de casos válidos	115738		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 164.26.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.063	
	V de Cramer	.045	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.038	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.016	.003
N de casos válidos		115738	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.000
	V de Cramer		.000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	13.065	.000[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	5.395	.000[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Se encuentran máximo a 15 min * Sexo	115738	100.0%	0	.0%	115738	100.0%

Tabla de contingencia Se encuentran máximo a 15 min * Sexo

Recuento

		Sexo		
		Masculino	Femenino	Total
Se encuentran máximo a 15 min	Si	39637	42030	81667
	No	15638	16961	32599
	No sabe/No contesto	679	793	1472
Total		55954	59784	115738

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5.905[a]	2	.052
Razón de verosimilitudes	5.909	2	.052
Asociación lineal por lineal	5.358	1	.021
N de casos válidos	115738		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 711.64.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.007	
	V de Cramer	.007	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.007	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.006	.003
N de casos válidos		115738	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.052
	V de Cramer		.052
Intervalo por intervalo	R de Pearson	2.315	.021[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	2.091	.037[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Se encuentran máximo a 15 min * Niv educa	110941	95.9%	4797	4.1%	115738	100.0%

Tabla de contingencia Se encuentran máximo a 15 min * Niv educa

Recuento

		Niv educa	
		NInguno - Secundaria	Secu/CT - Prepa
Se encuentran máximo a 15 min	Si	45438	15566
	No	19435	5721
	No sabe/No contesto	993	189
Total		65866	21476

Tabla de contingencia Se encuentran máximo a 15 min * Niv educa

Recuento

		Niv educa	
		Prepa/CT - Posgrado	Total
Se encuentran máximo a 15 min	Si	17289	78293
	No	6074	31230
	No sabe/No contesto	236	1418
Total		23599	110941

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	236.063[a]	4	.000
Razón de verosimilitudes	239.912	4	.000
Asociación lineal por lineal	146.295	1	.000
N de casos válidos	110941		

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	236.063[a]	4	.000
Razón de verosimilitudes	239.912	4	.000
Asociación lineal por lineal	146.295	1	.000
N de casos válidos	110941		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 274.50.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.046	
	V de Cramer	.033	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.036	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-.043	.003
N de casos válidos		110941	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.000
	V de Cramer		.000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-12.103	.000[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-14.369	.000[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
limpios y buena imagen * Grupos edad	115738	100.0%	0	.0%	115738	100.0%

Tabla de contingencia limpios y buena imagen * Grupos edad

Recuento

		Grupos edad		
		menos 18	18 - 29	30- 59
limpios y buena imagen	Si	19149	13031	24645
	No	15207	9599	19161
	No sabe/No contesto	642	401	988
Total		34998	23031	44794

Tabla de contingencia limpios y buena imagen * Grupos edad

Recuento

		Grupos edad	
		60 más	Total
limpios y buena imagen	Si	7087	63912
	No	5169	49136
	No sabe/No contesto	659	2690
Total		12915	115738

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	541.941[a]	6	.000
Razón de verosimilitudes	438.150	6	.000
Asociación lineal por lineal	184.829	1	.000
N de casos válidos	115738		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 300.17.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.068	
	V de Cramer	.048	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.040	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.007	.003
N de casos válidos		115738	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.000
	V de Cramer		.000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	13.606	.000[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	2.256	.024[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
limpios y buena imagen * Sexo	115738	100.0%	0	.0%	115738	100.0%

Tabla de contingencia limpios y buena imagen * Sexo

Recuento

		Sexo		
		Masculino	Femenino	Total
limpios y buena imagen	Si	31060	32852	63912
	No	23625	25511	49136
	No sabe/No contesto	1269	1421	2690
Total		55954	59784	115738

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.487[a]	2	.106
Razón de verosimilitudes	4.488	2	.106
Asociación lineal por lineal	3.279	1	.070
N de casos válidos	115738		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1300.49.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.006	
	V de Cramer	.006	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.005	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.006	.003
N de casos válidos		115738	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.106
	V de Cramer		.106
Intervalo por intervalo	R de Pearson	1.811	.070[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	2.015	.044[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
limpios y buena imagen * Niv educa	110941	95.9%	4797	4.1%	115738	100.0%

Tabla de contingencia limpios y buena imagen * Niv educa

Recuento

		Niv educa	
		NInguno - Secundaria	Secu/CT - Prepa
limpios y buena imagen	Si	36111	11824
	No	27988	9245
	No sabe/No contesto	1767	407
Total		65866	21476

Tabla de contingencia limpios y buena imagen * Niv educa

Recuento

		Niv educa	
		Prepa/CT - Posgrado	Total
limpios y buena imagen	Si	13345	61280
	No	9824	47057
	No sabe/No contesto	430	2604
Total		23599	110941

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	93.074[a]	4	.000
Razón de verosimilitudes	95.293	4	.000
Asociación lineal por lineal	78.799	1	.000
N de casos válidos	110941		

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	93.074[a]	4	.000
Razón de verosimilitudes	95.293	4	.000
Asociación lineal por lineal	78.799	1	.000
N de casos válidos	110941		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 504.08.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.029	
	V de Cramer	.020	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.027	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-.015	.003
N de casos válidos		110941	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.000
	V de Cramer		.000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-8.880	.000[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-5.087	.000[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Son seguros * Grupos edad	115738	100.0%	0	.0%	115738	100.0%

Tabla de contingencia Son seguros * Grupos edad

Recuento

		Grupos edad				
		menos 18	18 - 29	30- 59	60 más	Total
Son seguros	Si	13152	8747	16739	4695	43333
	No	21049	13741	26751	7395	68936
	No sabe/No contesto	797	543	1304	825	3469
Total		34998	23031	44794	12915	115738

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	608.265[a]	6	.000
Razón de verosimilitudes	493.880	6	.000
Asociación lineal por lineal	291.471	1	.000
N de casos válidos	115738		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 387.10.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.072	
	V de Cramer	.051	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.050	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.018	.003
N de casos válidos		115738	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.072	
	V de Cramer	.051	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.050	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.018	.003
N de casos válidos		115738	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.000
	V de Cramer		.000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	17.094	.000[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	5.961	.000[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Son seguros * Sexo	115738	100.0%	0	.0%	115738	100.0%

Tabla de contingencia Son seguros * Sexo

Recuento

		Sexo		
		Masculino	Femenino	Total
Son seguros	Si	21172	22161	43333
	No	33147	35789	68936
	No sabe/No contesto	1635	1834	3469
Total		55954	59784	115738

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8.511[a]	2	.014
Razón de verosimilitudes	8.511	2	.014
Asociación lineal por lineal	5.096	1	.024
N de casos válidos	115738		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1677.10.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.009	
	V de Cramer	.009	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.007	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.008	.003
N de casos válidos		115738	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.009	
	V de Cramer	.009	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.007	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.008	.003
N de casos válidos		115738	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.014
	V de Cramer		.014
Intervalo por intervalo	R de Pearson	2.258	.024[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	2.875	.004[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Son seguros * Niv educa	110941	95.9%	4797	4.1%	115738	100.0%

Tabla de contingencia Son seguros * Niv educa

Recuento

		Niv educa			
		NInguno - Secundaria	Secu/CT - Prepa	Prepa/CT - Posgrado	Total
Son seguros	Si	24356	8068	9130	41554
	No	39391	12832	13823	66046
	No sabe/No contesto	2119	576	646	3341
Total		65866	21476	23599	110941

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41.156[a]	4	.000
Razón de verosimilitudes	41.371	4	.000
Asociación lineal por lineal	30.094	1	.000
N de casos válidos	110941		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 646.75.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.019	
	V de Cramer	.014	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.016	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-.016	.003
N de casos válidos		110941	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.000
	V de Cramer		.000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-5.486	.000[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-5.227	.000[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Satisfacción * Grupos edad	114401	98.8%	1337	1.2%	115738	100.0%

Tabla de contingencia Satisfacción * Grupos edad

Recuento

		Grupos edad				
		menos 18	18 - 29	30- 59	60 más	Total
Satisfacción	Muy Satisfecho	2452	1736	3034	892	8114
	Satisfecho	11837	8034	15392	4471	39734
	Algo Satisfecho	7891	5447	10427	2870	26635
	Algo Insatisfecho	4653	3108	5904	1640	15305
	Insatisfecho	4731	2811	5837	1587	14966
	Muy Insatisfecho	2998	1618	3527	928	9071
	No sabe/No respondió	128	90	200	158	576
Total		34690	22844	44321	12546	114401

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	262.216[a]	18	.000
Razón de verosimilitudes	221.931	18	.000
Asociación lineal por lineal	1.965	1	.161
N de casos válidos	114401		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 63.17.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.048	
	V de Cramer	.028	

Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.004	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-.007	.003
N de casos válidos		114401	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.000
	V de Cramer		.000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-1.402	.161[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-2.278	.023[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Satisfacción * Sexo	114401	98.8%	1337	1.2%	115738	100.0%

Tabla de contingencia Satisfacción * Sexo

Recuento

		Sexo		
		Masculino	Femenino	Total
Satisfacción	Muy Satisfecho	4048	4066	8114
	Satisfecho	19285	20449	39734
	Algo Satisfecho	12884	13751	26635
	Algo Insatisfecho	7412	7893	15305
	Insatisfecho	7112	7854	14966
	Muy Insatisfecho	4322	4749	9071
	No sabe/No respondió	270	306	576
Total		55333	59068	114401

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.690[a]	6	.023
Razón de verosimilitudes	14.689	6	.023
Asociación lineal por lineal	10.548	1	.001
N de casos válidos	114401		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 278.60.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.011	
	V de Cramer	.011	

Intervalo por intervalo	R de Pearson	.010	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.009	.003
N de casos válidos		114401	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.023
	V de Cramer		.023
Intervalo por intervalo	R de Pearson	3.248	.001[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	3.186	.001[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Satisfacción * Niv educa	109652	94.7%	6086	5.3%	115738	100.0%

Tabla de contingencia Satisfacción * Niv educa

Recuento

		Niv educa			
		NInguno - Secundaria	Secu/CT - Prepa	Prepa/CT - Posgrado	Total
Satisfacción	Muy Satisfecho	4843	1438	1498	7779
	Satisfecho	22184	7434	8476	38094
	Algo Satisfecho	14633	5107	5809	25549
	Algo Insatisfecho	8765	2862	3051	14678
	Insatisfecho	8622	2796	2883	14301
	Muy Insatisfecho	5529	1579	1588	8696
	No sabe/No respondió	382	90	83	555
Total		64958	21306	23388	109652

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	207.460[a]	12	.000
Razón de verosimilitudes	209.984	12	.000
Asociación lineal por lineal	65.150	1	.000
N de casos válidos	109652		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 107.84.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.043	

	V de Cramer	.031	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.024	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-.018	.003
N de casos válidos		109652	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.000
	V de Cramer		.000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-8.074	.000[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-5.845	.000[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Calificación * Grupos edad	114401	98.8%	1337	1.2%	115738	100.0%

Tabla de contingencia Calificación * Grupos edad

Recuento

		Grupos edad				
		menos 18	18 - 29	30- 59	60 más	Total
Calificación	1	2998	1618	3527	928	9071
	2	2506	1481	3138	818	7943
	3	2225	1330	2699	769	7023
	4	1783	1178	2228	553	5742
	5	2870	1930	3676	1087	9563
	6	3474	2344	4576	1313	11707
	7	4417	3103	5851	1557	14928
	8	6734	4534	8903	2580	22751
	9	5103	3500	6489	1891	16983
	10	2452	1736	3034	892	8114
	No sabe/No contesto	128	90	200	158	576
Total		34690	22844	44321	12546	114401

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	287.472[a]	30	.000
Razón de verosimilitudes	247.595	30	.000
Asociación lineal por lineal	91.703	1	.000
N de casos válidos	114401		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 63.17.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.050	
	V de Cramer	.029	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.028	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.012	.003
N de casos válidos		114401	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.000
	V de Cramer		.000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	9.580	.000[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	4.024	.000[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Calificación * Sexo	114401	98.8%	1337	1.2%	115738	100.0%

Tabla de contingencia Calificación * Sexo

Recuento

		Sexo		
		Masculino	Femenino	Total
Calificación	1	4322	4749	9071
	2	3802	4141	7943
	3	3310	3713	7023
	4	2786	2956	5742
	5	4626	4937	9563
	6	5636	6071	11707
	7	7248	7680	14928
	8	11038	11713	22751
	9	8247	8736	16983
	10	4048	4066	8114
	No sabe/No contesto	270	306	576
Total		55333	59068	114401

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15.978[a]	10	.100
Razón de verosimilitudes	15.978	10	.100
Asociación lineal por lineal	.264	1	.607
N de casos válidos	114401		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 278.60.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.012	
	V de Cramer	.012	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.002	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-.009	.003
N de casos válidos		114401	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.100
	V de Cramer		.100
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.514	.607[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-2.973	.003[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Calificación * Niv educa	109652	94.7%	6086	5.3%	115738	100.0%

Tabla de contingencia Calificación * Niv educa

Recuento

		Niv educa			Total
		NInguno - Secundaria	Secu/CT - Prepa	Prepa/CT - Posgrado	
Calificación	1	5529	1579	1588	8696
	2	4624	1507	1460	7591
	3	3998	1289	1423	6710
	4	3316	1065	1127	5508
	5	5449	1797	1924	9170
	6	6568	2229	2455	11252
	7	8065	2878	3354	14297
	8	12449	4309	5054	21812
	9	9735	3125	3422	16282
	10	4843	1438	1498	7779
	No sabe/No contesto	382	90	83	555
Total		64958	21306	23388	109652

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	262.470[a]	20	.000
Razón de verosimilitudes	264.435	20	.000
Asociación lineal por lineal	2.576	1	.109
N de casos válidos	109652		

a. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 107.84.

Medidas simétricas

		Valor	Error típ. asint.[a]
Nominal por nominal	Phi	.049	
	V de Cramer	.035	
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-.005	.003
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.012	.003
N de casos válidos		109652	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

Medidas simétricas

		T aproximada[b]	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi		.000
	V de Cramer		.000
Intervalo por intervalo	R de Pearson	-1.605	.109[c]
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	3.998	.000[c]
N de casos válidos			

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.