



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES

"ACATLAN"

LA ADMINISTRACION 2000-2003 DEL MUNICIPIO DE
TLALNEPANTLA: ESTUDIO DE OPINION PUBLICA

**SEMINARIO DE TALLER EXTRACURRICULAR
DE TITULACION "LA OPINION PUBLICA"
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PERIODISMO Y
COMUNICACION COLECTIVA
P R E S E N T A
ELBA NELLY LOPEZ PIMENTEL**

ASESOR: LIC. EDUARDO JUAN ESCAMILLA





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

GRACIAS

A DIOS

por darme la oportunidad de vivir y realizar mis sueños

A MI MADRE, MA. ELENA

Por darme la vida, aconsejarme, ayudarme y enseñarme las herramientas necesarias para seguir adelante pese a cualquier situación.

A MI PADRE, EUGENIO

Por apoyarme y estar conmigo en los momentos en que más te he necesitado y por que sin ti y sin mi mamá no hubiera logrado alcanzar esta meta en mi camino.

A MI ESPOSO, EDGAR

Por que sin escatimar esfuerzos me has apoyado en todo momento y sobre todo gracias por la confianza depositada en mí.

A MIS HIJOS, LUIS ROBERTO Y ÁNGEL

Por existir y por ser la razón más importante en mi vida que me motiva día a día a seguir adelante

A MIS HERMANOS, GABRIEL, RICARDO, LUIS ÁNGEL, JORGE, LUIS GERARDO .

Por tenderme la mano cuando más los he necesitado y por estar conmigo en este momento

A MI ASESOR, EDUARDO JUAN ESCAMILLA

Por soportarme y tolerarme durante estos meses gracias, por todo y sobretodo por que se que en ti tengo algo más que un maestro, eres un amigo y como todos los amigos me ayudaste cuando más te necesite.

Doy gracias por lo que juntos hemos logrado

CON AMOR

NELLY

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Elba Nelly Lopez
Pimento

FECHA: 21 mayo - 2004

FIRMA: [Firma]

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. FUNDAMENTOS TEÓRICOS	5
1.1. TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS	6
1.1.1. Concepto de sistema	6
1.1.2. El sistema como método de análisis	7
1.1.2.1. Selección de los elementos del sistema	8
1.1.2.2. Diferencias entre los componentes del sistema	10
1.1.2.3. Relación entre los componentes del sistema	11
1.1.3. Sistema Finalizado	13
1.2. EL SISTEMA COMUNICATIVO	16
1.2.1. Modelo dialéctico de la comunicación	16
1.2.1.1. Actores	17
1.2.1.2. Instrumentos	18
1.2.1.3. Expresiones	18
1.2.1.4. Representaciones	19
1.3. EL SUBSISTEMA DE LA OPINIÓN PÚBLICA	20
1.3.1. Componentes del sistema Opinión Pública	21
1.3.2. Temáticas de los referentes a estudiar	23
1.3.3. Identificación de los elementos de la Opinión Pública, en el referente por investigar	23
1.4. TEORÍA DE LA MEDIACIÓN SOCIAL	25
1.4.1. Planos de la mediación	28
1.4.2. Modelos mediacionales	31
1.4.2.1 Modelos Culturales de la Mediación	31
1.4.2.2 Modelos Sociales de la Mediación	32

1.5. NATURALEZA COMUNICATIVA DE LA OPINIÓN PÚBLICA	36
1.6. HISTORIA DE LA OPINIÓN PÚBLICA	36
1.6.1. La Opinión Pública en la Comunidad Primitiva	36
1.6.2. La Opinión Pública en la civilización mesopotámica	39
1.6.3. La Opinión Pública en la cultura egipcia	43
1.6.4. La Opinión Pública en Grecia y Roma	45
1.6.5. La Opinión Pública en la Edad Media	47
1.6.6. La Opinión Pública en la Ilustración	48
1.6.7. La Opinión Pública en la actualidad	58
1.6.7.1 Aportaciones de la Investigación Norteamericana a los estudios de Opinión Pública	63
1.7. CÓDIGO DE ÉTICA DE AMAI	67
1.7.1. Reflexiones sobre el código de ética	76
CAPÍTULO 2. MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ	79
2.1 Ubicación histórica del municipio de Tlalnepantla de Baz	79
2.1.1. Origen	79
2.1.2. Desarrollo	79
2.1.3. Situación actual	85
2.2. Organización de la Administración Pública Municipal	87
2.3. Funciones	92
2.3.1. Objetivo	92
2.3.2. misión	94
2.3.3. visión	94
2.4. Características demográficas del universo a estudiar	95
2.5. Problemática del universo a estudiar	95
2.6 Descripción de la temática a tratar	96
2.6.1. seguridad pública	96

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO	102
3.1. Relación del Marco Teórico con la tabla de especificaciones	102
3.2. El Sistema Hipotético	106
3.3. variables	109
3.4. Tabla de especificaciones	112
3.5. Arboreación	126
3.5.1. Criterios de arboreación	126
3.5.2. Tabla de equivalencias	127
3.5.3. Diagrama de flujo de arboreación	130
3.6. Cuestionario piloto	132
3.7. procedimiento de aplicación	144
3.8. correcciones al cuestionario piloto	145
3.9. cuestionario final	145
CAPÍTULO 4. RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	152
4.1. Características de la población	152
4.2. Tipo de levantamiento de datos	154
4.3. criterios para el levantamiento de datos	156
4.4. reporte de levantamiento de datos	157
4.5. Lectura de datos	159
4.5.1. Resultados generales por indicador de conocimiento y opinión	160
4.5.2. Resultados generales por categoría	163
4.5.3. Resultados específicos por indicador- variable sociodemográfica	164
4.5.3.1. sexo: masculino	164
4.5.3.2. sexo: femenino	168
4.5.3.3. edad: 21 a 30	171
4.5.3.4. edad: 31 a 40	175
4.5.3.5. edad 41 a 50	179
4.5.3.6. posición familiar: padre	183
4.5.3.7. posición familiar: madre	186
4.5.3.8. posición familiar hijo(A)	190

4.5.3.9.estado civil: casado	193
4.5.3.10. estado civil: soltero.	196
4.5.3.11. estado civil divorciado	200
4.5.3.12.dependientes económicos: ninguno	203
4.5.3.13. dependientes económicos: uno	207
4.5.3.14. dependientes económicos: más de dos	210
4.5.3.15. nivel de estudios: primaria	214
4.5.3.16. nivel de estudios: secundaria	217
4.5.3.17. nivel de estudios: preparatoria	221
4.5.3.18. nivel de estudios: licenciatura	224
4.5.3.19. posición laboral: ama de casa	227
4.5.3.20. posición laboral: obrero	231
4.5.3.21. posición laboral: empleado	234
4.5.3.22. posición laboral: profesional	238
4.5.3.23. sueldo: un salario mínimo	241
4.5.3.24. sueldo: dos veces el salario mínimo	245
4.5.3.25. sueldo: más de dos veces el salario mínimo	248
4.5.3.26. posición política: PRI	251
4.5.3.27. posición política: PAN	255
4.5.3.28. posición política: PRD	258
4.5.3.29. posición política: OTRO	262
4.5.3.30. víctima de delito: SI	265
4.5.3.31. víctima de delito: NO	268
4.5.3.32. delito: ROBO	272
4.5.3.33. delito: CORRUPCIÓN	275
4.5.3.34. lugar de residencia: ZONA PONIENTE	279
4.5.3.35. lugar de residencia: ZONA ORIENTE	282
4.5.3.35. lugar de residencia: OTRAS COLONIAS	285
4.5.4. Resultados específicos por categoría- variable sociodemográfica	288
4.5.4.1. sexo: masculino	288
4.5.4.2. sexo: femenino	289
4.5.4.3. edad: 21 a 30	290
4.5.4.4. edad: 31 a 40	290
4.5.4.5. edad 41 a 50	291
4.5.4.6.posición familiar: padre	292
4.5.4.7. posición familiar: madre	292
4.5.4.8. posición familiar hijo(A)	293
4.5.4.9.estado civil: casado	293

4.5.4.10. estado civil: soltero	294
4.5.4.11. estado civil divorciado	295
4.5.4.12. dependientes económicos: ninguno	295
4.5.4.13. dependientes económicos: uno	296
4.5.4.14. dependientes económicos: más de dos	296
4.5.4.15. nivel de estudios: primaria	297
4.5.4.16. nivel de estudios: secundaria	298
4.5.4.17. nivel de estudios: preparatoria	299
4.5.4.18. nivel de estudios: licenciatura	299
4.5.4.19. posición laboral: ama de casa.	300
4.5.4.20. posición laboral: obrero	301
4.5.4.21. posición laboral: empleado	301
4.5.4.22. posición laboral: profesional	302
4.5.4.23. sueldo: un salario mínimo	303
4.5.4.24. sueldo: dos veces el salario mínimo	303
4.5.4.25. sueldo: más de dos veces el salario mínimo	304
4.5.4.26. posición política: PRI	304
4.5.4.27. posición política: PAN	305
4.5.4.28. posición política: PRD	306
4.5.4.29. posición política: OTRO	306
4.5.4.30. víctima de delito: SI	307
4.5.4.31. víctima de delito: NO	307
4.5.4.32. delito: ROBO	308
4.5.4.33. delito: CORRUPCIÓN	309
4.5.4.34. lugar de residencia: ZONA PONIENTE	309
4.5.4.35. lugar de residencia: ZONA ORIENTE	310
4.5.4.35. lugar de residencia: OTRAS COLONIAS	310
CONCLUSIONES	311
FUENTES DE CONSULTA	318
Anexos disponibles en CD	

INTRODUCCIÓN

Debido al cambio de poder a nivel federal que se ha vivido en el país, surge la necesidad de evaluar el trabajo de aquellos involucrados en este proceso; y siendo el municipio de Tlalnepantla uno de los dirigidos por Acción Nacional, no queda excepto de esta evaluación.

El referente a evaluar es la seguridad pública de los ciudadanos, debido a que en estos momentos tendría que ser para los políticos lo primordial. Por esto este trabajo tiene como objetivo conocer la opinión pública de los usuarios de los Centros de servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla respecto a la seguridad pública en la administración 2000-2003.

En un principio se intentaba conocer la Opinión de Pública de la totalidad del municipio; sin embargo y debido a las limitantes temporales y económicas se considero a los usuarios de los Centros de Servicios Administrativos como una parte representativa de los habitantes del municipio de Tlalnepantla .

El objetivo del trabajo lleva a considerar una hipótesis de carácter nulo que es la siguiente: no se conoce la Opinión Pública de los usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad pública en la administración 2000-2003.

Al elaborarse una hipótesis nula, se plantean entonces hipótesis alternativas las cuales dependen de las variables socio demográficas utilizadas a lo largo de la investigación (sexo, edad, posición familiar, posición económica, posición política, grado de estudios, lugar de residencia, víctima de delito, posición laboral).

Esta investigación se ubica en el ámbito Comunicativo, por lo cual, en el capítulo 1 se aborda el estudio de la naturaleza comunicativa, la cual define a la Opinión Pública como "el conjunto de expresiones de los individuos de un grupo social que tienen un referente público en común, entendiéndolo como público a todos aquellos asuntos que interesan y /o afectan al grupo social, que es el grupo social en sí mismo"¹.

Con la definición anterior se afirma que la Opinión Pública ha existido desde que los hombres se comunicaron por primera vez, al comunicarse con dibujos en las cavernas, así que se brinda un recorrido durante las diferentes etapas históricas desde la comunidad primitiva hasta nuestros días.

De igual forma en el capítulo 2 se aborda el origen, desarrollo y situación actual del municipio de Tlalneantla de Baz, así como su objetivo, misión e ideario. Por otro lado se presenta al referente público por investigar que es la seguridad pública en la administración de este municipio estableciendo las características demográficas y posibles problemas en la investigación.

En el capítulo 3 se construye la tabla de especificaciones, diagrama de arborización, tabla de equivalencias, prueba piloto para la elaboración del cuestionario.

¹ véase capítulo 1.

En el capítulo 4 se explica una de las modalidades que existen para el levantamiento de datos y para esta investigación la que queda acorde al tema es la muestra no probabilística por conveniencia.

Además en ese mismo capítulo se procede a realizar un cruce de datos para al fin llegar al objetivo de la investigación que es el conocer la Opinión Pública de los usuarios de los centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad pública durante la administración 2000-2003, según su sexo, edad, posición familiar, posición económica, posición política, grado de estudios, lugar de residencia, víctima de delito, posición laboral.

Espero que este trabajo de pie para nuevas investigaciones de Opinión Pública referente a la seguridad pública.

CAPÍTULO 1

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

En el presente capítulo se estudiará la organización y el funcionamiento de los sistemas, a través del concepto de sistema y el análisis de la organización de los sistemas.

Así mismo se estudia al Modelo Dialéctico de Comunicación en donde se presentan los componentes de la comunicación.

En otro de los apartados se presentarán los componentes del Sistema Comunicativo y la relación entre ellos así como la relación que existe entre el Sistema Comunicativo y otros sistemas.

Por otro lado se estudiará también al sistema Opinión Pública como un subsistema de la Comunicación y se explicarán los componentes del mismo, además, se realizará la identificación de los componentes de la Opinión Pública en el tema a investigar.

Se explicará también la Teoría de la Mediación Social, en donde se presentan los planos de la mediación que nos permiten entender como las instituciones mediadoras se ven beneficiadas de la Opinión Pública.

Más adelante en otro de los apartados del capítulo se maneja la Historia de la Opinión Pública desde sus orígenes dentro la Comunidad Primitiva hasta nuestros días, así como las aportaciones de la escuela norteamericana a la Opinión Pública.

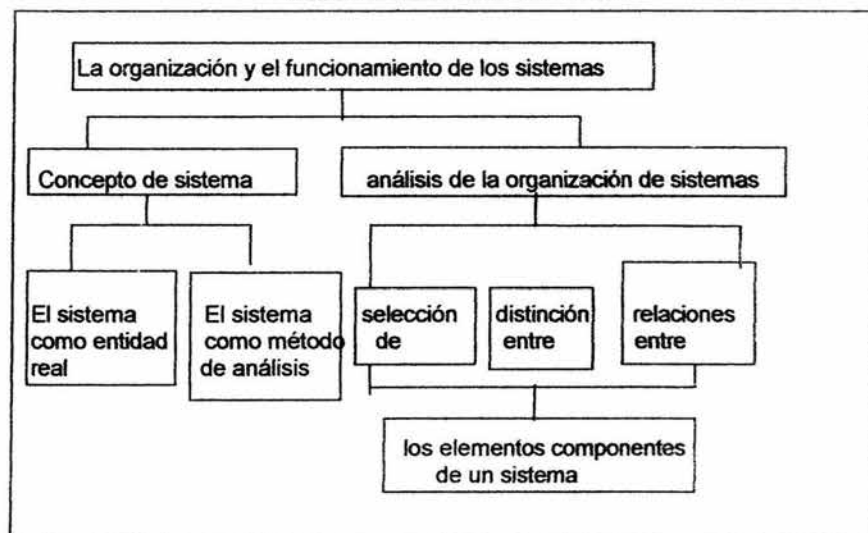
En el último apartado del capítulo se maneja el Código de ética que debe de existir en todas las disciplinas, el código el cual tomamos para el siguiente trabajo es el de AMAI del cuál a su vez se hace una serie de reflexiones.

1.1 TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

En este apartado se presenta la organización y funcionamiento de los sistemas a través del concepto del sistema como entidad real y como método de análisis para hacer un análisis de la organización de sistemas y desarrollar los componentes de un sistema.

Lo anterior se sintetiza en el siguiente esquema en el que se presenta La Teoría General de Sistemas.

ESQUEMA 1. CONCEPTO DE SISTEMA



A continuación se explican las ideas antes presentadas.

Concepto de sistema

Para poder entender un sistema primero es necesario conceptualizarlo, así que a continuación se explica qué es un sistema.

Se define al sistema como aquel conjunto de elementos organizados que tienen como particularidad seleccionarse, distinguirse y relacionarse entre sí. En la concepción de Manuel Martín Serrano, se define al sistema como "aquellos conjuntos constituidos por componentes implicados, diferenciados y dependientes"²

Martín Serrano establece que el concepto de sistema se necesita estudiar desde dos aspectos primordiales: el sistema como entidad real y el sistema como método de análisis, y sólo a partir del análisis se podrá diferenciar un sistema de un agregado.

"El término sistema cuando se utiliza para designar entidades reales, se opone al término agregado. Un sistema y un agregado son igualmente conjuntos, es decir entidades que se constituyen por la concurrencia de más de un elemento, la diferencia entre ambos consiste en que el conjunto de elementos de un sistema muestra una organización de la que carecen los elementos del agregado"³. A los elementos que se organizan en un Sistema, Martín Serrano, los denomina componentes del sistema.

1.1.2. El sistema como método de análisis

Una vez que la entidad real cumple con los requisitos para ser definido como sistema, entonces puede ser estudiado desde la Teoría de Sistemas como método de análisis.

A nivel metodológico, el término sistemático se opone al término asistemático. El análisis sistemático de un conjunto de elementos que se caracteriza porque se propone explicar la organización del objeto de estudio.

² Martín Serrano Manuel, et al *Teoría de la Comunicación . Epistemología y análisis de la referencia*, UNAM, ENEP Acatlán, México, 1991, p.102

³ Martín Serrano Manuel, op. cit. p.95

Para que sea posible realizar el análisis sistemático de un objeto de estudio, este debe tener un requisito previo que es necesario para que se pueda realizar un análisis sistemático es que el objeto de estudio posea una organización, es decir, ser un sistema a nivel real, por lo tanto la comunicación puede ser estudiada sistemáticamente porque es un objeto organizado de estudio.

Se dice que un objeto de estudio está organizado y por lo tanto puede ser analizado como un sistema, cuando sus elementos presentan las siguientes características:

- A) han sido seleccionados
- B) se distinguen entre sí
- C) se relacionan entre sí

Y esas características son una consecuencia de pertenecer a un sistema, las cuales se explican a continuación.

1.1.2.1. Selección de los elementos del sistema

La primer característica que deben tener los componentes pertenecientes a un sistema es la selección de los elementos.

" Un componente pertenece a un sistema dado, cuando su existencia es necesaria para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema"⁴. A la relación entre un componente y el sistema se le llama implicación.

⁴ Martín Serrano Manuel, op cit. p.96

Hay dos clases de implicaciones:

* **Obligatoria:** "Cuando la desaparición de ese elemento tiene como consecuencia la desaparición del sistema, su transformación en otro diferente o su incapacidad para funcionar como tal sistema

* **Optativa:** "Cuando el sistema puede funcionar sin desaparecer o reproducirse sin transformarse en otro sistema, sustituyendo ese componente por otro"⁵.

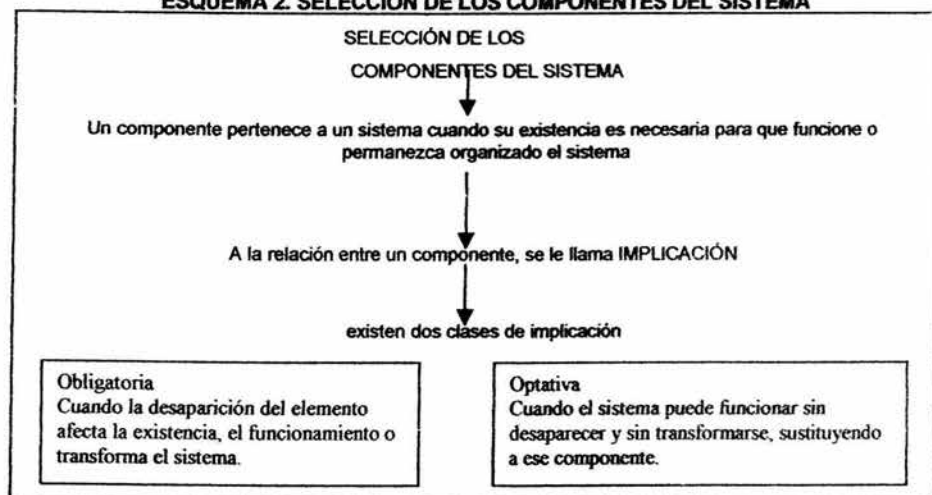
La Flexibilidad de un sistema está dada cuando el sistema selecciona componentes obligatorios y optativos, el número de componentes de unos y otros indica la flexibilidad que posee la organización.

Un sistema Rígido es aquel en el que todos los componentes son obligatorios. Por otro lado, un sistema que este comprendido en su totalidad por componentes optativos, será completamente elástico.

También se encuentran elementos incorporados y son aquellos que aparecen frecuentemente en el sistema pero no están implicados en el sistema, requieren del sistema, pero el sistema puede eliminarlos sin alterarse.

Para reconocer las implicaciones de los componentes de un sistema debe diferenciarse si el componente es: obligatorio, optativo e incorporado.

⁵ Martín Serrano Manuel, op.cit p. 97

ESQUEMA 2. SELECCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA**1.1.2.2. Diferenciación entre los componentes del sistema**

Después de que se han seleccionado los componentes de un sistema, se hace la diferenciación entre uno y otro.

" Un componente se distingue de otro u otros en el interior de un sistema dado, cuando las diferencias que existen entre ellos, o sus diferentes comportamientos son necesarios para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal sistema"⁶ A la existencia de la distinción entre los componentes se le llama diferenciación.

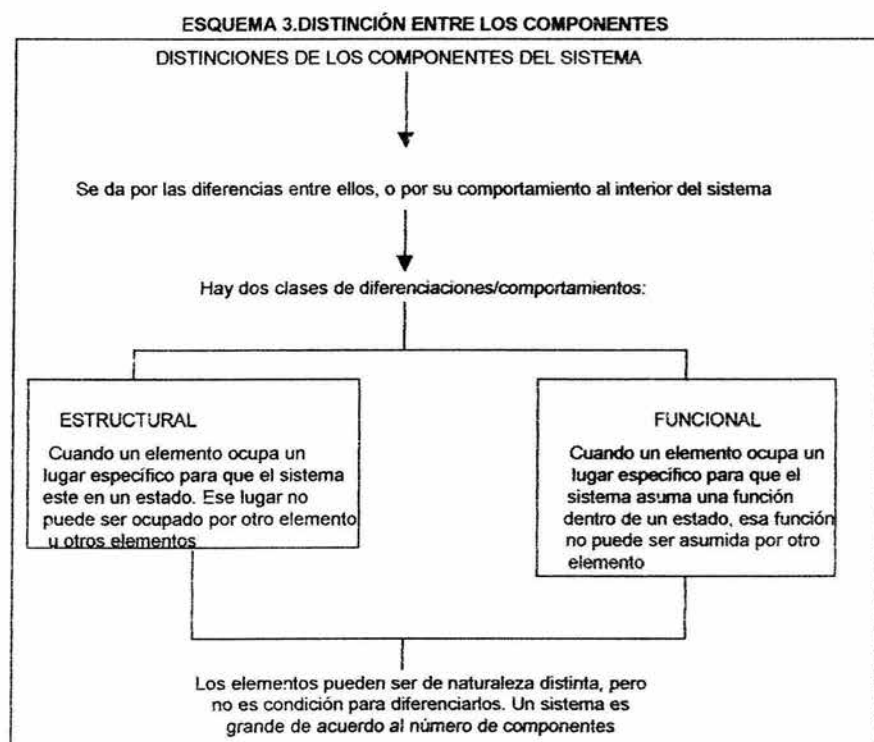
Existen dos clases de diferenciación:

*Estructural: Cuando un elemento ocupa un lugar específico para que el sistema esté en un estado. Ese lugar no puede ser ocupado por otro elemento u otros elementos.

⁶ Martín Serrano Manuel, op cit. p.99

*Funcional: Cuando un elemento ocupa un lugar específico para que el sistema asuma una función dentro de un estado, esa función no puede ser asumida por otro elemento.

El siguiente esquema corresponde a los contenidos desarrollados anteriormente.

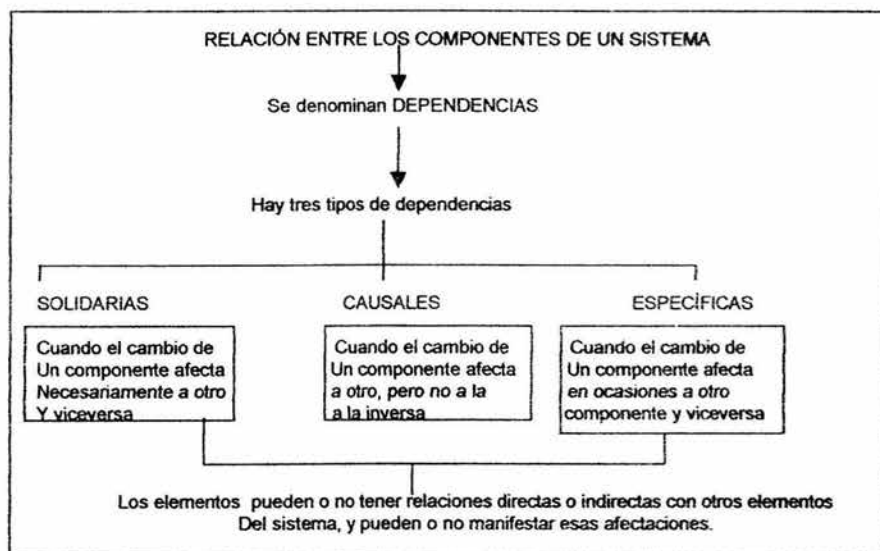


1.1.2.3. Relación entre los componentes del sistema

Una vez que los componentes se han seleccionado, se han diferenciado entre los elementos se consideran las relaciones que tienen en el sistema.

En el siguiente esquema se presentan las relaciones entre los componentes

ESQUEMA 4 RELACIÓN ENTRE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA



En los siguientes párrafos se explican los contenidos del esquema antes visto.

Un componente pertenece a un sistema cuando al relacionarse con otro u otros elementos son necesarios para que el sistema funcione o permanezca organizado como tal. A estas relaciones entre los componentes, se le denominan dependencias, indicando con ello que el estudio de cada componente del sistema se ve afectado por otro u otro componente y viceversa.

Existen diferentes clases de dependencias:

* "Solidarias: Cuando el cambio del componente significa necesariamente que le antecede, acompaña o sucede el cambio de otro u otros componentes y viceversa.

- * "Causales: Cuando el cambio del componente significa necesariamente que le antecede, acompaña o sucede el cambio de otro u otros componentes, pero no a la inversa.
- * " Específicas: Cuando el cambio del componente significa que algunas veces cambian otro u otros componentes, pero no necesariamente, y viceversa".⁷

La distribución que existe en el sistema entre relaciones de carácter específico, por una parte, y de carácter solidario o causal, por otra, es un indicador de la constrictión que caracteriza a la organización del sistema. "El sistema más constreñido sería aquel en el cual todas las relaciones que existen entre sus componentes solidarias. A medida que las relaciones solidarias dejen paso a relaciones causales, disminuye la constrictión. El sistema menos constreñido sería aquel en el que todas las relaciones que existen entre sus componentes fuesen de carácter específico"⁸

El análisis sistémico tiene como finalidad el estudio de la organización de los sistemas y consiste en identificar cuales son los componentes que cada sistema selecciona, como se distinguen unos de otros y las relaciones que mantienen en el sistema.

1.1.3. Sistema Finalizado

Como el Sistema Comunicativo tiene las mismas características que los sistemas finalizados es necesario dar el concepto y presentar a los sistemas antes mencionados.

Un sistema finalizado es aquel donde interviene la mano del hombre para modificar su organización. Estas características de la comunicación permiten

⁷ Martín Serrano Manuel, op. cit. p. 101

⁸ Martín Serrano Manuel, op. cit. p. 102

estudiar los intercambios de información como procesos que ocurren en el interior de un sistema: El Sistema de Comunicación (SC).

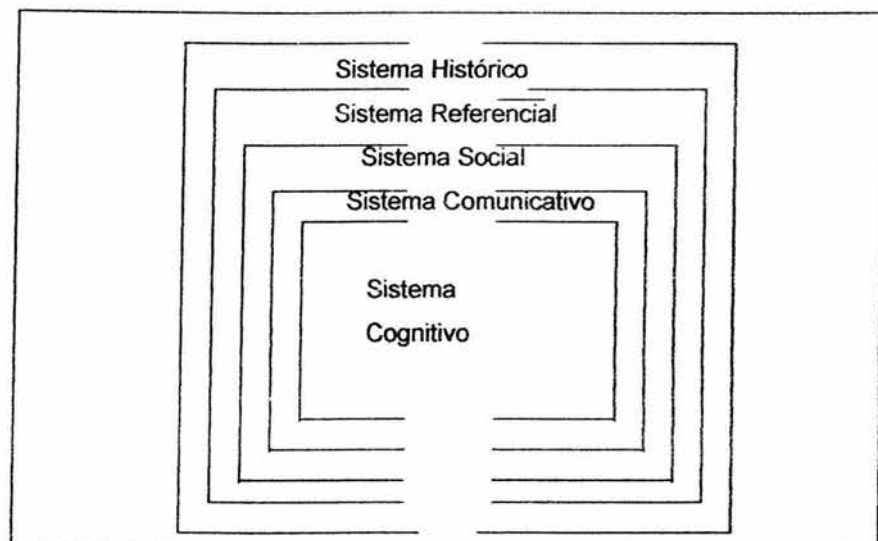
"El sistema de comunicación no es completamente autónomo funciona abierto a las influencias exteriores de otros sistemas no comunicativos"⁹, por ejemplo, el Sistema Social (SS) constituye aquel otro sistema respecto al cual se establecen las relaciones de interdependencia más importantes. A su vez, el SC afecta el funcionamiento de los otros sistemas con los que se está relacionando.

"La penetración del Sistema Referencial (SR) y el SC se produce por la mediación de los datos de referencia. Los datos de referencia (referidos a un objeto de referencia) son, desde el punto de vista físico, un conjunto de energías moduladas; desde el punto de vista perceptivo, un conjunto de estímulos expresivos; desde el punto de vista de la teoría de la información, un conjunto de señales codificadas; desde la perspectiva de la comunicación, un conjunto de expresiones asociadas a un conjunto de representaciones"¹⁰

Se presenta en la página siguiente el modelo en donde se puede observar lo antes mencionado.

⁹ Martín Serrano Manuel, op cit p. 160

¹⁰ Martín Serrano, op. cit. p.171



Los elementos del Sistema Comunicativo (SC) se dividen en: Actores, Expresiones, Instrumentos y Representaciones, (estos elementos están seleccionados, distinguidos y relacionados entre sí) y dada la interdependencia de este sistema con otros, (principalmente el Sistema Social [SC] dichos elementos también participan en otros sistemas. Cabe recordar que los sistemas son abiertos, son interactuantes y multiafectados.

Finalmente el modelo planteado pretende los siguientes objetivos:

- ♦ Analizar de manera sistemática los distintos componentes que intervienen en el Sistema Comunicativo
- ♦ Sistematizar el análisis de las interdependencias existentes entre [SC] y [SS].
- ♦ Aclarar las relaciones que la comunicación establece con los referentes [SR].
- ♦ Reconocer que tanto el SC como el SS y el SR se constituyen como subsistemas en el interior de otro sistema más general: El Sistema Histórico.

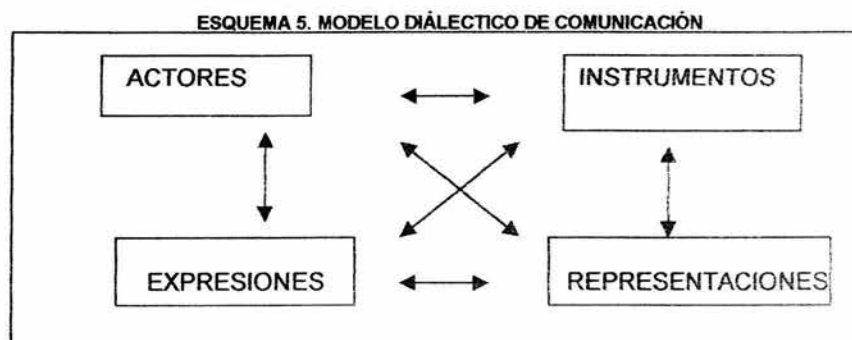
1.2 EL SISTEMA COMUNICATIVO

De acuerdo a la propuesta de sistemas, la comunicación humana es considerada para su estudio como un sistema ya que presenta todas y cada una de las características que identifican a los sistemas finalizados:

- A) En la comunicación intervienen componentes cuyas relaciones están organizadas.
- B) Los componentes de la comunicación son heterogéneos y asumen funciones diferenciadas en el proceso comunicativo.
- C) La comunicación humana persigue un fin. La comunicación entre actores humanos aparece como un sistema finalizado.

1.2.1. Modelo Dialéctico de la Comunicación

El modelo que Martín Serrano propone se denomina modelo dialéctico de la comunicación y es el siguiente:



Para entender el esquema, se da una explicación de cada uno de los componentes del modelo dialéctico de comunicación.

1.2.1.1. Actores

El primer componente del Modelo Dialéctico de la Comunicación son los actores, los cuales se explican a continuación como:

- a) "Las personas físicas que en nombre propio o como portavoces o representantes de otras personas, grupos, instituciones u organizaciones entran en comunicación con otros actores."¹¹
- b) Las personas físicas por cuya mediación técnica unos Actores pueden comunicar con otros, siempre que su intervención técnica en el proceso comunicativo excluya, incluya o modifique a los datos de referencia proporcionados por los otros Actores"¹².

Los actores son los que están implicados directamente en la producción, el consumo o la distribución de comunicación, debido a su función pueden distinguirse en dos clases:

- 1) *Los que se sirven de la comunicación*; "aquellos que son los responsables de la información que circula en el sistema de comunicación o aquellos que son responsables de su consumo."¹³
- 2) *Los que sirven a la comunicación*; " aquellos que ponen en circulación información elaborada por otros actores y consumida por terceros, siempre que su intervención afecte a los datos de referencia que le llegan a Alter."¹⁴

¹¹ Martín Serrano, Manuel op cit p. 161

¹² Martín Serrano, Manuel op.cit. p. 161

¹³ Martín Serrano, Manuel op cit. p. 163

¹⁴ Martín Serrano, Manuel op. cit. p. 163

1.2.1.2. Instrumentos

El segundo elemento del Modelo Dialéctico de la Comunicación son los instrumentos.

Los instrumentos de la comunicación son todos los aparatos biológicos o instrumentos tecnológicos que pueden acoplarse con otros de su mismo género para obtener la producción, el intercambio y la recepción de señales.

- ◆ Los biológicos son: El aparato fonológico, el aparato motriz, el cuerpo.
- ◆ Los tecnológicos se dividen en:

Amplificadores: aparatos amplificadores de sonido, no modifican la naturaleza de la señal; ejemplo: el micrófono.

Traductores: cambian o traducen señales acústicas, luminosas, electromagnéticas en otra materia o energía; ejemplo: la televisión, la radio, el telégrafo eléctrico e Internet.

1.2.1.3. Expresiones

Otro de los elementos del Modelo Dialéctico de la Comunicación, después de los actores y de los instrumentos son las expresiones, las cuales se explican a continuación.

El proceso de generación de expresiones es el siguiente:

"Son sustancias cualquier cosa de la naturaleza, cualquier objeto fabricado o cualquier organismo vivo. Son sustancias expresivas las materias informadas o, si se prefiere, cualquier entidad perceptible por algún sentido de Alter, sobre

la cual, Ego ha realizado un trabajo expresivo. Las sustancias expresivas cuando son energizadas poseen la capacidad de generar señales.

"Una sustancia está informada cuando puede presentar diferencias perceptibles o puede adoptar diferentes estados perceptibles y algunas de esas diferencias o de esos estados designan algo para alguien. Cada variedad o estado distinto es una expresión".¹⁵

Esto significa que las expresiones son las modificaciones que sufre la materia de la sustancia expresiva y se le da un uso relevante en la interacción comunicativa.

1.2.1.4. Representaciones

El último elemento y no por eso deja de ser importante en el Modelo Dialéctico de la Comunicación son las representaciones.

Son el "conjunto de datos de referencia proporcionado por el producto comunicativo, en un modelo que posee algún sentido para el usuario o los usuarios de esa representación."¹⁶

Las representaciones se diferencian según su empleo:

- a) Representaciones que son modelos para la acción; dan a la información un sentido que afecta al comportamiento
- b) Representaciones que son modelos intencionales; dan a la información un sentido que afecta a los juicios de valor
- c) Representaciones que son modelos para la cognición; dan a la información un sentido que afecta al conocimiento.

¹⁵ Martín Serrano, Manuel op cit. p. 165

1.3 EL SUBSISTEMA LA OPINIÓN PÚBLICA

Para establecer los componentes del "Sistema Opinión Pública", se tomará en consideración el estudio de la organización y el funcionamiento de los sistemas y el Modelo Dialéctico de la Comunicación - propuestos por Marián Serrano-, con el propósito de establecer la selección, relaciones y distinción entre los componentes en la organización y funcionamiento del Sistema Opinión Pública, considerándolo, como un subsistema del Sistema Comunicativo ya que contiene los mismos elementos estructurales que constituyen al Sistema Comunicativo y precisamente debido a sus componentes se le toma como un subsistema del Sistema de Comunicación.

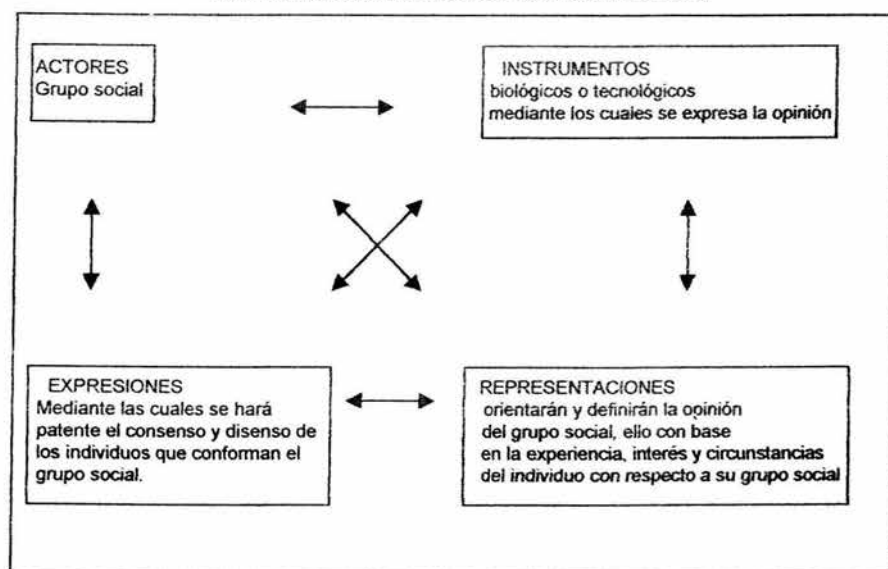
Entonces si se da por cierto que la Opinión Pública tiene como instrumento a la expresión para llevar a cabo el consenso o disenso de los asuntos de interés público, sólo a través de ella se puede analizar. Por lo tanto la Opinión Pública sólo puede ser ejercida entendida y analizada por el grupo social a partir de la expresión, entonces forma parte del Sistema Comunicativo.

La Opinión Pública puede tener como referentes a personas, cosas, animales, fenómenos políticos, culturales, económicos y sociales.

En el esquema de la página siguiente se presenta los componentes de la Opinión Pública

¹⁶ Martín Serrano, Manuel op.cit. pp. 167-168

ESQUEMA 6. COMPONENTES DE LA OPINIÓN PÚBLICA



Es por lo anterior que se dice que la Opinión Pública es un subsistema, perteneciente al Sistema Comunicativo ya que comparte con él a sus elementos estructurales: actores, instrumentos, expresiones y representaciones y son precisamente las expresiones las que le dan sentido de pertenencia con el Sistema Comunicativo.

1.3.1. Componentes del sistema Opinión Pública

Una vez que se explicaron cada uno de los componentes del subsistema Opinión Pública se explica lo que se entiende por cada uno de ellos.

- A) Grupo social, en el que están inmersos los actores del sistema.
- B) Instrumentos, biológicos y/o tecnológicos mediante los cuales se expresa la opinión.

- C) Expresiones, mediante las cuales se hará patente el consenso y disenso de los individuos que conforman el grupo social acerca del tema de debate.
- D) Representaciones, que orientarán y definirán la opinión del grupo social, ello con base a la experiencia, interés y circunstancias del individuo con respecto a su grupo social.
- E) Las seis temáticas que se ha definido como "lo público".
- 1) La sobrevivencia
 - 2) La producción de bienes materiales
 - 3) La conservación de la propiedad privada
 - 4) El estado
 - 5) La cultura
 - 6) Medio ambiente o ecología

Si alguno de los asuntos en debate no puede ser incluido dentro de alguna de estas temáticas entonces no puede ser inherente y/o susceptible a lo que aquí se ha definido como Opinión Pública

La Opinión Pública se observa a través de la expresión y permite el consenso y disenso de los asuntos de interés público.

La comunicación sirve para que el hombre exprese sus pensamientos emociones, experiencias con el fin de que sean escuchadas y conocidas y tal vez aceptadas.

Si el hombre no expresa sus opiniones, éstas no serán conocidas, es decir, una necesidad no expresada no puede obtener su satisfactor social.

Por lo tanto las expresiones emitidas por los miembros de un grupo social es lo que le interesa a la Opinión Pública.

De esta forma se define a la Opinión Pública como "el conjunto de expresiones de los individuos del grupo social que tienen un referente público, entendiendo como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia de "él público" que es el grupo social en sí mismo"¹⁷.

1.3.2. Temáticas de los referentes a estudiar

Teniendo como base esa definición de Opinión Pública se analizarán las expresiones de los individuos del grupo social que hagan referencia a los cinco incisos siguientes, considerando que en estos están incluidos todos los asuntos que interesan y/o afectan al grupo social.

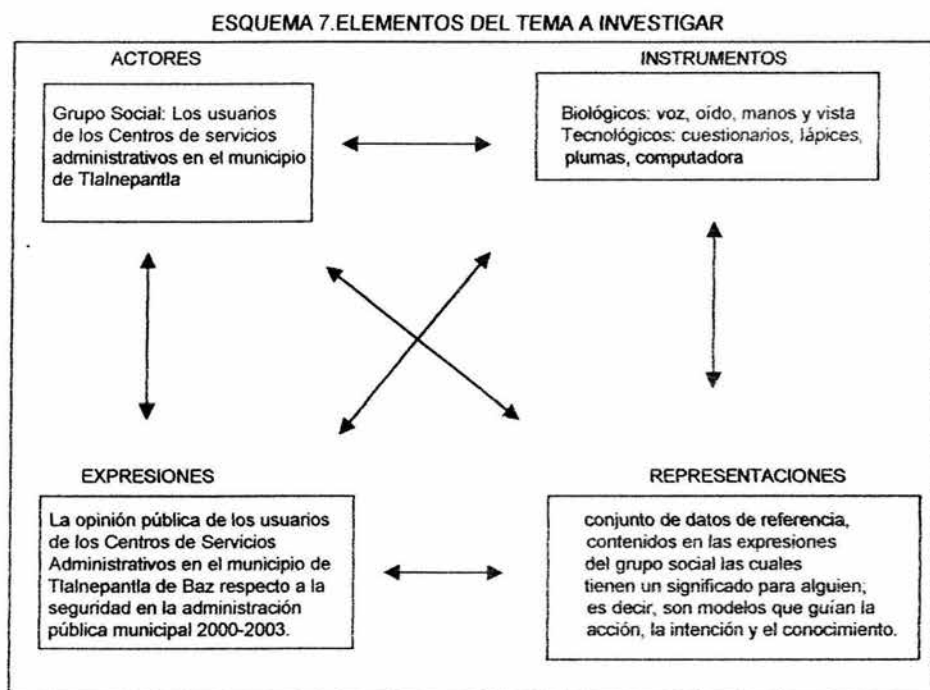
- 1) La sobrevivencia (tanto del grupo social como de la industria)
- 2) La producción de bienes materiales e inmateriales
- 3) La conservación de la propiedad privada
- 4) El Estado
- 5) La cultura

1.3.3. Identificación de los elementos de la Opinión Pública, en el referente por investigar

En el siguiente apartado se identificarán los elementos del subsistema Opinión Pública (actores, instrumentos, expresiones y representaciones) en el tema a investigar.

El tema que se investigará es " La Opinión Pública de los usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la administración pública municipal 2000-2003".

Los elementos se esquetizan de la siguiente manera:



La temática en la que se encuentra ubicada es en el Estado debido a la forma de la seguridad del municipio.

¹⁷ La definición se dio dentro del Seminario Taller Extracurricular La Opinión Pública en la ENEP Acatlán 2003.

1.4. TEORÍA DE LA MEDIACIÓN SOCIAL

Para los puntos 1.4 al 1.4.3 se hará un resumen de la Tesis de licenciatura de Venus Armenta Fraga¹⁸ y para los puntos restantes se realizará el resumen del maestro Héctor Jesús Torres Lima¹⁹.

La Teoría de la Mediación Social se vislumbra como un paradigma teórico capaz de interpretar y sistematizar la diversidad de elementos que se constituyen al interior de un proceso social; es decir, permite dar orden a las cosas, objetos, hechos y conceptos que se han estado dando de acuerdo al grado de desarrollo de las sociedades occidentales.

Este orden se puede formalizar en modelos que Serrano nombra Modelos Mediacionales. Se afirma que un modelo es comparable a un código porque puede interpretarse como un mero sistema codificante que significa lo mismo que una estructura, si todo modelo es un código entonces significa lo mismo que coerción.

El modelo de coerción explica que el modelo es una forma de tomar partido a cerca de "lo que ocurre", lo que equivale a decir que código e ideología son términos que designan en este contexto la misma cosa.

Martín Serrano afirma que "Tal información contenida en un modelo de mediación indica los grados de libertad de las definiciones de la realidad, de las

¹⁸ Armenta, Fraga Maria Venus. Análisis de las representaciones sostenidas en las Análisis de las representaciones sostenidas en las expresiones de perceptores de T.V. Tesis de licenciatura UNAM, ENEP Acatlán. México 1992. pp 1 - 25.

¹⁹ Torres, Lima Héctor Jesús. La comunicación educativa: objeto de estudio y áreas de trabajo. Tesis de Maestría en Pedagogía. Facultad de Filosofía y Letras. UNAM, 1994. pp 24 -50.

interpretaciones alternativas que pueda tomar un miembro de una comunidad respecto al significado del acontecer, respetando el código".²⁰

La significación del código como control social es una constante cultural; en la medida en que el mediador utiliza los mismos supersignos que los sujetos emplean para pensar y actuar, orden, entonces, equivale al modo de entenderse con el mundo.

Cuando por alguna razón este orden social produce alteraciones, ya sea por ajuste, entre normas tecnología o personalidad, las instituciones mediadoras creadas justamente para ellos, actúan como "giroscopios" restableciendo el equilibrio.

A estos sistemas se les denomina modelos de mediación, con la característica de contener modelos de integración y de control social.

Cuando el mediador introduce un modelo de orden entre las cosas, para ofrecer una visión estable del mundo se produce un cambio importante. La información del mediador cesa de tener por objeto la realidad original, y por lo contrario, la realidad trata de explicar el orden, como una forma de interpretar al mundo.

Se puede hablar de mediación sólo cuando determinados significados deben asumir ciertos significantes y cuando se atribuyen los segundos a los primeros, existe un código mediador, es decir, es requisito fundamental la existencia de un referente común.

Dado que el referente constituye el elemento fundamental de la veracidad, se dice con respecto a él que la comunicación es objetiva.

²⁰ Armenta, Fraga op.cit. p. 3

Por esta razón se adopta a la relación que establece el medium con el referente como criterio para clasificar a los media desde el punto de vista de la comunicación según las características de sus lenguajes.

Las cuales se presentan en el siguiente cuadro:

CARACTERÍSTICAS DE LOS LENGUAJES

Relación del signo con el referente	Relación del mensaje con el referente		Características de los códigos
Abstractos	Acrónico Libro/radio	sincrónico radio	Particulares, por lo tanto solo pueden comunicar haciendo uso de un código social particular, compartido por receptores y emisores
Iconicos	Cine/t.v	Media Index Internet,	Generales; comunican en función de códigos sociales generales
características de los mensajes	Control del mediador	resistente al control	

A continuación se explica el cuadro

Se entiende por media abstractos los que comunican mediante signos cuyo significante no se parece en nada al referente.

Los medios acrónicos son aquellos que tienen una diferencia temporal entre lo que sucedió y cuando lo expresan, el referente está ausente de la información cuando se lleva a cabo el mensaje durante esa diferencia de tiempo se permite mayor mediación, es decir, se prestan al control del significado de sus mensajes por parte del mediador.

En los media sincrónicos se permite que el destinatario pueda verificar la objetividad del mensaje dado que el referente acompaña a la comunicación "permiten que el tiempo transcurrido entre lo que sucede y la expresión se reduzca al mínimo".²¹

Los medios Index son aquellos que son sincrónicos e icónicos; por ejemplo la televisión ya que se tiene la posibilidad de recurrir a las transmisiones en cualquier instante.

1.4.1. Planos de la mediación

Cuando existe la disonancia entre lo que se informa y lo que acontece, es decir, se controla el significado de los mensajes por parte del mediador surgen, los planos de la mediación que permiten la reducción de la disonancia para la cuál, Martín Serrano plantea la existencia de tres planos.

- A) "Plano de la situación: está constituido por los cambios que el acontecer operan la realidad social: un suceso que afecta al grupo, una norma que cambia, un código nuevo, etc.

- B) "Plano de los principios: constituido por las constancias cuya preservación es fundamental para la reproducción del grupo; bienes de producción, normas, etc.

- C) "Plano de la mediación: es el plano cognitivo en el que se verifica un proceso de interacción entre los otros dos planos".²²

El mediador encontrará las cosas como referente entre un plano y otro e inclusive en ambos planos al mismo tiempo.

²¹ Armenta Fraga, María Venus. Op. cit. p. 7

²² Armenta, Fraga, op. cit. p 21.

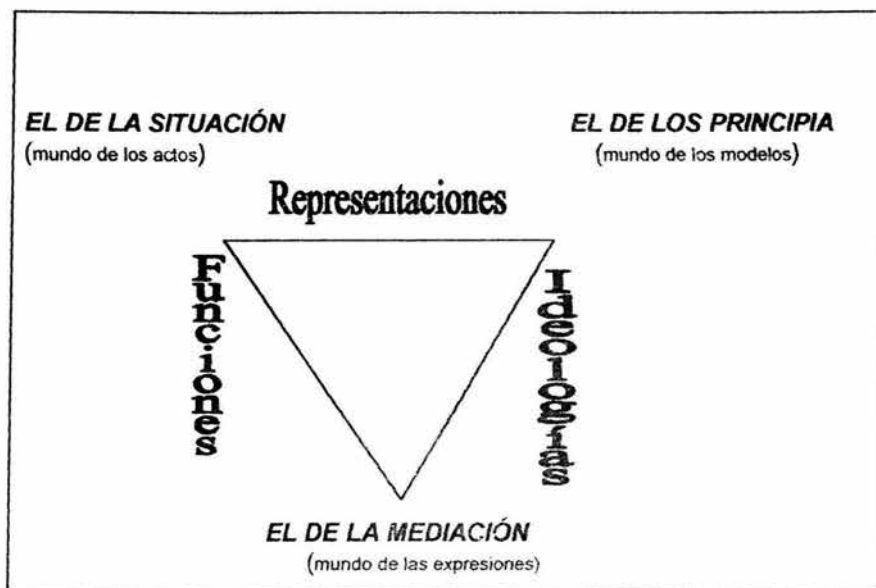
Se tiene entonces que el cambio social consiste en un permanente proceso de mediación.

Lo relevante en el análisis del cambio social es el proceso por el que los objetos se ven relacionados con los objetivos mediante modelos y el permanente movimiento que lleva a todo modelo a objetivarse y a todo objeto a constituirse en portadores de la mediación.

El proceso de la mediación requiere la participación de un referente común. Es el momento en que el mediador introduce los códigos para que sirvan como referente, con la función de reducir la disonancia.

A lo referente de las clases de códigos mediadores, Serrano propone la distinción entre tres tipos de mediaciones en función de los referentes mediados; los cuales se presentan en el esquema siguiente:

ESQUEMA 8. PLANOS DE LA MEDIACIÓN



A continuación se explica de manera más profunda lo antes esquematizado.

◆ **Representaciones:** son representaciones las mediaciones que reducen la disonancia entre los objetos y los modelos.

◆ **Ideologías:** las mediaciones que reducen la disonancia entre los medios y los actos.

◆ **Funciones:** las mediaciones que reducen la disonancia entre los objetos y los actos.

Los tres tipos de códigos usados en la mediación tienen en común que pueden ser expresados mediante un modelo lógico. Tanto las funciones, las ideologías y las representaciones son directamente comparables entre sí: no en el plano de sus respectivos contenidos, sino en el plano de sus formas lógicas respectivas, es decir, a nivel metalingüístico.

El metalenguaje prescinde de los significados específicos de las operaciones y del carácter heterogéneo de los significantes a los que se aplica. Expresa las coerciones reales como restricciones lógicas (exclusión, implicación, asociación). Devuelve a la realidad sus propias limitaciones transformadas en modelos del pensamiento y de la acción.

De tal forma que se puede hablar de mediación sólo cuando determinados significantes deben asumir determinados significados y cuando para atribuir los segundos a los primeros existe un código mediador, es decir cuando ciertos objetos del medio humano van a ser relacionados con ciertos objetivos, a través de un proceso de interpretación de la realidad que dirige los comportamientos y las acciones, mediando siempre un proceso cognitivo.

Se ha perfilado, de manera general, la operación de la mediación como

"agente" de regulación entre diferentes sistemas: social, comunicativo y cognitivo²³, con fines de estabilidad y reproducción social. En este sentido, se ubica a la mediación desde el momento en que emergen cambios dentro del entorno; cuando estos acontecimientos son seleccionados y procesados cognitivamente y estructuralmente para posteriormente ser seleccionados y difundidos como información para que el conjunto social interactúe sobre el entorno, asegurando de tal forma su reproducción.

La mediación, entonces, se propone como el análisis histórico de las relaciones sociales, de tal manera que es necesario responder cómo se media entre la historia y las relaciones sociales.

1.4.3. Modelos Mediacionales

Manuel Martín Serrano perfila la existencia de modelos mediacionales, tanto culturales como sociales, que permiten establecer las relaciones que se presentan entre los sistemas. Éstos introducen un modelo de orden para dar una visión estable del mundo.

Las instituciones son las encargadas de establecer y/o generar ese orden; esas instituciones son, por un lado las culturales en las cuales entra la iglesia y los Medios Masivos de Comunicación, las científicas con objeto de conocimiento de las diferentes disciplinas científicas y las profesionales las cuales son las escuelas, los profesores y el aparato administrativo.

1.4.3.1 Modelos Culturales de Mediación

Los modelos culturales son los que se reducen a interpretar la historia

²³ Véase apartado 1.1.3. Sistema Finalizado p.13

- a) "Modelo Medieval: En la época medieval solo existía un creador, todo era obra de Dios, se contempla al mundo como natural.
- b) "Ilustración o enciclopedismo: El hombre busca el conocimiento por medio del raciocinio y la inteligencia, mediante la disección y exploración de la naturaleza.
- c) "El capitalismo: El desarrollo tecnológico es la característica fundamental de este modelo se acrecentó en gran escala la productividad y el dominio capitalista adquirió gran dimensión que la burguesía industrial delegó toda su autoridad para la implantación de la burguesía monopolista.
- d) "El capital monopolista: en primer lugar se propone una aproximación de la realidad fundada en una imagen perceptiva del mundo, apoyada en el sentido de la vista y en segundo se supone una reconciliación total entre el medio natural y el artificial".²⁴

El hombre se entrega a un mundo artificial que le es presentado por los medios de comunicación, sobretodo a través de la televisión que se tomó como un medio de reproducción cultural, se busca la reproducción del sistema social más que las fuerzas productivas y para lograr esa reproducción se crean las mediaciones que son capaces de regular las contradicciones entre el desarrollo tecnológico y el desarrollo cultural.

1.4.3.2. Modelos Sociales de Mediación

Se basan en la ideología que se utiliza para interpretar al mundo

²⁴ Torres Lima Héctor, op. cit. pp 42-45

- a) **Mosaicos:** la mediación mosaica desune los datos, los desarticula y los presenta sin discriminación unos junto a otros, imponen una visión fragmentada de la realidad; la prensa es el mediador en la cultura mosaica.

- b) **Jerárquicos:** para la representación jerárquica de la realidad los hechos, en vez de estar unos al lado de otros, aparecen embutidos, contenidos los unos a los otros, trata de mantener la virtud de los signos, preservando su capacidad de apropiación de la realidad.

- c) **Articulares:** interfiere a partir de la observación del conjunto de movimientos efectuados por el mediador con los datos de la realidad, el código de sistema. Los códigos articulares son un sistema de orden que permite la utilización de subsistemas diferentes los cuales pueden intercambiarse entre ellos sin que cambie el mensaje.

- d) **Latente o Abstracto:** Da referencia al uso de los datos explícitos con el objeto de interesar al espectador en una realidad; el mediador emplea un sistema de orden que posee carácter latente, no muestra los criterios empleados para clasificar la realidad, es decir, oculta los datos. En el mundo existen los "no es" y los "si es", se aceptan esas diferencias, no hay contradicciones, las cuales ilustran en lugar de un conflicto una diversidad de temas.

Como las ideologías están orientadas hacia el control social del grupo, el modelo o los modelos deben ser genéricos, simples y eficaces.

1.5 LA NATURALEZA COMUNICATIVA DE LA OPINIÓN PÚBLICA

De los puntos 1.5.1 al 1.5.8.1 se realizará una síntesis de los avances del trabajo de maestría de Olga Gallo Romo, en el cual se retoma la historia evolutiva de la materia que nos compete²⁵.

El término Opinión Pública ha sido conceptualizado en diversas disciplinas y periodos históricos, pero muy pocos estudios han abordado el tema sólo desde lo propiamente comunicativo. Aquí se harán diversos planteamientos para demostrar que la Opinión Pública es un fenómeno que tiene como base fundamental la comunicación.

La comunicación humana es una conquista de la evolución humana que ha permitido desarrollar una vida social que a su vez se ha sobrepuesto dialécticamente al individuo concreto y también se ha visto que la comunicación social está ligada al principio de la sobre-vivencia del género humano y no del individuo.

Además de estar presente en todas las sociedades que han existido, es un elemento estructurante de la personalidad del hombre, permite la transmisión de las costumbres, hábitos de las actividades y de los avances en las diferentes razas.

Como lo han mostrado las ciencias sociales y demostrado las biológicas:

La comunicación es una conquista de la evolución de las especies.

Esta tiene como principal función contribuir a la permanencia y el desarrollo de la vida, ya en el nivel filogenético (de especies) como en el ontogenético (de individuo).

La comunicación es un hecho social que se encuentra en congruencia con los fines últimos de la especie humana (salvaguardar el conjunto de interpretaciones que se dan sobre el acontecer y lo que en él pasa para que el hombre tenga un sentido de la vida) y del mismo grupo social para conservar territorio, bienes materiales y formas de producir satisfactores materiales o inmateriales.

La comunicación está equifinalizada al principio de la sobre-vivencia del género humano. Mantiene la permanencia de la vida y el desarrollo en términos de calidad de vida (entorno, forma de vida, previsiones para sobrevivir).

La comunicación , además de estar presente en todas lñas sociedades que han existido, es un elemento estructurante de la sociedad humana, ya que permite la transmisión de las costumbres, hábitos, de las actividades y de los avances de las diferentes razas.

La naturaleza social es heredada a la humanidad, por lo que ésta surge con la habilidad para la comunicación, para la interrelación expresiva, simbólica que es capaz de sustituir actos ejecutivos, por lo que en la actualidad no se discute que la Opinión Pública sea un fenómeno humano y así ha sido estructurada, lo cual quiere decir que la Opinión Pública, como fenómeno, se origina y realiza al interior de la vida social de los grupos humanos y de ésta manera tiene pertenencia en estos grupos.

Como parte de ese proceso de comunicación, el hombre expresa sus pensamientos, emociones, experiencias, con el fin de que sean escuchadas y conocidas y tal vez aceptadas. Si el hombre no expresa sus opiniones, éstas no serán conocidas; es decir, una necesidad no expresada no puede obtener su satisfactor social, un conjunto de datos de referencia no contenidos en una

²⁵ Gallo, Romo Olga. Avances del trabajo de maestría. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.

expresión son datos no significantes, un fenómeno no nombrado no es conocido. Por ello, en el estudio de la opinión pública son tan importantes las expresiones emitidas por los sujetos.

1.6 Historia de la Opinión Pública

Para los siguientes apartados se sigue haciendo un resumen de Olga Gallo Romo, en dónde se presentan las diferentes etapas históricas de la civilización en la cual ha existido la Opinión Pública.

1.6.1. La Opinión Pública en la comunidad primitiva

Por otro lado al existir la comunicación como parte de ese proceso de comunicación, el hombre expresa sus pensamientos, emociones y experiencias desde que existió el hombre como tal y es en la comunidad primitiva donde se sostiene que comienza la Opinión Pública.

Las primeras muestras de la cultura humana las tenemos en el periodo paleolítico, que abarca desde la aparición del homo habilis, hace dos o tres millones de años, hasta hace unos nueve mil años, tiempo en que surgió el homo sapiens, el hombre tal y como lo conocemos actualmente.

En el Paleolítico, periodo caracterizado por el tallado de piedra, se inicia y desarrolla el lento proceso de hominización, caracterizado por la conquista de la posición erecta, la liberación de las manos y sus correlación con el cerebro y el desarrollo de las estructuras cerebrales; el periodo culminó con la aparición del hombre, quizá a fines de la Era Terciaria, hace 1.8 millones de años. Con la aparición del homosapiens. Hace 38 mil años en el periodo paleolítico superior,

la evolución humana dio un paso definitivo no ya en lo biológico, sino en su desarrollo psíquico y social.

El tiempo del desarrollo se tornó consciente de su propia existencia y de su separación de los demás seres de la naturaleza, lo que le condujo a crear o a perfeccionar una red de relaciones de tipo simbólico que le habían de consentir una comunicación con lo inmediato (lenguaje) y con lo trascendente (magia, religión).

Existen fenómenos conductuales comunes a los individuos en todas las sociedades humanas y adquiridos durante una larga historia evolutiva, como la presencia del lenguaje simbólico: la religión, el arte, el comportamiento maternal, el juego social, el uso y la manufactura de artefactos.

Los primeros referentes que el homo sapiens dejó en paredes y techos de galerías subterráneas, lejos de la luz del día, son dibujos superpuestos, algunos a escala natural, o con colores llamativos, de caballos, bisontes, renos, íbices, jabalíes, bóvidos salvajes, rinocerontes lanudos y mamuts peludos. En algunas ocasiones también pintaron figuras con máscaras, relacionados con su instinto de reproducción, tan importantes para ellos porque les aseguraba la sobrevivencia y la conservación de la especie a través de los años.

La sedentarización del hombre trajo consigo cambios sustanciales en la forma de concebir el mundo, por un lado, el cuidado del entorno ecológico se convirtió en un apremiante, pero a la vez decayó en la depredación del medio, conforme fueron creciendo las comunidades. Por eso no es raro que hoy el cuidado y conservación del medio ambiente sea un tema de interés público.

Todo lo anterior lleva a caracterizar a la Opinión Pública dentro de este periodo como fenómeno, no como objeto de estudio, pues surge desde el inicio del grupo social, que es precisamente en lo que se denomina Comunidad Primitiva.

En el periodo histórico correspondiente a la Comunidad Primitiva eran tres las temáticas que afectaban al grupo social y sobre las cuales habría que llevar a cabo el consenso, éstas eran:

- * La protección de los individuos frente a la naturaleza
- * El abastecimiento de los alimentos
- * La posesión de un territorio

Estos se clasifican en los rubros de sobre vivencia y conservación de la propiedad privada.

Según Jean Jacquez Rousseau, el hombre en estado natural es un ser individual, sin embargo, por las circunstancias adversas a las que se enfrenta cotidianamente tiene que ceder esta libertad propia individual a cambio de una libertad colectiva que le permitirá vivir con mayor seguridad dentro de un grupo social, esta reunión colectiva origina el surgimiento de Estado, que será encargado de proveerlo de protección, alimento y territorio que él sólo, como ser individual, no podría conseguir ni conservar.

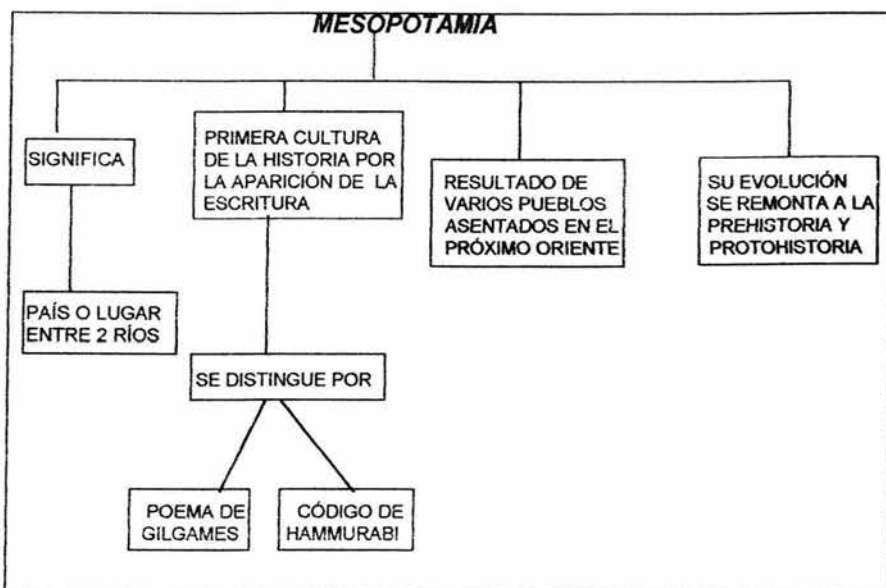
Sin Embargo no son las capacidades innatas que posee el hombre lo que lo hacen ser una de las especies más desarrolladas, sino es precisamente su capacidad para aprender de su entorno, y así no sólo sanar sus necesidades básicas, sino también buscar formas de trascendencia espiritual.

1.6.2. La Opinión Pública en la Civilización Mesopotámica

Después de la comunidad primitiva, otra era históricamente importante como civilización es la Mesopotámica en la cual también se vive la Opinión Pública.

En el siguiente esquema se presentan los rasgos más característicos de la civilización mesopotámica

ESQUEMA 9. LA CIVILIZACIÓN MESOPOTAMICA



En los párrafos que siguen se desarrolla la historia de Mesopotamia.

La civilización mesopotámica fue el resultado del entremado de distintos pueblos asentados en el Próximo Oriente, cuya rivalidad y sucesivas fases de esplendor permitieron desarrollar la primera cultura de la historia, dada la aparición de la escritura.

El imperio Mesopotámico se asentó en las cuencas de los ríos Tigris y Eufrates donde se alzaron urbes como Mari, Uruk o Nínive.

Creían en la vida y en la muerte, pero no en una vida después de morir. La sobre vivencia estaba ligada a la caza, la pesca y recolección de frutos.

Algunos de los referentes de esta cultura se plasman en paredes y cuevas, éstas son: Animales como ciervos, cabras, venados, caballos y figurillas humanas.

Tras una primera fase prehistórica y protohistórica, podemos distinguir tres grandes períodos, referidos a las distintas dominaciones que llevaron al cenit del imperio Babilónico:

- * El imperio sumerio-acadio (hacia 3000-2340 a. J.C.) durante el cual diversas ciudades estado rivalizaron entre sí y brillaron ciudades como Ur, Uruk y Mari.

- * Reinado de Nabucodonosor (605-562), Mesopotamia se convierte en el centro del mundo, se construye la fastuosa ciudad de Nínive.

- * Período de decadencia; se da con la conquista de los persas a Mesopotamia.

Es a mediados del siglo XIX (1849-1850) que Austen Henry Layard descubrió las ruinas del palacio de Nínive y exploró las del palacio de Assurnasipal II, donde encontró en Calach o Kalhu (actual Nimrud) la biblioteca de Assurbanipal (el sardanápalo bíblico) con más de 26.000 tablillas, en las que se encontraba todo el saber de los babilonios y asirios, y que pudieron ser leídas gracias a los trabajos de reducción del alemán G.F. Grotenfeld y del británico H. G. Rawlinson.

Fue así como la rica y majestuosa Babilonia, la que, según inscripciones antiguas, poseía 53 templos dedicados a grandes dioses, 55 consagrados al dios imperial Marduk, 300 a las deidades de la tierra y 600 a las del cielo.

Mesopotamia entra en la historia en el paso del IV al III milenio. De esta época datan las primeras tablillas de escritura pictórica, halladas en Tell Abu Salabij.

Estas tablillas no sólo recoger, como se creía hasta fecha reciente, transacciones comerciales e inventarios de objetos y de animales, sin mitos, himnos, instrucciones pedagógicas e historia.

A diferencia de la cultura egipcia, cuya religión tenía fundamento en una vida más allá de la muerte, la cultura mesopotámica negó toda posibilidad de una vida ultraterrena. Por ello, las formas artísticas desarrolladas surgieron como exaltación del poder temporal, encarnado por el rey, considerado como el máximo representante de la divinidad en la tierra.

En el poema épico Gilgames se puede observar la visión de la muerte. Uno de los temas fundamentales es su concepción de la muerte como condenación, como infierno. Ningún cuerpo humano, ni el de héroes como Gilgames perdurará en el más allá.

El arte desarrollado en Mesopotamia difiere con el de otras culturas, ya que responde más a una estética hedonista, con gran predominio de los sentidos, que al predominio del intelecto. Las expresiones de los artistas mesopotámicos se reducían a las demandas hechas por el poder de los reyes. Nunca a las insatisfacciones y desdichas del pueblo; pobre, hambriento y sumido en la máxima explotación.

No es de extrañarse entonces que las tumbas no adquieran especial relevancia en el arte mesopotámico, aunque tampoco sean infrecuentes, en la primera

mitad del III milenio, cuando a angustia ante la muerte inducía a los héroes mitológicos a buscar hierbas de la inmortalidad.

Los dioses eran seres que podían intervenir en las cosas de los hombres, y eran también poseedores de la tierra, de sus frutos y de sus riquezas. Los campesinos cultivaban tierras de las divinidades y entregaban las cosechas al templo. Los artesanos ofrecían también parte de su producción a la casa de los dioses. El templo aseguraba los útiles precios, los animales de carga e incluso las semillas.

La cultura mesopotámica al igual que todas las culturas que han aparecido a lo largo de la historia del hombre, siempre han creído en seres superiores que no son terrenales, sino más bien divinos.

El poderío a veces irracional de los reyes también generó una nueva clase social reconocida y respetada, la burocracia que trabajaba en palacio, quienes eran conocidos como "hijos de palacio", además respetados y envidiados por las clases más desprotegidas.

Los referentes públicos más importantes: se supeditan a la máxima autoridad que es el rey, le interesaba exaltar sus triunfos y glorias que obtenía a través de una constante guerra, la explotación extrema de los ciudadanos, el poder ejercido por los reyes, el casi nulo gusto por la vida, la poca fe hacia una mejor vida después de la muerte, la pérdida de fe hacia el progreso y las diferencias sociales entre pobladores.

La religión es uno de los referentes del pueblo mesopotámico, sin embargo, la clase poderosa (reyes, guerreros) la utilizaban como forma de dominación.

1.6.3. La Opinión Pública en la cultura egipcia

La cultura egipcia muestra la complejidad de una cultura que nació en el tercer milenio anterior a la era actual y pervivió durante aproximadamente 3 mil años. Entre las aportaciones más importantes de esta cultura cabe destacar la escritura jeroglífica, código merced al cual ha sido posible estudiar y conocer los innumerables restos de su arte.

Los asentamientos humanos egipcios se remontan al período Neolítico, cuando coexistían dos culturas, la primera denominada Alto Egipto, ubicado en el sur, y la segunda en el Bajo Egipto, bajo la autoridad de un solo monarca, que convirtió a Egipto faraónico en el Imperio que ha perdurado durante un mayor lapso de tiempo en la historia de la humanidad.

Para adentrarse y comprender el mundo egipcio es fundamental tomar en consideración la cronología, y más aún si se tiene en cuenta que los egipcios no poseían un sistema cronológico único, ni tan siquiera continuo. El inicio de cada reinado suponía la vuelta al principio, al año I. Por lo que sería necesario conocer la duración exacta del reinado de todos los faraones para precisar la fecha de cualquier acontecimiento.

La historia egipcia se inicia hacia el año 3000 (final del periodo predinástico), con una primera dinastía de 2920 a 2770 a J.C. Ello no quiere decir que la civilización egipcia comience en este período, fue en los dos milenios anteriores cuando se asentaron los principios que luego definirían la cosmovisión egipcia: la lengua, la religión, las instituciones.

En relación a la estructura social egipcia, el personaje que ocupaba el máximo rango social era el rey, quien era tenido por un dios o emisario de un dios, y por tanto, digno de adoración. Estrechamente ligado al dios-halcón Horus, primer

dios del Estado egipcio, el faraón (término que no se usó para designar al rey hasta el primer milenio, cuando su figura ya no respetaba el respeto y la veneración de las épocas clásicas) estaba más cerca de los dioses que de los hombres: era un ser omnisciente y de bondad absoluta, que procuraba el bien de los súbditos, protegiendo al débil y haciendo que reinase la justicia.

Su venida significaba la renovación de la primera creación, el restablecimiento del equilibrio de la naturaleza. Cualquier cambio en el trono era pues, en Egipto, algo exclusivamente temporal, sin de orden cósmico. A la muerte del faraón, el caos amenazaba el orden del universo.

El clero tenía como función, por delegación real, asegurar el mantenimiento permanente de la creación y el equilibrio universal obtenido el primer día del mundo, gracias al cual se alejó el caos y se hizo posible la vida.

Para los egipcios la vida en la tierra era sólo un aspecto de un ciclo invariable, un episodio efímero en comparación con el tiempo infinito del más allá. La muerte suponía la posibilidad de la felicidad eterna, pero, para lograrla, el hombre había de vivir en este mundo en armonía con las reglas establecidas, con la ética emanada del poder.

La creación del mundo es el acontecimiento que genera la compleja red de divinidades egipcias. La primera cosmología que se elaboró para constituir un verdadero sistema teológico fue la del santuario de Heliópolis, que tuvo en el número nueve sus sistema de ordenación, los egipcios eran los más religiosos de los hombres.

Con esta cosmovisión hoy estamos en la posibilidad de conocer cuáles eran las principales referentes públicos de esta civilización: la religión, el culto a los muertos, un respeto irrefrenable a la muerte y hacia las divinidades, la belleza,

el respeto a la autoridad dada por sus faraones y convertidos en verdaderas instituciones de poder, el lenguaje, la parte artística y se fundían los metales.

1.6.4. La Opinión Pública en Grecia y Roma

Después de Egipto, se toma a la Opinión Pública en el periodo Grecorromano.

El empleo de la Opinión Pública como un aspecto del gobierno democrático tiene una historia que se remonta a los griegos. Los supuestos principales, son:

- 1) La comunidad y los controles políticos descansan en un cuerpo compuesto por los ciudadanos adultos y responsables de la comunidad.
- 2) Estos adultos tienen el derecho y el deber de discutir los problemas políticos con la vista puesta en el bienestar de la comunidad.

De esta discusión puede resultar cierto grado de acuerdo:

El consenso será la base de la acción pública, de esta manera, se supone que las opiniones de la mayoría tienen el control, pero de las minorías reciben protección.

Al hablar de repúblicas democráticas se supone que los asuntos de interés público y que, por lo tanto, afectan al grupo social, se resuelven mediante el consenso ciudadano (sin considerar en este caso a los esclavos) y no por imposición soberana o gubernamental.

En Esparta y Roma la Opinión Pública era un ejercicio cotidiano de los ciudadanos, la cual tenía su expresión más clara en las Asambleas (en las que

se reunía generalmente a todos los integrantes del grupo social con derecho a opinar), Comicios y Plebiscitos o también en charlas informales de los ciudadanos reconocidos (líderes de opinión) en los diversos ágoras de la ciudad.

En este contexto, el ejercicio de la Opinión Pública era el instrumento de mayor importancia, principalmente en los asuntos políticos del Estado que implicaban las formas y ejercicio del poder; este era llevado a cabo por los ciudadanos que buscaban conseguir el consenso a través de los canales y medios permitidos de expresión de la opinión.

De este periodo es importante resaltar tres aspectos:

- 1) La expresión de la Opinión Pública es una forma de comunicación del grupo social que en ocasiones recurre a la retórica, que implica el discurso de un orador que expone sus puntos de vista ante iguales y los trata de persuadir con argumentos y conclusiones. Se reconoce que para que exista una expresión de la Opinión Pública es necesario poseer un criterio formal que es el de tratar al otro como igual.
- 2) La expresión de la Opinión Pública no es homogénea es un conjunto de expresiones que tiene diversos sentidos y magnitudes. Se reconoce que la Opinión Pública no es una sola expresión de la Opinión Pública, sino que hay diversos matices al respecto de un solo tema, no sólo en cuánto a lo que se dice, sino también al número de personas que lo dicen.
- 3) La expresión de la Opinión Pública no da cuenta de la veracidad, es decir, es una expresión de lo que los individuos "dicen", dicen que piensan, dicen que hacen, pero no es el resultado de un proceso mental riguroso ni científico.

1.6.5. La Opinión Pública en la Edad Media

A continuación se presenta la Opinión Pública en la Edad Media.

En la Edad Media el referente de la Opinión Pública cambió notablemente al perder su relevancia política a cambio de la religiosa. Después de ocho siglos de dominación del Imperio Romano - cuya culminación fue el senado, en donde todos los ciudadanos eran representados- surge el Cristianismo que instaura su iglesia y respalda su dominio en el poder divino que Dios otorgó a su discípulo Pedro, y que éste a su vez delegó en otros, transmitiéndose este poder de generación en generación.

Jesucristo en vida posee el poder de Padre, éste al morir se lo otorga a Pedro, la posesión de dicho poder significa que el será su representante en la tierra; Pedro al morir debe transferir este poder divino a otro y así sucesivamente. De esta manera los reyes de la Edad Media legitiman el control absolutista del que hacían objeto a sus gobernados.

Según Martín Serrano, en la Edad Media predominaba el modelo Cultural de la Mediación denominado "Modelo Divino", el cual ubica como elemento ordenador del hombre y de la naturaleza a Dios, éste disponía a través de sus representantes divinos en la tierra: los reyes o señores feudales.

Los siervos, y en general el grupo social, aceptaban y no replicaban ¿para qué discutir los asuntos políticos si en esta vida sólo se está de paso?, así que se daba por hecho que a los únicos que debía incumbirles las decisiones sobre el ejercicio y la preservación del poder político era a la parte minoritaria del grupo social conformada por la familia real. Por lo tanto, el único asunto de interés común a todo el grupo era la fe.

La Opinión Pública en la Edad Media disminuyó su matiz político preponderante en los siglos de dominación romana y lo confundió con el religioso; de hecho la Opinión Pública no pose a sentido en ninguna de las cuatro temáticas restantes que se han clasificado a lo público, la importancia recaía completa y totalmente en la temática cultural y, específicamente, en el matiz religioso. Un ejemplo de ello son las ideas religiosas que dominaban como es el caso de la frase histórica tan bien conocida hasta nuestros días: "bienaventurados los pobres porque de ellos será el reino de los cielos".

De este periodo interesa rescatar tres aspectos importantes que son:

- 1) El referente más importante de la Edad Media era la fe (en su ámbito religioso), que vista como institución es la que asegura la sobrevivencia eterna de los individuos en sí mismos.
- 2) La expresión de la Opinión Pública puede tener otros referentes que no son políticos, siempre y cuando se traten de temas de interés del grupo social y que entren dentro de las categorías que se han señalado como asuntos de índole pública.
- 3) Conocer la expresión de la Opinión Pública de un determinado grupo social nos puede indicar que sea verdadero o único.

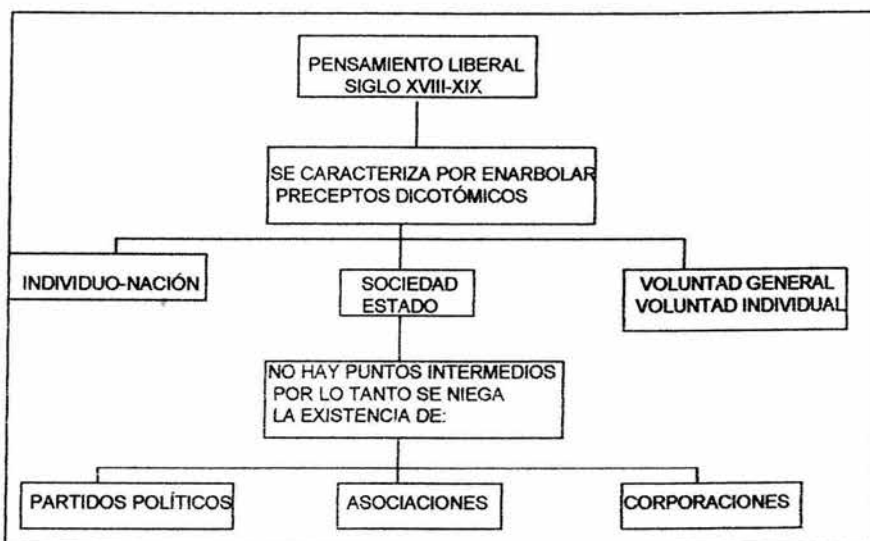
1.6.6. La Opinión Pública en la Ilustración

En el mundo occidental la Edad Media tiene su fin aproximadamente en el siglo XV, a partir de este comienza la etapa que conocemos con el nombre de Renacimiento. Se le llama de esta manera porque en este periodo renacen las artes, la ciencia, la tecnología que no habían encontrado cabida dentro del medievo.

"El pensamiento político liberal de los siglos XVIII y XIX se caracterizó por enarbolar preceptos de carácter opuesto, ejemplo: individuo-nación, sociedad-Estado y voluntad general-voluntad particular. Dicha forma era incapaz de admitir puntos intermedios, es por ello que en los inicios del pensamiento liberal se negara la existencia de corporaciones, asociaciones o partidos políticos como organismos mediadores. El único poder representativo era el Estado por representar la voluntad general y no anteponer el egoísmo como sucede como la voluntad individual".²⁶

El siguiente esquema resume los contenidos anteriores

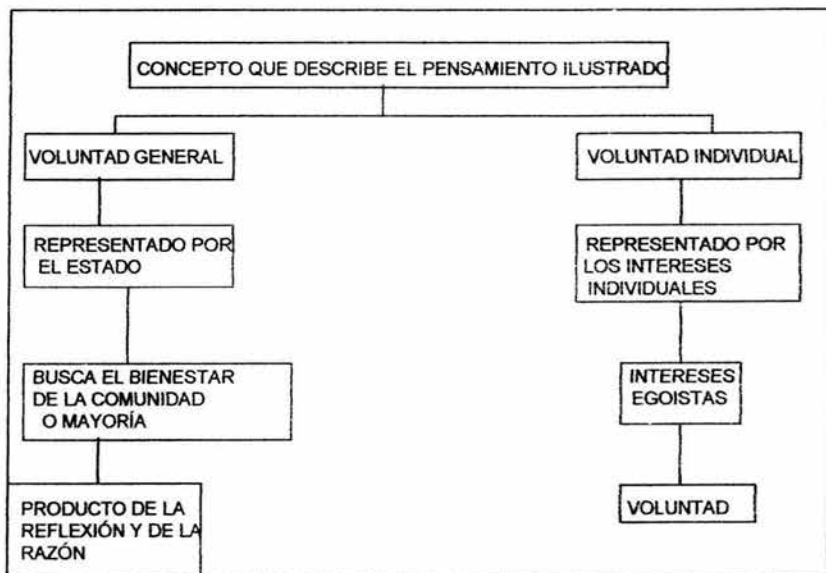
ESQUEMA 10. ETAPA HISTÓRICA. LA ILUSTRACIÓN



²⁶ Ibidem. p. 70

En el siguiente esquema se presenta la formación de la voluntad general e individual.

ESQUEMA 11. PENSAMIENTO ILUSTRADO



A continuación se da una breve explicación del esquema anterior.

"Rousseau en el "Pacto Social" señala que una sociedad no puede formarse ni regirse bajo principios individuales y por ende egoístas, sino por una voluntad general que busque en el mejor de los casos el bienestar para la comunidad o mayoría. Y aunque de cada individuo éste no podía ejercer un poder ejecutivo el cual siempre estaba en manos de los funcionarios públicos o el Estado.

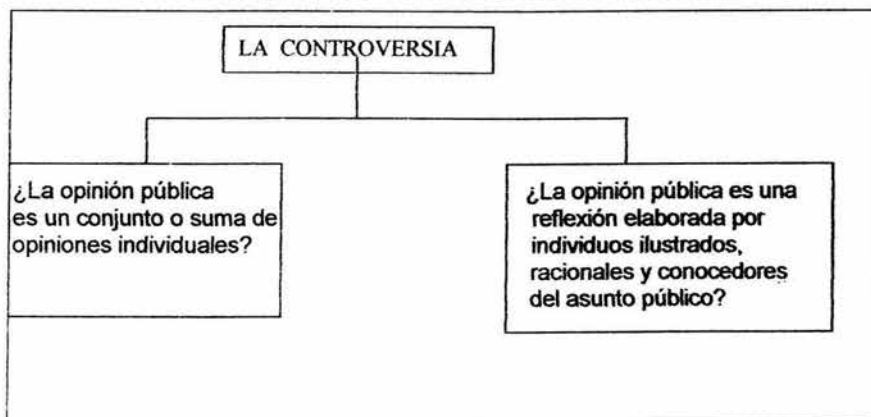
"Rousseau diferenciaba entre voluntad general y voluntad egoísta de los sujetos: si cada sujeto atendía a lo que su conciencia le dictaba como más

idóneo para la comunidad, manifestaba una voluntad general; si por el contrario, acudía a su propio interés, expresaba una voluntad egoísta²⁷.

Debido a las controversias que devienen de las circunstancias históricas y culturales propias del periodo de la Ilustración se consideran las problemáticas de la Opinión Pública como un conjunto o suma de opiniones individuales o una reflexión elaborada por una discusión de individuos ilustrados, racionales y conocedores de los asuntos públicos; o bien como una dicotomía entre la opinión personal y la del grupo social.

En el siguiente esquema se presenta las controversias antes mencionadas

ESQUEMA 12. CONTROVERSIAS EN LA ILUSTRACIÓN.



Es por eso que en el Renacimiento el valor de la Opinión Pública se liga estrechamente al concepto de democracia, ya que es a través de ésta que el poder político adquiere legitimidad.

²⁷ Ibidem.

Por ello, se podía decir que el origen del concepto de Opinión Pública es una abstracción de una realidad interrelacionada entre lo social(grupos) y lo comunicativo(individuos), es decir, se trata de un campo que cuenta con la intersección de dos temáticas que se requieren mutuamente, pero que se manifiesta además de cómo una intersección como una nueva temática, es decir, como un nuevo campo a estudiar.

Con el fin de documentar históricamente el concepto que nos compete, es conveniente nombrarlo en este trabajo a partir de este párrafo.

"Las teorías rousseaurianas pueden conducir a planteamientos democráticos si cada individuo hace uso de una voluntad general aprensible mediante la reflexión, si hace a un lado los intereses egoístas, si todo sujeto estuviera capacitado para poder participar en la aprobación de decisiones. Sin embargo esta doctrina negó la democracia directa y el sufragio universal, y uno de los argumentos para lograrlo fue el concepto de voluntad general, expresado como Opinión Pública".²⁸

Desde la perspectiva de la Ilustración, este nuevo campo de estudio debiera contemplar la forma en que se traduce para los gobernantes esa opinión de interés común, que no es la suma de las opiniones individuales, sino una sola opinión que exprese la racionalidad de quienes, a partir de la reflexión de los intereses nacionales, tienen la oportunidad y el deber de guiar a la nación.

Es entonces cuando se vislumbra el establecimiento de nuevas formas de organización del Estado, en donde cede el derecho individual en busca del derecho social, en el cual todos los integrantes del grupo social están debidamente representados.

²⁸ Ibidem

De esta forma el sufragio restringido pretendía seleccionar a aquellos sobre los que pesaba la presunción de no tener más interés que el general. Esto sólo era posible con quienes poseían preparación que les permitía ver más allá de su propio beneficio y aquellos que contribuían al sostenimiento del Estado, pues les preocuparía la prosperidad de éste y de sus ciudadanos.

La libertad en una democracia está siempre equilibrada por un sentimiento de la responsabilidad individual por los propios actos. Las premisas básicas de la democracia son que el poder político descansa en los ciudadanos, que al ejercer este poder, a través de la expresión libre y organizada que implica necesariamente el ejercicio de la Opinión Pública. En otras palabras, el poder de la democracia está sostenido por una moralidad de la comunidad.

"La llamada democracia del liberalismo consistía en que sólo aquellas personas que no se podían corromper se podrían elegir, y éstas son las que defienden el interés de la nación, aunque esos intereses no sean los mismos de la gente del pueblo, ya que este tipo de personas son egoístas, pero son ellos quienes deben votar por quienes sí defienden los intereses de la nación, pero no los de los electores.

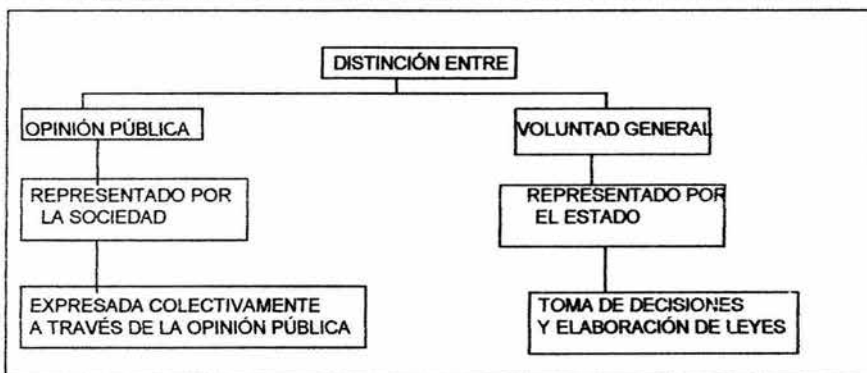
" Una vez que los electores hubieran votado por esos hombres incorruptos para gobernarlos se configuraba el Parlamento, al cual le correspondía en exclusiva dictar la ley, es decir manifestar la voluntad general".²⁹

La participación de los individuos se conserva en presencia mediata no directa, es a través de la Opinión Pública que el Parlamento había de tener en cuenta para determinar que era voluntad general.

²⁹ Ibidem pp. 74-75

De esta manera la distinción entre Opinión Pública y voluntad general supone la dicotomía entre sociedad y Estado. Sólo este último podía expresar la voluntad general, pero la sociedad conservaba la posibilidad de expresarse colectivamente a través de la Opinión Pública. (véase el siguiente esquema).

ESQUEMA 13. DISTINCIÓN ENTRE OPINIÓN PÚBLICA Y VOLUNTAD GENERAL



La Opinión Pública manifestaba la opinión de "lo mejor para todos", opiniones era mera doxa, conjeturas parciales e interesadas carentes de racionalidad.

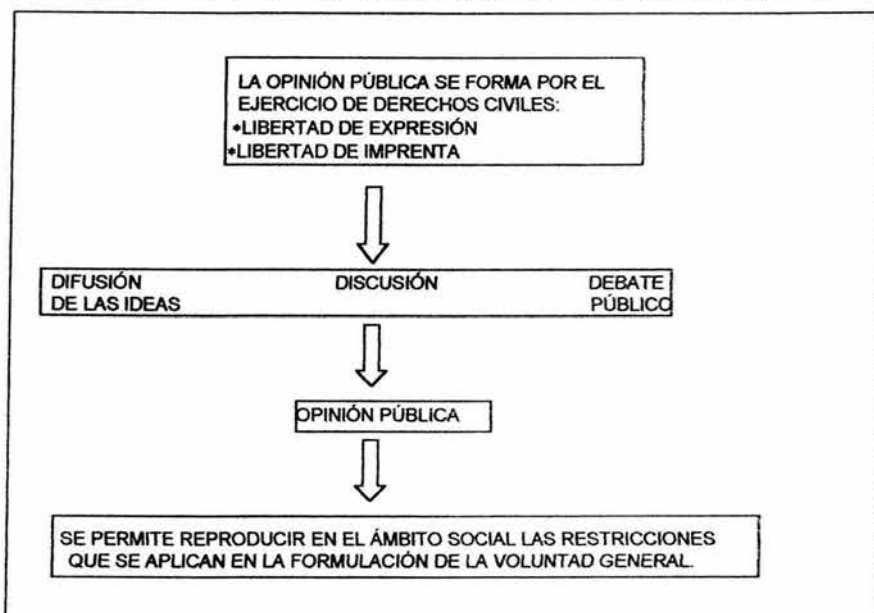
Para procurar el tránsito de las opiniones a la Opinión Pública se hace necesario un medio discursivo que permita ponerse de acuerdo en qué era lo mejor para la nación. Esta discusión aseguraba la racionalidad.

"En este planteamiento se puede observar una superación de las teorías cartesianas: la mera reflexión no resultaba suficiente para alcanzar la Opinión Pública, sino que ésta nace de un "intercambio de luces". Sin embargo, este "intercambio de luces" era difuso porque no se hallaba sujeto a procedimiento. No debe olvidarse que la Opinión Pública se desarrollaba en el seno de la

sociedad que era ajena a procedimientos reglados en aras de su diferenciación sistémica con el Estado".³⁰

El medio mediante el cual se formaba la Opinión Pública era el ejercicio de derechos civiles: la libertad de expresión y la libertad de imprenta. Estas permitían la difusión de las ideas, la discusión y debate públicos y lograban como resultado final la Opinión Pública. (ver siguiente esquema)

ESQUEMA 14. OPINIÓN PÚBLICA: COMO RESULTADO DE DERECHOS CIVILES



La libertad de imprenta se presenta como el mecanismo de expresión de la Opinión Pública, ya que con ello se permitía reproducir en el ámbito social las restricciones que se aplicaban sobre la formación de la voluntad general.

³⁰ Ibidem p. 76

"Con el ejercicio de la libertad de imprenta se relegaba a otros derechos colectivos como son el de reunión y manifestación; se establecía una especie de "sufragio capacitario" en el ámbito social, lo que significaba limitar el número de personas que podían intervenir en la formación de la Opinión Pública".³¹

Los individuos que podían formar la Opinión Pública deben tener características como:

- * leer y escribir
- * compartir sus ideas a través de la prensa
- * llegar a formar una auténtica Opinión Pública

En el Marco Jurídico de la Ilustración la Opinión Pública se sometió al proceso discursivo, en plena facultad de ilustrados, el "intercambio de luces" y la reflexión sobre puntos de vista propios y ajenos, que resultaban en un acto de decisión, manifestado por las mayorías y que determinaban la voluntad general.

El liberalismo abarca de la segunda mitad del siglo XVIII, aparece como la filosofía de la clase burguesa y se define por su confianza en el hombre como ser racional y libre, por el progreso y por la felicidad universal, por la creencia en una armonía natural, social, su visión individualista, pragmática y utilitarista de la vida.

"Los liberales trasladan al terreno de la vida pública su idea de mercado y las leyes de la oferta y la demanda también regularán el intercambio de opiniones. Las ideas de soberanía y participación política, el poder de la razón y la libertad de expresión serán las encargadas de poner en funcionamiento el debate

³¹ Ibidem.

público. El mercado se ha cambiado por el público y los productos, por las opiniones, y, así como el precio es el resultado del regateo anónimo de todas

aquellas personas interesadas en un producto, la Opinión Pública será el resultado del pensamiento de todos aquellos ciudadanos interesados en un tema en común".³²

Así la Opinión Pública se convierte en el instrumento ideal para poder alcanzar verdades en el terreno político y social. La verdad y la justicia ya no dependen del poder establecido, sino de la sociedad, entendida ésta como un organismo de discusión libre, donde todos pueden opinar, escuchar y plantear problemas.

La expresión de la Opinión Pública es diversa, contradictoria, plural y persuasora sobre diversos temas que el grupo social considera dañen a la sobrevivencia del mismo grupo y que cobra importancia para otros grupos sociales sólo en la medida en que le afecten a otros grupos de la importancia de prever fenómenos.

Por lo tanto en el modelo clásico de la Ilustración, la Opinión Pública resulta de la agregación de opiniones individuales, emitidas por ciudadanos informados que ocupan la esfera pública en calidad de iguales, todos ellos críticos, atentos al quehacer gubernamental, que generan agendas de discusión, debaten los asuntos de interés general y expresan sus pareceres en diarios, folletos, cafés, grupos de discusión, con el supuesto de que terminará imponiéndose el mejor argumento.

Por último cabe resaltar quienes eran los actores, los referentes y la forma de construir consensos en este periodo:

³² Ibidem

* **Actores:** el Estado, los senadores y el cuerpo legislativo, los ciudadanos, principalmente hombres sabios e ilustrados, quienes expresaban la voluntad colectiva.

* **Referentes:** la política, el bienestar social, la democracia

* **Consensos:** la primera forma; mediante la aplicación de la voluntad general, contraria a la de la voluntad individual o egoísta; la voluntad general estaba en manos de funcionarios públicos o del Estado, quienes argüían que en dicha voluntad general estaban representados los intereses de la mayoría. Segunda forma, la Opinión Pública se constituye para hacer contrapeso e incidir en la toma de las decisiones políticas. Tercera y última forma, se supuso que la voluntad general regía políticamente, debido a que se consideraba producto de la reflexión desinteresada y sobre todo porque provenía de la razón.

1.6.7 La Opinión Pública en la actualidad

La dinámica actual de la Opinión Pública se da:

♣ En la actualidad quienes producen la opinión y las agendas de discusión son una proporción muy pequeña de la población total y cada vez menos en términos relativos, sólo existen si publicitan sus ideas a través de los medios impresos o electrónicos, dependen de su visibilidad.

♣ Los asuntos de interés público presentan mayores complicaciones técnicas, que hacen de las opiniones un asunto de competencias especializadas.

♣ Los medios de comunicación masiva que hacen visibles a quienes dicen sustentar la Opinión Pública, devienen en verdaderos intermediarios, también

con intereses propios, entre la clase política y quienes la sustentan, y entre éstos y el gran público.

♣ La actual esfera pública está fragmentada. Por un lado se encuentran los individuos semejantes al ciudadano clásico de la Ilustración, informados, interesados, orientados por el arquetipo racional y con acceso a los medios de comunicación, que participan de la discusión pública: son los periodistas, los expertos, los políticos, algunos empresarios y profesionistas, entre otros. Por el otro lado casi una muda audiencia, se amontona el público en su mayoría desinteresado y desinformado, o si quiere, *informado o interesado a medias*.

♣ Quienes dicen sustentar la Opinión Pública transitan los parajes de la esfera pública clásica, los de la Opinión Pública ilustrada; en tanto, la audiencia de la política y de la información sobre los asuntos públicos, la inmensa mayoría de la población adulta, despliega sus opiniones como opinión popular a través de los registros de encuestas.

♣ Las encuestas imponen temas, formulan preguntas sobre aquello en que los individuos habitualmente no piensan, limitan opciones de respuesta; a lo más registran lo que llaman disposiciones discursivas, es decir, aquello que los individuos dicen verbalmente, que harán o harían, prefieren o preferirían ante tal o cual circunstancia.

♣ Las encuestas se hacen, se publicitan, se organizan, almacenan y se usan como anclas de verdad. Y a pesar de las peculiaridades de la opinión popular, dicho uso no resulta tan exagerado, pues su medición, cuando se hace con seriedad, registra con los márgenes de precisión y confianza que las pruebas probabilísticas permiten cuantificar, las preferencias públicas con el acierto que

la experiencia ha documentado sobradamente, más aún tratándose de cuestiones electorales en competencias democráticas.

♣ "Pensar que en general el público miente a los encuestadores, o que la mayoría de las agencias de investigación fabrican resultados. Carecen de sustento empírico. Ciertamente un entrevistado puede exagerar o minimizar, exhibir u ocultar y aveces simplemente mentir en determinados temas y circunstancias, pero buenos diseños técnicos deben considerar tales circunstancias, pero buenos diseños técnicos deben considerar tales circunstancias y temas, para anticiparse a sus efectos. Asu vez, sin duda que hay agencias de investigación, como en cualquier otra actividad humana, dispuestas a facturar datos a la medida del solicitante, pero son las menos y en el mercado de credibilidad, principal activo de la bolsa demoscópica terminan naufragando.

♣" La opinión política que registra una encuesta tampoco agota el conocimiento de lo político, el que es más complejo que los dichos de los individuos acerca de sí y de sus relaciones, pues se considera que la realidad social se estructura en diversos momentos: el cultural, el de la conciencia práctica y el de la conciencia discursiva. El primero, el paraje de los significados sociales, debe entenderse mediante un esfuerzo hermenéutico. El segundo, el de la conciencia práctica, es el territorio para el trabajo antropológico o la investigación participante, que informa lo que hacen los grupos e individuos, y cómo lo hacen, cuáles son sus usos y cuáles sus costumbres. Y por último el campo de la conciencia discursiva, tiene en las entrevistas, estructuras o no, pero también en el registro de mensajes, sus técnicas de indagación propias.

♣" Las encuestas, dan cuenta de una dimensión de la relación que las personan guardan con el sistema político, pero subsisten otras que sólo pueden penetrarse a través de técnicas de investigación diferentes. Mal se

haría al pensar que la encuesta agota la complejidad de la vida política de los individuos, por simple que ésta sea. Pero también se haría mal si se piensa que la encuesta nada desentraña.

♣ " Una encuesta registra un dicho. El dicho sobre una preferencia o una posible acción. La encuesta electoral podría presentarse así: tal proporción de la población ha dicho que votará por un político y tal proporción que lo hará por su rival³³.

En nuestros días los estudios de Opinión Pública tienen dos vertientes:

1. Aquellos que tratan de conocer la Opinión Pública de algunos grupos sobre un tema específico utilizan métodos y técnicas que les permiten conocer con cierto grado de incertidumbre lo que las personas de un determinado grupo social piensan o hacen.
2. Aquellos que tratan de hacer una teoría de la expresión de la Opinión Pública, tratan de aclarar cómo el cambio de las sociedades ha interactuado con las expresiones de la opinión de los diversos grupos sociales.

El código que utilizan los medios de comunicación masiva está en función de los siguientes referentes: muertes, guerras, enfermedades, religión, forma de vida cultural, política, economía, educación, relaciones sociales, medios de comunicación y emociones.

Cada uno de éstos referentes tiene tres variables:

1. El grado de afectación a la sobrevivencia
2. El número de afectados
3. La cercanía a los receptores

³³ Ibidem.

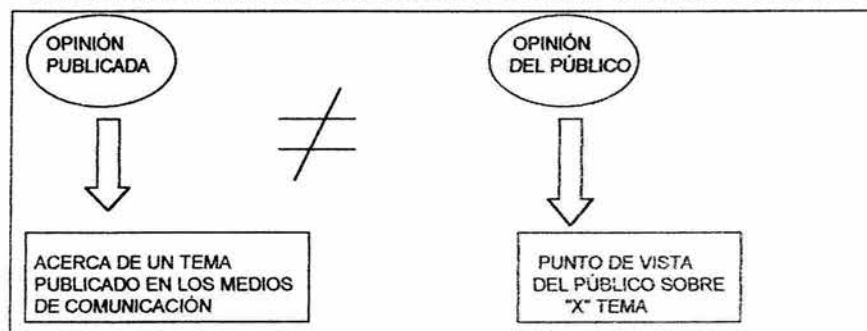
La utilidad de los estudios de Opinión Pública que se realizan se deben de tomar con reservas teóricas y sirven para coadyuvar a la toma de decisiones de carácter político, económico y cultural. Por otro lado los gobiernos, las empresas, las organizaciones, las instituciones y diversas disciplinas, recurren cada vez con mayor frecuencia a estudios de Opinión Pública para diagnosticar, explicar y planificar acciones que tienen incidencias en la conformación de la vida cotidiana de las personas comunes y corrientes, no sólo a nivel regional y nacional, sino internacional.

El plano de la comunicación se insiste, es la expresión de lo que los miembros de distintos grupos sociales producen con respecto a referentes públicos y cuya expresión no es única, ni homogénea, ni verdadera, ni válida, ni representa la mejor ni la única vía para dar cuenta de los fenómenos sociales.

Al entender el concepto de Opinión Pública y su aplicación social y económica es necesario hacer la distinción entre Opinión del público y la opinión publicada: " Mientras que la opinión publicada es aquella que se refleja en los medios de comunicación sobre un tema determinado, la opinión del público es el punto de vista, emociones y sensaciones de los ciudadanos sobre el asunto."³⁴

El siguiente esquema sintetiza lo antes mencionado

ESQUEMA 15 DIFERENCIAS ENTRE OPINIÓN PUBLICADA Y OPINIÓN DEL PÚBLICO.



³⁴ Ibidem

Opinión publicada y opinión del público no son lo mismo, y sostenerlo implicaría suponer que las opiniones de todos los grupos sociales se reflejan equilibradamente en los medios de comunicación, lo cual es evidentemente falso.

Quienes hablan por la opinión publicada deberían ser aquellos que conocen la opinión del público, que no publican sobre lo que otros han publicado, que han entrado en contacto con las personas de carne y hueso, que han comprendido las motivaciones, intereses, prejuicios y expectativas del público.

1.6.7.1 Aportaciones de la Investigación Norteamericana a los estudios de Opinión Pública

La investigación contemporánea mediante encuestas es producto básicamente, de los investigadores norteamericanos. La contribución al método de encuestas es resultado de diferentes sectores de la sociedad.

1. "La oficina del censo de los Estados Unidos. Su contribución radica en los aportes del campo del muestreo y la recolección de datos, ha desempeñado un papel de singular importancia en la creación de definiciones estandarizadas para muestreo y métodos para aplicar definiciones de campo. Y al mismo tiempo, los datos generados por la Oficina han constituido un recurso inapreciable para el desarrollo de creaciones de muestreo en encuestas específicas.
2. "Paul F. Lazarsfeld es considerado uno de los pioneros de la investigación por encuestas. Se interesó en el estudio de los fenómenos sociales relacionados con la comunicación, específicamente la comunicación política, además de desarrollar técnicas rigurosas para aplicar métodos empíricos a temas sociales. Algunas aportaciones más importantes son:

- ◆ Vislumbrar el potencial tecnológico (equipo mecanizado procesador de datos, las primeras tarjetas perforadoras y el contador de tarjetas y luego las computadoras) para la realización de la investigación social analítica
 - ◆ Empleó el equipo mecanizado procesador de datos para elucidar y formalizar la lógica del análisis de encuestas
 - ◆ El desarrollo del centro permanente de investigaciones de los métodos de encuesta.
3. "Samuel A. Stouffer también es considerado pionero en la investigación al aplicar métodos empíricos de la ciencia social a problemas sociales, empezando con análisis de los efectos de la Depresión en los Estados Unidos, y la complicación de datos tocantes a la condición de los negros norteamericanos durante los treinta. Al inicio de la segunda guerra mundial, dirigió la Rama de Información y Educación del Ejército de los EUA, reuniendo un grupo de científicos sociales para examinar cuestiones tocantes a la prosecución de la guerra. El legado de Stouffer continúa en los diseños de estudio actualmente utilizados, métodos de muestreo, diseños de cuestionario, lógica de análisis, etc.
4. "Universidades, Instituciones y Asociaciones. Lazarsfeld y Stouffer contribuyeron a reunir y prepara a jóvenes científicos sociales quienes participaron y crearon instituciones de gran importancia: Centro Nacional de Investigación de la Opinión, de la Universidad de Chicago; el Centro de Investigación de Encuestas de la Universidad de Michigan y el Centro de Investigación de Encuestas de la Universidad de California en Berkeley".³⁵

³⁵ Ibidem

En la actualidad hay institutos similares en Universidades por todos los Estados Unidos y ahora en países latinoamericanos como Brasil y México. Las Asociaciones más importantes son: Asociación Sociológica Norteamericana y, más reciente la Asociación Norteamericana de Ciencias Políticas.

La Asociación Norteamericana para la investigación de la Opinión Pública (AAPOR), es la asociación eje en cuanto a reunir a practicantes, académicos, empresas y gobierno en torno a los estudios por encuesta, y el Public Opinión Quarterly (POQ), publicación de AAPOR, es la revista clave en cuanto al desarrollo de las investigaciones. En la primera etapa de la revista POQ (nace en 1937) tiene una sección dedicada a las encuestas el estudio y cuantificación de la Opinión Pública.

La práctica de las encuestas en este momento exige una discusión teórica que en estas primeras etapas se centra especialmente en la naturaleza de los cuestionarios: ¿Cómo confeccionar las preguntas, cómo y quién debe formularlas, a través de que medio?, entre otros aspectos.

Louis Harris ha generado una fuente continua de fondos para apoyar la creación y el uso de métodos de encuesta, particularmente en los campos de mercadeo de productos y encuestas políticas.

Más recientemente, las encuestas comerciales han resultado fuente inapreciable de datos para el análisis secundario y se han publicado muchos libros y artículos académicos en que se informa con el más detallado análisis de datos inicialmente recabados con procesos descriptivos y comerciales.

La investigación por encuestas no es más que uno de los muchos instrumentos de investigación de que disponen hoy los investigadores sociales. El método de encuesta no es apropiado para muchos temas de investigación, ni constituyen

necesariamente el mejor enfoque a ciertos temas, puede emplearse con provecho en el examen de muchos temas sociales y ser especialmente eficaz cuando se le combina con otros métodos.

Virtudes de la investigación por encuesta

♦ " En la práctica los datos de las encuestas facilitan la aplicación cuidadosa del entendimiento lógico. Su formato a menudo permite el riguroso desarrollo paso a paso y la prueba de tales explicaciones lógicas. Mediante el examen de cientos y aun miles de interrogados en las encuestas, es posible, poner a prueba proposiciones complejas que incluyan diversas variables de interacción simultánea.

♦ "Cada vez que el investigador por encuestas trata de explicar las razones y las fuentes de hechos observados, sus características y correlaciones, debe adoptar una actitud determinista. El formato de la encuesta le permita hacer una elaboración clara y rigurosa de un modelo lógico, esto aclara el sistema determinista de causa-efecto.

♦ "Los métodos de investigación por encuesta facilitan la apertura de la ciencia, ya que incluye la recolección y cuantificación de datos, que se convierten en fuente permanente de información. Es posible analizar un cuerpo determinado de datos de encuesta poco después de ser recabados y encontrarse que confirman una teoría particular de la conducta social.

♦ " Las encuestas de muestreo casi nunca se efectúan con el propósito de describir la muestra particular que se está estudiando; más bien se efectúan con el propósito de comprender la población más general".³⁶

³⁶ Ibidem.

1.7 Código de Ética de AMAI

Al considerar que el estudio de Opinión Pública, como acción humana que tiene repercusiones en las conductas e ideas del humano, se ejerce con conocimiento de lo que se hace y con libertad, es entonces susceptible de atribuírsele una responsabilidad moral a quienes la investigan y hacen uso de los resultados de tales investigaciones. Por lo tanto es conveniente anotar el código de ética de una de las Asociaciones como es la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercados y Opinión Pública. A continuación se presenta la transcripción.

La filosofía del Código de Ética pretende garantizar la calidad y profesionalismo de toda empresa o miembro. Este código establece las normas básicas de ética que deberán guiar la investigación de mercados y Opinión Pública en México.

Disposiciones Generales

Este código establece las normas básicas de ética que deberán guiar la investigación de mercados y Opinión Pública en México.

Es responsabilidad de los miembros de AMAI conocerlas, acatarlas y difundirlas entre sus empleados, subcontratados y Clientes, así como denunciar ante el Consejo Directivo de la Asociación a quien o quienes las violen.

Toda circunstancia no prevista por el siguiente Código será resuelta por la comisión de Honor, el consejo Directivo o la Asamblea de Asociados según lo determine el órgano consultado.

Este Código fue aprobado por la Asamblea de Asociados el día 10 de febrero de 1993.

Responsabilidad con los informantes

1. El informante de Estudios de Mercado y Opinión Pública deberá recibir seguridad, ya sea en forma escrita o verbal, que sus datos y respuestas:
 - ◆ Serán manejados en estricta confidencialidad, de tal modo que el/llos receptor(es) de la Investigación sólo recibirán datos agregados sin personalizar nombres o Empresas participantes en el estudio
 - ◆ No implicarán contactos posteriores salvo los necesarios que requiera el diseño de Investigación o los controles del mismo (como visitas de supervisión ya sea por el cliente o de la empresa de Investigación). Quien realice estos controles lo deberá hacer de forma absolutamente profesional, evitando que se hagan visitas múltiples para la validación, o bien alguna otra conducta que pudiera hostigar o avergonzar al informante.
 - ◆ No se utilizarán para actividad alguna que no sea la investigación, tales como lista de correos, catálogos para ventas, directorios, etc.
2. Se deberá resguardar el derecho del informante a no participar en investigaciones o interrumpir su participación si así lo desea.
3. Antes de que el informante participe en el estudio se le hará conocer la (s) retribuciones que obtendrá en caso de haberlas.
4. Salvo en los casos estrictamente indispensables, en que la metodología utilizada lo requiera, a petición del informante, se le deberá advertir de

antemano el tipo de observación o registro que se empleará para recabar sus repuestas.

5. En todos los casos el informante debe tener la seguridad de que participa en una Investigación genuina, y no en algún otro tipo de actividad mercadotécnica (como promoción, venta directa, distribución, etc.)
6. El informante deberá tener conocimiento previo del nombre de la Empresa de Investigación, y si así lo requiere, los datos generales de identificación de dicha Empresa de Investigación que se responsabiliza del estudio, asegurándole que recibirá atención en caso de queja.
7. El investigador deberá tener plena seguridad que la participación del informante no implica riesgo o responsabilidad alguna, inmediata o posterior para su persona.
8. Si el estudio requiere entrevistar niños, en el caso de una negativa por parte del padre/madre, tutor o algún adulto responsable, no se llevará a cabo la entrevista.
9. La empresa de investigación deberá asegurarse que la metodología utilizada y los temas estudiados no provoquen hostigamiento y/o molestias en el informante. Así mismo deberá exhortar a sus clientes en que tomen en cuenta lo anterior al acordar el diseño de la metodología aplicable en cada caso, que responda a sus necesidades de información.

Responsabilidad social

10. En todos los casos se deberá respaldar el propósito legítimo de la investigación que es ayudar a los receptores de los estudios a conocer el

estado y avance de sus mercados y públicos, así como desarrollar estrategias que redunden en el bienestar de la sociedad en general.

11. Los miembros de la AMAI se comprometen a no llevar a cabo o participar en actividad alguna que confunda la Investigación de Mercados y de Opinión Pública con la recolección y uso de información para:

- ◆ Conocer o evaluar la actuación personal del informante con fines legales, políticos, laborales, financieros, crediticios o de otra índole.
- ◆ Formar listas, registros o bancos de datos con cualquier otro propósito que no sea la Investigación de Mercados y Opinión Pública.
- ◆ Espionaje de cualquier tipo
- ◆ Cobranza de deudas
- ◆ Influir en actitudes o conductas del informante
- ◆ Intentos directos o indirectos de ventas de productos o servicios

Responsabilidades mutuas con Clientes y receptores de los Estudios

12. Las relaciones entre una Empresa de Investigación de Mercados y Opinión Pública y los Clientes para los cuales se conducen estudios deben de ser de tal naturaleza que generen confianza y respeto mutuo. Deben ser caracterizadas por honestidad y confidencialidad.

13. El proveedor de Investigación y Cliente podrán establecer un acuerdo de trabajo en la forma en que mejor les convenga, siempre y cuando se asegure el cumplimiento de este Código.

14. Sin compromiso alguno de aceptación, el proveedor de Investigación presentará al Cliente que lo solicite una propuesta de trabajo específica claramente:

- ◆ Objetivos y propósito del estudio
- ◆ La metodología que se recomienda
- ◆ El procedimiento de Investigación que se seguirá
- ◆ El tipo de producto que se ofrece al término del proyecto
- ◆ El tiempo estimado para realizar el proyecto
- ◆ El costo de la Investigación y las condiciones de pago del mismo

15. El cliente tiene derecho de solicitar a varios proveedores propuestas diferentes al mismo proyecto, bajo la inteligencia de que ninguno de los concursantes conocerá el contenido de otra propuesta que no sea la propia ni antes ni después de asignado el proyecto.

16. El estudio deberá conducirse de acuerdo a la propuesta aprobada. Sin embargo, si en el transcurso del proyecto es notoria la necesidad de efectuar modificaciones, éstos deberán ser aprobados de común acuerdo entre Cliente y Empresa de Investigación.

17. En el caso de que el proyecto requiera la participación de Empresas subcontratadas (mexicanas o extranjeras), se hará del conocimiento del Cliente, si así lo requiere, los datos del subcontratado así como la(s) fase(s) del proyecto que realizarán. Aún así, toda la responsabilidad ante el Cliente será del proveedor final del proyecto.

18. El proveedor de Investigación asumirá por completo la responsabilidad civil, legal, laboral o de cualquier tipo de los recursos humanos y técnicos que emplee en la realización de la Investigación.

19. El cliente tendrá derecho a recibir información sobre el progreso del proyecto, y a supervisar las fases que juzgue necesario, siempre y cuando no obstaculice el cumplimiento de la Investigación o ejerza acción que vaya en contra alguna de las normas de este Código.

20. Salvo que exista un convenio escrito que indique lo contrario, el Cliente no tiene ningún derecho de exclusividad, total o parcial, sobre ninguna Empresa de Investigación.

21. Cualquier tipo de soborno, sin importar la cantidad, es inaceptable y es una violación a las obligaciones éticas fundamentales de las Empresas de Investigación. Las Empresas de Investigación y/o sus directivos y empleados, en ningún momento deberán dar y/o aceptar regalos en forma de dinero a /de sus Clientes.

Estándares de Reportes y Productos de Investigación

22. Al proporcionar los productos del proyecto, cualquiera que sea su forma (escrito u oral), el investigador buscará distinguir aquello que corresponda a los resultados propiamente de la Investigación de la Investigación y sus juicios, opiniones o interpretaciones al respecto.

23. Salvo que se acuerde lo contrario entre el Cliente y la Empresa de Investigación, al proporcionar un producto de Investigación se deberá especificar la siguiente información:

◆ La identidad del Cliente, el propósito y objetivo del estudio y los nombres de los subcontratistas o asesores externos que hayan colaborado en el proyecto.

- ◆ La descripción conceptual y numérica de la muestra, tanto planeada como efectiva, y su cobertura geográfica. Cuando sea relevante, deberán agregarse los criterios de ponderación y expansión empleados en el cálculo de datos, así como los niveles de confiabilidad de los resultados y las fuentes posibles de sesgo estadístico.

- ◆ Una descripción del método empleado para recabar la información, los controles seguidos para verificarla y validarla, y las fechas en que se hizo.

- ◆ Descripción y/o copia de los instrumentos de Investigación empleados para registrar los datos y respuestas de los informantes.

- ◆ Los resultados obtenidos indicando la muestra o submuestra a que corresponden

24. El proveedor de la Investigación elegirá el formato más adecuado para presentar la información al Cliente, siempre y cuando no contradiga las normas de este Código.

Uso de la Información recabada

25. Los productos de Investigación tales como reportes, presentaciones, bases de datos u otro que se haya acordado serán propiedad del Cliente del estudio, bajo el entendido que no los podrá distribuir en ninguna forma a terceros no autorizados de común acuerdo con el proveedor de la Investigación.

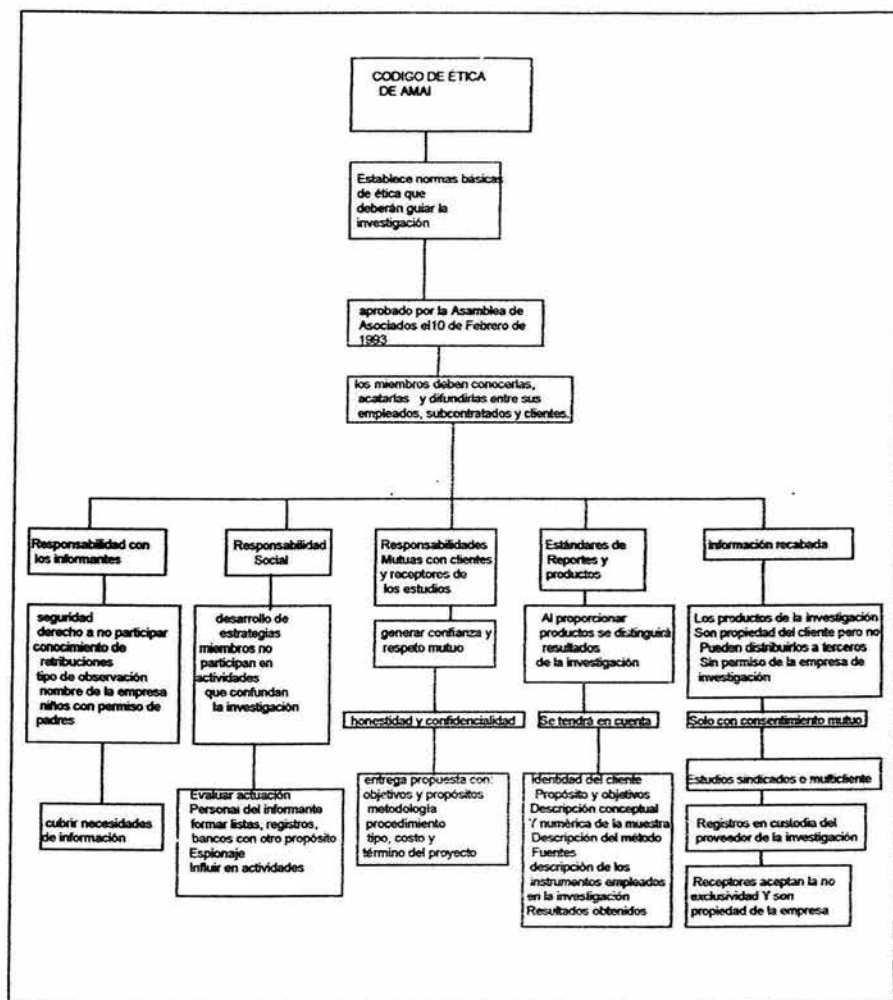
26. Para la publicación de resultados deberá haber consentimiento mutuo del Cliente y el Proveedor de la Investigación, especificando de común acuerdo los resultados como los nombres del Cliente y el Proveedor.

27. En el caso de estudios sindicados o multicliente, los receptores del estudio aceptarán la no-exclusividad de los resultados, y la propiedad de los mismos por parte del proveedor de la Investigación. Así mismo se les debe informar a cada uno de los Clientes involucrados acerca de la existencia de otros participantes pero no necesariamente su identidad.

28. Los registros que en cualquier formato se hayan empleado para recabar la información permanecerán en custodia del Proveedor de Investigación y/o sus subcontratados para ser destruidos una vez que se cumpla un plazo previamente estipulado.

Se presenta en la página siguiente el Código de AMAI en una forma esquematizada

ESQUEMA 16. CODIGO DE ETICA DE AMAI



1.7.1 Reflexiones sobre el código de ética

Un código de ética es un conjunto de reglas sociales, es decir es una forma de civilizar a los grupos sociales, en donde se permitan guiar desde lo humano, procedimientos y resultados, el proveedor se compromete con el cliente a cumplir las reglas establecidas.

También es importante para los miembros de cualquier Asociación u Organización sin importar a cuál pertenezcan, debido a los principios de honradez, profesionalismo, imparcialidad y secreto tanto para guardar los intereses del público como los propios.

Para la Opinión Pública es importante regirse bajo un código de ética ya que es una acción humana que se ejerce con pleno conocimiento de lo que se hace y sobretodo de libertad y es debido a esa libertad de la que se goza que se le atribuye una responsabilidad moral a quienes la investigan y obtienen resultados que podrían utilizar en cualquier momento.

En la actualidad los códigos de ética para los estudios de Opinión Pública no son respetados ya que se manipulan a los intereses personales o de grupo ocasionando graves daños tanto a nivel personal como empresarial y tal vez nacionalmente, por otro lado los resultados inciden en las decisiones del Cliente con respecto a un tema o a algún problema suscitado.

Dentro del código de ética de AMAI se presenta a una comisión de honor y el consejo directivo o la asamblea de asociados, quienes en caso de violación a lo suscrito en el código tienen la obligación de intervenir y resolver el diferido. Sin embargo, es obvio que esta instancia es parte de la organización que presta el servicio, por lo cual las resoluciones podrían inclinar la balanza a lado de la institución lo mejor sería que hubiera intermediarios o en otros casos instituciones ajenas a la organización.

Para realizar un estudio de Opinión Pública es necesario tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Tener en cuenta que se quiere saber y de dónde, es decir, el tema y el lugar, de la Investigación y sobretodo el nombre de la Empresa de Investigación y los datos del Cliente, otro punto importante es que los resultados sean manejados con estricta confidencialidad, que la investigación no afecte al investigador ya sea de manera personal o profesionalmente.

Debido a que en estos tiempos la información es manejada de la manera en que mejor convenga ya sea del lado del Investigador o de lado del Cliente, es decir es manipulada por los interesados y como ya se menciono antes daña a los involucrados.

En realidad los códigos de ética están hechos para regir instituciones pero hay instancias que no los toman muy en cuenta y sólo los tienen de adorno o por ser requisito legal para funcionar.

CAPÍTULO 2

MUNICIPIO DE TLALNEPANTLA DE BAZ

En el presente capítulo se abordará la historia del municipio de Tlalnepantla, desde sus orígenes hasta la fecha. Se pretende que el lector conozca como está formada la administración pública municipal al mismo tiempo que distinga su desempeño y que también conozca los métodos de seguridad que implementó la administración 2000-2003 del municipio que aquí se presenta.

2.1. Ubicación histórica del municipio de Tlalnepantla de Baz

En este apartado se dará a conocer la historia del municipio, desde su origen, hasta la actualidad.

2.1.1. Origen

Las raíces históricas del municipio tienen su origen en la etnia Chichimeca, que venidos del norte del país y después de haber recorrido una gran extensión del territorio los capitanes del rey Xolotl le contaron de un hermoso lugar en un valle que reunía las características apropiadas para ser habitado por ellos. Aquel lugar sería después "Tenayohcan- Oztopolco", "lugar donde hay muchas murallas", el reino de los chichimecas es muy probable que el lugar haya sido visto desde lo alto del cerro del Tenayo.³²

2.1.2. Desarrollo

Se ha calculado que habría sido en el año de 1200 cuando los chichimecas llegaron a fundar la ciudad de Tenayohcan. En aquellos tiempos la zona se encontraba a las orillas del gran lago, y por sus tierras cruzaban ríos y arroyos la vegetación habría sido exuberante y pródiga en frutos comestibles y un gran número de especies animales corretearían por los campos, entre pastizales, árboles, magueyes y nopaleras.

³² GARDUÑO, G. Rafael p.62

Es interesante conocer el hecho de que a los chichimecas no sólo los atrajo la cantidad de agua, flora y fauna que hubo en la región y que garantizaba su sustento alimenticio, sino también la gran cantidad de cuevas y grutas naturales que se localizaban en los cerros de la Sierra de Guadalupe, mientras les servirían de morada para vivir, pero principalmente, las utilizarían como refugio para defenderse de sus enemigos. Solo el rey, los príncipes y señores principales, ocuparon aquellas grutas y cuevas, mientras que los miembros de la tribu, edificarían sus hogares, basándose en lodo, piedras, ramas y paja, en las partes planas de la región de Tenayohcan, en lo que conoce actualmente como la colonia Ahuehuetes, La Arboleda, San Lucas Patoni, Chalma, Tenayo, Tabla Honda, entre otras. Dejan como muestra de su pasado, la pirámide de Tenayuca.

Entre 1064 y 1116 se construye la pirámide de Tenayuca, en honor a los dioses que representaban los fenómenos de la tierra, "Tlaloc" dios de la lluvia, "Xihcoatl" serpiente de fuego, "Huitzilopochtli", dios de la guerra y "Quetzalcoatl" serpiente emplumada.

Alrededor del año de 1250 se construye la pirámide de Santa Cecilia Acatitlán con base a los anales de Cuautitlán, que indican el paso de Quetzalcoatl por esta población.

Asimismo, los antecedentes históricos sobre la presencia de los otomíes en el Valle de México son diversos; sin embargo, este grupo étnico se estableció en diferentes lugares como Coatlichán, Tepetzotlán, Quanacan, Chiapan, Axocopan, Hueypochtla.

En esta emigración algunos grupos se quedaron en otros lugares atractivos para establecerse, tal vez sea el caso de Teocalhueyacan (hoy San Andrés Atenco).

*** Conquista, Evangelización y Virreinato.**

Establecidos los hispanos en varias regiones de la geografía del Valle de México, dieron inicio a una serie de acciones encaminadas a dominar a las diferentes naciones aztecas, totonacas, otomíes, tecpanecas, matlaltzincas, totoltepecas y muchas otras, a través del uso de armas, la traición y el asesinato, soportando, además de tales vejaciones, la recién llegada "evangelización" religiosa.

Después de la conquista y establecidos los Franciscanos en la Ciudad de México en 1524, dos de los primeros poblados que visitaron fueron los de Tenayuca y Teocalhueyacan, uno de mexicas y el otro de otomíes, edificando en ellos capillas; diciendo misa un domingo en el uno y al siguiente en el otro, juntándose ambos vecinos en el que se celebrara, lo que dio motivo a ciertas desavenencias, por lo que los frailes decidieron formar iglesia y convento en un terreno ubicado en medio de ambos poblados³³.

Así comenzó la construcción de la actual catedral de Corpus Christi, de la que se dice se localiza a igual distancia entre los poblados de Tenayuca y Teocalhueyacan, edificando la mitad los mexicas y la otra mitad los otomíes, los de Tenayuca aportaron la piedra rosa del cerro del Tenayo y los de Teocalhueyacan la cantera gris de San Andrés. Terminando así el conflicto que los mantenía alejados, dando lugar a la fundación de un poblado que se le dio el nombre de "Tierra de Enmedio": TLALNEPANTLA

Tlalli - "Tierra" Nepantla - "Enmedio"

Entre los siglos XVII Y XIX en el territorio de Tlalnepantla, que era mucho mayor su extensión territorial que en la actualidad, se localizaron importantes

³³ Garduño, G. Rafael p.86

haciendas como la de San Joè de la escalera, Santa Mónica, San Andrés Tulpa, San Nicolás, San Francisco Javier y San Pablo del Medio.

El territorio Tlalnepantlense de entonces contenía las condiciones agrícolas adecuadas para la siembra y cultivo de granos, frutas, legumbres así como también las condiciones para la crianza y alimentación de diversas especies de ganado. bovino, equino y ovino, así como unas aves de corral traídas del continente europeo.

Con la creación de una Nación Federal, el 31 de enero de 1824, se reconoció y quedo asentado en el acta constitutiva que la nueva España sería una nación libre e independiente de España y que adoptaría como forma de gobierno la de una República representativa Popular Federal que llevaría por nombre República Mexicana.

Recién creada la Nación Mexicana, las intendencias pasarían a ser Estados y la región del estado de México se incorporaría a ella, trayendo como consecuencia que, el Distrito de Tlalnepantla dejara de pertenecer y tributar a la alcaldía mayor de Tacaba, pasando a formar parte de la prefectura de México, una de las 8 prefecturas en que se había dividido el estado de México.

Funjiendo como gobernador del estado de México Don Melchor Muzquiz, decretó el 18 de julio de 1825 decretó que Tlalnepantla fuera considerada cabecera de partido dentro de la prefectura de México, junto con otros cinco partidos (Tultitlán, Azcapotzalco, Jilotzingo, Huixquilucan y Naucalpan; y su extensión geográfica abarcaría una amplia región. Así mismo, el 1 de enero de 1826, se establecería el Ayuntamiento de Tlalnepantla, de acuerdo a los datos del Decreto número 36 del 16 de Diciembre de 1825, aprobado por el Congreso Constituyente del estado de México, donde se considera como primer alcalde

electo a Pedro José Quahuxòchitl Rodríguez, Alcalde Constitucional de Primera Nominación.

El 20 de mayo de 1833 por decreto, la Legislatura Local aumentó el número de prefecturas a once; quedando Tlalnepantla junto con Zumpango, Cuautitlán y Tlalpan en la del Oeste de México.

Por decreto del 23 de diciembre de 1837, se amplió la superficie del Estado de México y se dividió en trece distritos, quedando Tlalnepantla dentro del distrito de Cuautitlán.

En 1847 es Gobernador del Estado de México, el Lic. Francisco Modesto de Olaguibel; en Tlalnepantla, Ignacio Comonfort ocupaba el puesto de prefecto.

El 11 de octubre de 1848.- Erección de Tlalnepantla como municipio, por la legislatura del Estado.

En el año de 1854, siendo presidente de la República Antonio López de Santa Anna, este firmó un decreto para ampliar el área del Distrito Federal más allá de dos leguas originales, llegando a abarcar la mitad del poniente del Valle de México, quedando incluida Tlalnepantla.

Para el año de 1861.- Tlalnepantla es nombrada de Galeana, en honor al héroe Insurgente Hermenegildo Galeana.

Y para 1874 La legislatura del Estado por decreto del 2 de septiembre de este año, se dispone que Tlalnepantla sea nombrada de Comonfort, en tributo al General Ignacio Comonfort.

En 1888 Tlalnepantla como distrito está dividida en seis municipalidades con un total de 48,011 habitantes.

Las operaciones de deslinde territorial para adecuar al Distrito Federal dentro de los efectos rentísticos de la época se iniciaron desde 1897 siendo presidente de la República Porfirio Díaz, el Congreso de la Unión, decretaría, el 23 de diciembre de 1898, un arreglo de los límites del distrito Federal y el Estado de México, del cual daría como resultado la segregación de los pueblos de Santiaguillo y Cuauhtepac, que pertenecían a Tlalnepantla, pasando a formar parte de la prefectura de Guadalupe-Hidalgo, y a cambio el pueblo de Xocoyohualco, que pertenecía al D.F. se agregaría a la municipalidad de Tlalnepantla.

En el año de 1908 Tlalnepantla como municipalidad, contaba con 8,109 habitantes y su cabecera contaba con 2,231 habitantes.

Con base a la Constitución Política del 5 de febrero de 1917, el Estado de México fue dividido en 119 municipios, quedando Tlalnepantla como municipio, conservando el nombre de Comonfort.

Tlalnepantla es elevada al rango de ciudad, el día 13 de septiembre de 1948 por decreto del C. gobernador del Estado de México, Alfredo del Mazo Vélez.

El municipio de Tlalnepantla, al que se le reconocen 84.5 kilómetros cuadrados de territorio, se encuentra dividido en dos partes: zona oriente y zona poniente.

Por otra parte, existen también datos que mencionan el hecho de que, a petición de los miembros de Cabildo, presidido por Alfonso Cárdenas Herrera, se excluyese del Bando Municipal lo que hoy se nombra ciudad satélite, que había sido segregada del municipio de Tlalnepantla, bajo el ordenamiento del Gobierno del doctor Gustavo Baz Prada y a petición del presidente de la

República, Miguel Alemán Valdés mediante el decreto del Congreso local del 12 de enero de 1963.

En esas fechas, el municipio de Tlalnepantla se constituía por. 1 ciudad, 17 pueblos, 2 exhaciendas, 26 ranchos, 36 colonias y algunos fraccionamientos.

Corría El año de 1978, y los miembros del H. Ayuntamiento de Tlalnepantla de Comonfort, acordarían en Cabildo, solicitar a la XLVII Legislatura local, la autorización correspondiente para agregarle a Tlalnepantla el apellido del insigne Doctor Gustavo Baz Prada. El 23 de diciembre del año en mención, la cámara de diputados del estado de México aprobaría, en lugar de Comonfort, la agregación del apellido de Baz a la ciudad a través del Decreto número 28, firmado por el C. Jorge Jiménez Cantú, Gobernador Constitucional del Estado de México, quedando desde entonces como se le conoce":Tlalnepantla de Baz".

2.1.3 Situación Actual

El territorio del municipio de Tlalnepantla de Baz se localiza al Este (Oriente) de la ciudad capital del Estado de México:Toluca y hacia el norte de la capital del país: México, en una región que se conoce como el Altiplano Central, cuya situación geográfica se localiza en una parte del Continente Americano denominada Mesoamerica y dentro de una pequeña extensión territorial que ocupa el Valle de México.

De acuerdo con las ultimas informaciones oficiales, Tlalnepantla se localiza entre los límites y colindancias con cinco municipios y el Distrito Federal.

Por su peculiar división territoriales la única población que cuenta con un área separada de la cabecera municipal, por ello la parte oriente, (zona oriente)

donde se ubican las colonias: Lázaro Cárdenas, La presa, Jorge Jiménez Cantú, Caracoles y el pueblo de San Juan Ixhuatepec que colinda al sur y poniente con la Delegación Gustavo A. Madero, D.F; y hacia el norte y oriente con el municipio mexiquense de Ecatepec de Morelos.

Por la conformación romboide de esta parte territorial, colinda de esta manera con un municipio y con una Delegación del Distrito Federal. Mientras que la parte poniente, (donde se ubica la Cabecera Municipal), colinda por el sur, con la Delegación Azcapotzalco D.F., al norte con los municipios de Cuautitlán Izcalli y Tultitlan, al oriente con la delegación Gustavo A. Madero. D.F; y hacia el poniente con Atizapán de Zaragoza y Naucalpán de Juárez.

Lo que hasta el año de 1980 venía siendo una de las áreas más apacibles de la ciudad, donde generalmente la población y algunos visitantes solían distraerse buscando algún tipo de artesanías, artículos diversos, se convirtió en un territorio cuya densidad en uso de suelo y poblacional, para el 2002 aumento considerablemente, al ubicarse decenas de sucursales bancarias, restaurantes, hoteles, bares, centros de abasto, tiendas de autoservicio, almacenes varios, escuelas privadas y cientos de oficinas y consultorios, en donde, en área tan reducida, se distribuían diariamente, casi un millón de individuos en sus diversas actividades ocupacionales.

Tlalnepantla se componía hasta el año 2002, de 224 comunidades que se subdividían en diversas categorías. Agrupadas en trece delegaciones, localizadas 11 en la parte poniente y 2 en la zona oriente. Así mismo para efectos de la división política estatal, al municipio le corresponden, conjuntamente con otros 9 municipios, la región II Zumpango. Además de las 224 comunidades mencionadas, debemos sumar las 15 zonas y 1 parque industrial con que cuenta esta ciudad, haciendo un total de 240

circunscripciones. En la actualidad cuenta con 92 colonias, 19 pueblos, 67 fraccionamientos, 46 unidades habitacionales y 16 zonas industriales.

2.2 Organización de la Administración Pública Municipal

El manejo de la Administración Pública Municipal, se efectúa a través de un órgano denominado: Ayuntamiento de elección popular directa, integrado por: 1 presidente Municipal, 3 síndicos Procuradores y 19 regidores.

Los Ayuntamientos se renuevan cada tres años y sólo, en el caso del trienio del gobierno municipal 1997-2000, su duración fue de tres años 8 meses, por concurrencia de elecciones estatales y federales.

Para la realización de los trabajos y atención a los usuarios en relación a tramites y servicios, Para el despacho, estudio y planeación, así como para el ejercicio de las atribuciones, responsabilidades y funciones ejecutivas, el Presidente se auxiliará de la Administración Pública Municipal.

Y para ello la Administración Pública Municipal se dividirá en Centralizada y Paramunicipal.

La Centralizada estará integrada por las siguientes dependencias administrativas centralizadas:

- I. Oficina de la Presidencia;
- II. Secretaría del Ayuntamiento;
- III. Tesorería Municipal;
- IV. Contraloría Municipal, y
- V. Direcciones Generales.

La oficina de la Presidencia, estará integrada por las siguientes unidades de apoyo técnico y asesoría:

- I. Secretaría Particular;
- II. Secretaría Técnica;
- III. Coordinación de Asesores, y
- IV. Coordinación de Comunicación Social.

Sus titulares serán responsables de los programas, asuntos y acciones que les asigne el Presidente Municipal y los que les correspondan en términos del Reglamento Orgánico Municipal.

A la Secretaría del Ayuntamiento, la Tesorería Municipal y la Contraloría Municipal les corresponderá el desarrollo de las atribuciones, funciones y responsabilidades que la Ley Orgánica, el Reglamento Orgánico Municipal y las demás disposiciones jurídicas, reglamentarias y administrativas aplicables les otorguen.

Las Direcciones Generales son:

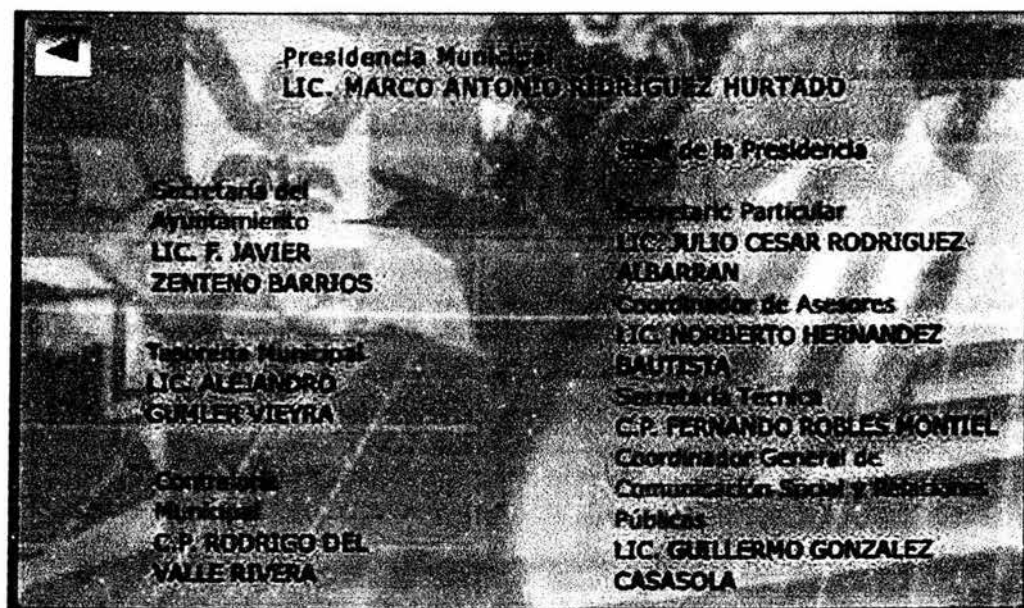
- I. Seguridad Ciudadana;
- II. Desarrollo Social;
- III. Servicios Jurídicos;
- IV. Servicios Administrativos;
- V. Promoción Económica;
- VI. Desarrollo Metropolitano;
- VII. Servicios Urbanos, y
- VIII Sistemas.

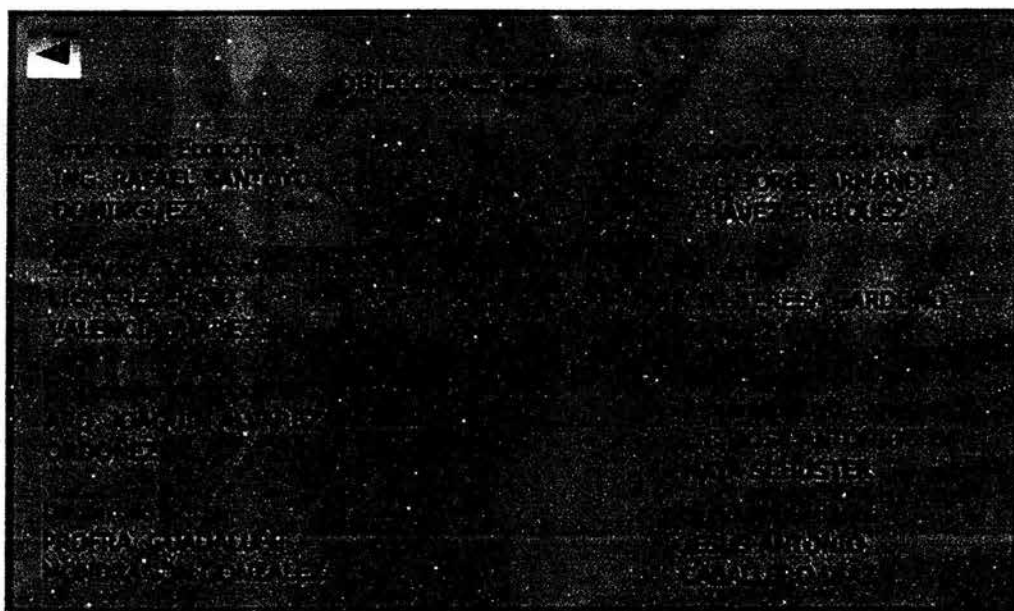
Las Direcciones Generales desarrollarán las atribuciones, funciones y responsabilidades que determinen el presente Bando, el Reglamento Orgánico Municipal y las demás disposiciones jurídicas, reglamentarias y administrativas aplicables.

Al frente de la Secretaría del Ayuntamiento, Tesorería Municipal y Contraloría Municipal, habrá un Secretario, un Tesorero y un Contralor respectivamente,

quienes para el despacho de los asuntos de su competencia contarán con Subsecretarios, Subtesoreros y Subcontralores, así como con Directores, Subdirectores, Coordinadores, Jefes de Departamento y por los demás servidores públicos que establezca el Reglamento Orgánico Municipal.

Al frente de cada Dirección General habrá un Director General, quien para el despacho de los asuntos de su competencia se auxiliará de Directores, Subdirectores, Jefes de Departamento y por los demás funcionarios que establezca el Reglamento Orgánico Municipal.







2.3 Funciones

Las funciones de la Administración del municipio de Tlalnepantla de Baz, son los objetivos, la misión y la visión para manejar adecuadamente el Ayuntamiento.

2.3.1 Objetivo

El fin esencial del Gobierno Municipal de Tlalnepantla de Baz es lograr el bien común y el desarrollo humano de sus habitantes, para ello tiene los siguientes objetivos generales:

- Preservar la autonomía, la integridad territorial, las facultades y los derechos del Municipio;
- Promover el desarrollo humano integral y el respeto a la dignidad de la persona humana y en consecuencia, los derechos fundamentales del hombre, en coordinación con las autoridades federales y estatales;
- Garantizar la seguridad pública, jurídica y social en los ámbitos de su competencia, de conformidad con la jerarquía del orden jurídico mexicano, así como el trato igualitario, honesto y justo a todas las personas;
- Establecer programas de vigilancia y prevención eficientes que dignifiquen la función policiaca y eviten la comisión de actos ilícitos en coordinación con las autoridades federales y estatales, a efecto de garantizar la seguridad pública;
- Recoger las opiniones de la comunidad municipal para coadyuvar en la toma de decisiones de gobierno.
- Identificar y atender los problemas y necesidades del Municipio, definir las prioridades, las estrategias y las acciones programáticas para darles soluciones viables;
- Vigilar que en ningún caso prevalezcan los intereses personales o de grupo contrarios a los legítimos intereses municipales y de las comunidades;
- Propiciar la institucionalización del servicio civil de carrera con el debido respeto a los derechos laborales, mediante nuevos métodos y procedimientos en la

selección y desarrollo del personal;

- Promover la participación social, mediante la colaboración de los órganos auxiliares, de las asociaciones de colonos, de las asociaciones civiles y de las organizaciones no gubernamentales en todos los actos y decisiones de gobierno;
- Satisfacer las necesidades colectivas de los habitantes del Municipio, mejorando la calidad en la prestación de los servicios públicos municipales, considerando las prioridades y la disponibilidad de los recursos materiales, financieros y humanos con que dispone el Municipio.
- Establecer programas de desarrollo social contra la pobreza, la ignorancia, las adicciones y la discriminación;
- Preservar y fomentar los valores cívicos y democráticos;
- Reconocer a quienes destaquen por sus servicios a la comunidad;
- Fortalecer la identidad de la comunidad municipal mediante el conocimiento de su historia;
- Elaborar programas municipales que impulsen la capacitación y organización para el trabajo;
- Apoyar la actividad comercial, industrial, turística y de prestación de servicios que realicen los particulares;
- Impulsar el desarrollo social, económico, cultural y deportivo para todas las edades y géneros;
- Promover el bienestar social;
- Formular, aprobar y administrar el uso de suelo, mediante la planeación, regulación, supervisión y vigilancia de la zonificación y ordenamiento de su territorio, a efecto de mejorar las condiciones de vida de los habitantes, coadyuvando a la mejor distribución de su población buscando el bien común;
- Fortalecer una cultura de respeto a los derechos humanos;
- Colaborar con las autoridades federales, estatales y de otros municipios en el cumplimiento de sus funciones, y coadyuvar en aquellos casos que se solicite su apoyo.

- Promover la inscripción de los habitantes del Municipio ante las Oficinas del Registro Civil.
- Elaborar y en su caso actualizar el Plan de Desarrollo Municipal para el período 2000 - 2003, así como los reglamentos y programas de la Administración Pública Municipal que coadyuven a conseguir estos objetivos.

2.3.2 Misión

La misión es hacer un gobierno enfocado a la sociedad, que defina y desarrolle estrategias claras y con resultados incansables. Con una administración a la que le importe el reconocimiento de sus ciudadanos para fortalecer la confianza y la cooperación entre los sectores público, privado y social.

2.3.3 Visión

Tener un municipio limpio, ordenado, seguro, próspero y respetuoso del medio ambiente, con un gobierno honesto, incluyente y transparente; con servidores públicos que se conduzcan siempre con calidad en su trabajo y calidez humano, vocación de servicio y ética profesional. Se ve una sociedad comprometida y participativa en el desarrollo de su comunidad, prospera, con acceso a la educación, a la cultura, al deporte, sana y dispuesta a aceptar los retos del presente, logrando así el bien común y una mejor calidad de vida para las familias.

Los valores de la administración son: confianza, respeto, lealtad, justicia, honradez y ética.

2.4 Características demográficas del universo a estudiar

Dentro del estudio se tomará en cuenta los centros de servicios administrativos³⁴ tres se encuentran en zona oriente del municipio; dos de ellos en San Juan Ixhuatepec; el que es llamado Zona Oriente y el Centro de Servicios Cristina Pecheco con un horario de 9:00 a 15:00 hrs; el nivel socioeconómico es considerado medio bajo.

Y los otros dos ubicados en la zona poniente del municipio, uno está ubicado en Sta. Mónica, en el centro de Entretenimiento Mundo E con un horario de 9.00 a 18:00 hrs; y el otro en la Tesorería Municipal con un horario de atención de 8:30 a 16:00 y a ellos acuden personas de diferentes clases como es de la considerada como media, media alta y alta de tal manera que obtendré la opinión diversa de los habitantes del municipio y no de una zona en especial.

Los Centros de Servicios Administrativos atienden diariamente a más de 200 personas las cuales acuden a realizar algún pago o trámite.

En lo que respecta a la edad se les tomará en cuenta de 21 años en adelante ya que a esta edad ya han sido tomados como ciudadanos y algunos ya son casados es decir adquieren más responsabilidades.

2.5 Problemática del universo a estudiar

La problemática del universo a estudiar es la seguridad del municipio ya que en nuestros días vivir en tranquilidad es lo primordial. Por el bienestar de las familias.

³⁴ COMENTARIO: Centros de Servicios Administrativos; se refiere al lugar donde se acude a pagar licencias, tenencias, tramitar pasaportes, pago de predial y agua.

2.6 Descripción de la temática a tratar

Lo que me interesa conocer es la opinión pública de los usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

2.6.1 Seguridad Pública

El total de elementos de seguridad pública asciende a 689. Lo que constituye un incremento de 248 policías más de los que recibió la presente administración. Para la mejor prestación del servicio se dividió el territorio municipal en 16 zonas y 21 sectores de patrullaje y se crearon grupos de reacción inmediata.

El incrementar el número de efectivos tiene por finalidad ampliar la cobertura en el territorio municipal, y asegurar que los más aptos se mantengan en el servicio activo. No se trata de poner en manos de personas sin preparación la seguridad, si bien todavía son insuficientes los 689 policías, se continúa reclutando y seleccionando.

Parte fundamental en esta tarea es la que lleva a cabo el Centro de Información y Capacitación para la Seguridad Ciudadana (CICAP), cuya responsabilidad fundamental es la de formar a los nuevos integrantes de los cuerpos de seguridad pública, tránsito municipal, servicios facultativos.

Cada egresado del CICAP al entrar al servicio activo queda totalmente equipado, organizado y adiestrado para las diferentes funciones que van en beneficio de las 240 comunidades que integran el municipio.

Entre las materias que reciben destacan: derechos humanos, acondicionamiento físico, armamento y balística, criminalística básica, tácticas y técnicas policiales, equipo antimotín, radiocomunicación, marco jurídico y orden cerrado. En esta currícula destacó el curso "Fundamentos de Derechos

Humanos" impartido a los elementos operativos de seguridad pública y tránsito en coordinación con la Comisión Estatal.

Por cuanto al armamento, era lamentable que la corporación en su conjunto apenas contara con 221 armas para la prestación del servicio. Se tenían 18 años de no revalidar la licencia colectiva para la portación de arma de fuego. Afortunadamente, con un poco de empeño la licencia fue revalidada y con el apoyo de autoridades federales y estatales, el gobierno municipal culminó la adquisición de 405 armas, con lo que ahora se tienen un total de 626, sin embargo, están por ser entregadas 60 pistolas tipo escuadra de 9 milímetros, con las que se arribará a un total de 686 con un costo de 2 millones 091 mil 190 pesos.

En el aspecto de los equipos de radiocomunicación, se compraron 395 aparatos y se adquirió, vía licitación pública, el equipo de geoposicionamiento, el cual permitirá monitorear permanentemente la ubicación física de patrullas y motocicletas en el territorio municipal y, con ello, evitar que los policías se ubiquen fuera de sus zonas y sectores o permanezcan inactivos parados en la esquina.

Asimismo, el GPS permitirá supervisar operativos preventivos y atender con mayor eficacia las contingencias y emergencias que se puedan suscitar. Con el propósito de mejorar el espacio de trabajo de los elementos de seguridad fueron rehabilitados 24 tecallis con impermeabilización, pintura, vidrios, electricidad, plomería e instalación de gas. Asimismo, se rotuló el número telefónico "072", para familiarizar a los ciudadanos con este servicio.

El monto total de la inversión realizada en la adquisición de patrullas, armamento, cartuchos y la adquisición de otros implementos necesarios para el mejoramiento del servicio, suma una cantidad mayor a los más de 40 millones

pesos. Desde luego que es una inversión considerable, pero ningún esfuerzo es suficiente cuando procuramos nuestra seguridad, en particular la de los niños que merecen vivir en un ambiente de tranquilidad.

Como resultado de los operativos aplicados por la corporación, entre ellos "Duerme Tranquilo"; el cuál consiste en tener la presencia organizada de la policía en todas las colonias del municipio, permite acudir al auxilio de la población en el menor tiempo posible, por la forma en que fueron diseñadas las rutas de patrullaje.

También se realizan rondines de patrulla durante todo el día con la finalidad de tener vigiladas las colonias y en la noche con mayor razón ya que es cuando se meten a robar las casas, pero gracias a esto han disminuido los asaltos a casa habitación.

Las acciones emprendidas fueron fortalecidas con la participación y corresponsabilidad de la sociedad, por tal motivo se llevaron a cabo 70 reuniones vecinales para brindar orientación sobre acciones preventivas, las cuales se adecuaron al lugar y al tiempo de los habitantes de la zona a realizar.

Cabe destacar la Participación de la Policía Federal Preventiva en los operativos implementados, gracias a su apoyo se logró la remisión de 7 mil personas al Juez calificador por haber cometido alguna falta y 635 al ministerio público por la comisión de algún delito.

El operativo "Mochila" que consiste en acudir a vigilar las escuelas y revisar las mochilas para asegurarse que no lleven ningún tipo de arma o alguna droga, fue posible remitir a más de 20 mil infractores ante los oficiales calificadores de Tlalnepantla.

Otros operativos que se implementaron durante la Administración 2000-2003 fue "Presencia" el cuál consiste en que elementos de seguridad pública se

encuentran en calles y avenidas principales auxiliando a los peatones y automovilistas que sufren algún percance con delincuentes.

Los resultados que se lograron con este operativo fue menos delincuencia en las calles y los robos que se tenían fueron denunciados oportunamente y los delincuentes castigados.

En lo que respecta al transporte público se realizan retenes en los cuales se revisa a los pasajeros para tener la certeza de que no traen algún tipo de arma y/o droga para garantizar la seguridad del pasajero, así mismo el operador debe de contar con su identificación y su tarjetón el cual debe de coincidir con los documentos presentados. Al encontrar alguna falla son remitidos a la Agencia del ministerio Público.

A la fecha se han otorgado recompensas económicas de 10 mil pesos cada una por detención en flagrancia en robo de automóviles, casa habitación y en microbuses. Lamentablemente, algunos de los detenidos actualmente gozan de libertad.

En cuanto a los servicios facultativos, que es una unidad de reciente creación en el área de seguridad pública, actualmente se tiene una plantilla de 113 elementos que prestan sus servicios a empresas y fraccionamientos. El cobro de este servicio suma un monto de ingresos por un millón 283 mil pesos.

Es de mencionar, la firma del Convenio Intermunicipal de Seguridad Pública con 17 municipios de la entidad que se materializó con la integración del Consejo Regional de Seguridad Pública, instancia de diálogo y concertación para sugerir acciones concretas a fin de mejorar la seguridad de la región y del Estado de México.

Con respecto al servicio de Tránsito Municipal, actualmente se cuenta con 249 elementos operativos a quienes se ha equipado con 41 unidades nuevas. En este agrupamiento la consigna ha sido mejorar el servicio, el buen trato a los conductores, pero también aplicar el reglamento vigente y eliminar viejas prácticas de extorsión.

Con el propósito de promover una cultura vial, se está operando el Programa "Vialidad Para Ti", donde se ha trabajado conjuntamente con directores de escuelas, asociaciones de padres de familia y alumnos de los diferentes grados escolares.

Del mismo modo, se tiene en marcha el Programa "Tlalnepantla Sin Topes", donde el objetivo es incrementar la presencia de los elementos de tránsito en los puntos prioritarios y retirar los topes de las calles y avenidas

"Tlalnepantla Sin Corrupción" es otro programa que premia el desempeño de los elementos en cuanto a puntualidad, responsabilidad y calidad de servicio. Al mes de junio, se ha hecho entrega de 92 bonos adicionales al salario. Con el propósito de reforzar la supervisión de los elementos policiales, agilizar el tránsito en arterias principales y reforzar los operativos de emergencias se llevó a cabo, la licitación pública nacional para la adquisición del sistema de circuito cerrado de monitoreo urbano que contempla, en una primera etapa la instalación de 16 cámaras remotas con enlace vía microondas en arterías principales y colindancias.

CAPÍTULO 3.

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO

En este capítulo se enuncia la metodología que servirá para diseñar y elaborar el instrumento de la presente investigación de Opinión Pública, entre ellos todos los elementos que intervienen en la tabla de especificaciones, los criterios de arboreación y de aplicación del cuestionario piloto, es decir la forma en que se abordará a los encuestados, el lugar en donde se entrevistarán y las indicaciones a los encuestadores en caso de que existan. Así mismo se presentan las tablas de resultado de la aplicación piloto, con la finalidad de reconocer los errores del cuestionario y con ello hacer las correcciones para concluir en el cuestionario final.

3.1. Relación del Marco Teórico con la tabla de especificaciones

En el Marco Teórico, subcapítulo 1.3.1. se definió a la Opinión Pública "como el conjunto de expresiones de los individuos de un grupo social que tienen un referente público, entendiendo como público a todos aquellos asuntos que interesan y/o afectan al grupo social, a diferencia de "el público" que es el grupo social en sí mismo".

La definición anterior condujo a diferencia:

- 1.- Las expresiones de los individuos del grupo social
2. - El referente público
3. - El grupo social en sí mismo

En el mismo Marco Teórico se mencionó que los elementos del Sistema Comunicativo son:

1. - Actores
2. - Instrumentos
3. - Expresiones
4. - Representaciones

Asimismo se hizo la analogía entre:

1. - Actores de la comunicación con individuos del grupo social.
2. - Instrumentos de la comunicación con cuestionario (en papel).
3. - Las expresiones con el conjunto de expresiones del grupo social en donde se manifiestan los consensos/ disensos.
4. - Las Representaciones de la comunicación con el conjunto de datos de referencia, contenidos en las expresiones del grupo social y que tienen un significado para los usuarios.

Interesa resaltar que los actores de la comunicación pueden tener como referente de sus expresiones

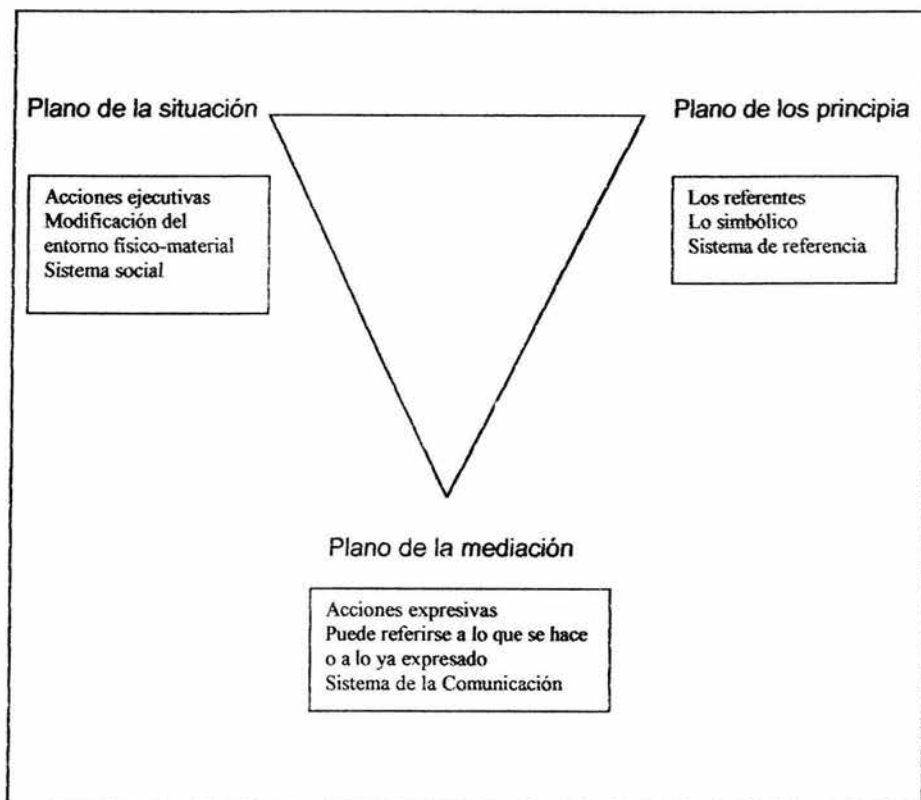
1. - Lo que hace (acciones ejecutivas)
2. - A otras expresiones (ya enunciados o por enunciar)
3. - Al pensamiento (ya pensado o que se este pensando)

En el presente trabajo, en el apartado 1.1.3. se indicó que hay varios sistemas y que uno de ellos es el de la referencia [SR]. En este sistema se contempla todo aquello que es nombrado es decir aquellos referentes simbólicos que ya han sido nombrados y de los cuales los actores de la comunicación pueden (volver a decir algo).

De tal forma que hay una diferencia entre:

1. - Lo que se hace (como acción ejecutiva)
2. - Lo que se dice (como acción expresiva)
3. - Lo que se dice que se hace (que es una expresión que tiene como referente a una acción ejecutiva)
4. - Lo que se dice de lo que ya se ha dicho (que es una expresión que tiene como referente a lo simbólico).

Lo inmediato anterior se plasma en el siguiente esquema



Se considera la definición de Opinión Pública antes mencionada se tendría que aclarar que:

1. - La indagación de la Opinión de un grupo social no puede contrastarse con lo que realmente hacen los agentes sociales, pero si que es necesario considerar los aspectos más importantes de los roles que desempeñan los

agentes sociales y que serían: el sexo, la edad, la posición política, la posición religiosa, el nivel de escolaridad, la posición económica y la posición social en el Marco Contextual de este trabajo.

2. - La indagación de la Opinión de un grupo social no puede contrastarse con el plano de lo simbólico [SR] pero si resulta pertinente que el investigador de la Opinión Pública indique un rango de credibilidad acerca de lo que el grupo social conoce acerca del referente, es decir que se debe tener cierto grado de certeza a cerca del conocimiento de la temática con la finalidad de que lo expresado como Opinión en el cuestionario diferencie a los actores que conoce o no al referente. (confróntese lo que se considera necesario conocer por parte al grupo social en el marco contextual de este trabajo)

3. - La indagación de lo que se expresa sobre lo que se hace y del sistema referencial es lo propio del investigador de Opinión Pública pero hay que indicar que está expresión (opinión) varía dependiendo de los roles que desempeña el agente social y del grado de conocimiento sobre la temática.

Conforme lo antes mencionado resulta imprescindible:

1. - considerar como variable de un estudio de Opinión Pública a los diferentes roles de los agentes sociales y que en la tabla de especificaciones se denominará bajo el término de **concepto sociodemográfico**.

2. - Considerar como variable de un estudio de Opinión Pública al grado de conocimiento de la temática por parte de los actores de Comunicación y que en la tabla de especificaciones se denominará bajo el término de **concepto conocer**.

3. - Considerar como variable de un estudio de Opinión Pública a las

valoraciones expresadas en un cuestionario (*opiniones*) por los actores (*grupo social a investigar*) sobre la temática y que en la tabla de especificaciones se denominará bajo el término de **concepto opinión**.

3.2. El Sistema Hipotético

Este Sistema Hipotético contempla una hipótesis nula y otras hipótesis alternativas. En donde el criterio de validación de los mismos será de carácter estadístico el porcentaje del grado de conocimiento sobre la temática y en frecuencia de las opiniones de acuerdo a una escala estimativa con un rango de entre 1 y 5.

Hipótesis nula

No se conoce la Opinión Pública de los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

Hipótesis alternativas

Las Hipótesis alternativas que se plantean a continuación dependen de las variables de conocimiento, opinión y sociodemográficas.

1. - El conocimiento que tienen los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003 es de **60%**.
2. - La opinión que tienen los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003 es de **3**

3. - El sexo determina en un **20%** el conocimiento que tiene los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

4. - El sexo determina en **3** lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

5. - La edad determina en un **20%** el conocimiento que tienen los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

6. - La edad determina en **3** lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

7. - La posición política determina en un **20%** el conocimiento que tienen los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

8. - La posición política determina en **3** lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

9. - La posición familiar determina en un **20%** el conocimiento que tienen los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

10. -La posición familiar determina en **3** lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

11. - El nivel de escolaridad determina en un **20%** el conocimiento que tienen los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

12. - El nivel de escolaridad determina en **3** lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

13. - La posición económica determina en un **20%** el conocimiento que tienen los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

14. - La posición económica determina en **3** lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

15. - El lugar de residencia determina en un **20%** el conocimiento que tienen los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

16. - El lugar de residencia determina en **3** lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

17. - La posición laboral determina en un **20%** el conocimiento que tienen los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública

Municipal 2000-2003.

18.- La posición laboral determina en **3** lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

19.- El ser víctima de la inseguridad determina en un **20%** el conocimiento que tienen los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

20.- El ser víctima de la inseguridad determina en **3** lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

3.3. Variables

A continuación se enuncian las variables dependientes e independientes de este estudio así como su relación con las hipótesis planteadas.

1.- Con respecto a la hipótesis No.3 la variable independiente es el sexo de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

2.- Con respecto a la hipótesis No.4 la variable independiente es el sexo del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

3.- Con respecto a la hipótesis No. 5 la variable independiente es la edad de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social con relación a la seguridad en la Administración

Pública Municipal 2000-2003.

4. - Con respecto a la hipótesis No.6 la variable independiente es la edad del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.
5. - Con respecto a la hipótesis No. 7 la variable independiente es la posición política de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.
6. - Con respecto a la hipótesis No.8 la variable independiente es la posición política del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.
7. - Con respecto a la hipótesis No. 9 la variable independiente es la posición familiar de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.
8. - Con respecto a la hipótesis No.10 la variable independiente es la posición familiar del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.
9. - Con respecto a la hipótesis No. 11 la variable independiente es el nivel de escolaridad de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.
10. - Con respecto a la hipótesis No.12 la variable independiente es el nivel de escolaridad del grupo social y la variable dependiente es la opinión que

tenga el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

11. - Con respecto a la hipótesis No. 13 la variable independiente es la posición económica de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

12. - Con respecto a la hipótesis No.14 la variable independiente es la posición económica del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

13. - Con respecto a la hipótesis No. 15 la variable independiente es el lugar de residencia de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

14. - Con respecto a la hipótesis No.16 la variable independiente es el lugar de residencia del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

15. - Con respecto a la hipótesis No. 17 la variable independiente es la posición laboral de los miembros del grupo social y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

16. - Con respecto a la hipótesis No.18 la variable independiente es la posición laboral del grupo social y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

17. - Con respecto a la hipótesis No. 19 la variable independiente es que

los miembros del grupo social sean víctimas de la inseguridad y la variable dependiente es el conocimiento que tiene el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

18. - Con respecto a la hipótesis No.20 la variable es que los miembros del grupo social sean víctimas de la inseguridad y la variable dependiente es la opinión que tenga el grupo social con relación a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003.

3.4. Tabla de especificaciones

La Tabla de especificaciones es un instrumento metodológico que se utiliza para operacionalizar los conceptos que determinarán la construcción del cuestionario, considerando los conceptos, y las variables dependientes e independientes manejada son la hipótesis de esta investigación.³⁴

La función de la tabla de especificaciones consiste en adaptar y ubicar los conceptos empleados en el marco teórico en términos de indicadores empíricos, acordes al contexto de la temática particular de la que se trata esta investigación.

La tabla de especificaciones contiene cuatro columnas:

En la primera se especifican los conceptos y se enumeran en orden progresivo con un dígito; en la segunda se anotan las categorías y se enumeran en orden progresivo con 2 dígitos; en la tercera se anotan los indicadores por categoría y se enumeran en orden progresivo con 3 dígitos; en la cuarta columna contiene a los reactivos 1 por cada indicador y se enumera con el mismo número del indicador. Así la tabla de especificaciones contiene a los conceptos, a las categorías, a los indicadores y a los reactivos.

³⁴ Torres Lima, Héctor. "Módulo III, Seminario Taller Extracurricular de Titulación. La Opinión Pública". México, ENEP ACATLAN. Agosto 2003.

El término de "concepto" se refiere a una representación literaria que expresa un rasgo característico del fenómeno a estudiar, y que para el tema que nos ocupa son: conocimiento, opinión y datos sociodemográficos del grupo social a estudiar.

El término "categorías" es la dimensión del concepto, son las características que asumen en la realidad (temática a estudiar) el concepto.

El término "indicador" es la determinación de la categoría y se expresa como la medida única y unívoca que se presenta en la realidad social en el caso particular de la temática a tratar.

Se entenderá por reactivo a una pregunta (base del reactivo) con sus respectivas opciones (posibles respuestas a las bases del reactivo y de las cuales, solo una será válida).³⁵

En la redacción de los reactivos se deberá considerar los siguientes criterios:

1. - reactivos precisos
2. - planteados de acuerdo al nivel de escolaridad de la muestra
3. - planteados de acuerdo al vocabulario de los encuestados
4. -deben posibilitar una sola respuesta
5. - en caso, de ser opción múltiple deben ser ordenadas de la de menor extensión a la de mayor
6. - no deben sugerir respuestas
7. - deben referirse a un solo tema
8. - deben ser pertinentes al tema

³⁵ Ibidem

La tabla de especificaciones se lee en forma horizontal y de arriba hacia abajo

A continuación se presenta la Tabla de Especificaciones

Concepto	Categorías	Indicadores	Reactivos
1. Conocimiento	1.1. seguridad en casa habitación	1.1.1. Nombre del programa	1.1.1. El programa sobre seguridad en casa habitación se llama: a) Duerme feliz b) Duerme Tranquilo c) Por tu tranquilidad
		1.1.2. Reuniones vecinales	1.1.2. En donde se brinda orientación sobre acciones preventivas en las diferentes colonias a) Reuniones coloniales b) Reuniones vecinales c) Reuniones policiacas
		1.1.3. Rondines de patrullas	1.1.3. Los rondines de patrullas se realizan a) cada semana b) durante todo el día c) cada quincena

	1.2. seguridad en la vía pública	1.2.1. Nombre del programa	1.2.1. Cómo se llama el programa sobre la seguridad en la vía pública a) calles seguras b) presencia c) presencia en calles
	1.3. seguridad en escuelas	1.3.1. Nombre del operativo	1.3.1. La seguridad en escuelas se lleva acabo por el operativo a) Escuela feliz b) Escuela tranquila c) Mochila
			1.3.2. Cuál es el número de emergencia del municipio a) 072 b) 172 c) 272
	1.4. seguridad en transporte público	1.4.1 Nombre del operativo	1.4.1. cómo se llaman los operativos en el transporte público a) transporte seguro b) protección en transporte c) transporte tranquilo
		1.4.2. Riesgos en el transporte	1.4.2. La mayoría de asaltos ocurre en: a) transporte escolar b) transporte privado c) transporte público

2. Opinión	2.1. seguridad en casa habitación	2.1.1. Nombre del programa	2.1.1. En su opinión los objetivos sobre la seguridad en casas se ha cumplido en: 1 2 3 4 5
		2.1.1.1 resultados	2.1.1.1 El resultado de la seguridad en casas es de: 1 2 3 4 5
		2.1.1.2. presencia de policías	2.1.1.2 En su opinión la presencia de policías en su colonia es adecuada en: 1 2 3 4 5

		2.1.2. Reuniones Vecinales	2.1.2. En su opinión el contenido en las reuniones es: 1 2 3 4 5
		2.1.2.1. duración de las reuniones	2.1.2.1. En su consideración la duración de las reuniones es : 1 2 3 4 5
		2.1.2.2. Lugar en donde se llevan a cabo	2.1.2.2. Como considera el lugar en donde se realizan 1 2 3 4 5
		2.1.2.3. resultados con las reuniones	2.1.2.3. En su opinión el resultado alcanzado en esas reuniones respecto a la seguridad es: 1 2 3 4 5

		2.1.3. Rondines de patrullas	2.1.3. Los rondines de patrulla le inspiran confianza en: 1 2 3 4 5
		2.1.3.1. disminución de delincuencia por rondines	2.1.3.1. Considera que los rondines de policías han disminuido al delincuencia en: 1 2 3 4 5
		2.1.3.2. cantidad de patrullas utilizadas en las colonias	2.1.3.2. En su opinión la cantidad de patrullas utilizadas en las diferentes colonias son: 1 2 3 4 5
		2.1.3.3. metas alcanzadas con rondines de patrullas	2.1.3.3. En su consideración las metas se alcanzaron en: 1 2 3 4 5

	2.2. seguridad en vía pública	2.2.1. Nombre del programa	2.2.1. En su opinión la presencia de policías en la vía pública es: 1 2 3 4 5
		2.2.1.1. resultados en vía pública	2.2.1.1. Considera que los resultados de la policía contra la delincuencia son: 1 2 3 4 5
		2.2.1.2. disminución de delincuencia	2.2.1.2. En su opinión la delincuencia en la calle disminuyo en: 1 2 3 4 5

	2.3. seguridad en escuelas	2.3.1. Nombre del programa	2.3.1. Considera adecuada la vigilancia de policías en escuelas 1 2 3 4 5
		2.3.1.1. venta de drogas en escuela	2.3.1.1. En su opinión la venta de drogas ha sido combatido en: 1 2 3 4 5
		2.3.1.2. resultados de los operativos	En una escala de 1 al 5 los resultados de los operativos en escuelas son. 1 2 3 4 5
		2.3.2. Número de ayuda	Indique el grado de eficiencia que tiene el número de ayuda 1 2 3 4 5

		2.3.2.1 Amabilidad del personal del número de ayuda	La amabilidad del personal del número de ayuda es de: 1 2 3 4 5
		2.3.2.2. Ayuda proporcionada	La ayuda que se proporciona en este número es: 1 2 3 4 5
	2.4. seguridad en transporte público	2.4.1. Nombre del operativo	2.4.1. Considera que los resultados obtenidos de los operativos son: 1 2 3 4 5

		2.4.1.1.pertinencia de presencia de policías en transporte público	Qué tan adecuada es la presencia de policías en el transporte público 1 2 3 4 5
		2.4.1.2. ayuda después de ser víctima de delitos	La ayuda proporcionada después de un delito es 1 2 3 4 5
		2.4.1.3. resultados con operativos en transporte público	La disminución de la inseguridad en el transporte es de: 1 2 3 4 5

3. Sociodemográfico	3.1. sexo	3.1.1. sexo	3.1.1. Marque su sexo 1. Masculino 2. Femenino
	3.2. edad	3.2.1. edad	Marque su edad 1. De 21 a 30 años 2. De 31 a 40 años 3. De 41 a 50 años
	3.3. posición política	3.3.1. pertenencia a partido político	3.3.1. Que partido político le simpatiza 1. PAN 2. PRD 3. PRI 4. Otro
	3.4. nivel de escolaridad	3.4.1. nivel de estudios	3.4.1. Cual es su nivel de escolaridad 1. Primaria 2. Secundaria 3. Bachillerato 4. Licenciatura

3.5. posición económica	3.5.1. salario	3.5.1. A cuánto asciende su sueldo 1. Un salario mínimo 2. Dos veces el salario mínimo 3. Más de dos veces el salario mínimo
3.6. lugar de residencia	3.6.1. lugar de residencia	3.6.1. En que colonia vive
3.7. posición familiar	3.7.1. Lugar en núcleo familiar	3.7.1. Qué lugar ocupa en su familia 1. Padre 2. Madre 3. Hijo(a) 4. Otro
	3.7.2. estado civil	3.7.2. Marque su estado civil 1. Casado 2. Soltero 3. Divorciado
	3.7.3. dependientes económicos	3.7.3. Cuántas personas dependen de usted 1. Una 2. Dos 3. más de dos

3.8. posición laboral	3.8.1.ocupación	3.8.1.Cuál es su ocupación 1. Ama de casa 2. Obrero 3. Empleado 4. Profesional 5. Otro
3.9. víctima de inseguridad	3.9.1. víctima de la inseguridad	3.9.1.Ha sido victima de algún delito 1. No 2. Sí
	3.9.2. tipo de delito	De que delito 1. Robo 2. Violación 3. Otro

3.5 Arboreación

La arboreación es una técnica que permite establecer el orden en que aparecerán los reactivos en el cuestionario. Para ello se establecerán los criterios, una tabla de equivalencias entre el número de reactivo en el cuestionario y el número de reactivo en la tabla de especificaciones; el diagrama de flujo que indicará como deberá ser contestado el cuestionario.

3.5.1. Criterios de arboreación

Los lineamientos para ordenar los reactivos en el cuestionario serán:

- 1 - se colocarán en primer lugar aquellos reactivos que midan los aspectos más generales y posteriormente los reactivos que midan los más específicos
- 2.- se colocarán en primer lugar los reactivos que hayan sido elaborados de manera más sencilla y posteriormente los más complejos
- 3.- se colocarán en primer lugar los reactivos correspondientes al concepto 3 de datos sociodemográficos .-. Debido a que se consideran que no afectan las respuestas de los reactivos posteriores
- 4.- se colocarán los reactivos del concepto 1 conocimiento, alternándolo con los reactivos del concepto 2 Opinión, siempre y cuando correspondan al mismo indicador o categoría debido a que se considera adecuado saber primero si el sujeto al que se le pregunta conoce el tema y en segundo lugar interesa conocer lo que opina con conocimiento o sin el ya que se puede opinar de algo sin conocerlo y en este caso lo que más interesa es la opinión del sujeto a encuestar.

3.5.2. Tabla de equivalencias

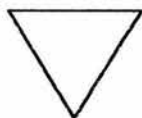
Reactivos de cuestionario	Reactivos de la tabla de especificaciones
1	3.1.1.
2	3.2.1.
3	3.7.1.
4	3.7.2.
5	3.7.3.
6	3.4.1.
7	3.8.1.
8	3.5.1.
9	3.3.1.
10	3.6.1.
11	3.9.1.
12	3.9.2.
13	1.1.1.
14	2.1.1.
15	2.1.2.
16	2.1.3.

17	1.1.2.
18	2.1.2.
19	2.1.3.
20	2.1.4.
21	2.1.5.
22	1.1.3.
23	2.1.3.
24	2.1.4.
25	2.1.5.
26	2.1.6.
27	1.2.1.
28	2.2.1.
29	2.2.2.
30	2.2.3.
31	1.3.1.
32	2.3.1.

33	2.3.2
34	2.3.3.
35	1.3.2.
36	2.3.4.
37	2.3.5.
38	2.3.6.
39	1.4.1.
40	2.4.1
41	2.4.2
42	1.4.2.
43	2.4.3.
44	2.4.4.

3.5.3. Diagrama de Flujo de la arboreación

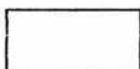
En el diagrama de flujo se utilizarán los siguientes símbolos:



= inicio de cuestionario



= fin de cuestionario



= pregunta obligatoria



= continuación obligatoria

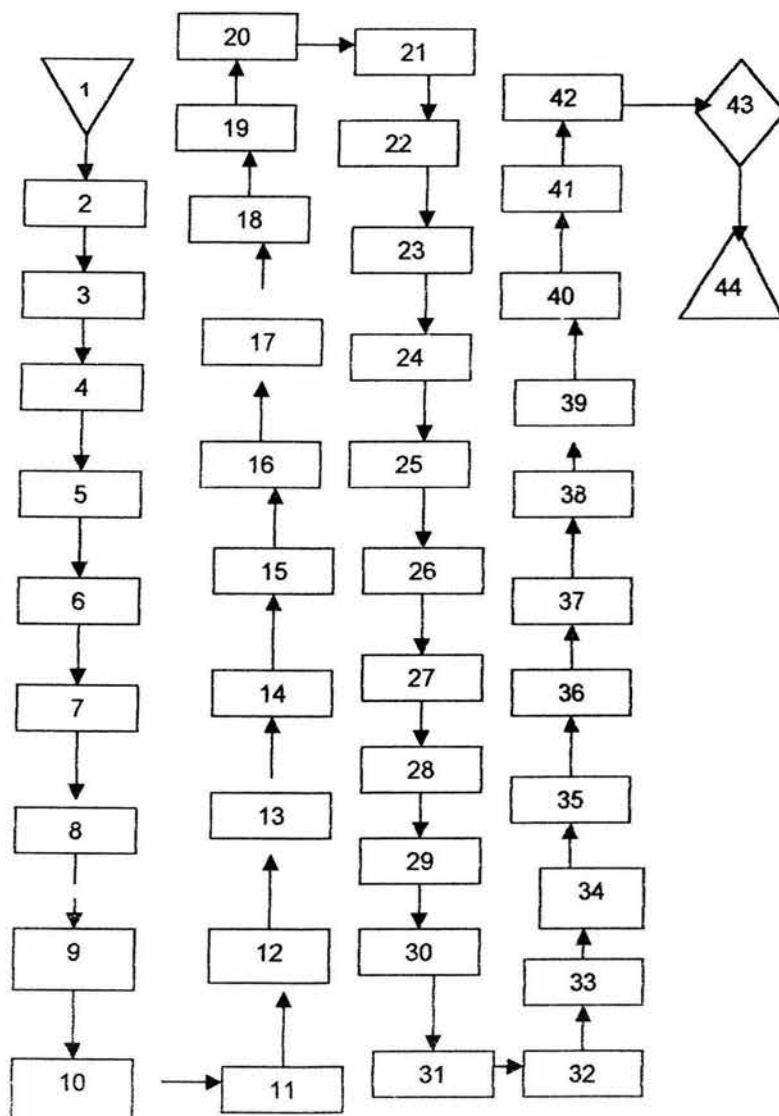


= continuación opcional



= pregunta opcional

A continuación se presenta el diagrama de flujo:



3.6. Cuestionario piloto

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

CAMPUS ACATLÁN

SEMINARIO TALLER EXTRACURRICULAR "LA OPINIÓN PÚBLICA"

Este cuestionario tiene la finalidad de conocer su opinión a cerca de la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003 para mejorar la seguridad en este municipio. Mucho le agradeceremos que conteste con la mayor veracidad posible. Los resultados serán tratados estadísticamente y con estricta confidencialidad; en caso de que usted desee conocer los resultados obtenidos tenga la amabilidad de comunicarse a la oficina de Comunicación Social.

INSTRUCCIONES:

Le solicitamos que lea las siguientes preguntas y coloque una "X" en la celda que usted considere. Es importante aclarar que no hay respuestas buenas o malas, por lo que trate de no modificar las respuestas que haya anotado. Escriba con pluma.

1.- Indique su sexo

a) Masculino()

b) Femenino.....()

2.- En que rango de edad se encuentra

a) de 21 a 30 años.....()

b) de 31 a 40 años()

c) de 41 a 50 años ()

3.- ¿Qué lugar ocupa en su familia?

a) Padre ()

b) Madre ()

c) hijo(a) ()

4.-¿Cuál es su estado civil?

a) Casado ()

b) Soltero ()

c) Divorciado ()

5.-¿Cuántas personas dependen de usted?

a) Ninguna ()

b) Una ()

c) más de dos ()

6.- ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

a) Primaria ()

b) Secundaria..... ()

c) Bachillerato ()

d) Licenciatura ()

7.- ¿Cuál es su ocupación?

a) ama de casa ()

b) obrero()

c) empleado()

d) profesional()

8.- A cuánto asciende su sueldo

a) un salario mínimo()

b) dos veces el salario mínimo()

c) más de dos veces el salario mínimo()

9.- ¿Qué partido político le simpatiza?

a) PRI()

b) PAN()

c) PRD()

d) Otro()

10.- En que colonia vive

11.- Ha sido víctima de algún delito

a) Si()

b) No()

12.- De que delito

a) Robo()

b) Violación()

c) Secuestro()

13.- El programa sobre seguridad en casa habitación se llama:

a) duerme feliz ()

b) duerme tranquilo()

c) por tu tranquilidad ()

En las siguientes tres preguntas en una escala del 1 al 5 en donde 1 es de menor valor y 5 de mayor Indique

14. considera que los objetivos sobre la seguridad en casas se ha cumplido en:

1 ()

2 ()

3 ()

4..... ()

5 ()

15.- Considera que el resultado de la seguridad en casas es de.

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

16.-En su opinión la presencia de policías en su colonia es adecuada en un:

1..... ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

17.-La orientación sobre acciones preventivas en las diferentes colonias se brinda en las reuniones:

a) coloniales ()

b) policiacas ()

c) vecinales ()

18.- En su opinión el contenido en esas reuniones es de:

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

19.- En su consideración la duración de las reuniones es:

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

20.-Cómo considera el lugar en donde se realizan

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

21.- En su opinión el resultado alcanzado en esas reuniones respecto a la seguridad es de:

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

22.-Los rondines de patrullas son:

a) cada hora ()

b) cada semana ()

c) todo el día ()

23.-Los rondines de patrulla le inspiran confianza en:

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

24.- Considera que los rondines han disminuido la delincuencia en

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

25.- En su consideración la cantidad de patrullas utilizadas en las diferentes colonias son:

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

26.-En su opinión las metas se alcanzaron en:

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

27.-El programa sobre seguridad pública se llama

a) encubrimiento ()

b) filtro ()

c) presencia ()

28.-En su opinión la presencia de policías en la vía pública es:

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

29.- Considera que los resultados de la policía al combatir la delincuencia es de:

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

30.- En su opinión la delincuencia en las calles es de:

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

31.- La seguridad en escuelas se lleva a cabo por:

a) Escuela Feliz ()

b) Escuela Tranquila ()

c) Operativo Mochila ()

32.- ¿Qué tan adecuado considera la presencia de policías en escuelas?

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

33.- En su opinión la venta de drogas ha sido combatida en:

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

34.- Los resultados en escuelas para garantizar la seguridad son de:

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

35.- ¿Cuál es el número de ayuda del municipio?

a) 072 ()

b) 082 ()

c) 092 ()

36.- Indique el grado de eficiencia que tiene el número

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

37.- La amabilidad del personal de ese número es de :

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

38.- ¿Cómo considera la ayuda que se le proporciona?

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

39.- ¿Cómo se llaman los operativos en el transporte público y/o privado

a) protección ()

b) retenes ()

c) seguridad ()

40.- Indique el grado de disminución de inseguridad en transporte público

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

41.- ¿Qué tan adecuados son estos operativos en el transporte?

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

42.-¿Qué tipo de delito ha sufrido en el transporte público?

a) Robo ()

b) violación ()

c) secuestro ()

43.- En su consideración la ayuda por parte de las autoridades después de un percance de este tipo es:

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

44.-Indique el grado de disminución de la delincuencia en el transporte

1 ()

2 ()

3 ()

4 ()

5 ()

POR SU AYUDA GRACIAS**3.7 Procedimiento de Aplicación**

Al aplicar los cuestionarios los problemas que se presentaron fueron los siguientes:

1.- Encontré cuestionarios que les faltaban preguntas por contestar, es decir no calificaban la opinión en la escala del 1 al 5

2.- contestaban sobre los puntos en lugar de calificar, me ponían en mi casa o no losé, o es bueno, es malo pero no le daban una calificación o puntuación

3.- Otro punto es que un muchacho me preguntó que si no importaba poner el nombre del partido o si más bien no lo podía poner yo le conteste que no importaba, pero que solo eran datos estadísticos y que no le perjudicaba en nada pero decidió no poner el partido de su preferencia.

4.- Con relación a la posición política al realizar las tablas me di cuenta que al igual que ese muchacho no pusieron su preferencia de partido político, tal vez haya sido por que estábamos en frente del Palacio Municipal pero creo

que eso no tendría nada que ver.

5.- Otra de las cosa es que la gente no lee las instrucciones ya que se les pide una sola respuesta y que no hay preguntas buenas o malas y me tacharon 2 respuestas.

3.8 Correcciones al cuestionario Piloto

Para el cuestionario final la aplicación se llevará a cabo de uno en uno; es decir yo se los leeré para poder repetir lo de la escala del 1 al 5 y así puedan entender y así la persona encuestada conteste bien para que no haya errores de dos respuestas por pregunta o se queden preguntas sin respuestas.

La pregunta 12 da opciones al contestar pero es mejor que se quede abierta ya que se encasillaron a una sola respuesta o de plano no contestaron, lo que interesa es que mencionen los delitos existentes y no solo uno.

3.9 Cuestionario final

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

CAMPUS ACATLÁN

SEMINARIO TALLER EXTRACURRICULAR "LA OPINIÓN PÚBLICA"

Este cuestionario tiene la finalidad de conocer su opinión a cerca de la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003 para mejorar la seguridad en este municipio. Mucho le agradeceremos que conteste con la mayor veracidad posible. Los resultados serán tratados estadísticamente y con estricta confidencialidad; en caso de que usted desee conocer los resultados obtenidos tenga la amabilidad de comunicarse a la oficina de Comunicación Social.

INSTRUCCIONES:

Le solicitamos que lea las siguientes preguntas y coloque una "X" en la celda que usted considere. Es importante aclarar que no hay respuestas buenas o malas, por lo que trate de no modificar las respuestas que haya anotado. Escriba con pluma.

1.- Indique su sexo

- c) Masculino
- d) Femenino

2.- En que rango de edad se encuentra

- d) de 21 a 30 años
- e) de 31 a 40 años
- f) de 41 a 50 años

3.- ¿ Qué lugar ocupa en su familia?

- d) Padre
- e) Madre
- f) hijo(a)

4.-¿Cuál es su estado civil?

- d) Casado
- e) Soltero
- f) Divorciado

5.-¿Cuántas personas dependen de usted?

- d) Ninguna
- e) Una
- f) más de dos

6.- ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

- e) Primaria
- f) Secundaria
- g) Bachillerato
- h) Licenciatura

7.- ¿Cuál es su ocupación?

- e) ama de casa
- f) obrero
- g) empleado

h) profesional

8.- A cuánto asciende su sueldo

d) un salario mínimo

e) dos veces el salario mínimo

f) más de dos veces el salario mínimo

9.- ¿Qué partido político le simpatiza?

e) PRI

f) PAN

g) PRD

h) Otro

10.- En que colonia vive: _____

11.- Ha sido víctima de algún delito

c) Si

d) No

12.- De que delito

13.- El programa sobre seguridad en casa habitación se llama:

d) duerme feliz

e) duerme tranquilo

f) por tu tranquilidad

Indique en las siguientes preguntas en una escala del 1 al 5 en donde 1 es de menor valor y 5 de mayor

14. considera que los objetivos sobre la seguridad en casas se ha cumplido en:	1	2	3	4	5
15.- Considera que el resultado de la seguridad en casas es de.					
16.-En su opinión la presencia de policías en su colonia es adecuada en un:					

17.-La orientación sobre acciones preventivas en las diferentes colonias se brinda en las reuniones:

- d) coloniales
- e) policiacas
- f) vecinales

En las siguientes preguntas en una escala del 1 al 5 en donde 1 es de menor valor y 5 de mayor Indique

18.- En su opinión el contenido en esas reuniones es de:	1	2	3	4	5
19.- En su consideración la duración de las reuniones es:					
20.-Cómo considera el lugar en donde se realizan					
21.- En su opinión el resultado alcanzado en las reuniones respecto a la seguridad es de:					

22.-Los rondines de patrullas son:

- d) cada hora
- e) cada semana
- f) todo el día

23.-Los rondines de patrulla le inspiran confianza en:	1	2	3	4	5
24.- Considera que los rondines han disminuido la delincuencia en					
25.- En su consideración la cantidad de patrullas utilizadas en las diferentes colonias son:	1	2	3	4	5
26.-En su opinión las metas se alcanzaron en:					

27.-El programa sobre seguridad pública se llama

d) encubrimiento

e) filtro

f) presencia

28.- En su opinión la presencia de policías en la vía pública es:	1	2	3	4	5
29.- Considera que los resultados de la policía al combatir la delincuencia					
30.- En su opinión la delincuencia en las calles es de:					

31.- La seguridad en escuelas se lleva a cabo por:

d) Escuela Feliz

e) Escuela Tranquila

f) Operativo Mochila

En las siguientes preguntas en una escala del 1 al 5 en donde 1 es de menor valor y 5 de mayor Indique

32.- ¿Qué tan adecuado considera la presencia de policías en escuelas?	1	2	3	4	5
33.- En su opinión la venta de drogas ha sido combatida en:					
34.- Los resultados en escuelas para garantizar la seguridad son de:					

35.- ¿Cuál es el número de ayuda del municipio?

d) 072

e) 082

f) 092

En las siguientes preguntas en una escala del 1 al 5 en donde 1 es de menor valor y 5 de mayor Indique

36.- Indique el grado de eficiencia que tiene el número	1	2	3	4	5
37.- La amabilidad del personal de ese número es de :					
38.- ¿Cómo considera la ayuda que se le proporciona?					

39.- ¿Cómo se llaman los operativos en el transporte público y/o privado

- d) protección
- e) retenes
- f) seguridad

En las siguientes preguntas en una escala del 1 al 5 en donde 1 es de menor valor y 5 de mayor Indique

40.- Indique el grado de disminución de inseguridad en transporte público	1	2	3	4	5
41.- ¿Qué tan adecuados son estos operativos en el transporte?					

42.-¿Qué tipo de delito ha sufrido en el transporte público?

- d) Robo
- e) violación
- f) secuestro

43.- En su consideración la ayuda por parte de las autoridades después de un percance de este tipo es:	1	2	3	4	5
44.-Indique el grado de disminución de la delincuencia en el transporte					

POR SU AYUDA GRACIAS

CAPÍTULO 4.

RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se describe el proceso por el que se elegirá el tipo de levantamiento de datos más adecuado a la investigación y con él, se aplicará el cuestionario al universo a estudiar. Para alcanzar el objetivo propuesto se tomará en cuenta los siguientes puntos:

En primer lugar se hará la definición de población y se presentarán las características de la población a estudiar en la presente investigación.

Después se elegirá el tipo de levantamiento de datos adecuado al tema y universo a estudiar, para así, definirlo y trabajar de acuerdo a sus lineamientos.

Además se plantearán los criterios para el levantamiento de datos, es decir, como se planea llevar a cabo ese levantamiento.

Así mismo se realizará un reporte de levantamiento de datos en el cuál se indicarán todos los aspectos relacionados con la aplicación del cuestionario.

Por último se realizará una base de datos, la cuál nos servirá para analizar los resultados de las encuestas y así presentarlos al final del capítulo.

Para al fin alcanzar el objetivo de esta investigación el cuál es, conocer la Opinión Pública de los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos en el municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad pública en la Administración Pública Municipal.

4.1 Características de la población

En este apartado se definirá lo que es una población y se desarrollarán las características de la población a estudiar en esta investigación.

Una población se define como el conjunto de todos los elementos que comparten un grupo común de características y forman el universo para el propósito del problema de investigación.

De acuerdo a la definición antes mencionada la población a estudiar en el tema de esta investigación, (La Opinión Pública de los usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad pública durante la Administración 2000-2003), son los usuarios de los Centros de Servicios Administrativos.

Se define a los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos de la siguiente manera: habitantes del municipio de Tlalnepantla de Baz que acuden a las oficinas de los Centros de Servicios Administrativos a solicitar algún tipo de servicio y/o a realizar algún trámite.

Cabe hacer la aclaración que existen 5 sedes a trabajar.

1) Palacio Municipal, Planta Baja

Plaza Gustavo Baz s/n , Tlalnepantla Centro

Tel. 53663878 horario de 9:00 a 16:00 hrs.

2) Centro Comercial Mundo E

Locales 60 al 70B, Boulevard Manuel Avila Camacho N. 1007

Tei. 53669577 horario 9:00 a 18:00 hrs.

3) Zona Oriente

Galeana N.3, San Juan Ixhuatepec

Tel. 57147488 horario de 9:00 a 16:00 hrs.

4) Centro de Servicios Cristina Pacheco

AV. San José s/n (frente a bomberos)

San Juan Ixhuatepec

Tel. 57156466 horario 9:00 a 15:00 hrs.

5) Edificio del O.P.D.M.

Calle de Coyotes de la Colonia Lázaro Cárdenas antes la Presa.

Horario 9:00 a 15:00 hrs.

4.2 Tipo de Levantamiento de Datos

En el presente apartado se definirá el tipo de levantamiento de datos adecuado a la investigación y se explicarán los criterios para determinarlo como tal.

De acuerdo a la población a estudiar y sus características ya antes descritas en el estudio no se puede aplicar un censo ya que éste es un conteo completo de los elementos de una población, así que a continuación se presenta la definición de muestra que es el tipo más adecuado.

"Una Muestra se define como el sub grupo de los elementos que se seleccionan para participar en el estudio"

Existen muestras probabilísticas y no probabilísticas, las probabilísticas requieren de un marco muestral en donde se encuentren registrados todos los individuos de la población a estudiar y en donde cada uno de ellos tiene la misma posibilidad de ser elegido.

Las muestras no representativas, conocidas también como no probabilísticas, intencionales o de criterio, no necesariamente guardan características de la población en donde fueron obtenidas y es imposible calcular cuál es el grado de error que tienen. Este tipo de muestras se utilizan con fines exploratorios, cuando no se pretende inferir los resultados al universo.

Dentro de las muestras no probabilísticas se tienen en consideración 6 diferentes tipos los cuales se explican a continuación:

- 1) **Muestra de sujetos voluntarios;** se procura que los sujetos sean homogéneos en variables tales como edad, sexo, inteligencia de manera que los resultados se originan a partir de las condiciones en que se recogieron los datos
- 2) **Muestra de expertos;** sujetos que son expertos en el tema a investigar
- 3) **Muestra de sujetos tipo;** estudios donde el objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización. Se conforman con sujetos con características muy bien identificadas.
- 4) **Muestra por cuotas;** estudios que requieren de sujetos con perfiles específicos. A solicitud del cliente se conforman grupos. Ejemplo un estudio requiere 150 encuestados; 50% Mujeres de las cuales el 25% serán mayores de 30 años y el otro 25% menor de 30 años; 50 % hombres de los cuales el 25% será mayores de 30 y el otro 25% menor de 30 años.
- 5) **Muestreo de Bola de Nieve;** este muestreo se caracteriza por ir conformándose a partir de la identificación de sujetos "sugeridos" por sujetos ya localizados. La localización de uno de los integrantes de la población se convierte en doblemente valiosa, al suponer la identificación de otras personas pertenecientes a la misma población.

- 6) **Muestreo estratégico o de conveniencia;** en este muestreo la selección de las unidades muestrales responden a criterios subjetivos, acordes con los objetivos de la investigación. Basta escoger a individuos que compartan características.

De acuerdo a los parámetros del estudio el tipo de muestra elegido es la no probabilística o intencional y el tipo más conveniente es precisamente el muestreo estratégico o de conveniencia ya que para el estudio se toma en consideración que no existen datos sobre el número de usuarios en los Centros de Servicios Administrativos y al no contar con un marco muestral, debido al número tan amplio de la población se opta por esta muestra y lo que interesa es la opinión de los usuarios, es decir, de los habitantes del municipio de Tlalnepantla que acuden a las oficinas de los Centros de Servicios Administrativos ya que con esto se reúnen características de individuos como lo requiere el tipo de muestreo.

4.3. Criterios para el levantamiento de Datos

Se tomará en cuenta que son 5 las sedes a las que se acudirá a levantar los datos así que se hará una sede por día y el horario cambiará de acuerdo al horario de cada uno de los Centros de Servicios, el total de las encuestas será las que arrojen en cada uno de los lugares hasta llegar a la totalidad con los 5 lugares a encuestar.

Lo más adecuado para realizar las encuestas será al terminar los trámites que hayan hecho, para que no estén tan apresurados, así al finalizar los trámites estarán más tranquilos y con más tiempo disponible.

El periodo del Levantamiento de datos será del Lunes 6 de Octubre de 2003 al 10 de Octubre de 2003 con el horario acorde a cada una de las oficinas.

El día lunes, martes y miércoles se encuestarán a los usuarios de los centros de servicios administrativos que se encuentran en zona oriente del municipio; dos de ellos en San Juan Ixhuatepec; el que es llamado Zona Oriente de 9:00 a 16:00 hrs. y el Centro de Servicios Cristina Pacheco con un horario de 9:00 a 15:00 hrs, el otro ubicado en el Edificio de O.P.D.M. con un horario de 9:00 a 15:00 hrs.

El día jueves 9 de octubre será el turno del centro que está ubicado en Sta. Mónica, en el centro de Entretenimiento Mundo E con un horario de 9.00 a 18:00 hrs; y el último día 10 de octubre el centro ubicado en el palacio Municipal dentro la Tesorería Municipal con un horario de atención de 9:00 a 16:00.

La forma del levantamiento será personal ya que en la prueba piloto se obtuvo que al contestar el cuestionario hubo personas que dejaron preguntas sin respuesta y para que esto no ocurra, en esta ocasión, se aplicará directamente al individuo para obtener la totalidad de las respuestas.

4.4. Reporte de Levantamiento de datos

El día Lunes 6 de Octubre de 2003 se acudió en punto de las 9:00 hrs al Centro llamado Zona Oriente en el cual se recolectó la opinión de 20 personas ya que acudió poca gente a esas oficinas en el horario establecido.

El martes 7 de Octubre de 2003 exactamente a las 9:00 hrs se comenzó a encuestar a las personas que acudieron al Centro de Servicios Cristina Pacheco sólo que algunas no quisieron contestar ya que argumentaron tener prisa por juntas, recoger niños, ir al banco, no vivir ahí, etc; en este centro solo se logró recoger la opinión de 10 personas.

El Miércoles 8 de Octubre de 2003 le tocó el turno al Edificio del O.P.D.M. y en este solo se recolectaron 10 debido a la poca afluencia y a la también poca participación de los usuarios.

El Jueves 9 de Octubre de 2003 se acudió al Centro ubicado en mundo E, en este a pesar de que el tiempo era más que en los pasados centros ya que cierran a las 18:00 hrs sólo se logró 20 cuestionarios debido a que los trámites de pasaportes son más agobiantes y deben de estar tomándose fotos y tenían que acudir al banco a pagar y regresar y formarse así que muchos de los que estaban ahí salían cansados y aburridos y no querían saber ya nada, otros en cambio argumentaban tener prisa.

El último día 10 de Octubre se acudió al centro ubicado en el palacio municipal y ahí si hubo más gente sólo que no muy participativa y arrojó 17 cuestionarios contestados.

Así que se terminó con un total de 77 cuestionarios en las 5 sedes que existen en el municipio.

El inventario de gastos es el siguiente:

ARTÍCULO	PRECIO
Plumas	\$25
Copias de cuestionarios	\$80
Pasaje	\$150
Tiempo	40 horas
Total	\$255

4.5. Lectura de datos

En esta apartado se describirá el proceso de análisis de resultados empleado para la presente investigación, estos se describirán por medio de enunciados, los cuales contienen los datos más importantes arrojados por el análisis.

Ya levantados los datos a través del cuestionario se procedió a analizarlos, para ello se realizaron los siguientes pasos.

1.- Se elaboró una base de datos en hojas de cálculos de excel 2000, con fin de capturar las 44 respuestas de los 77 cuestionarios.

2.-Se superviso cada uno de los cuestionarios según su folio y sus resultados, con el propósito de garantizar la adecuada captura.

3.- Ya capturados los datos de la población a estudiar, se realizó el cruce de datos por medio de filtros, de lo cual se obtuvo:

- a) Resultados generales de conocimiento y opinión.
- b) Resultados de acuerdo a los indicadores de las variables sociodemográficas: sexo, edad, posición familiar, escolaridad, posición laboral, nivel social, posición política, lugar de residencia, y si ha sido víctima de algún delito.
- c) Resultados por categoría, mismo que validan las hipótesis alternativas formuladas desde el capítulo tres de esta investigación.

4.5.1. RESULTADOS GENERALES POR INDICADOR DE CONOCIMIENTO Y OPINIÓN

De acuerdo al procedimiento antes mencionado se obtuvieron los resultados de condición si conoce y no conoce por indicador, en donde las cantidades que se muestran son los porcentajes de la opinión de los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla, respecto a la seguridad pública en la administración 2000-2003.

Cabe aclarar, que el conocimiento de la población se cuantifica del 1 al 100, así como la opinión se mide en una escala del 1 al 5, donde 1 es el valor mínimo y 5 el máximo, lo anterior se presenta a continuación.

El 28% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en casa habitación respecto a los objetivos los cuantifica con un 2.42 de opinión; mientras que la que el 72% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.71.

El 28 % de la población que conoce el programa sobre la seguridad en casa habitación respecto a los resultados los cuantifica con 2.71 de opinión, mientras que el 72% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.82.

El 28 % de la población que conoce la seguridad en casa habitación la cuantifica con un 3 de opinión; mientras que el 72% de la población que no conoce, tiene una opinión de 2.82.

El 43% de la población que conoce las reuniones vecinales, cuantifica los contenidos con un 3.48 de opinión; mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.88.

El 43% de la población que conoce las reuniones vecinales, califica la duración de estas con un 3.60 de opinión; mientras que 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.88.

El 43% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar con un 3.93 de opinión; mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.81.

El 43% de la población que conoce las reuniones vecinales, califica los resultados obtenidos con un 4.6 de opinión; mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.45.

El 21% de la población que conoce los rondines de patrulla los cuantifica con respecto a la confianza con un 5.0 de opinión; mientras que el 79 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.96.

El 21% de la población que conoce los rondines de patrulla los cuantifica con respecto a la disminución de delincuencia la cuantifica con un 4.25 de opinión; mientras que el 79% por ciento de la población que no conoce tiene una opinión de 1.83.

El 21% por ciento de la población que conoce los rondines de patrulla cuantifica la cantidad de patrullas utilizadas para este fin con un 4.18 de opinión; mientras que el 79% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.01.

El 21% de la población que conoce los rondines de patrullas califica las metas alcanzadas con un 4.25 de opinión; mientras que el 79% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.70.

El 43% de la población que conoce que el programa en vía pública, respecto a la presencia de policías, la cuantifica con un 4.66 de opinión, mientras que el 57por ciento de la población que no conoce tiene una opinión de 2.86.

El 43% de la población que conoce el programa en vía pública respecto a los resultados, los cuantifica con un 4.1 de opinión; mientras que el 57por ciento de la población que no conoce tiene una opinión de 1.89.

El 43% de la población que conoce el programa en vía pública respecto a la delincuencia en las calles, la cuantifica con un 5 de opinión; mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.07.

El 39% de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas, respecto a la presencia de policías, la cuantifica con un 4.2 de opinión; mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.80.

El 39% de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas, respecto a la venta de drogas lo cuantifica con un 4.26 de opinión; mientras que el 61por ciento de la población que no conoce tiene una opinión de 1.82.

El 39% de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas, respecto a resultados, lo cuantifica con un 3.9 de opinión; mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.55.

El 39% de la población que conoce el número de emergencia califica su eficiencia con un 4.2 de opinión; mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.80.

El 39% de la población que conoce el número de emergencia califica la amabilidad con un 4.26 de opinión; mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión del 1.82.

El 39% % de la población que conoce el número de emergencia califica la ayuda con un 3.9 de opinión; mientras que 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.55.

El 34% de la población que conoce los operativos en el transporte público respecto a la disminución de inseguridad la califica con un 4.11 de opinión; mientras que el 66% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.52.

El 34% de la población que conoce los operativos en el transporte público respecto a si son adecuados los retenes los califica con un 5 de opinión; mientras que el 66% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.78.

El 47% de la población que conoce los delitos en el transporte público respecto a la ayuda recibida la califica con un 3.16 de opinión; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.58.

El 47% de la población que conoce los delitos en el transporte público respecto a la disminución de delincuencia, califica con un 3.08 de opinión; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.41.

4.5.2. RESULTADOS GENERALES POR CATEGORÍA

El 37% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación, lo cuantifica con un 3.71 de opinión; mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.08.

El 43% de la población que conoce el programa seguridad en vía pública lo cuantifica con un 4.58 de opinión; mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.27.

El 39% de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas, lo califica con un 4.12 de opinión; mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.72.

El 40% de la población que conoce los operativos en el transporte público lo califica con un 3.83 de opinión; mientras que 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.57.

4.5.3. RESULTADOS ESPECÍFICOS POR INDICADOR –VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA

4.5.3.1 VARIABLE SEXO: MASCULINO

El 37 % de la población masculina que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.8 de opinión; mientras que el 63% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.3.

El 37 % de la población masculina que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.6 de opinión; mientras que el 63% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 3.11.

El 37% de la población masculina que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3.03 de opinión; mientras que el 63% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.92.

El 56 % de la población masculina que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.69 de opinión; mientras que el 44% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 56 % de la población masculina que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.73 de opinión; mientras que el 44% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.61.

El 56% de la población masculina que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3.17 de opinión; mientras que el 44% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.27.

El 56 % de la población masculina que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3.21 de opinión; mientras que el 44% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 1.77.

El 37% de la población masculina que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.3 de opinión; mientras que el 63% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.34.

El 37% de la población masculina que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 2.8 de opinión; mientras que el 63% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.

El 37% de la población masculina que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.93 de opinión; mientras que el 63 % de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.07.

El 37% de la población masculina que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 2.86 de opinión; mientras que el 63 % de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 1.76.

El 66% de la población masculina que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.03 de opinión; mientras que el 34 % de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.35.

El 66% de la población masculina que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.70 de opinión; mientras que el 34 % de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.21.

El 66% de la población masculina que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.55 de opinión; mientras que el 34% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 3.21.

El 66% de la población masculina que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.23 de opinión; mientras que el 34% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 3.8.

El 63 % de la población masculina que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.19 de opinión; mientras que el 37% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 63% de la población masculina que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.73 de opinión; mientras que el 37% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.86.

El 63% de la población masculina que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.80 de opinión; mientras que el 37% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.73.

El 63% de la población masculina que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.84 de opinión; mientras que el 37% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 3.06.

El 63% de la población masculina que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.73 de opinión; mientras que el 37% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 63 % de la población masculina que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.69 de opinión; mientras que el 37% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 1.93.

El 63% de la población masculina que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.3 de opinión; mientras que el 37% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.46.

El 78% de la población masculina que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.40 de opinión; mientras que el 22% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.55.

El 78% de la población masculina que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 2.12 de opinión; mientras que el 22% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.33.

4.5.3.2. VARIABLE: SEXO FEMENINO

El 17% de la población femenina que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.66 de opinión; mientras que el 83% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.73.

El 17% de la población femenina que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.83 de opinión; mientras que el 83% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.56.

El 17% de la población femenina que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3. de opinión; mientras que el 83% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.73.

El 59% de la población femenina que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.38 de opinión; mientras que el 41% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.93.

El 59% de la población femenina que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.57 de opinión; mientras que el 41% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.53.

El 59% de la población femenina que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.52 de opinión; mientras que el 41% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.86.

El 59% de la población femenina que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.76 de opinión; mientras que el 41% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.26.

El 22% de la población femenina que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.87 de opinión; mientras que el 78% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.10.

El 22% de la población femenina que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 3.25 de opinión; mientras que el 78% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.17.

El 22% de la población femenina que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.87 de opinión; mientras que el 78% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.46.

El 22% de la población femenina que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 3.12 de opinión; mientras que el 78% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.

El 53% de la población femenina que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.05 de opinión; mientras que el 47% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.29.

El 53% de la población femenina que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.63 de opinión; mientras que el 47% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.35.

El 53% de la población femenina que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.68 de opinión; mientras que el 47% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.52.

El 50% de la población femenina que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.33 de opinión; mientras que el 50% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 3.61.

El 50% de la población femenina que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2. de opinión; mientras que el 50% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 50% de la población femenina que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.38 de opinión; mientras que el 50% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.61.

El 50% de la población femenina que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 3.4 de opinión; mientras que el 50% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.93.

El 50% de la población femenina que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 3.40 de opinión; mientras que el 50% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.06.

El 50% de la población femenina que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.93 de opinión; mientras que el 50% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 44% de la población femenina que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.31 de opinión; mientras que el 56% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.45.

El 44% de la población femenina que ha sufrido algún delito en el transporte público califica lo adecuado de los operativos en 2.93 de opinión; mientras que el 56% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.7.

El 44% de la población femenina que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 1.81 de opinión; mientras que el 56% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.78.

El 44% de la población femenina que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 2.09 de opinión; mientras que el 56% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.5.

4.5.3.3 VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- EDAD, RANGO 21-30 AÑOS

El 38% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.46 de opinión; mientras que el 62% de la población en ese mismo rango de edad que no conoce tiene una opinión de 2.57.

El 38% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.61 de opinión; mientras que el 62% de la población en ese mismo rango de edad que no conoce tiene una opinión de 2.71.

El 38% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3.23 de opinión; mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 62% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.33 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.76.

El 62% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.71 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.84.

El 62% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.47 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.46.

El 62% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.61 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.38.

El 37% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.3 de opinión; mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.34.

El 37% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 2.8 de opinión; mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 37% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.93 de opinión; mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.07.

El 37% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 2.86 de opinión; mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.76.

El 59% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.03 de opinión; mientras que el 41% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.35.

El 59% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 3.2 de opinión; mientras que el 41% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.35.

El 59% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 2.75 de opinión; mientras que el 41% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.35.

El 47.05% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.18 de opinión; mientras que el 52.94% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.5.

El 47 % de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2. de opinión; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.61.

El 47% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.37 de opinión; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.05.

El 59% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.65 de opinión; mientras que el 41% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.71.

El 59% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.75 de opinión; mientras que el 41% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.85.

El 59% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.5 de opinión; mientras que el 41% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.35.

El 55% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.63 de opinión; mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.06.

El 55% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que ha sufrido algún delito en el transporte público califica lo adecuado de los operativos en 3.31 de opinión; mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.13.

El 74% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia

en 2.04 de opinión; mientras que el 26 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 74% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la ayuda otorgada en 2.52 de opinión; mientras que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.11.

4.5.3.4. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- EDAD, RANGO 31-40 AÑOS

El 32% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.33 de opinión; mientras que el 68 % de la población que no conoce tiene una opinión de 3.15.

El 32% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 3 de opinión; mientras que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.69.

El 32% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 2.5 de opinión; mientras que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.84.

El 63 % de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.58 de opinión; mientras que el 34% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 63% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.58 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.14.

El 63% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3.25 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.14.

El 63% de la población masculina que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3.41 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.14.

El 26% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.6 de opinión; mientras que el 74% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.71.

El 26% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 2.4 de opinión; mientras que el 74% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.14.

El 26% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.6 de opinión; mientras que el 74% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.35.

El 26% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 2 de opinión; mientras que el 74% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.14.

El 58% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.18 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.12.

El 58% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.45 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.75.

El 58% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 2.81 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.87.

El 74% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 2.57 de opinión; mientras que el 26 % de la población que no conoce tiene una opinión de 3.6.

El 74% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.07 de opinión; mientras que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.6.

El 74% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.92 de opinión; mientras que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.2.

El 63% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 3.08 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.57.

El 63% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 3 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.85.

El 63% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.83 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.71.

El 53% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.1 de opinión; mientras que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 53% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado que son los operativos en 2.8 de opinión; mientras que el 47 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 84 % de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.12 de opinión; mientras que el 16% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.32.

El 84 % de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia

en 1.93 de opinión; mientras que el 16% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.66.

4.5.3.5. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- EDAD, RANGO 41-50 AÑOS

El 11 % de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.5de opinión; mientras que el 89 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.68.

El 11% de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.5 de opinión; mientras que el 89 % de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 11% de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3 de opinión; mientras que el 89 % de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 62% de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 3.09 de opinión; mientras que el 38 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.85.

El 62% de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.72 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 62% de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3.18 de opinión; mientras que el 38 % de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 62 % de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3.18 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.85.

El 33 % de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.33 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 33 % de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 3.16 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 33% de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 3 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 33 % de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 3.16 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.83.

El 67% de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 2.83 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.83.

El 67% de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.83 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 67% de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.75 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.16.

El 67 % de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 4 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.16.

El 67% de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.16 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 67 % de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.5 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 62 % de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.72 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.71.

El 62% de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.81 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.14.

El 62% de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.45 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.71.

El 56 % de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.7 de opinión; mientras que el 44 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.62.

El 56 % de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado que son los operativos en 3.2 de opinión; mientras que el 44 % de la población que no conoce tiene una opinión de 3.37.

El 56% de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda de las autoridades en 2.7 de opinión; mientras que el 44 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 56% de la población en el rango de edad de 41 a 50 años que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1.6 de opinión; mientras que el 44% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.62.

4.5.3.6. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- POSICIÓN FAMILIAR- PADRE

El 31 % de la población que es padre que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.75 de opinión; mientras que el 69 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.55.

El 31 % de la población que es padre que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.75 de opinión; mientras que el 69 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.94.

El 31 % de la población que es padre que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3.37 de opinión; mientras que el 69 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.44.

El 65 % de la población que es padre que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.7 de opinión; mientras que el 35 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.6.

El 65 % de la población que es padre que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.88 de opinión; mientras que el 35 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.7.

El 65 % de la población que es padre que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3.17 de opinión; mientras que el 35 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 65% de la población que es padre que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3.29 de opinión; mientras que el 35 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 42 % de la población que es padre que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.18 de opinión; mientras que el 58 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.13.

El 42% de la población que es padre que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 2.72 de opinión; mientras que el 58 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.73.

El 42 % de la población que es padre que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.8 de opinión; mientras que el 58 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 42% de la población que es padre que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 3.09 de opinión; mientras que el 58 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.66.

El 69 % de la población que es padre que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 2.88 de opinión; mientras que el 31 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 69 % de la población que es padre que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 3.66 de opinión; mientras que el 31 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 69 % de la población que es padre que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.66 de opinión; mientras que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.

El 69% de la población que es padre que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.4 de opinión; mientras que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.25.

El 69% de la población que es padre que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.11 de opinión; mientras que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.12.

El 69% de la población que es padre que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.55 de opinión; mientras que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.37.

El 69 % de la población que es padre que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.66 de opinión; mientras que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.37.

El 69 % de la población que es padre que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.66 de opinión; mientras que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.87.

El 69 % de la población que es padre que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.66 de opinión; mientras que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 65% de la población que es padre que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.47 de opinión; mientras que el 35 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.77.

El 65 % de la población que es padre que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado que son los operativos en 3.11 de

opinión; mientras que el 35 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.44.

El 73% de la población que es padre que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.1 de opinión; mientras que el 27% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.85.

El 73% de la población que es padre que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1.78 de opinión; mientras que el 27% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.42.

4.5.3.7. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- POSICIÓN FAMILIAR- MADRE

El 13 % de la población que son madres que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 3.33 de opinión; mientras que el 87 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.85.

El 13 % de la población madre que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.66 de opinión; mientras que el 87 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.65.

El 13 % de la población que son madres que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 2.66 de opinión; mientras que el 87 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.8.

El 57% de la población que son madres que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.53 de opinión; mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.4.

El 57% de la población que son madres que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.3 de opinión; mientras que el 43 % de la población que no conoce tiene una opinión de 3.1.

El 57% de la población que son madres que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.69 de opinión; mientras que el 43 % de la población que no conoce tiene una opinión de 3.3.

El 57% de la población que son madres que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.84 de opinión; mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 35% de la población madres que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.87 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.73.

El 35% de la población que son madres que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 3.25 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.93.

El 35% de la población que son madres que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.87 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.46.

35% de la población que son madres que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 3.12 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.86.

El 61% de la población que son madres que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.1 de opinión; mientras que el 39 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.22.

El 61% de la población que son madres que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.57 de opinión; mientras que el 39% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.22.

El 61% de la población que son madres que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.71 de opinión; mientras que el 39 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.22.

El 48% de la población que son madres que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.09 de opinión; mientras que el 52 % de la población que no conoce tiene una opinión de 3.33.

El 48% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.09 de opinión; mientras que el 52 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 48% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.72 de opinión; mientras que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 61% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.85 de opinión; mientras que el 39% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.88.

El 61% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.85 de opinión; mientras que el 39 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.44.

El 61% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.42 de opinión; mientras que el 39% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 74% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.47 de opinión; mientras que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.77 .

El 74% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.11 de opinión; mientras que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.44.

El 52% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.16 de opinión; mientras que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.9.

El 52 % de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1.63 de opinión; mientras que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.54.

4.5.3.8. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- POSICIÓN FAMILIAR-HIJO(A)

El 36% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 1.9 de opinión; mientras que el 64 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.77.

El 36% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.7 de opinión; mientras que el 64 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.88.

El 36% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 2.8 de opinión; mientras que el 64 de la población que no conoce tiene una opinión de 3.22.

El 54% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.4 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.92.

El 54% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.66 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.07.

El 54% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.73 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.84.

El 54% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.73 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 14 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.75 de opinión; mientras que el 86% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.58.

El 14 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 3 de opinión; mientras que el 86% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.77.

El 14 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 3.25 de opinión; mientras que el 86% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 14% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 2.25 de opinión; mientras que el 86% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.12.

El 50% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.28 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.57.

El 50% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.57 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.35.

El 50% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.42 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.85.

El 50% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.14 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.28.

El 50% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.14 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.71.

El 50% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.64 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.21.

El 46 % de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.92 de opinión; mientras que el 54% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 46% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 3.07 de opinión; mientras que el 54% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.73.

El 46 % de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.69 de opinión; mientras que el 54% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 50% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.71 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 50% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado que son los operativos en 3.64 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.21.

El 79% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.18 de opinión; mientras que el 21 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 79% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 2.54 de opinión; mientras que el 21% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

4.5.3.9. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- ESTADO CIVIL- CASADO

El 24% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.8 de opinión; mientras que el 76 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.7.

El 24% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.8 de opinión; mientras que el 76% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.8.

El 24% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3 de opinión; mientras que el 76 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.71.

El 54 % de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.52 de opinión; mientras que el 46% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 3.15.

El 54 % de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.6 de opinión; mientras que el 46% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 3.21.

El 54 % de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3.08 de opinión; mientras que el 46% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 3.10.

El 54% de la población casado que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3.43 de opinión; mientras que el 46% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.10.

El 38 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.62 de opinión; mientras que el 62% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.

El 38 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 2.93 de opinión; mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.07.

El 38% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.81 de opinión; mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.46.

El 38% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 3.06 de opinión; mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.03.

El 55% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.13 de opinión; mientras que el 45 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.26.

El 55% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.95 de opinión; mientras que el 45 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.31.

El 55% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.56 de opinión; mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.73.

El 62% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.07 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.31.

El 62 % de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.19 de opinión; mientras que el 38 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.43.

El 62% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.65 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.56.

El 67% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.96 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 67% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.85 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.92.

El 67% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.78 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.42.

El 55% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.47 de opinión; mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.36.

El 55% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado que son los operativos en 2.78 de opinión; mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.89.

El 64% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica lo adecuado que son los operativos en 2.14 de opinión; mientras que el 36% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.86.

El 64% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1.96 de opinión; mientras que el 36% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.8.

4.5.3.10. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- ESTADO CIVIL- SOLTERO-

El 39% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 1.88 de opinión; mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.78.

El 39% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.66 de opinión; mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.85.

El 39% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 2.77 de opinión; mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.07.

El 57% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.38 de opinión; mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 57% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.69 de opinión; mientras que el 43 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.90.

El 57% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.69 de opinión; mientras que el 43 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.80.

El 57% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.76 de opinión; mientras que el 43 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.10.

El 13 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.66 de opinión; mientras que el 87% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.45.

El 13 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 3.33 de opinión; mientras que el 87% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.35.

El 13 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 3.33 de opinión; mientras que el 87% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 13 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 2.33 de opinión; mientras que el 87% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.10.

El 57% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.30 de opinión; mientras que el 43 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.50.

El 57% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.58 de opinión; mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.40.

El 57% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.53 de opinión; mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 39% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.44 de opinión; mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.28.

El 39% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.11 de opinión; mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.71.

El 39% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.88 de opinión; mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.21.

El 48% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.81 de opinión; mientras que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 48% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 3 de opinión; mientras que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.83.

El 48% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.63 de opinión; mientras que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.41.

El 52% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.91 de opinión; mientras que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.27.

El 52% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado que son los operativos en 3.75 de opinión; mientras que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.18.

El 87% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.91 de opinión; mientras que el 13% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.27.

El 87% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 3.75 de opinión; mientras que el 13% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.18.

4.5.3.11. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- ESTADO CIVIL DIVORCIADO

El 17 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 3 de opinión; mientras que el 83% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 17% de la población que conoce el programa sobre la seguridad casa habitación cuantifica los resultados con 2.5 de opinión; mientras que el 83% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.7.

El 17% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 4 de opinión; mientras que el 83% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.80.

El 75% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.88 de opinión; mientras que el 25% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 75% de la población masculina que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.66 de opinión; mientras que el 25% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 1.

El 75% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.66 de opinión; mientras que el 25% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 75% de la población masculina que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.11 de opinión; mientras que el 25% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 1.

El 33% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.37.

El 33% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 2.75 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.37.

El 33% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 3 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.75.

El 33% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 3 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.12.

El 83% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 2.5 de opinión; mientras que el 17% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 83% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.2 de opinión; mientras que el 17% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 83% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.8 de opinión; mientras que el 17% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 67% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.62 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.25.

El 67% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 1.87 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 67% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.25 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.25.

El 50% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.66.

El 50% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.5 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.83.

El 50% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 1.66 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.66.

El 58% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.14 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.6.

El 58% de la población masculina que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado que son los operativos en 3.42 de opinión; mientras que el 42% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.

El 50% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 50% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1.6 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

4.5.3.12.VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- DEPENDIENTES ECONÓMICO- NINGUNO-

El 28% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 1.85 de opinión; mientras que el 72% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.61.

El 28% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.57 de opinión; mientras que el 72% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 28% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3 de opinión; mientras que el 72% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 60% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 1.93 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.2.

El 60% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.33 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.9.

El 60% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.6 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.9.

El 60% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.6 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 24% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.5 de opinión; mientras que el 76% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 24% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 3 de opinión; mientras que el 76% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.1.

El 24% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.6 de opinión; mientras que el 76% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.15.

El 24% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 2.3 de opinión; mientras que el 76% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.84.

El 60% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 2.73 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 60% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.06 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 60% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.06 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.90.

El 36% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 4.11 de opinión; mientras que el 64% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.06.

El 36% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 1.8 de opinión; mientras que el 64% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 36% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.44 de opinión; mientras que el 64% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.93.

El 44% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.36 de opinión; mientras que el 56% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.71.

El 44% de la población masculina que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.27 de opinión; mientras que el 56% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.92.

El 44% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.18 de opinión; mientras que el 56% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.42.

El 60% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.66 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 60% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.4 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 76% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 1.94 de opinión; mientras que el 24% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 76% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 2.42 de opinión; mientras que el 24% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.83.

4.5.3.13. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA DEPENDIENTES ECONÓMICOS UNO

El 20% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.3 de opinión; mientras que el 80% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.33.

El 20% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 3 de opinión; mientras que el 80% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.

El 20% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3 de opinión; mientras que el 80% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.25.

El 47% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 3 de opinión; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 47% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.71 de opinión; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.87.

El 47% de la población que conoce las reuniones vecinales **cuantifica el lugar** en 3.14 de opinión; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 47% de la población que conoce las reuniones vecinales **cuantifica los resultados** en 3 de opinión; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 27% de la población que conoce los rondines de patrullas, **cuantifican la confianza** con un 3.75 de opinión; mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.09.

El 27 % de la población que conoce los rondines de patrullas, **cuantifican la disminución de delincuencia** con un 3.5 de opinión; mientras que el 73 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.9.

El 27 % de la población que conoce los rondines de patrullas, **cuantifican la cantidad de patrullas** con un 3.25 de opinión; mientras que el 73 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.45.

El 27% de la población que conoce los rondines de patrullas, **cuantifican las metas** con un 3.75 de opinión; mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.09.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, **cuantifican la presencia de policías** con un 3.3 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.7 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.6 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.8.

El 60% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.11 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.33.

El 60% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.33 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 60% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.77 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 73 % de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 3.54 de opinión; mientras que el 27% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 73 % de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 3.36 de opinión; mientras que el 27% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 73 % de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 3 de opinión; mientras que el 27 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.75.

El 60% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.33 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.11.

El 60% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3 de opinión; mientras que el 40% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 3.55.

El 78 % de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.37 de opinión; mientras que el 22% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.71.

El 78% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1.87 de opinión; mientras que el 22% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.87.

4.5.3.14. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- DEPENDIENTES ECONOMICOS MAS DE DOS

El 30% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.81 de opinión; mientras que el 70 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.53.

El 30% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en casa habitación cuantifica los resultados con 2.72 de opinión; mientras que el 70% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.61.

El 30% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3 de opinión; mientras que el 70 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.73.

El 62 % de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.82 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.78.

El 62% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica la duración en 2.82 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.92.

El 62% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.64.

El 62% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3.21 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.71.

El 35% de la población masculina que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.46 de opinión; mientras que el 65% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.

El 35% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 2.76 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.04.

El 35% de la población masculina que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.92 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.29.

El 35% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 3 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.91.

El 86% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 2.90 de opinión; mientras que el 14 % de la población que no conoce tiene una opinión de 3.2.

El 86 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.3 de opinión; mientras que el 14% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.8.

El 86% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.8 de opinión; mientras que el 14% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.6.

El 68% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3 de opinión; mientras que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.41.

El 68% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.12 de opinión; mientras que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 68% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.64 de opinión; mientras que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 62% de la población masculina que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.65 de opinión; mientras que el 38% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.71.

El 62% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.86 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.64.

El 62% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.6 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.28

El 57% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.52 de opinión; mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.87.

El 57% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.04 de opinión; mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.43.

El 70% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.23 de opinión; mientras que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.54.

El 70 % de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1.96 de opinión; mientras que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.27.

4.5.3.15. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- PRIMARIA-

El 15. % de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2 de opinión; mientras que el 85% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.18.

El 15% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.5 de opinión; mientras que el 85% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.63.

El 15 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 1.50 de opinión; mientras que el 85% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.27.

El 31 % de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.75 de opinión; mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.66.

El 31% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.25 de opinión; mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.22.

El 31% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3.75de opinión; mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.22.

El 31% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3.25 de opinión; mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.33.

El 54% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.71 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 54% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 3.57 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 54% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 3.28 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 54% de la población masculina que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 3.42 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 62 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.75 de opinión; mientras que el 38 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 62% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 3.87 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.21.

El 62% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.62 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.2.

El 31% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 4 de opinión; mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.

El 31% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 3 de opinión; mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.77.

El 31% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 3.5 de opinión; mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 38% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 4.2 de opinión; mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.6.

El 38% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 4.6 de opinión; mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 38% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 4 de opinión; mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 31% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 4.5 de opinión; mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.33.

El 31% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.25 de opinión; mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.44.

El 54% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.57 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.

El 54% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 3.14 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.16.

4.5.3.16. -VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA - SECUNDARIA-

El 25% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.3 de opinión; mientras que el 75% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.88.

El 25% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.66 de opinión; mientras que el 75% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.88.

El 25% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 4 de opinión; mientras que el 75% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.11.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 1.83 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.5 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3.50 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 4.16 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.33.

El 17% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.5 de opinión; mientras que el 83% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.6.

El 17% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 2.5 de opinión; mientras que el 83% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 17% de la población masculina que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.5 de opinión; mientras que el 83% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.6.

El 17 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 2.5 de opinión; mientras que el 83% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.3.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 2.87 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 67 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.25 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.25 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 58 % de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 2.81 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.

El 58% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 1.85 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.8.

El 58 % de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.42 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 50% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.66 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 50% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.66.

El 50% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.5 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5 .

El 50% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.33.

El 50% de la población masculina que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.5 de opinión; mientras que el 50% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 1.83.

El 83% de la población masculina que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 1.9 de opinión; mientras que el 17% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 83% de la población masculina que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1.9 de opinión; mientras que el 17% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.5.

4.5.3.17. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- ESCOLARIDAD BACHILLERATO

El 32 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.41 de opinión; mientras que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.24.

El 32% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.83 de opinión; mientras que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.44.

El 32% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 2.91 de opinión; mientras que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.52.

El 68% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.64 de opinión; mientras que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.66.

El 68% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.72 de opinión; mientras que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 68% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.68 de opinión; mientras que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.91.

El 68% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.72 de opinión; mientras que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.33.

El 19% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.57 de opinión; mientras que el 81% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.13.

El 19% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 2.85 de opinión; mientras que el 81% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.83.

El 19% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 3 de opinión; mientras que el 81% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 19% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 2.85 de opinión; mientras que el 81% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.66.

El 43% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 2.93 de opinión; mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.23.

El 43% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.56 de opinión; mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.14.

El 43% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.93 de opinión; mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.57.

El 62% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.26 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.14.

El 62% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.08 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.21.

El 62% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.34 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 65% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.54 de opinión; mientras que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.61.

El 65% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.75 de opinión; mientras que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.76.

El 65% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.37 de opinión; mientras que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.3.

El 59% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.54 de opinión; mientras que el 41% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 59% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.09 de opinión; mientras que el 41% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.46.

El 68% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.16 de opinión; mientras que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 68% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 2 de opinión; mientras que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

4.5.3.18. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- LICENCIATURA-

El 27% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.75 de opinión; mientras que el 73 % de la población que no conoce tiene una opinión de 3.27.

El 27% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.5 de opinión; mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.81.

El 27% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3.25 de opinión; mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.63.

El 67 % de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.7 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.2.

El 67% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.7 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.8.

El 67% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.7 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.6.

El 67% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.8 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 47% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.28 de opinión; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 47% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 2.57 de opinión; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.62.

El 47 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.57 de opinión; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.12.

El 47% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 2.71de opinión; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.12.

El 93.33% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 2.85 de opinión; mientras que el 6.66% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 93% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.35 de opinión; mientras que el 7% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.

El 93% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.42 de opinión; mientras que el 7% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 67% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 2.9 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.

El 67% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 1.8 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 3.6.

El 67% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.8 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.4.

El 67% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.8 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.8.

El 67% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.7 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 67% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.5 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.2.

El 67% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.1 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.8.

El 67 % de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.1 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 74 % de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.09 de opinión; mientras que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 74% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1.9 de opinión; mientras que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

4.5.3.19. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- POSICIÓN LABORAL- AMA DE CASA-

El 5% de la población de las amas de casa que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 3 de

opinión; mientras que el 95% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.94.

El 5% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 3 de opinión; mientras que el 95% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.78.

El 5% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 1 de opinión; mientras que el 95% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.89.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.5 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.4.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.3de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.1.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.9 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.3.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3.1 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 30% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 4 de opinión; mientras que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.64.

El 30% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 3.6 de opinión; mientras que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 30% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 3.1 de opinión; mientras que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.57.

El 30% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 3.3 de opinión; mientras que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.92,

El 60% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.37.

El 60% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.91 de opinión; mientras que el 40% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 60% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.5 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.37.

El 45% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.11 de opinión; mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.27.

El 45% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.11 de opinión; mientras que el 55% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.45.

El 45% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.55 de opinión; mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.54.

El 45% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.3 de opinión; mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.88.

El 45% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 3.09 de opinión; mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.44.

El 45% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.63 de opinión; mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 40% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.25 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 40% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 2.37 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.08.

El 45% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2 de opinión; mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 45% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1.77 de opinión; mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.72.

4.5.3.20. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- POSICIÓN LABORAL- OBRERO-

El 33% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2 de opinión; mientras que el 67% de la población a que no conoce tiene una opinión de 2.

El 33 % de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 3 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 33% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 4 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 33 % de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 1 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 33 % de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 4 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 33% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 33 % de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 4 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 33 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 33 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 1 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 33% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 33% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 1 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 2.5 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.

El 67% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 67 % de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 1.5 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 67% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.5 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 67% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.5 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 67% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 1.5 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 67% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.5 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 67% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.5 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 67% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.5 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 100% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.3 de opinión.

El 100% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1.6 de opinión.

4.5.3.21. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- EMPLEADO-

El 36% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.43 de opinión; mientras que el 64% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.51.

El 36% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.75 de opinión; mientras que el 64% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.82.

El 36% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3 de opinión; mientras que el 64% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.65.

El 67% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.56 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.93.

El 67% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica la duración en 2.76 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 67% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.86 de opinión; mientras que el 33% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.

El 67% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3.03 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.86.

El 27% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.5 de opinión; mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.36.

El 27% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 2.91 de opinión; mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.12.

El 27% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.83 de opinión; mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.18.

El 27% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 2.91 de opinión; mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.96.

El 53% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.16 de opinión; mientras que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 53% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.58 de opinión; mientras que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.28.

El 53% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.75 de opinión; mientras que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.9.

El 60% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.29 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.

El 60% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.14 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.38.

El 60% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.55 de opinión; mientras que el 40% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.83.

El 60% de la población masculina que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.74 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.61.

El 60% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.81 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.83.

El 60% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.66 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 60% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.74 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 60% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.29 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 80% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.19 de opinión; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.22.

El 80% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 2.33 de opinión; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.22.

4.5.3.22. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- PROFESIONAL

El 40% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.5 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.33.

El 40% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.5 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.16.

El 40% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 2.75 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.8 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.2.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.8 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.8.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.6 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.6.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.2 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 40% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.83.

El 40% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 2.5 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 40% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 3 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 40% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 3 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.83.

El 80% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 2.87 de opinión; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 80% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.75 de opinión; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 80% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.5 de opinión; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 60% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.33 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.

El 60% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 60% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.83 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 60% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.6 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 60% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.83 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 60% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.16 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 60% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 1.83 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 60% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.16 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.75.

El 50% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.4.

El 50% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1.4 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.2.

4.5.3.23. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- UN SALARIO MINIMO-

El 21% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.5 de opinión; mientras que el 79% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 21% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.75 de opinión; mientras que el 79% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.73.

El 21% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3.25 de opinión; mientras que el 79% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 58% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.09 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 58% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.9 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 58% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.9 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.37.

El 58% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3.18 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 26 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.8 de opinión; mientras que el 74% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.42.

El 26% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 2.2 de opinión; mientras que el 74% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.21.

El 26% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.8 de opinión; mientras que el 74% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.71.

El 26% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 2.4 de opinión; mientras que el 74% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.14.

El 63 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.41 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.85.

El 63 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.83 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.28.

El 63% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 2.91 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.28.

El 58% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.18 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.75.

El 58% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 1.27 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 58% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 1.72 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.62.

El 53% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.7 de opinión; mientras que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.44.

El 53% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.4 de opinión; mientras que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.55.

El 53% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.6 de opinión; mientras que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 58% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.54 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.62.

El 58% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.18 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 79% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.06 de opinión; mientras que el 21% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 79% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 2.26 de opinión; mientras que el 21% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

4.5.3.24. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- DOS VECES EL SALARIO MINIMO-

El 48% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.38 de opinión; mientras que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 48% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.76 de opinión; mientras que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.85.

El 48% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 2.84 de opinión; mientras que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.57.

El 56 % de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.66 de opinión; mientras que el 44 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 56% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.4 de opinión; mientras que el 44% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.83.

El 56% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.6 de opinión; mientras que el 44 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 56% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.86 de opinión; mientras que el 44 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.75.

El 37% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.5 de opinión; mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.05.

El 37 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 3 de opinión; mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.7.

El 37% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.9 de opinión; mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.82.

El 37 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 3 de opinión; mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.76.

El 52% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.14 de opinión; mientras que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.15.

El 52% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.85 de opinión; mientras que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 52% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 4.28 de opinión; mientras que el 48% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.61.

El 67% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.77.

El 67% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.38 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.55.

El 67% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.83 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.88.

El 74% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.7 de opinión; mientras que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.71.

El 74% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.7 de opinión; mientras que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.57.

El 74% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.45 de opinión; mientras que el 26% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.14.

El 59% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.87 de opinión; mientras que el 41% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.18.

El 59% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.12 de opinión; mientras que el 41% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.36.

El 85% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.34 de opinión; mientras que el 15% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 85% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 2.26 de opinión; mientras que el 15% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

4.5.3.25 VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- MAS DE DOS-

El 27% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.5 de opinión; mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 27% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.5 de opinión; mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.9.

El 27% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3.25 de opinión; mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.72.

El 80% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.91 de opinión; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 80% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 3.08 de opinión; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.33.

El 80% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3.08 de opinión; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.66.

El 80% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.91 de opinión; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 20% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3 de opinión; mientras que el 80% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.58.

El 20% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 3 de opinión; mientras que el 80% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.41.

El 20% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 3.33 de opinión; mientras que el 80% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 20% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 3 de opinión; mientras que el 80% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.75.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 2.9 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 3.2.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.3 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.8.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.8 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.6.

El 33% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 4.2 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.7.

El 33% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.4 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.7.

El 33% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 3.4 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.7.

El 47% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.85 de opinión; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 47% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 3.57 de opinión; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 47% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 3 de opinión; mientras que el 53% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 60% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.2 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 60% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.66 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 53% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.12 de opinión; mientras que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.28.

El 53% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 2.12 de opinión; mientras que el 47% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

4.5.3.26. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- PARTIDO POLITICO - PRI-

El 20% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.75 de opinión; mientras que el 80% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 20% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.75 de opinión; mientras que el 80% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.62.

El 20% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3 de opinión; mientras que el 80% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 60% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.33 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.12.

El 60% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.58 de opinión; mientras que el 40% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.

El 60% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3.25 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 60% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3.66 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.25.

El 60% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.5 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.22.

El 60% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 3.5 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.22.

El 60% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 3.5 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 60% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 3.5 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.94.

El 75% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 2.53 de opinión; mientras que el 25% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 75% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.4 de opinión; mientras que el 25% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.6.

El 75% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 4 de opinión; mientras que el 25% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.6.

El 45% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.11 de opinión; mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.54.

El 45% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.22 de opinión; mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.45.

El 45% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.44 de opinión; mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.09.

El 60% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.41 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 60% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.41 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 60% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.33 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.12.

El 65% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.53 de opinión; mientras que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.28.

El 65% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3 de opinión; mientras que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.28.

El 65% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 1.84 de opinión; mientras que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.71.

El 65% de a población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 2.38 de opinión; mientras que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.14.

4.5.3.27. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- PARTIDO POLITICO PAN-

El 31% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.27 de opinión; mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 31 % de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.72 de opinión; mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.08.

El 31% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 2.63 de opinión; mientras que el 69% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.

El 60% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.42 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 60% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.66 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 60% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.52 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.92.

El 60% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.76 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.28.

El 49% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.64 de opinión; mientras que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.05.

El 49% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 3 de opinión; mientras que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.05.

El 49% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.94 de opinión; mientras que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.11.

El 49 % de la población masculina que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 3.05 de opinión; mientras que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.05.

El 63 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.45 de opinión; mientras que el 37 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 63% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.95 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.15.

El 63% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.59 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.69.

El 63% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.4 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.84.

El 63% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.04 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.61.

El 63% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.68 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.15.

El 71% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 3.04 de opinión; mientras que el 29% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 71% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.92 de opinión; mientras que el 29% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.6.

El 71% de la población masculina que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.8 de opinión; mientras que el 29% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.2.

El 57% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.75 de opinión; mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.2.

El 57% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los transportes en 3.3 de opinión; mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 77% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.44 de opinión; mientras que el 23% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.87.

El 77% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 2.14 de opinión; mientras que el 23% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.12.

4.5.3.28. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- PARTIDO POLITICO -PRD-

El 28% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.8 de opinión; mientras que el 72% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.3.

El 28% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.8 de opinión; mientras que el 72% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.46.

El 28% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 4 de opinión; mientras que el 72% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.53.

El 56% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.8 de opinión; mientras que el 44 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.37.

El 56% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.7 de opinión; mientras que el 44% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.62.

El 56% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3.2 de opinión; mientras que el 44% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 56% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.6 de opinión; mientras que el 44% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.75.

El 11% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3 de opinión; mientras que el 89% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 11% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 1.5 de opinión; mientras que el 89% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 11% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.5 de opinión; mientras que el 89% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.43.

El 11% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 2 de opinión; mientras que el 89% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.81.

El 39% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.14 de opinión; mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.54.

El 39% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.71 de opinión; mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.27.

El 39% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 2.85 de opinión; mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.54.

El 56% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.1 de opinión; mientras que el 44% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.

56% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.1 de opinión; mientras que el 44 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 56% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.7 de opinión; mientras que el 44% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 44% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.62 de opinión; mientras que el 56% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.6.

El 44 % de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 3.25 de opinión; mientras que el 56% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 44 % de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.37 de opinión; mientras que el 56% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.2.

El 44% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 1.87 de opinión; mientras que el 56% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.3.

El 44% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3 de opinión; mientras que el 56% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.6.

El 61% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 1.8 de opinión; mientras que el 39% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.57.

El 61% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1.45 de opinión; mientras que el 39% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.28.

4.5.3.29. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- PARTIDO POLITICO OTRO

El 33% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 1 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 33% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 33% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 2 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 67% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 4 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 67% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica la duración en 2.5 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 67% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 67% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 5.

El 33% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 4 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 33% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 5 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 33% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 3 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 33% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 2 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 2 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 1.5 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.5 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 33% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 1 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.5.

El 33% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 1 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.

El 33 % de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 1 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.

El 100% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 100% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 100% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 33% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 4 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 33% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 4 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 67% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 67% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 3 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

4.5.3.30. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- VICTIMA DE DELITO -SI-

El 35% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.35 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.53.

El 35% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.78 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.34.

El 35% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 2.34 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.57.

El 62% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.32 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.2.

El 62% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.52 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.26.

El 63% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3.17 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.27.

El 63% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3.54 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.31.

El 27.5% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 2.72 de opinión; mientras que el 72.5% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.96.

El 27.5% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 2.9 de opinión; mientras que el 72.5% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.17.

El 27.5% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.9 de opinión; mientras que el 72.5% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.17.

El 27.5% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 2.9 de opinión; mientras que el 72.5% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.07..

El 70% de la población masculina que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.07 de opinión; mientras que el 30% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.08.

El 70% de la población masculina que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.53 de opinión; mientras que el 30% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 70% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.78 de opinión; mientras que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.83.

El 60% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.08 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.06.

El 60% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en de 2.16 opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.37

El 60% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.58 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 80% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.65 de opinión; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.62.

El 80% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.59 de opinión; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 80% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.46 de opinión; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.87.

El 55% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.59 de opinión; mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.93.

El 55% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 1.77 de opinión; mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.59.

El 90% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.05 de opinión; mientras que el 10% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 90% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 2.11 de opinión; mientras que el 10% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

4.5.3.31. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- DELITO -NO-

El 19% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.57 de opinión; mientras que el 81 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.9.

El 19% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.57 de opinión; mientras que el 81% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.23.

El 19% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 2.71 de opinión; mientras que el 81% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.03.

El 54% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.85 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.94.

El 54% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.8 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.88.

El 54% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3.05 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.76.

El 54% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.85 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.41.

El 32 % de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.5 de opinión; mientras que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.12.

El 32% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 3.16 de opinión; mientras que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.2.

El 32% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.91 de opinión; mientras que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 32% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 3 de opinión; mientras que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.92.

El 49% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3 de opinión; mientras que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.47.

El 49% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.88 de opinión; mientras que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.26.

El 49% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.33 de opinión; mientras que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.84.

El 51% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.47 de opinión; mientras que el 49% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.38.

El 51% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.05 de opinión; mientras que el 49% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 51% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.68 de opinión; mientras que el 49% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.83.

El 35% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 3.15 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 35% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 3.46 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 35% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.92 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.41.

El 54% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.5 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.7.

El 54% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 2.7 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.82.

El 46% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.35 de opinión; mientras que el 54 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.95.

El 46% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 2.05 de opinión; mientras que el 54% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.35.

4.5.3.32. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- ROBO-

El 30% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.2 de opinión; mientras que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.6.

El 30 % de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.7 de opinión; mientras que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.43.

El 30 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3.1 de opinión; mientras que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.69.

El 67% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.31 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.45.

El 67% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.54 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.54.

El 67 % de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.86 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.36.

El 67% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3.22 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.63.

El 33% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la confianza con un 3.54 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.22.

El 33% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la disminución de delincuencia con un 2.72 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.04.

El 33% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican la cantidad de patrullas con un 2.9 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.95.

El 33% de la población que conoce los rondines de patrullas, cuantifican las metas con un 2.9 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.9.

El 73% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.04 de opinión; mientras que el 27% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.11.

El 73% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.66 de opinión; mientras que el 27 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 73% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.79 de opinión; mientras que el 27% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.33.

El 63 % de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.09 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.33.

El 63% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.33 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 63 % de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.8 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 82% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.77 de opinión; mientras que el 18% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 82% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.74 de opinión; mientras que el 18% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 82% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.62 de opinión; mientras que el 18% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 58% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.78 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.85.

El 58% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.73 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.28.

El 94% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 2.19 de opinión; mientras que el 6% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 94% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 2.29 de opinión; mientras que el 6% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

4.5.3.33. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- CORRUPCION-

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.75 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 67% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 3 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3.25 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.33 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.66.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.33 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.66.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 50% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.33.

El 100% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.83.

El 100% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.83

El 100% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5

El 100% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 66.66% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.25 de opinión; mientras que el 33.33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 66.66% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 1.75 de opinión; mientras que el 33.33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.

El 66.66% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.75 de opinión; mientras que el 33.33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 50% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.

El 50% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 1 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.33.

El 50% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 1 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 67% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.25 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 67% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 1.75 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 67% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 1.75 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

El 50% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 1.33 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.66.

El 50% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 2.66 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 83% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 1.2 de opinión; mientras que el 17% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 83% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1 de opinión; mientras que el 17% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

Para la lectura de datos de la variable socio demográfica lugar de residencia se tendrá en cuenta que el municipio de Tlalnepantla de Baz se divide en dos zonas que son: zona Oriente localizadas en ella las colonias Caracoles, San Juan Ixhuatepec, Lázaro Cárdenas, Jorge Jiménez Cantú y La Presa; y la zona poniente localizada en ella las siguientes colonias: Isidro Fabela, Cumbres del valle, El Rosario, La Blanca, La Romana, Loma Bonita, San Javier, Satélite, Sn. Andrés, Sta. Cecilia, Sta. María Tlayacampa, Sta. Mónica, Tlalnepantla, Tabla Honda, Unidad IMSS, Valle Ceylán, Valle dorado, Vicente Guerrero, Vista Hermosa y La Loma. Existen colonias que son de los municipios aledaños de Tlalnepantla, solo que ellos también son usuarios de los Centros de Servicios Administrativos así que se toman en cuenta pero se leen de otras colonias³⁶.

³⁶ En el anexo se presenta por cada colonia y además de las zonas en que se divide el municipio.

4.5.3.34. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- ZONA PONIENTE

El 26% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.38 de opinión; mientras que el 74% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.83.

El 26% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.76 de opinión; mientras que el 74% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.91.

El 26% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 3.07 de opinión; mientras que el 74% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.02.

El 62% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.6 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.73.

El 62% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el duración en 2.66 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.73.

El 62% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.57 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 62% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3.03 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.05 mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.83.

El 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.68 mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.93 mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.87 mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 62% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 2.83 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.68.

El 62% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.83 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.61.

El 62% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.8 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.1.

El 70% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.29 de opinión; mientras que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.66.

El 70% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 2.32 de opinión; mientras que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 70% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2.82 de opinión; mientras que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 60% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 3 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.86.

El 60% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.5 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.89.

El 60% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.5 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.65.

El 51% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 1.33 de opinión; mientras que el 49% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.66.

El 51% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 2.66 de opinión; mientras que el 49% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 65% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 1.2 de opinión; mientras que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

El 65% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1 de opinión; mientras que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.

4.5.3.35. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA- ZONA ORIENTE

El 40% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.5 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.58.

El 40% de la población que conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.62 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.91.

El 40% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 2.87 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 40% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.37 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 40% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica la duración en 2.62 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.41.

El 40% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 2.33 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 40% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 2.5 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 25% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.2 mientras que el 75% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.06.

El 25% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.6 mientras que el 75% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.6.

El 25% de la población que no conoce tiene una opinión de 3 mientras que el 75% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.13.

El 25% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.2 mientras que el 75% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.73.

El 55% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3.63 de opinión; mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.62.

El 55% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.45 de opinión; mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.22.

El 55% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3.81 de opinión; mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.55.

El 35% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 3.42 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.53.

El 35% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 1.28 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.59.

El 35% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 1.85 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.15.

El 60% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.66 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.12.

El 60% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.66 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.12.

El 60% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 2.33 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.87.

El 55% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.45 de opinión; mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.88.

El 55% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.18 de opinión; mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 70% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 1.78 de opinión; mientras que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 70% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 1.85 de opinión; mientras que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

4.5.3.36. OTRAS COLONIAS

El 100% de la población que no conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica los objetivos obtenidos en 2.42.

El 100% de la población que no conoce el programa sobre la seguridad en vía pública cuantifica los resultados con 2.28.

El 100% de la población que no conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica la presencia policiaca en un 2.57.

El 85% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el contenido en 2.66 de opinión; mientras que el 15% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 85% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica la duración en 2.5 de opinión; mientras que el 15% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 85% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica el lugar en 3.16 de opinión; mientras que el 15% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 85% de la población que conoce las reuniones vecinales cuantifica los resultados en 3.16 de opinión; mientras que el 15% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 29% de la población que no conoce tiene una opinión de 4 mientras que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 29% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5 mientras que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 29% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5 mientras que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 29% de la población que no conoce tiene una opinión de 3 mientras que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 57% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican la presencia de policías con un 3 de opinión; mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 57% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, cuantifican los resultados con un 2.25 de opinión; mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.3.

El 57% de la población que conoce el programa sobre seguridad en vía pública, califican la delincuencia en las calles con un 3 de opinión; mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 29% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la presencia de policías con 2 de opinión; mientras que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 4.

El 29% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica la venta de drogas en 1.5 de opinión; mientras que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.6.

El 29% de la población que conoce que el programa de seguridad en escuelas cuantifica los resultados con 2 de opinión; mientras que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 43% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la eficiencia en 2.66 de opinión; mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.5.

El 43% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la amabilidad en 2.66 de opinión; mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.75.

El 43% de la población que conoce el número de emergencia cuantifica la ayuda en 3 de opinión; mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 71% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica la disminución de inseguridad en 2.8 de opinión; mientras que el 29% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.5.

El 71% de la población que conoce los operativos en el transporte público cuantifica lo adecuado de los operativos en 3.2 de opinión; mientras que el 29% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 86% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público califica la ayuda otorgada en 1.66 de opinión; mientras que el 14% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

El 86% de la población que ha sufrido algún delito en el transporte público cuantifica la disminución de delincuencia en 2.83 de opinión; mientras que el 14% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.

4.5.4. RESULTADOS ESPECÍFICOS POR CATEGORÍA DE LA – VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA

4.5.4.1. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA SEXO-MASCULINO

El 44% de la población masculina que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.8 de opinión; mientras que el 56% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.35.

El 66 % de la población masculina que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.09 de opinión; mientras que el 34% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.59.

El 63 % de la población masculina que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.75 de opinión; mientras que el 37% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.86.

El 70 % de la población masculina que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.62 de opinión; mientras que el 30 % de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.31.

4.5.4.2. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA SEXO-FEMENINO

El 34% de la población femenina que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.89 de opinión; mientras que el 66% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.48.

El 53 % de la población femenina que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.12 de opinión; mientras que el 47 % de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.38.

El 50 % de la población femenina que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.90 de opinión; mientras que el 50% de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.77.

El 53 % de la población femenina que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.28 de opinión; mientras que el 47 % de la población femenina que no conoce tiene una opinión de 2.60.

4.5.4.3. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA EDAD RANGO 21 A 30 AÑOS

El 44% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.72 de opinión; mientras que el 56% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 69 % de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.23 de opinión; mientras que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 64 % de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.57 de opinión; mientras que el 36 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.93.

El 71% de la población en el rango de edad de 21 a 30 años que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.62 de opinión; mientras que el 29 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.15.

4.5.4.4. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA EDAD RANGO 31 A 40 AÑOS

El 41% de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.75 de opinión; mientras que el 59% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.31.

El 58 % de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 2.81 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.24.

El 68 % de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.74 de opinión; mientras que el 32% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 68 % de la población en el rango de edad de 31 a 40 años que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.23 de opinión; mientras que el 32 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.09.

4.5.4.5. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA EDAD RANGO de 41 a 50 AÑOS

El 38% de la población en el rango de 41 a 50 años que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.98 de opinión; mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.54.

El 67% de la población en el rango de 41 a 50 años que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.13 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.99.

El 34 % de la población en el rango de 41 a 50 años que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.77 de opinión; mientras que el 66% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.84.

El 56 % de la población en el rango de 41 a 50 años que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.55 de opinión; mientras que el 44 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.84.

4.5.4.6. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA POSICIÓN FAMILIAR- PADRE

El 48% de la población que es padre que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.97 de opinión; mientras que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 69 % de la población que es padre que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.12 de opinión; mientras que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.58.

El 69 % de la población que es padre que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.67 de opinión; mientras que el 31% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.53.

El 70 % de la población que es padre que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.36 de opinión; mientras que el 30 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.37.

4.5.4.7. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA POSICIÓN FAMILIAR- MADRE

El 37% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.92 de opinión; mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.58.

El 61 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.12 de opinión; mientras que el 39% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.22.

El 54 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.67 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.59.

El 63 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.39 de opinión; mientras que el 37 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.41.

4.5.4.8. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA POSICIÓN FAMILIAR- HIJO(A)

El 34% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.74 de opinión; mientras que el 66% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.37.

El 50 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.09 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.59.

El 48 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.76 de opinión; mientras que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.97.

El 64 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.76 de opinión; mientras que el 36 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.13.

4.5.4.9. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA ESTADO CIVIL CASADO

El 40% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.96 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.57.

El 55 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.21 de opinión; mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.43.

El 64 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.75 de opinión; mientras que el 36% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.77.

El 59 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.33 de opinión; mientras que el 41 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.72.

4.5.4.10. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA ESTADO CIVIL- SOLTERO

El 36% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.77 de opinión; mientras que el 64% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 57 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.13 de opinión; mientras que el 43% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.63.

El 43 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.81 de opinión; mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.03.

El 69 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.86 de opinión; mientras que el 31 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.36.

4.5.4.11. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA ESTADO CIVIL DIVORCIADO

El 44% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.86 de opinión; mientras que el de la población que no conoce tiene una opinión de 1.69.

El 83 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 2.83 de opinión; mientras que el 17% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 58 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.31 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.85.

El 54 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.29 de opinión; mientras que el 46 % de la población lo evalúa con 1.95.

4.5.3.12. VARIABLE DEPENDIENTES ECONÓMICOS- NINGUNO-

El 38% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.57 de opinión; mientras que el 62% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.22.

El 60 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 2.61 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.63.

El 40 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.52 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.96.

El 68 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.60 de opinión; mientras que el 32 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.45.

4.5.4.13. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA UN DEPENDIENTE

El 28% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 3.12 de opinión; mientras que el 72%de la población que no conoce tiene una opinión de 2.76.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.2 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.73.

El 67% de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 3.01 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.35.

El 47 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.39 de opinión; mientras que el 53 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.91.

4.5.4.14. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA MAS DE DOS

El 43% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.95 de opinión; mientras que el 57%de la población que no conoce tiene una opinión de 2.37.

El 86% de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3 de opinión; mientras que el 14% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.86.

El 65% de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.64 de opinión; mientras que el 35% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.58.

El 64 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.43 de opinión; mientras que el 36 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.27.

4.5.4.15. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA PRIMARIA

El 35% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.90 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.84.

El 62 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.74 de opinión; mientras que el 38% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.93.

El 35 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 3.88 de opinión; mientras que el 65% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.02.

El 42 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 3.36 de opinión; mientras que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.48.

4.5.4.16. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA SECUNDARIA

El 31% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.90 de opinión; mientras que el 69% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.38.

El 67 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 2.79 de opinión; mientras que el 33% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.58.

El 54 % de la población masculina que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.38 de opinión; mientras que el 46% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 67 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.32 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.79.

4.5.4.17. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA BACHILLERATO

El 40% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.83 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 43 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.14 de opinión; mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.31.

El 64 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.55 de opinión; mientras que el 36% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.58.

El 64 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.44 de opinión; mientras que el 36 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.18.

4.5.4.18. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA LICENCIATURA

El 48% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.77 de opinión; mientras que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.74.

El 93% de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 2.87 de opinión; mientras que el 7% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.33.

El 64 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.75 de opinión; mientras que el 36% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.86.

El 71 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.62 de opinión; mientras que el 29% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.31.

4.5.4.19. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA POSICIÓN LABORAL- AMA DE CASA-

El 34% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.89 de opinión; mientras que el 66% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.88.

El 60 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.13 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 45 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.63 de opinión; mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.65.

El 43 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.09 de opinión; mientras que el 57 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.86.

4.5.4.20. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA POSICIÓN LABORAL- OBRERO

El 33% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.36 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.63.

El 67 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 2.5 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.33.

El 67 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.25 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.16.

El 83 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.47 de opinión; mientras que el 17 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.5.

4.5.4.21. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA EMPLEADO-

El 51% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.86 de opinión; mientras que el 49% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.24.

El 54 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.16 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.50.

El 63 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.69 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.83.

El 71 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.63 de opinión; mientras que el 29 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.27.

4.5.4.22. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA PROFESIONAL

El 44% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.69 de opinión; mientras que el 56% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.62.

El 80 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.04 de opinión; mientras que el 20% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 60 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.62 de opinión; mientras que el 40% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.95.

El 55 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.09 de opinión; mientras que el 45 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.46.

4.5.4.23. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA UN SALARIO MINIMO

El 33% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.79 de opinión; mientras que el 67% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.4.

El 63 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.05 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.47.

El 55 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.31 de opinión; mientras que el 45% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.61.

El 68 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.51 de opinión; mientras que el 32 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.03.

4.5.4.24. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA DOS SALARIO MINIMO

El 43% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.80 de opinión; mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.21.

El 52 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.42 de opinión; mientras que el 48% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 70 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.67 de opinión; mientras que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.77.

El 72 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.64 de opinión; mientras que el 28 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.32.

4.5.4.25. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA - MAS DE DOS SALARIO MINIMO-

El 44% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.96 de opinión; mientras que el 56% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.31.

El 67 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.86

El 40 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 3.23 de opinión; mientras que el 60% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.72.

El 57 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.52 de opinión; mientras que el 43 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.27.

4.5.4.26. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA PARTIDO POLITICO -PRI-

El 49% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 3.12 de opinión; mientras que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.15.

El 75 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 2.97 de opinión; mientras que el 25% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.86.

El 52 % de la población masculina que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.48 de opinión; mientras que el 48% de la población masculina que no conoce tiene una opinión de 2.61.

El 65 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.43 de opinión; mientras que el 35 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.85.

4.5.4.27. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA PARTIDO POLITICO PAN

El 48% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.78 de opinión; mientras que el 52% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.64.

El 63 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.31 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.28.

El 67 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.81 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.81.

El 67 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.65 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.39.

4.5.4.28. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA PARTIDO POLITICO PRD-

El 32% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.71 de opinión; mientras que el 68% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.29.

El 39% de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 2.9 de opinión; mientras que el 61% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.45.

El 50 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.69 de opinión; mientras que el 50% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.59.

El 53 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.03de opinión; mientras que el 47 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.43.

4.5.4.29. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA PARTIDO POLITICO- OTRO-

El 45% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.33 de opinión; mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.66.

El 67 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 1 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.27.

El 33 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 3.25 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 1.37.

El 50 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.62 de opinión; mientras que el 50 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.31.

4.5.4.30. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA VICTIMA DE DELITO -SI-

El 42% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.48 de opinión; mientras que el 58% de la población que no conoce tiene una opinión de.

El 70 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.12 de opinión; mientras que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.41.

El 70 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.48 de opinión; mientras que el 30% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.65.

El 73 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.58 de opinión; mientras que el 27 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.09.

4.5.4.31. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA DELITO -NO-

El 37% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.90 de opinión; mientras que el 63% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.61.

El 49 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.07 de opinión; mientras que el 51% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.52.

El 43 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.95 de opinión; mientras que el 57% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.75.

El 50 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.4 de opinión; mientras que el 50 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.70.

4.5.4.32. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA ROBO

El 45% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.81 de opinión; mientras que el 55% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.25.

El 73 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.16 de opinión; mientras que el 27% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.48.

El 73 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.72 de opinión; mientras que el 27% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.85.

El 76 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.74 de opinión; mientras que el 24 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.15.

4.5.4.33. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA -CORRUPCIÓN-

El 36% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.52 de opinión; mientras que el 64% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.04.

El 67 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 2.91 de opinión; mientras que el 33% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.16.

El 58 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 1.79 de opinión; mientras que el 42% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.13.

El 67 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 1.54 de opinión; mientras que el 33 % de la población que no conoce tiene una opinión de 1.49.

4.5.4.34. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA -ZONA PONIENTE-

El 30% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.69 de opinión; mientras que el 70% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.65.

El 25 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.07 de opinión; mientras que el 75% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.79.

El 63. % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.73 de opinión; mientras que el 37% de la población que no conoce tiene una opinión de 3.01.

El 50 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.52 de opinión; mientras que el 50 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.56.

4.5.4.35. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA -ORIENTE-

El 29% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 2.97 de opinión; mientras que el 71% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.19.

El 56% de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.16 de opinión; mientras que el 44% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.2.

El 54 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.4 de opinión; mientras que el 46% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.05.

El 55 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.44 de opinión; mientras que el 45 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.26.

4.5.4.36. VARIABLE SOCIODEMOGRÁFICA -OTRAS COLONIAS-

El 27% de la población que conoce el programa sobre seguridad en casa habitación cuantifica con un 3.2 de opinión; mientras que el 73% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.1.

El 44 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en la vía pública cuantifica con un 3.03 de opinión; mientras que el 56% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.

El 33 % de la población que conoce el programa sobre seguridad en escuelas lo cuantifica con un 2.2 de opinión; mientras que el 67% de la población que no conoce tiene una opinión de 2.8.

El 70 % de la población que conoce los operativos en el transporte público lo cuantifica con un 2.6 de opinión; mientras que el 30 % de la población que no conoce tiene una opinión de 2.6.

CONCLUSIONES

En la presente investigación se ofrecen tres tipos de conclusiones: teóricas-metodológicas, técnicas y temáticas.

Como conclusiones teóricas-metodológicas tenemos que:

1. La Teoría General de Sistemas aportó un análisis sistémico, gracias al cual, se ubicó la naturaleza comunicativa de la opinión pública y su relación con el sistema comunicativo, concluyendo que la opinión pública es un subsistema del sistema comunicativo porque cumple con los parámetros establecidos en cuanto a relación y selección de sus componentes.
2. La opinión pública comparte los elementos estructurales del sistema comunicativo: actores, instrumentos, expresiones y representaciones contenidos en el Modelo Dialéctico de la Comunicación.
3. La Teoría General de Sistemas permitió además ubicar histórica, cultural y socialmente al municipio de Tlalnepantla de Baz sobre la que se basó el estudio de opinión pública; así como los elementos de la opinión pública: actores: usuarios de los Centros de Servicios Administrativos; instrumentos: cuestionarios (encuesta de la opinión pública); expresiones: respecto a la seguridad pública durante la administración 2000-2003; y representaciones (como el conjunto de datos de referencia contenidos en las expresiones del grupo social y que tienen un significado para alguien), en el referente por investigar.
4. Se concluye además que son las expresiones las que permiten colocar a la opinión pública tema central del presente estudio, en el ámbito

comunicativo, ya que son precisamente las expresiones emitidas de un grupo social las que importan a la Opinión Pública.

5. Así las expresiones de los actores; es decir de los usuarios de los centros de servicios administrativos, respecto a la seguridad pública durante la administración 2000-2003, permitieron ubicar el presente estudio de opinión pública dentro del ámbito comunicativo.
6. Se concluye también que la opinión pública tiene su campo de acción en cuanto se desenvuelve a cualquiera de las siguientes temáticas:
 - a) Sobrevivencia de grupo social, ya que permiten la transmisión de las costumbres, hábitos, actividades y de los avances en las diferentes razas.
 - b) La producción de bienes materiales e inmateriales.
 - c) La conservación de la propiedad privada o el Estado (medios de comunicación)
 - d) La cultura
7. Para definir y construir la tabla de especificaciones fue necesario establecer la relación entre la Teoría General de Sistemas de Manuel Martín Serrano, naturaleza comunicativa de la Opinión Pública, desarrollada en el capítulo uno; y el objeto de estudio (marco contextual, en el que se desarrollaron las características del referente; es decir, de la seguridad pública, que constituyeron las categorías de la tabla de especificaciones.
8. La construcción de la tabla de especificaciones sirvió para operacionalizar los conceptos de conocimiento, opinión y variables sociodemográficas; para la elaboración de un diagrama de arboreación, una lista de equivalencias entre los indicadores y los reactivos y la construcción de un cuestionario piloto.

9. Se concluye que el procedimiento de una prueba piloto sirvió para identificar los errores en la pertinencia de los sujetos a encuestar, el levantamiento de datos y la estructura de los reactivos del cuestionario final.

10. El método de análisis que se empleó es cuantitativo en el que se obtuvieron resultados basados en frecuencias, porcentajes y promedios.

Como conclusiones técnicas tenemos:

1. El procedimiento del levantamiento de datos sirvió para comprender las características de la población, el tipo de levantamiento de datos, criterios de recolección de información y el reporte del levantamiento de datos, en donde se definió que:
 - a) Las características de la población permitieron que se encuestara al universo a estudiar por Muestra no Probabilística por conveniencia
 - b) En esta investigación el número de sujetos encuestados fue de: 77

2. La técnica para la recolección de información empleada fue cara a cara.

3. Para el cruce de datos se empleó como herramienta técnica filtros y autofiltros en Excel 2000 que sirvieron para cuantificar los resultados. Esto permitió el cruce de datos entre los indicadores y las variables sociodemográficas; las categorías y las variables sociodemográficas, y sirvieron para probar o disprobar las hipótesis alternativas. Tomando en consideración como variables independientes las variables sociodemográficas (sexo, edad, posición familiar, estado civil, posición económica, grado de estudios, posición laboral, posición política, víctima de delito y lugar de residencia), así como variables dependientes los conceptos de conocimiento de opinión.

CONCLUSIONES TEMÁTICAS

La cuantificación de los resultados de los filtros permitió validar las hipótesis alternativas consideradas en el capítulo tres en el apartado 2 concluyendo que:

1. - Se creía que el conocimiento que tenían los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003 era de **60%**. Ahora se sabe que es de **54**

2. - Se creía que la opinión que tenían los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003 es de **3**. Ahora se sabe que es de

3. - Se creía que el sexo determina en un **20%** el conocimiento que tenían los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de un **58%**

4. - Se creía que el sexo determina en **3** lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de **2.8**.

5. - Se creía que la edad determina en un **20%** el conocimiento que tenían los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de **36%**

6. - Se creía que la edad determina en **3** lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de **2.7**

7. - Se creía que la posición política determina en un **20%** el conocimiento que tenían los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de **49%**

8. - Se creía que la posición política determina en **3** lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de **3.3**

9. - Se creía que la posición laboral determina en un **20%** el conocimiento que tenían los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de **50%**.

10. - Se creía que la posición laboral determina en **3** lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de **2.5**.

11. - Se creía que el nivel de escolaridad determina en un **20%** el conocimiento que tenían los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepanitla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de **23%**

12. - Se creía que el nivel de escolaridad determina en **3** lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepanitla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de **2.7**

13. - Se creía que la posición económica determina en un **20%** el conocimiento que tenían los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepanitla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de **53%**

14. - Se creía que la posición económica determina en **3** lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepanitla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de **2.8**

15. - Se creía que el ser víctima de un delito determina en un **20%** el conocimiento que tenían los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepanitla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de **60%**

16.- Se creía que el ser víctima de un delito determina en 3 lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de 2.7

17.- Se creía que el lugar de residencia determina en un 20% el conocimiento que tenían los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de 47%

18.- Se creía que el lugar de residencia determina en 3 lo que opinan los Usuarios de los Centros de Servicios Administrativos del municipio de Tlalnepantla de Baz respecto a la seguridad en la Administración Pública Municipal 2000-2003. Ahora se sabe que es de 5.

FUENTES DE CONSULTA

❖ Bibliográficas

BAENA, Paz Guillermina. Instrumentos de la Investigación: Tesis Profesionales y Trabajos Académicos. México, 13ª edición, Editores Mexicanos Unidos, 1986, 134 pp.

GARDUÑO, Garduño Rafael. Tlalnepantla tlalli-nepantli "tierra de en medio". México 3ra, Edición, Tlalnepantla, 2002, 134 pp.

GONZÁLEZ, Llaca Edmundo. La Opinión Pública. Bases Preliminares para el Estudio de la Propaganda Política. México, UNAM, Facultad de Ciencias Políticas, 1977, 69 pp.

HABERMAS, Jurgem. Historia y Crítica de la Opinión Pública: La Transformación Estructural de la Vida Pública. México, G. Gili, 1994, 337 pp.

HYMAN, Herbert Hiram. Diseño y Análisis de las Encuestas Sociales. Buenos Aires, Amorrortu, 1968, 531 pp.

KATZ, Eliu. La Influencia Personal: el Individuo en el Proceso de Comunicación de Masas. Barcelona, Ispanoeuropea, 1979, 446 pp.

KLIPPENDORFF, Klaus. Metodología de Análisis de Contenido. Teoría y Práctica. Barcelona-México, Paidós, 1990, 279 pp.

MALETZKE, Gerhard. Psicología de la Comunicación Colectiva. Ecuador, Ciespal, 1963, 103 pp.

MARTÍN, Serrano Manuel. La Mediación Social. Madrid, Akal, 1977, 217 pp.

MARTÍN, Serrano Manuel. La Producción Social de la Comunicación. Madrid, Alhambra, 1992, 510 pp.

MARTÍN, Serrano Manuel. Teoría de la comunicación, epistemología y Análisis de la referencia. México, UNAM, 1992, 280 pp.

MÉNDEZ, Ramírez Ignacio. El Protocolo de la Investigación: Lineamientos para su Elaboración y Análisis. México, Trillas, 1984, 210 pp.

NOELLE, Elizabeth. Encuesta en la Sociedad de Masas. Introducción a los Métodos de la Demoscopia. Madrid, Alianza, 1970, 420 pp.

ROJAS, Soriano Raúl. Guía para realizar Investigaciones Sociales. México, 13ª edición, Plaza y Valdés S.A., Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, UNAM, 1994, 286 pp.

❖ **Direcciones Electrónicas**

www.tlalnepantla.gob.mx