

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CENTRO DE VERACRUZ

Cuerpo Académico Desarrollo de Negocios
Económico Administrativa

Presenta Informe correspondiente a:

Investigación que determine el nivel de satisfacción por parte de los habitantes del Municipio de Nogales, Ver., respecto a la administración pública 2014 - 2017 del Ayuntamiento, comandado por su presidente Municipal, CP. Antonio Bonilla Arriaga

Autores: Paula Rosalinda Antonio Vidaña.

Carlos Alberto Ruíz López

Luz del Carmen Muñoz Palacios.

Alumnado del 4º grado pertenecientes al Programa Educativo de Desarrollo de Negocios, Área Mercadotecnia.



Nogales
AYUNTAMIENTO



Contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
METODOLOGÍA.....	5
Problemática.....	5
Objetivos de investigación.....	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Preguntas de Investigación.....	6
Técnica de Investigación.....	7
Tipo de Investigación.....	7
Diseño de la Encuesta.....	8
Muestra Representativa.....	8
Aplicación de la Encuesta.....	8
Organización y Captura de Datos Recopilados.....	9
Tamizado de Datos y Generación de Tablas y Gráficos.....	9
Análisis de Resultados.....	10
Estructura y Presentación del Informe Ejecutivo.....	10
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	11
DESARROLLO.....	12
Información Secundaria.....	12

Comunidades más importantes.....	12
Demografía	12
Composición política reciente.....	13
Educación	13
Deportes	13
Salud.....	14
Servicios municipales.....	14
Información Primaria.....	15
CONCLUSIONES	28
ANEXOS.....	29

INTRODUCCIÓN

En atención a la solicitud del H. Ayuntamiento de Nogales, Veracruz, liderado por su Presidente Municipal, el CP. Antonio Bonilla Arriaga, se entrega el presente informe que contiene un análisis de datos recolectados considerados como relevantes para los fines que el solicitante considere pertinentes en la toma de decisiones basadas en la interpretación de la investigación realizada por profesores y alumnos pertenecientes al Programa Educativo de Desarrollo de Negocios, Área Mercadotecnia, de nuestra casa de estudios, la Universidad Tecnológica del Centro de Veracruz, Campus Cuitláhuac.

Sin perder de vista el objetivo de la investigación, se analizó información secundaria obtenida en noticiarios, INEGI, portales gubernamentales y de la propia página de internet del H. Ayuntamiento de Nogales. Del mismo modo, se recolectaron e interpretaron datos primarios por medio de una encuesta de 15 preguntas, encaminadas a la detección de juicios emitidos por la población con referencia al desempeño de la administración actual 2014 - 2017.

La aplicación de las encuestas en el área geográfica en estudio se desarrolló sin mayores incidentes en un solo día con un despliegue de 100 alumnos supervisados y coordinados por un profesor, además del oportuno apoyo logístico por parte del personal del Ayuntamiento, resultando la obtención de información relevante descrita en el presente documento.

La organización y captura de los datos arrojados por la encuesta, corrió por parte del alumnado de esta institución, así como la generación de tablas y gráficas listas para su interpretación por parte del Cuerpo Académico Desarrollo de Negocios Área Económico – Administrativa.

Los resultados que se presentan en el análisis son fruto de la planeación y orden con que se desarrollaron las actividades considerados por el CA a través de la objetividad propia que se exige en una investigación. Asimismo, la información se presenta de una manera concreta con un enfoque preparatorio para la toma de decisiones estratégicas por cuenta de los dirigentes del H. Ayuntamiento de Nogales, Ver.

METODOLOGÍA

Una vez expuesta la problemática por atender, se siguieron los pasos propios de una investigación de mercados formal, en este caso, para conocer la opinión pública respecto al desempeño en la gestión comandada por el presidente municipal, CP. Antonio Bonilla Arriaga como objetivo general, mismo del que se desprenden los objetivos específicos. Estos últimos, dieron la pauta para establecer el desarrollo del estudio mediante la metodología.

Problemática

Dadas las condiciones políticas actuales en el país, específicamente, en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, los habitantes del municipio de Nogales cuentan con una opinión general peculiar hacia la actual gestión pública, detectada por la emisión de juicios de su gente en medios de comunicación, como son diarios noticiosos o redes sociales.

Debido a la difusión de información popular que se ha generado en recientes años a causa de la facilidad que otorga el internet para ese fin, fue notorio que existían ciertas inconformidades por parte de los pobladores pertenecientes al municipio respecto a la gestión pública del Ayuntamiento.

La preocupación por parte de los servidores públicos ante tal situación, los llevó a proponerse conocer, de manera objetiva, la opinión conjunta de las comunidades más

representativas que conforman el municipio de Nogales; para que, de acuerdo a los resultados, tomen pertinentes decisiones estratégicas en beneficio propio y de la sociedad.

Objetivos de investigación

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de la población perteneciente al municipio de Nogales, Ver., respecto al desempeño de la gestión pública del H. Ayuntamiento 2014 – 2017.

Objetivos Específicos

- Identificar los servicios considerados como prioritarios para la población.
- Conocer la opinión pública con respecto al desempeño que realiza la policía municipal.
- Detectar la calificación que la comunidad otorga al desempeño de la administración municipal de acuerdo con su grado de escolaridad.
- Determinar el desempeño de los servidores públicos según la percepción de la gente al ser atendidos en el Palacio Municipal.
- Informar a la población acerca de los diferentes programas públicos con los que cuenta el Ayuntamiento.¹

Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son considerados los servicios públicos prioritarios para la población?

¹ Con la aplicación de la encuesta, parte de la población se enteró de algunos servicios que otorga el Ayuntamiento que eran de su desconocimiento.

- ¿Cuáles son considerados como carentes los servicios públicos para la población?
- ¿Cuál es la opinión popular referente al desempeño de la policía municipal?
- ¿Cuál es la opinión de los habitantes acerca del desempeño de la administración municipal de acuerdo con su grado de escolaridad?
- ¿Cómo califica la población el desempeño de los servidores públicos al atender a la ciudadanía?
- ¿Qué sectores de la población tienen sentido de pertenencia/relegación hacia la administración del Ayuntamiento?
- ¿Qué importancia le otorgan los habitantes de Nogales al embellecimiento de la ciudad?
- ¿Cómo califica la población de Nogales el desempeño de la actual administración en comparación con la pasada gestión?

Técnica de Investigación

En virtud de la exigencia cuantitativa para conseguir el objetivo general de la investigación, se determinó que los resultados que arrojara la aplicación de una **encuesta** sería la opción más acertada al emplear una muestra estadísticamente representativa para una población de 34,681 habitantes².

Tipo de Investigación

Se empleó un Método Aleatorio Simple, donde se distribuyeron los investigadores de campo por las colonias que consideró pertinentes el personal de apoyo del Ayuntamiento. Dentro de la zona correspondiente a cada equipo, se aplicó la encuesta de modo indistinto, siempre que los sujetos dijeran vivir en el Municipio de Nogales y ser mayores de 18 años.

² Dato obtenido del INGI “Censo de Población y Vivienda 2010”.

Diseño de la Encuesta

El diseño de la encuesta se basó en las fuentes secundarias, inicialmente, de 21 preguntas que incluía indagación de preferencias políticas y un pilotaje realizado en la ciudad de Cuitláhuac. La propuesta fue retroalimentada por las autoridades del H. Ayuntamiento de Nogales, proponiendo la sustracción de algunas preguntas de orden político, resultando un total de 15 reactivos (ver anexos).

Muestra Representativa

La obtención de una muestra estadísticamente representativa se realizó por medio de un programa computacional de cálculo estadístico llamado *CaEst 1.4*, ingresando los datos del universo compuesto por 34,681 sujetos, empleando un nivel de confianza del 97% y un margen de error de factor 0.04.

Tal como se muestra en la siguiente imagen, el resultado fue de 721 sujetos por investigar para cumplir con las características descritas en el párrafo anterior. El total final de individuos estudiados fue de 737.

CaEst - CaEst 1.4 Juan Mtnez. de Lejarza Universidad de Valencia

CaEst 1.4 índice anterior pausa posterior cerrar

TAMAÑO MUESTRAL, PARA LA ESTIMACIÓN DE LA PROPORCIÓN DE UNA CARACTERÍSTICA, CON MÁXIMA HOLGURA ($p=q=0.5$) Y MUESTREO IRRESTRICTO, POBLACIÓN FINITA

Cálculo del tamaño muestral necesario para la construcción de un intervalo para la proporción de una característica p , con varianza máxima ($p=q=0.5$). Introdúzcase el error en % teniendo en cuenta que es la semilogura del intervalo en tanto por ciento. Introdúzcase el tamaño de la población y nivel de confianza.

Error \pm	4 %
Tamaño de población	34681
Nivel de confianza	97

Rellena los 3 campos y pulsa

El tamaño muestral necesario será de 720.5008049469494
recuerda redondear al alza

Aplicación de la Encuesta

La planeación logística emprendida para la aplicación de la encuesta, fue distribuida en todas las colonias señaladas por el personal del Ayuntamiento.

Coordinados por el profesor encargado, los alumnos que levantaron las encuestas crearon bloques de entre 5 y 6 integrantes para cada área asignada. Cada bloque aplicó la correspondiente investigación tal como se planeó, cuidados, apoyados y supervisados por el profesor en la zona urbana. Dos bloques acapararon la zona rural de interés para el Ayuntamiento, mismos que fueron acompañados y guiados por una representante del Palacio Municipal.

Organización y Captura de Datos Recopilados

Los mismos actores del trabajo de campo, alumnos y profesor, organizaron las encuestas y capturaron los datos obtenidos en cada reactivo de las 737 aplicaciones. Se utilizó el programa computacional SPSS, también un estadístico especial para investigaciones de mercado, con lo que se obtiene información desglosada acorde a la intención de interpretación de los investigadores.

Se realizó en dos fases. La primera fue la descarga de información por equipos con los denominados bloques. La segunda consistió en la concentración de cada archivo por equipos a un solo archivo.

Tamizado de Datos y Generación de Tablas y Gráficos

Observando detenidamente los resultados de cada pregunta de encuesta en gráficas, bajo consenso entre profesor y líderes de equipo, se procedió a la depuración de datos que presentaran la situación actual esencial o con mayor importancia del Ayuntamiento respecto a la opinión popular dirigida a la gestión municipal.

Las tablas y gráficos presentados en este reporte, corresponden a un análisis previo que desembocó en las interpretaciones expresadas por el conjunto de investigadores. Toda interpretación carece de opiniones personales, recayendo únicamente en los sujetos investigados.

Análisis de Resultados

Del total de 15 preguntas, se presenta la interpretación de ocho tablas con sus respectivos gráficos. Cuatro de ellas se elaboraron a partir de dos variables cruzadas. En tres casos, se emitieron conclusiones con base en medidas de tendencia central.

Estructura y Presentación del Informe Ejecutivo

Una vez concluida la investigación y analizados los datos, se dio seguimiento al Informe Ejecutivo. Con una estructura metodológica, se describe todo el proceso del que se deriva la información presentada, para ello fue necesario de la colaboración de los miembros del Cuerpo Académico Desarrollo de Negocios Área Económico – Administrativa, emitiendo una conclusión objetiva acorde con la interpretación de los resultados.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDAD	TIEMPO							
		S	OCTUBRE				NOVIEMBRE		
		5	1	2	3	4	1	2	3
1	Planteamiento del problema	■							
2	Planteamiento de objetivos	■							
3	Preguntas de investigación		■						
4	Diseño de la encuesta		■	■					
5	Capacitación de investigadores de campo			■	■				
6	Pilotaje			■	■				
7	Ajuste de encuesta				■				
8	Planeación logística para aplicación de encuestas				■	■			
9	Aplicación de encuestas					■	■		
10	Recopilación de encuestas						■	■	
11	Organización de información						■	■	
12	Captura de datos						■	■	
13	Tablas y Gráficas							■	■
14	Análisis e interpretación de resultados								■
15	Conclusiones								■
16	Informe ejecutivo								■

DESARROLLO

Información Secundaria

Comunidades más importantes

- Nogales (Centro Urbano - Cabecera Municipal)
- Agrícola Lázaro Cárdenas
- Cecilio Terán
- Taza de Agua Ojo Zarco
- La Rosa
- Fernando López Arias
- El encinar
- Libertad
- Palo Verde
- Proquina
- Paseo Nuevo
- Las arboledas
- Rancho Viejo

Demografía

Según resultados del censo 2010, Población de Nogales:

Total Población	Hombres	Mujeres	Densidad(Km2)	Viviendas Habitadas
34,681	16,601	18,080	538.2	8,904

Composición política reciente

- Gerardo Lagunes Gallina 2001-2004 CAFV
- Guillermo Mejía Peralta 2005-2007 PRI
- Miguel Romero Retana 2008-2010 CAFV
- Joel Alejandro Cebada Bernal 2011-2013 PAN
- Antonio Bonilla Arriaga 2014-2017 PAN

Educación

Se tienen diversos planteles a nivel pre-escolar y primaria. En el nivel de Secundaria: "*Francisco Javier Clavijero*". En el nivel Bachillerato: Colegio de Bachilleres del estado de Veracruz (COBAEV) en la cabecera municipal.

La única institución de educación superior fue el plantel de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, actualmente con sus instalaciones en el municipio de Ixtaczoquitlán.

Deportes

Nogales no cuenta con equipos profesionales de algún deporte, sin embargo existen varios equipos amateur en distintas ligas y de diferentes deportes. Se tienen opciones en instalaciones deportivas:

- Campo Municipal de Nogales: Canchas de Fútbol y Estadio de Béisbol
- Campo Deportivo FAMOSA: Dos Canchas de Fútbol y Dos Cancha de Básquetbol
- Campos Deportivos del Rincón de las Doncellas: Canchas de Fútbol y un Campo de Béisbol
- Gimnasio deportivo de la Esc. Secundaria "*Francisco Javier Clavijero*": Cancha de Básquetbol
- Unidad Habitacional "*Rafael Moreno*": Cancha de Básquetbol

- Unidad Habitacional "Carmen Serdán": Cancha de Básquetbol

Salud

Hay tres centros de salud y una unidad médica:

- Centro de Salud urbano de Nogales
- Centro de Salud semiurbano el Encinar
- Centro de Salud Rural de Rancho Viejo
- Unidad de medicina familiar perteneciente al Instituto Mexicano del Seguro Social

Servicios municipales

- Servicios de ecología y medio ambiente
- Protección civil
- Catastro
- Alumbrado público
- Bolsa de trabajo

Información Primaria

	EDAD DEL ENCUESTADO	¿COMO CONSIDERA EL SERVICIO Y ATENCION QUE SE PRESTA EN EL PANTEON MUNICIPAL ?	¿COMO CALIFICARIA LA ATENCION QUE RECIBIO LA ULTIMA VEZ POR PARTE DE LOS SERVIDORES PUBLICOS?	¿PARA SU CREACIÓN QUE NIVEL ESCOLAR CREE QUE DEBERIA SER PRIORITARIO EN NOGALES?	¿COMO CONSIDERA LA VIGILANCIA POR PARTE DE LA POLICÍA DE SU COLONIA?	DETERMINE LA IMPORTANCIA QUE USTED LE OTORGA AL EMBELLECIAMIENTO DEL MUNICIPIO
Valid	737	728	331	732	734	735
Missing	0	9	406	5	3	2
MEDIA	2.9	3.1	2.6	3.3	3.7	1.8

La tabla con el indicador de tendencia central “media”, ofrece una vista al promedio de las respuestas obtenidas en las preguntas que se muestran.

Iniciando con la edad, el promedio de la gente encuestada fue alrededor de los 37 años.

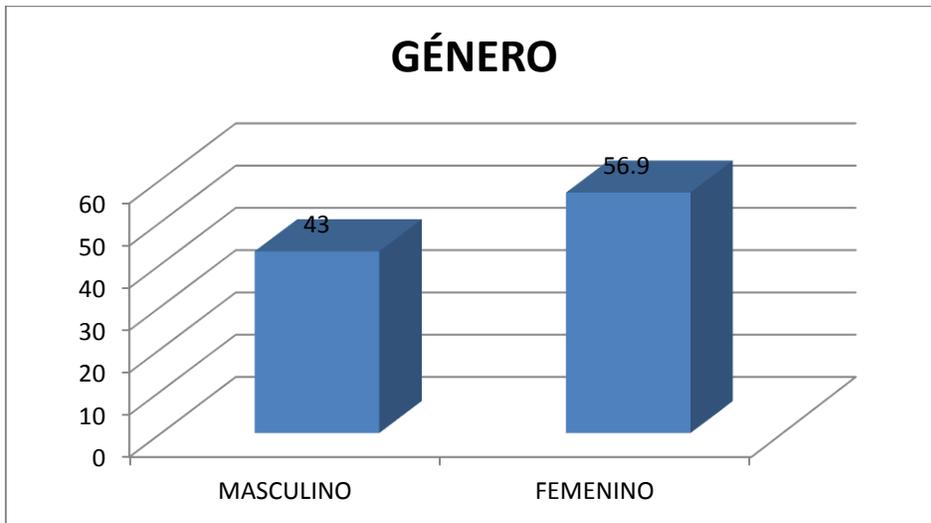
La calificación dada por los encuestados referentes al servicio del panteón municipal, de acuerdo a la media, apunta que es considerado regular con tendencia a deficiente.

Aunque la atención por parte de los servidores públicos en el Ayuntamiento hacia la población fue catalogada con un desempeño regular, ésta presenta una tendencia a la eficiencia.

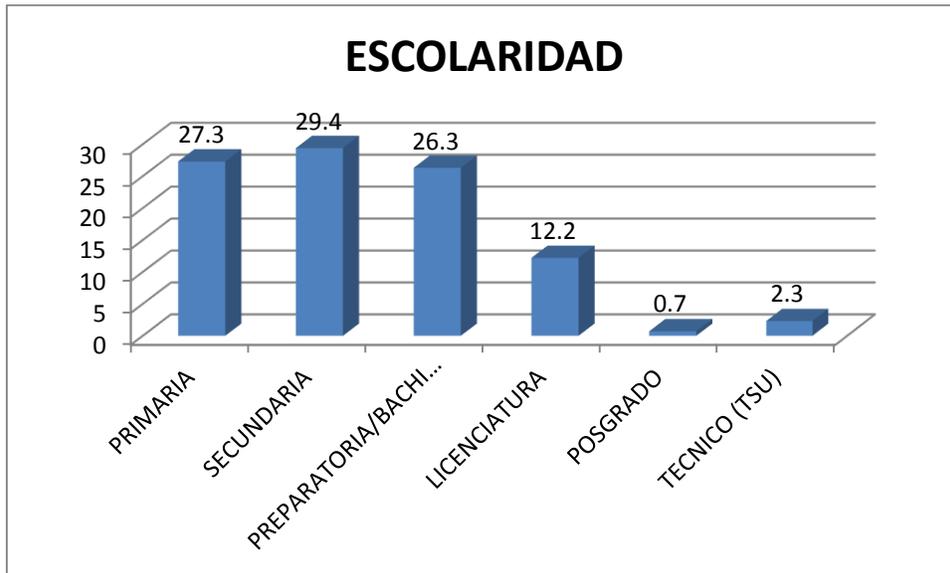
En cuanto a la creación o mejoramiento del nivel escolar para la comunidad, el promedio de la gente opinó que debe atenderse como prioridad el grado de bachillerato como prioridad, seguido muy de cerca por la licenciatura.

Respecto a la vigilancia policial, se encuentra la media en niveles de opinión popular calificada como mala, con una tendencia a lo regular.

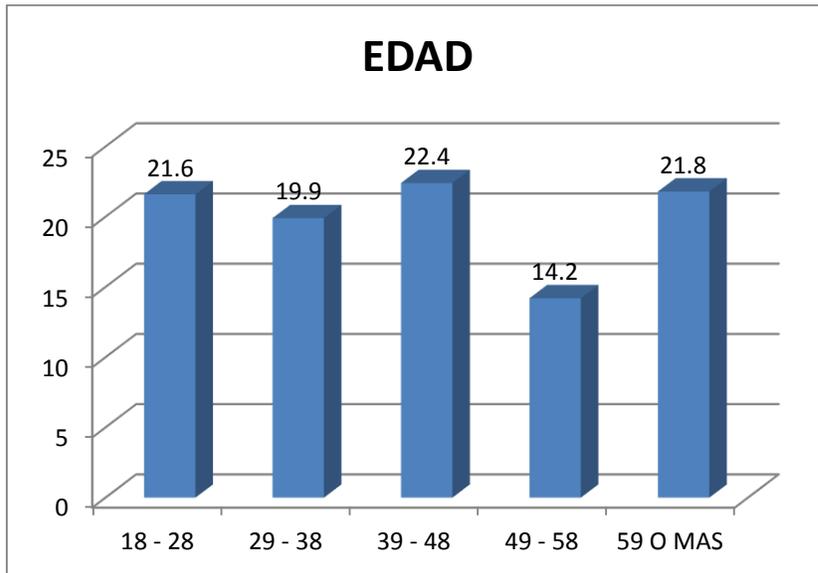
Por último, referente al embellecimiento del municipio, la gente encuestada lo cataloga, en promedio, como importante, sin presentar una tendencia clara a la baja o a la alza.



En sintonía con el porcentaje de mujeres y hombres habitantes del municipio, se denota que los encuestados también fueron en su mayoría del sexo femenino. El dato es relevante puesto que la muestra tiende a la representatividad poblacional, ya no sólo a la estadística.



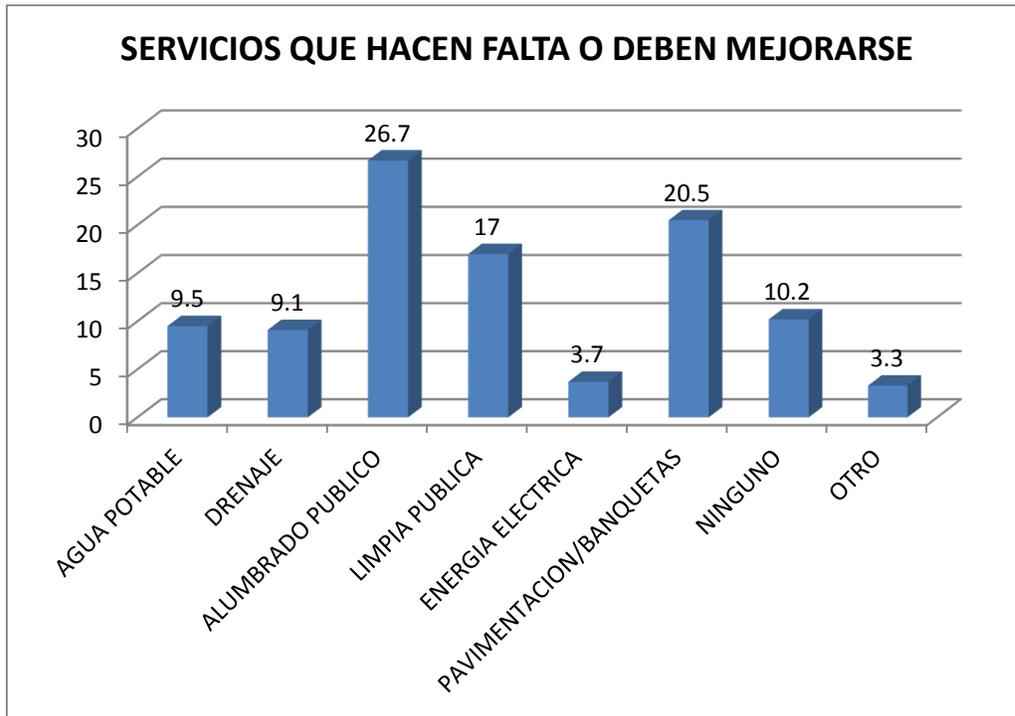
El grueso de la población en estudio, cuenta con escolaridad básica y media, donde se percibe que apenas el 15.2% es gente preparada con un nivel técnico y profesional. Del mismo modo, la importancia del reflejo de los datos, otorga un índice de confianza mayor para la representatividad de la muestra al proyectar una tendencia similar al universo que representa el municipio.



Con la gráfica que demuestra las edades de los encuestados, se distingue una estabilidad notable, pues al no presentar altibajos drásticos, se determina que la población encuestada no se carga hacia la juventud, adultez, ni a la vejez. Por lo tanto, los datos obtenidos son homogéneos, lo que aporta confiabilidad en la representatividad muestral.

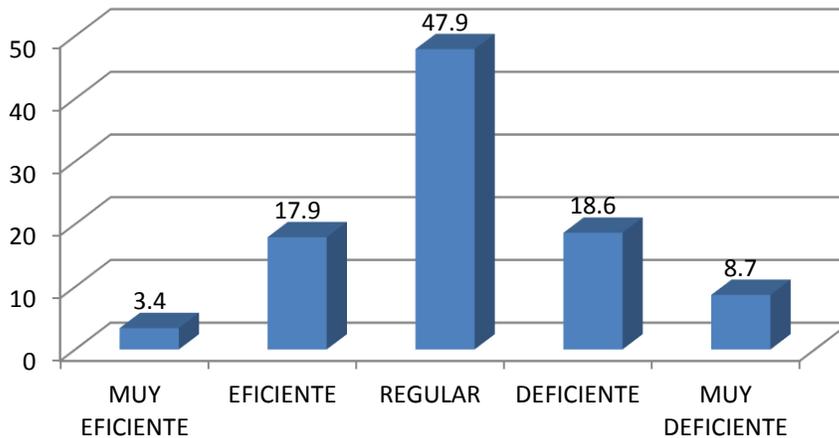


El dato que resalta en la situación laboral es el desempleo por parte de los encuestados, cerca de un tercio dijo no dedicarse a alguna actividad productiva. En la información secundaria no se encontraron los datos del universo, por lo que en el proyecto, bajo reservas discrecionales, se considera una tendencia similar con la muestra estudiada.



Más del 60% de la población estudiada, enfocó su atención al alumbrado público, pavimentación/banquetas y limpia pública, como los servicios que consideran prioritarios para mejorarse o, incluso, los catalogan como carentes. El agua potable y drenaje, aunque castigados por la opinión pública, presentan índices relativamente bajos en el criterio de mejora emitido por los encuestados.

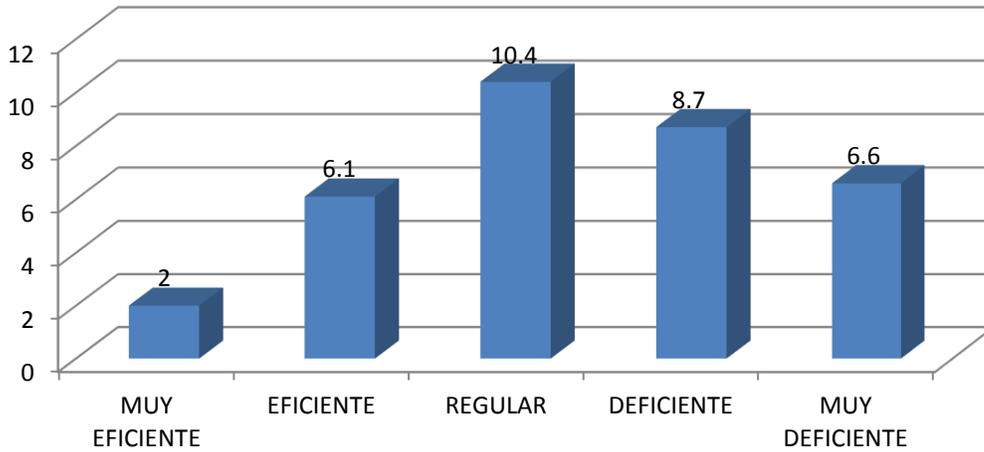
SERVICIO DEL PANTEÓN MUNICIPAL



Esta pregunta fue propuesta por los representantes del H. Ayuntamiento de Nogales. El resultado fue mayoritariamente central, sin embargo, apenas reprobados por la gente estudiada.

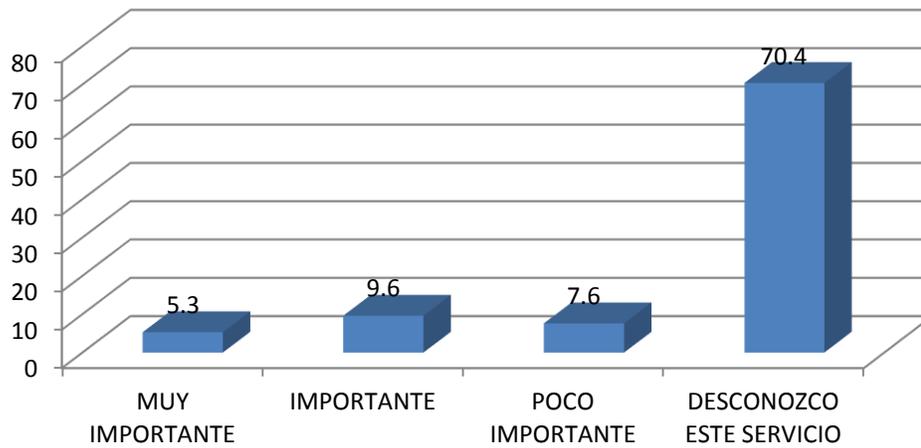
Aunque no se incluyó en la encuesta, varios de los participantes investigados emitieron opiniones referentes al servicio; el comentario recurrente (exento de cuantificación) fue que el servicio del panteón es muy bueno pero demasiado caro. Este último comentario aporta la posibilidad de sesgo en la información, pues el equivalente de “bueno” en las opciones presentadas, sería “eficiente”; sin embargo, al considerar un desembolso desproporcionado por el servicio, la gente pudo haber sido drástica en su respuesta.

CALIFICACION A LA ATENCION DE SERVIDORES PUBLICOS

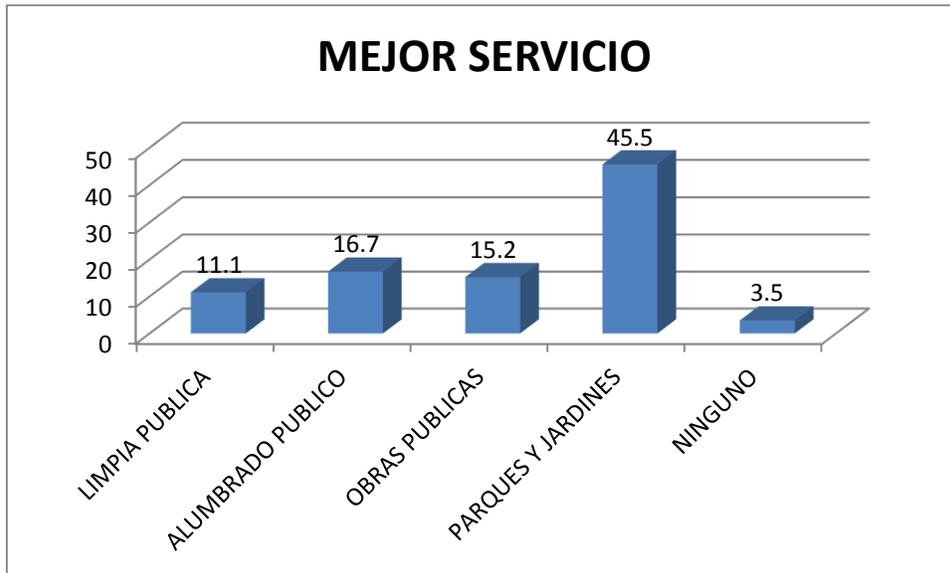


Esta pregunta no pudo ser respondida por un número considerable de gente, alrededor de la mitad fueron quienes respondieron al haber sido atendidos alguna vez por un servidor público del Ayuntamiento de Nogales. El resultado se percibe claramente, la mayoría de quienes respondieron a esta pregunta calificó la atención recibida entre regular, deficiente y muy deficiente, reprobando así la atención ofrecida por los servidores públicos que despachan a la gente en el H. Ayuntamiento.

SERVICIO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO

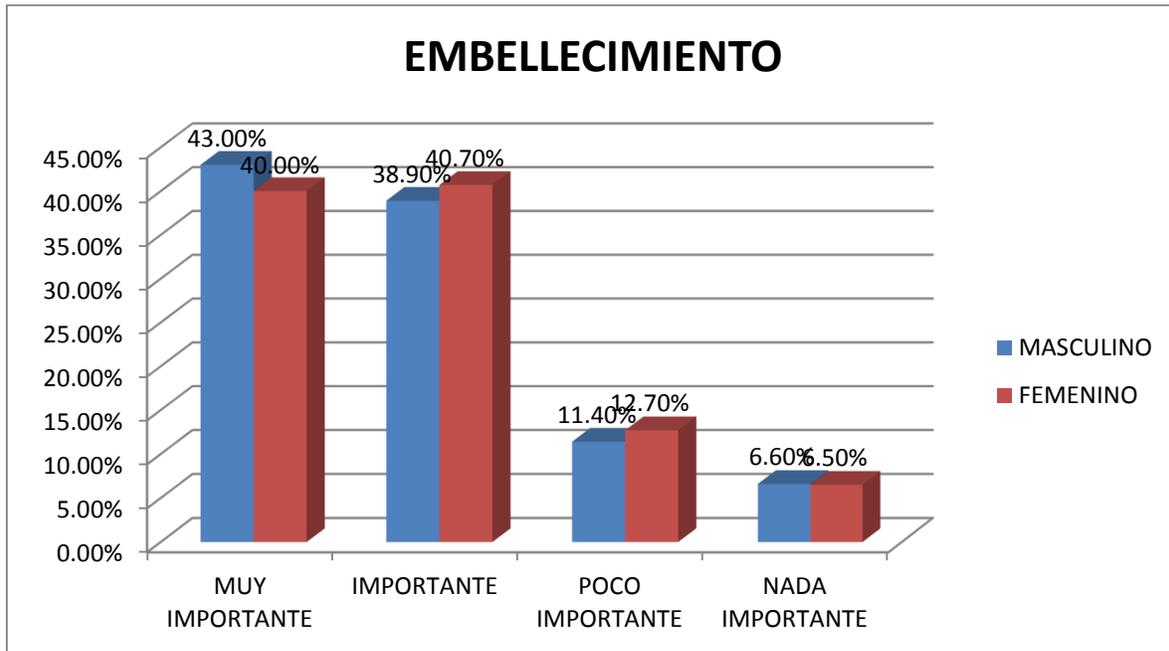


Al plantear esta pregunta, una gran mayoría de los encuestados, se enteró de que el Ayuntamiento de su municipio ofrece el servicio descrito. Los que calificaron, en mayor proporción lo consideraron entre importante y muy importante.



Con una tendencia clara, el servicio considerado como el mejor por quienes respondieron la encuesta, fue el de parques y jardines, dejando muy por debajo las opciones restantes.

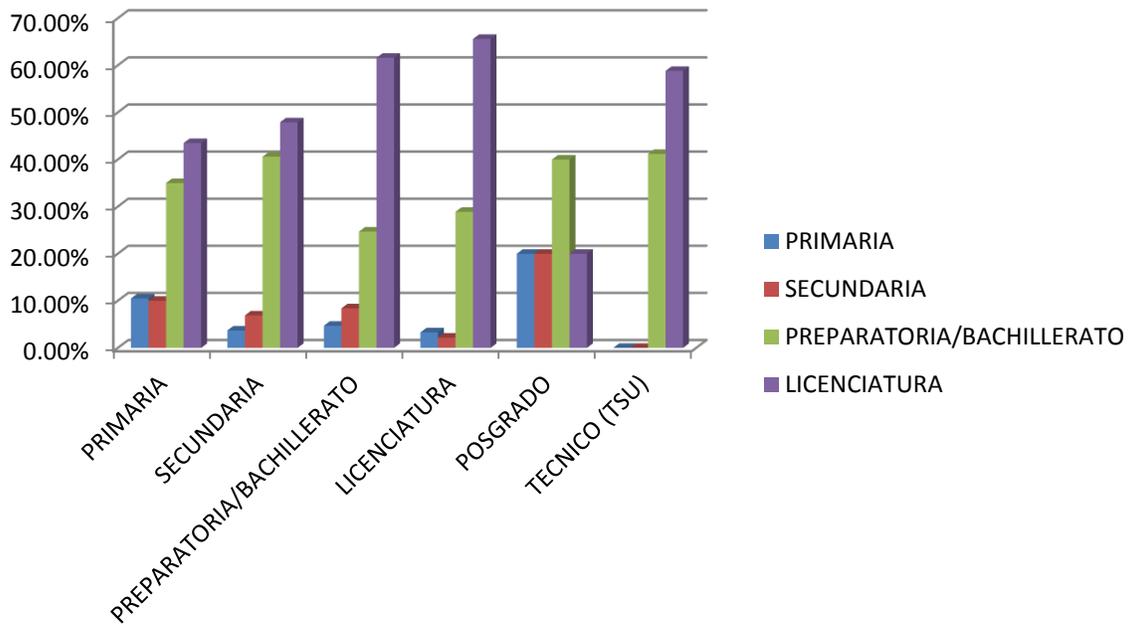
De acuerdo con los investigadores de campo, otra inquietud expresada por la población, no incluida en el diseño de las preguntas, hizo referencia a que el Ayuntamiento se ha enfocado más en lo menos importante, como el servicio de parques y jardines, que en lo verdaderamente importante. Esta información carece de sustento, sin embargo, se consideró pertinente replicar la información escuchada por los encuestadores.



Contrastando con los comentarios informales anteriores, pero reforzando la respuesta formal del gráfico anterior, el embellecimiento del entorno es considerado como muy importante e importante en la gran mayoría de los casos.

Se debe señalar que la pregunta completa hace referencia al embellecimiento con pintura de banquetas, bacheo, rehabilitación o mantenimiento de parques y espacios públicos o renovar semáforos, luminarias y cableado.

PRIORIDAD PARA CREACIÓN DE NIVEL EDUCATIVO



En este gráfico, se muestra la escolaridad de la gente que respondió acerca de la prioridad que otorgan a la creación de determinado nivel educativo; es decir, si considera más importante la creación de una primaria, secundaria, preparatoria o universidad en el municipio de Nogales.

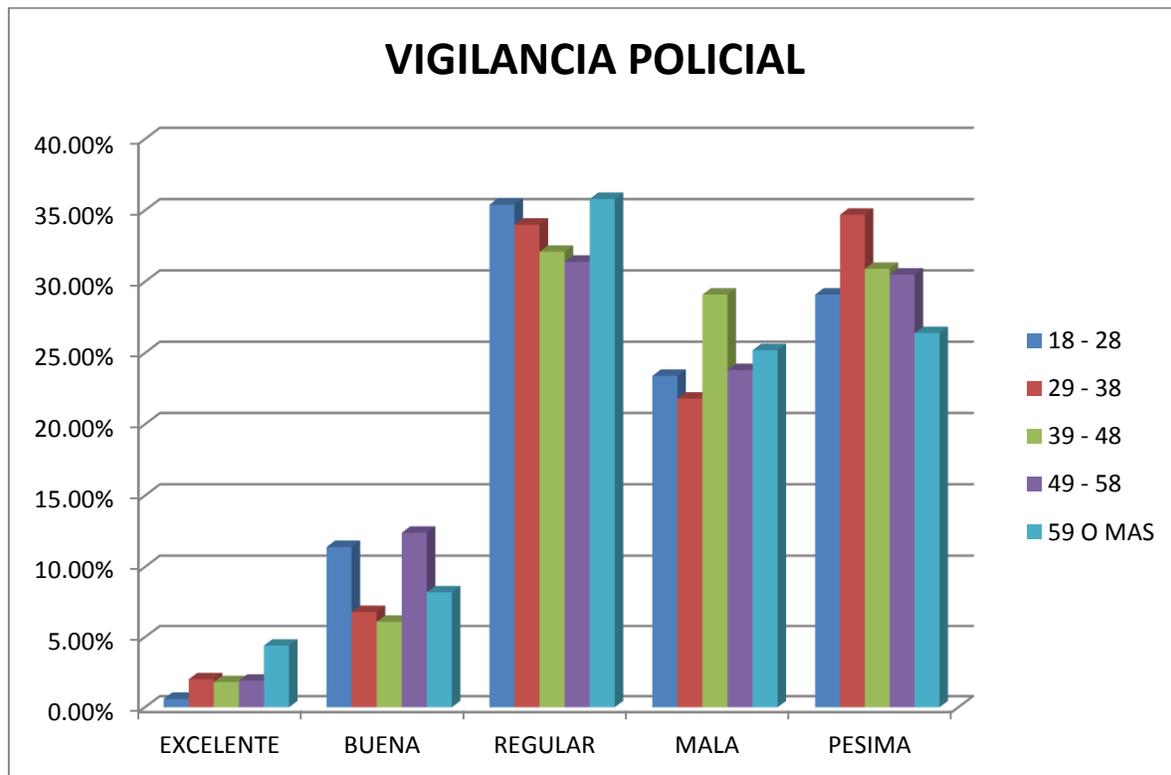
Se lee: Las personas con nivel posgrado encuestadas, dicen que se debe priorizar la creación de otra preparatoria en el municipio.

Entonces, la mayoría de la población está convencida de que se deben abrir más preparatorias y una universidad en el municipio. La información recabada e interpretada en

esta parte del proyecto podría presentar cierto sesgo, detectado por comentarios adicionales hechos a los investigadores de campo.

Nuevamente, sin contar con evidencia ni datos cuantificables, se escucharon opiniones acerca de la facultad de contaduría que tenía la Universidad Veracruzana y que, en recientes años, se trasladó a Ixtaczoquitlán. Con desconocimiento de causa, la opinión pública cree que la gestión para reabrir la facultad es responsabilidad del Ayuntamiento de Nogales.

La evidencia que nos arroja la gráfica es que, entre más nivel educativo tiene la gente, más se interesa por la creación de niveles superiores, a excepción de los posgraduados, quienes consideran más la educación básica.



Este rubro fue el más severamente evaluado, dejando claro el descontento de la población respecto de la policía municipal. Menos del 10% la califica como buena. Arriba del 80% expresa lo contrario.

Resalta el hecho de que la población más exigente y menos drástica es la gente de 59 años o más, pero, incluso ellos, asignaron la peor calificación a la vigilancia de la policía.

Comentarios no oficiales para esta investigación por parte de la gente a los encuestadores, fueron especialmente severos hacia el desempeño de la policía, considerándola más peligrosa que la misma delincuencia.

La presente investigación detectó el desprestigio de la policía municipal ante una sociedad particularmente desconfiada de su seguridad pública.

CONCLUSIONES

Siguiendo un método de investigación certero, se planificó una colecta de datos en campo que, llevada a la acción, resultó confiable y satisfactoria para juicio de los investigadores.

Con base en la información secundaria, se plantearon las preguntas de investigación primaria, de donde se obtuvo la estructura de la encuesta. Los datos recopilados difieren de la encuesta original por así convenir a los intereses de los representantes del Ayuntamiento de Nogales.

La tecnología actual en comunicaciones, permite que la gente en todo el mundo esté más informada, no necesariamente, mejor informada. Esto ha hecho que la crítica social hace los tres niveles de gobierno, sean blanco de juicios tanto fundamentados como no.

Si se considera que en los años actuales se ha visto cuestionado el partido del gobierno federal, en conjunto con el estatal, la consecuencia natural podría descansar en la misma tendencia respecto al poder municipal, pese al hecho de que este último sea panista.

Dicho lo anterior, podría ser un factor a considerar por la gente estudiada en la presente investigación, que emitan juicios basados en el entorno político de los niveles superiores. Sin embargo, con el sustento que otorga una investigación metodológica, se concluye que la población está verdaderamente inconforme en lo general con la actual administración pública del Ayuntamiento de Nogales, Ver.

De un modo más detallado, se describe que la información arrojada por la encuesta en la muestra representativa, resultó poco favorable como calificación de desempeño para la actual gestión del Ayuntamiento, pero demasiado enriquecedora como base para proponer y llevar a la práctica estrategias que compensen la opinión pública.

Se percibe una labor extenuante en el ámbito de parques y jardines, así lo reconoce la población. Sin embargo, la gente tiene puesta la mira en la seguridad pública. Lo que se concluye es que la población preferiría más acciones a favor de la seguridad y menos en virtud del embellecimiento de la ciudad.

ANEXOS

Encuesta para la evaluación del desempeño en la gestión municipal de Nogales, Veracruz, que representa su presidente el CP. Antonio Bonilla Arriaga.

Objetivo de la investigación: Determinar el desempeño de la administración municipal en el Ayuntamiento de Nogales, Veracruz, presidido por el CP. Antonio Bonilla Arriaga

Instrucciones para el encuestador:

- Leer las preguntas al encuestado.
- En caso de que el encuestado dé una respuesta afirmativa a cualquiera de las preguntas filtro, agradecer y terminar la encuesta.
- Dar las opciones, cuando sea el caso, a los encuestados.
- Tachar la respuesta otorgada por el encuestado.
- Comenzar la encuesta desde el diálogo siguiente.

Diálogo:

Buenos días/tardes, soy estudiante de la UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CENTRO DE VERACRUZ, y estoy realizando una encuesta acerca del desempeño de la administración de Nogales, Veracruz. No le quitará más de 5 minutos. ¿Acepta usted responderla? ¡Gracias!

Preguntas Filtro (en caso de ser positiva alguna de las preguntas, agradecer y terminar la encuesta)

¿Vive usted fuera del municipio de Nogales, Veracruz?

Si No

¿Tiene menos de 18 años?

Si No

¿Es empleado o pertenece al ayuntamiento de Nogales presidido por el CP.

Antonio Bonilla Arriaga?

Si No

7.- De acuerdo con su criterio, ordene la importancia que usted le otorga a cada servicio antes mencionado, siendo 1 el más importante. *Mostrar Imagen1*

- 1) ___ Agua potable 2) ___ Drenaje 3) ___ Alumbrado público 4) ___ Limpia pública
5) ___ Energía eléctrica 6) ___ Pavimentación/banquetas
7) ___ Ninguno

8.- ¿En qué medida considera que la atención en los servicios municipales, tratados en las preguntas anteriores, influiría en su decisión para elegir al siguiente partido político o presidente municipal?

- 1) Muy importante 2) Importante 3) Poco importante 4) Nada importante

9.- En la presente administración municipal ¿ha acudido a solicitar algún tipo de atención al Ayuntamiento de Nogales?

- 1) **Si** (continuar con la encuesta) 2) **No** (pasar a la pregunta 11)

10.- Considerando la carga de trabajo que usted apreció en quien lo atendió en su visita al Ayuntamiento de Nogales ¿cómo calificaría la atención que recibió la última vez por parte de los servidores públicos?

- 1) Muy eficiente 2) Eficiente 3) Regular 4) Deficiente 5) Muy deficiente

11.- ¿Qué nivel educativo cree que debería ser prioritario para su creación o mejoramiento en Nogales?

- 1) Primaria 2) Secundaria 3) Preparatoria/Bachillerato 4) Licenciatura

12.- ¿Cuál de los siguientes presidentes considera que ha sido el mejor en la administración del municipio de Nogales?

- 1) Antonio Bonilla 2) Joel Alejandro Cebada 3) Miguel Romero
4) Guillermo Mejía 5) Ninguno

20.- Dentro de la actual administración ¿ha utilizado el servicio de Bolsa de Trabajo?

- 1) **Sí** (continuar con la encuesta) 2) **No** (pasar a pregunta 22)

21.- ¿Cómo considera el desempeño del área que lo atendió?

- 1) Excelente 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Pésima

22.- Aún si usted NO conociera al candidato actual de Nogales ¿por qué partido votaría?

- 1) MORENA 2) PAN 3) PRI 4) PRD
5) VERDE
6) Otro: ¿Cuál? _____.

23.- ¿Qué nivel de importancia considera que la actual administración debería otorgar al deporte y a la cultura?

- 1) Muy importante 2) Importante 3) Poco importante 4) Nada importante

24.- Si el Ayuntamiento ofreciera asesorías para emprender o mejorar su negocio mediante estrategias de mercadotecnia (llámese imagen de la empresa o producto, finanzas, publicidad y distribución), usted...

- 1) Seguramente asistiría 2) Tal vez asistiría 3) No me interesa
4) Ya recibí la asesoría por parte del Ayuntamiento

25.- Por último ¿cómo considera el desempeño que ha tenido el CP. Antonio Bonilla Arriaga, alcalde actual del municipio de Nogales, Veracruz?

- 1) Excelente 2) Bueno 3) Regular 4) Malo
5) Pésimo

La encuesta ha terminado, agradezco mucho su participación, que tenga un excelente día.