

INVESTIGACIONES DESCRIPTIVAS

CONFIANZA
CIUDADANA
2019

iiES

Instituto de Investigaciones
Económicas y Sociales



iiESJOM
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS
Y SOCIALES "JOSE ORTIZ HERRAZO"

COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 18 de marzo de 2019

NÚMERO 003/2019

PÁGINAS 1 de 8

Confianza ciudadana en Instituciones Públicas 2019

En los últimos dos meses, Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales 'José Ortiz Mercado', de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Financieras (FCEAF) de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno (UAGRM), realizó el estudio **Confianza ciudadana en siete Instituciones Públicas 2019**, en doce distritos de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra a una muestra aleatoria altamente representativa con un nivel de confianza de 95% y un error muestral del 3.59%.

El estudio tiene el propósito de proporcionar información estadística que nos permita cuantificar la percepción de la población mediante el nivel de confianza ciudadana en siete instituciones públicas.

1. La muestra estuvo conformada por 744 personas mayores de edad (desde 18 a 77 años) donde el 51% son mujeres, y el 49% hombres. El estudio fue realizado mediante una encuesta aplicada mediante entrevista personal y consta de 19 preguntas distribuidas en seis acápite: Confianza Ciudadana, Corrupción, Medios de Comunicación, Redes Sociales, Autoridades e Instituciones Públicas que incluyen al: *Gobierno Nacional, Gobierno Departamental, Gobierno Municipal, Policía Nacional, Ejército Nacional, Órgano Judicial y Órgano Electoral.*

Para una mejor comprensión de los valores indicados en el presente estudio, los indicadores de confianza ciudadana resultan en valores numéricos denominados puntajes clasificados en el siguiente orden:

Muy Confiable de 81 a 100 puntos
Confiable de 61 a 80 puntos
Algo Confiable de 41 a 60 puntos
Poco confiable de 21 a 40 puntos
Nada confiable de 0 a 20 puntos

Cada clasificación se divide en tres tipos: en subida, estancado y en descenso.

CONFIANZA CIUDADANA

2. En términos generales el **nivel de confianza ciudadana** en las instituciones públicas estudiadas alcanza una escala *poco confiable-estancada* (32 puntos). El 2018, la confianza ciudadana se encontraba en *poco confiable-en subida*, (34 puntos), habiendo descendido 2 puntos para este 2019, esto representa un decremento del (-6%).

COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 18 de marzo de 2019

NÚMERO 003/2019

PÁGINAS 2 de 8

Se ubican como *poco confiables-en bajada*, el Órgano Electoral (25), Órgano Judicial (26) y Policía Nacional (26). En contraste con un nivel de *poco confiable-en subida* el Gobierno Departamental (40) y Gobierno Municipal (40). En un nivel de *poco confiable-estancado*, se encuentran el Gobierno Nacional (35) y el Ejército Nacional (32).

Comparando el estudio 2018 y 2019, el Gobierno Nacional asciende con (3) puntos de *poco confiable-estancado* a *poco confiable-en subida*. El Órgano Judicial asciende (2) puntos manteniéndose en *poco confiable-en bajada*. El Gobierno Departamental (-1) y el gobierno municipal (-3) descienden de *algo confiable-en bajada* a *poco confiable-en subida*. El Ejército Nacional (-2) desciende a *poco confiable-estancado* y Policía Nacional (-3) desciende a *poco confiable-en bajada*.

3. En términos generales **la evaluación del desempeño de la gestión** en las instituciones públicas estudiadas alcanza una escala de *algo confiable-en bajada* de (42) puntos.

En 2018 **la evaluación del desempeño** de estas instituciones se encontraba en *poco confiable-en bajada* con (46) puntos, habiendo descendido (-4) puntos, lo que representa un decremento del (-10%).

Comparando los resultados obtenidos en 2019 y 2018 en cada institución, el estudio presenta un ascenso del Órgano Judicial de (1) punto respecto a la medición de 2018, las otras instituciones presentan un descenso en la **evaluación del desempeño de la gestión** por la ciudadanía. Desataca el Gobierno Municipal que arroja un descenso de (-6) puntos y Policía Nacional que desciende (-5) puntos. El Gobierno Departamental (-4), Gobierno Nacional y Ejército Nacional (-3) en ambos casos.

4. En términos generales la percepción de la ciudadanía sobre **cómo están tratando la seguridad ciudadana las instituciones públicas**, el estudio arroja (39) puntos equivalentes a *poco confiable-en subida*.

En 2018 el indicador se ubicaba en los (42) puntos o *algo confiable-en bajada* presentando un descenso para 2019 de (-3) puntos, lo que representa un decremento del (-8%).

COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 18 de marzo de 2019

NÚMERO 003/2019

PÁGINAS 3 de 8

5. En términos generales la percepción de la ciudadanía sobre **cómo están tratando el gobierno nacional los problemas de la pobreza y empleo**, el estudio arroja (39) puntos que equivale a *poco confiable-en subida*.

En 2018 el indicador se ubicaba en *algo confiable en bajada* o (43) puntos, presentando un descenso para 2019 de (-4) puntos, lo que representa un decremento del (-10%).

CORRUPCIÓN

6. A la pregunta **¿Considera usted que hay corrupción en las instituciones públicas?**, 95% de los encuestados respondieron afirmativamente, (7) puntos porcentuales más a la medición del 2018 que arrojó un 88% de afirmación en la misma pregunta.
7. Cuando preguntamos **de acuerdo a su experiencia ¿existe corrupción en las siguientes instituciones públicas?**, el estudio arroja un resultado (72) puntos de (100), donde (100) indica que existe muchísima corrupción y cero (0) nada de corrupción.

De los (69) puntos alcanzados el 2018 respecto a la pregunta: **de acuerdo a su experiencia ¿existe corrupción en las siguientes instituciones públicas?**, se presenta un incremento de (3) puntos.

Destaca entre las instituciones el incremento de la percepción negativa de (5) puntos porcentuales del Ejército Nacional.

8. Respecto a la pregunta, **si considera que la corrupción se ha expandido en las instituciones públicas**, la medición arroja un resultado de (73) puntos de (100), donde (100) indica que existe muchísima expansión de la corrupción y (0) cero nada de expansión de la corrupción.

De los (68) puntos alcanzados el 2018 respecto a la pregunta **si considera que la corrupción se ha expandido en las instituciones públicas**, se presenta un incremento de (5) puntos.

Destacan el Gobierno Municipal, Gobierno Departamental y Ejército Nacional, con un incremento de (6) puntos. Con (5) puntos se incrementa la percepción negativa de la expansión de la corrupción en la Policía Nacional, Gobierno Nacional (3) y Poder Judicial (2).

COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 18 de marzo de 2019

NÚMERO 003/2019

PÁGINAS 4 de 8

9. En términos generales la ciudadanía percibe **el combate a la corrupción en las instituciones públicas** como *poco confiable-en subida* con un valor de (36) puntos, donde (100) puntos representa *Muy Confiable*.

En 2018, la **percepción de combate a la corrupción** se encontraba con (40) puntos, habiendo descendido en (-4) puntos para este 2019. Esto representa un decremento del (-10%).

Destacan el Gobierno Municipal, el Ejército Nacional y Policía Nacional con (-5) puntos, seguido por el Gobierno Departamental con (-4) y disminuciones del Gobierno Nacional (-3) y Órgano Judicial (-1).

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

10. Destaca la televisión con (85) puntos, ser **el medio más utilizado para informarse**, donde (100) puntos representa estar muy frecuentemente informado por este medio y (0) cero nunca estar informado por este medio; le siguen internet (65) puntos, radio (48) y diarios (45) puntos.

Con relación al 2018, resaltan un incremento del uso de internet con (11) puntos en ascenso y radio (10) puntos de ascenso.

11. Respecto a **la veracidad de la información de la radio, televisión y diario sobre las instituciones públicas**, el estudio muestra que el nivel de la veracidad de la información se ubica en el mismo nivel del 2018, como *algo confiable-estancado* (49) puntos. Donde (100) puntos representa *Muy Confiable*.

Destacan el Gobierno Nacional (54), Departamental y Municipal (53) respectivamente como *algo confiable-en subida* el primero, y *algo confiable-estancado* los gobiernos subnacionales. Resalta también, con la percepción más baja sobre el nivel de **la veracidad de los medios respecto a la información**, el Órgano Judicial (45) y Órgano Electoral (44) puntos.

12. En términos generales resalta que la ciudadanía encuestada considera que **los medios influyen en la confianza en las instituciones públicas con** (54) puntos nivel considerable, donde (100) puntos representa muchísima influencia y (0) cero ninguna influencia.

Destaca (59) puntos sobre la influencia que ejercen los medios respecto al Gobierno Nacional, (57) puntos el Gobierno Departamental y (56) puntos el Gobierno Municipal.

COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 18 de marzo de 2019

NÚMERO 003/2019

PÁGINAS 5 de 8

13. Sobre la pregunta de acceso al internet, en casa, oficina, café u otro lugar, el 82% manifiesta que tiene acceso al servicio. En 2018 el porcentaje alcanzó 71% aumentado en (11) puntos porcentuales para el año 2019.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: REDES SOCIALES

14. Sobre **la participación en las redes sociales sobre temas políticos y sociales**, 40% de los encuestados respondieron que, si participan, porcentaje muy superior al alcanzado en el año 2018 que arrojó un 22% aumentado en (18) puntos porcentuales para el año 2019.

15. Acerca de **la red más utilizada para interactuar sobre temas políticos y sociales**, Facebook alcanza el mayor indicador con (62) puntos, donde (100) puntos representa interactuar por la red muy frecuentemente y (0) cero nunca interactúa por dicha red.

WhatsApp alcanza (56) puntos y diarios electrónicos (30) puntos y Twitter (25) puntos; destaca el incremento de (34) y (31) puntos de Facebook y WhatsApp respecto al año anterior.

16. Sobre **la medida en que el ciudadano interactúa por medio de las redes sociales sobre temas políticos y sociales** respecto a las instituciones públicas, el estudio alcanza (39) puntos, donde (100) puntos representa interactuar muy frecuentemente y (0) cero nunca interactuar.

Destaca una disminución de **interactuar por medio de las redes sociales sobre temas políticos y sociales** en (-9) puntos que significa una baja de (-23%) en 2019 respecto al año 2018.

17. Sobre **cuánto influyen las redes sociales en la confianza que tiene el ciudadano sobre las instituciones públicas estudiadas**, el valor alcanzado es de (51) puntos en 2019. Respecto a la medición del 2018 que alcanzó (53), presenta un descenso de (-2) puntos, siendo un decremento del (-4%).

COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 18 de marzo de 2019

NÚMERO 003/2019

PÁGINAS 6 de 8

AUTORIDADES

18. Respecto a si **las autoridades tienen una personalidad veraz, sincera y una conducta responsable acorde a sus funciones asignadas**, el valor alcanzado es de (36) puntos en 2019. Al comparar con la medición en 2018 que alcanzó (47) puntos, se presenta un descenso de (-11) puntos, llegando a un decremento del (-23%).

Si observamos en detalle el puntaje alcanzado por cada una de las autoridades, donde (100) puntos representa estar muy de acuerdo con la personalidad veraz, sincera y una conducta responsable acorde a sus funciones asignadas y (0) cero muy en desacuerdo, los resultados ordenados de mayor a menor son:

Alcalde de la ciudad de Santa Cruz (45) puntos en 2019 y (53) puntos en 2018, presentando un descenso de (-8) puntos, lo que representa un decremento del (-15%).

Gobernador de Santa Cruz (44) puntos en 2019 y (58) puntos en 2018, presentando un descenso de (-14) puntos, lo que representa un decremento del (-24%).

Comandante departamental de la Policía, (38) puntos en 2019 y (50) puntos en 2018, presentando un descenso de (-12) puntos, lo que representa un decremento del (-24%).

Comandante de la 8va división del ejército, (37) puntos en 2019 y (48) puntos en 2018, presentando un descenso de (-11) puntos, lo que representa un decremento del (-23%).

Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, (35) puntos en 2019 y (41) puntos en 2018, presentando un descenso de (-6) puntos, lo que representa un decremento del (-15%).

Jueces departamentales, (31) puntos en 2019 y (40) puntos en 2018, presentando un descenso de (-9) puntos, lo que representa un decremento del (-23%).

Fiscales departamentales, (29) puntos en 2019 y (40) puntos en 2018., presentando un descenso de (-11) puntos, lo que representa un decremento del (-28%).

Vocales de la Corte Electoral (28) puntos en 2019.

COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 18 de marzo de 2019

NÚMERO 003/2019

PÁGINAS 7 de 8

INSTITUCIONES PÚBLICAS

19. Respecto **si las instituciones públicas ofrecen un servicio oportuno, cuidadoso, son creíbles, se interesan por los usuarios y tienen instalaciones y equipos adecuados**, el valor alcanzado es de (39) puntos en 2019. Al comparar con la medición en 2018 que alcanzó (47) puntos, se presenta un descenso de (-8) puntos, llegando a un decremento del (-17%).

Si observamos en detalle el puntaje alcanzado por cada una de las instituciones, donde (100) puntos representa estar muy de acuerdo ofrecen un servicio oportuno, cuidadoso, son creíbles, se interesan por los usuarios y tienen instalaciones y equipos adecuados y (0) cero muy en desacuerdo, los resultados ordenados por mayor a menor son:

Gobierno Departamental de Santa Cruz (45) puntos en 2019 y (52) puntos en 2018, presentando un descenso de (-7) puntos, lo que representa un decremento del (-13%).

Alcaldía de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra (45) puntos en 2019 y (55) puntos en 2018, presentando un descenso de (-10) puntos, lo que representa un decremento del (-18%).

Gobierno Nacional, (41) puntos en 2019 y (43) puntos en 2018, presentando un descenso de (-2) puntos, lo que representa un decremento del (-5%).

Ejército Nacional, (36) puntos en 2019 y (47) puntos en 2018, presentando un descenso de (-11) puntos, lo que representa un decremento del (-23%).

Policía Nacional, (36) puntos en 2019 y (42) puntos en 2018, presentando un descenso de (-6) puntos, lo que representa un decremento del (-14%).

Órgano Judicial, (34) puntos en 2019 y (40) puntos en 2018., presentando un descenso de (-6) puntos, lo que representa un decremento del (-15%).

Corte Electoral (33) puntos en 2019.

COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 18 de marzo de 2019

NÚMERO 003/2019

PÁGINAS 8 de 8

Anexo No.1

Ficha técnica del estudio: Confianza ciudadana en Instituciones Públicas 2019

Universo	Personas iguales o mayores a 18 años hasta 77 años.
Unidad de Análisis	Viviendas seleccionadas por muestreo aleatorio polietápico estratificado y aleatorio simple. El hogar donde se encuentra la persona (unidad muestral) a ser entrevistada mayor a 18 años a la fecha de la encuesta.
Alcance	Municipio de Santa Cruz de la Sierra, cubre 12 distritos urbanos.
Recolección	Encuesta personal mediante cuestionario estructurado.
Tamaño de la muestra	744 entrevistas a personas encontradas en su hogar.
Error muestral	3.59% bajo el supuesto de muestreo aleatorio simple.
Nivel de confianza	95% ($Z=1.96$)
Varianza	$p=q=0.5$, máxima admitida para el caso de proporciones.
Fecha	Entre 9 de febrero 2019 al 11 de febrero 2019.
Procedimiento	Aleatorio. Cada persona con la misma posibilidad de ser entrevistada.

Fuente: Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales José Ortiz Mercado – UAGRM.
Confianza Ciudadana en Instituciones Públicas - Santa Cruz (2019).

Anexo No.2

Tabla de clasificación de puntos: Confianza ciudadana en Instituciones Públicas 2019

Clasificación	Desde	Hasta	Significa
MUY CONFIABLE de 81 a 100 puntos	94 puntos	hasta 100 puntos	Muy confiable-en subida
	88 puntos	hasta 93 puntos	Muy confiable-estancado
	81 puntos	hasta 87 puntos	Muy confiable-en bajada
CONFIABLE de 61 a 80 puntos	74 puntos	hasta 80 puntos	Confiable-en subida
	68 puntos	hasta 73 puntos	Confiable-estancado
	61 puntos	hasta 67 puntos	Confiable-en bajada
ALGO CONFIABLE de 41 a 47 puntos	54 puntos	hasta 60 puntos	Algo confiable-en subida
	48 puntos	hasta 53 puntos	Algo confiable-estancado
	41 puntos	hasta 47 puntos	Algo confiable-en bajada
POCO CONFIABLE de 21 a 40 puntos	34 puntos	hasta 40 puntos	Poco confiable-en subida
	28 puntos	hasta 33 puntos	Poco confiable-estancado
	21 puntos	hasta 27 puntos	Poco confiable-en bajada
NADA CONFIABLE de 0 a 20 puntos	14 puntos	hasta 20 puntos	Nada confiable-en subida
	8 puntos	hasta 13 puntos	Nada confiable-estancado
	0 puntos	hasta 7 puntos	Nada confiable-en bajada



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA GABRIEL RENÉ MORENO

Facultad de Ciencias Económicas,
Administrativas y Financieras

Instituto de Investigaciones
Económicas y Sociales
'José Ortiz Mercado' (IIES-JOM)