



Ciudades
Más
CM
Habitables de México
2018





Gabinete de Comunicación Estratégica está integrado por un equipo multidisciplinario experto en observar, recabar, analizar y entender las actitudes y conductas de las personas para obtener información clave y estratégica que se transforme en acciones.

En la primera edición de Ciudades más habitables 2012, analizamos diversas variables relacionadas con la forma en que las personas perciben sus ciudades. El objetivo del estudio es conocer el entorno político y social de una comunidad y facilitar la toma de decisiones óptimas de inversión, implementación de políticas públicas, así como el impulso de causas sociales. Con la presentación del estudio de 2018, contamos con un acervo de información comparable que permite hacer análisis de seis años a la fecha.

En esta edición estudiamos las 76 ciudades más pobladas de México¹ para conocer la percepción de las personas respecto a su calidad de vida, cohesión social, desempeño de autoridades y satisfacción respecto a servicios públicos, con el objetivo de identificar las de mayor desarrollo, así como las oportunidades para incrementar su productividad, la unión de la comunidad y el impacto positivo de todo ello en la calidad de vida de las personas.

La magnitud, impacto y análisis realizado en este estudio, son características que lo hacen único en su tipo. Por ello, estamos seguros de que será una fuente de información valiosa para las actividades que se desarrollan desde el ámbito público, privado, de la sociedad civil y de los medios de comunicación.

Ciudades más habitables es nuestra contribución para entender a fondo el tejido social y trabajar en conjunto para la construcción de un México mejor.

Muchas gracias y esperamos que disfruten este estudio.

Liébano Sáenz
Presidente

Federico Berrueto
Director General



¹ Ciudades con más de 500,000 habitantes, considerando alcaldías de la CDMX y municipios.

La realidad de las sociedades es cambiante. Tener un pulso analítico de las características de las localidades es crucial tanto para la implementación de políticas públicas exitosas como para la toma de decisiones con respecto a la inversión pública y privada, así como para el impulso de causas sociales. Para contar con ese pulso, esta investigación hace una radiografía de las 76 ciudades más pobladas de México en cuanto a la evaluación de sus autoridades locales, servicios municipales, calidad de vida, cohesión social y la lealtad de las personas respecto al lugar en el que habitan.

El estudio recopila las opiniones de

30,400 ciudadanos

- **76** ciudades
- **16** alcaldías de la Ciudad de México
- Aplicación de **400** entrevistas telefónicas por ciudad
- Del 23 de marzo al 14 de abril del 2018

Ciudades más habitables 2018 tiene como objetivo ser una guía comparativa para optimizar la toma de decisiones de acuerdo con las características culturales, sociales y políticas de localidades específicas.

El instrumento aplica, por un lado, indicadores estandarizados con validez internacional -satisfacción de vida, felicidad y cohesión social-, lo cual permite realizar comparaciones con otros países. Por otro lado, dentro de nuestro centro de investigación se diseñaron indicadores propios para medir las características particulares de nuestra región, cultura y forma de gobierno, así como la evaluación de autoridades locales y servicios. La investigación permite entender los contextos urbanos de manera comparativa al aplicar la misma metodología en todas las localidades.



Índices e indicadores



IDEALC:
Índice de Evaluación a Alcaldes



ISACS:
Índice de Satisfacción con
los Servicios Municipales



Calidad de vida ²



Cohesión social ³



NPS:
Net Promoter Score
de la ciudad

La percepción del desempeño de las autoridades y la infraestructura con la que cuentan los ciudadanos son los pilares a partir de los cuales los individuos pueden construir su sociedad. Asimismo, el sentido de pertenencia o identidad social de sus miembros influye en la calidad de vida. Formar parte de una comunidad en la cual los individuos que la integran saben que pueden confiar entre ellos y trabajar en conjunto para un bien común influye en el sentimiento de pertenencia a una localidad y el deseo de colaborar para mantenerla unida. Esta unidad es lo que entendemos como cohesión social, la cual tiene como consecuencia actitudes colectivas positivas, lo que contribuye a forjar sociedades con un mejor desempeño y mayor calidad de vida.

Los hallazgos son amplios. Se espera que estos resultados sean de gran utilidad a diversos públicos como: inversionistas en búsqueda de áreas de oportunidad; autoridades que procuran un mejor manejo de los presupuestos destinados a la obra pública y dotación de servicios con mayor conciencia de las necesidades de los ciudadanos; investigadores de áreas políticas, económicas y sociales con el interés de entender desde la perspectiva de la opinión pública el México urbano actual; y ciudadanos que quieran conocer qué es lo que piensan las personas de sus autoridades y de sus vecinos. Los resultados nos presentan una manera fresca de entender la perspectiva del contexto social, medir parámetros de insatisfacción y éxito. *Ciudades más habitables 2018* es una contribución para entender nuestro tejido social y trabajar en conjunto para la construcción de un mejor México.

En este Reporte Ejecutivo se presenta un resumen de la información obtenida. El reporte completo puede consultarse en la página web de Gabinete (www.gabinete.mx).

² Construido a partir de la medición de satisfacción actual, retrospectiva y prospectiva (Cantril, 1965), satisfacción de vida general (Lucas & Donnellan, 2012), satisfacción de vida por dominios individuales (Eurofund, 2017) y medición de felicidad (Abdel-Khalek, 2006).

³ Dragolov, G., Ignác, Z., Lorenz, J., Delhey, J. & Boehnke, K., & Unzicker, K., 2016.



En el levantamiento de *Ciudades más habitables 2018* aplicamos distintas escalas estandarizadas internacionalmente para medir la

Calidad de vida

lo cual permite hacer una contribución científica a nivel local, así como tener una comparación válida a nivel internacional.

Las escalas aplicadas fueron: la medición de satisfacción actual, retrospectiva y prospectiva (Cantril, 1965), la satisfacción de vida general (Lucas & Donnellan, 2012), la satisfacción de vida por dominios individuales (Eurofund, 2017) y la medición de felicidad (Abdel-Khalek, 2006).

De manera complementaria, se midió la satisfacción por dominios a un nivel individual, basada en los levantamientos de la *European Quality of Life Survey 2016* que comprende: la satisfacción con la educación, trabajo actual, situación económica, vivienda, vida familiar, lugar donde vive y pareja (si aplica). Por último, con el objetivo de tener mediciones del ámbito afectivo o emocional, se agregó un ítem de medición de felicidad.

Para el cálculo del indicador, que tiene valores en el rango entre cero y 100 puntos, se utilizan preguntas de satisfacción con la vida (hace cinco años, en este momento y cinco años a futuro) y de satisfacción con algunos elementos que son esenciales en su entorno: familia, pareja, economía, etc. Este constructo también contempla la valoración de la felicidad en cada ciudad. El valor mínimo que se alcanza por ciudad es de 58.83 puntos y el máximo de 74.56. En promedio, las 76 ciudades obtienen un valor de 64.41.

Las ciudades que, conforme al estudio, presentan mayor Calidad de Vida son:

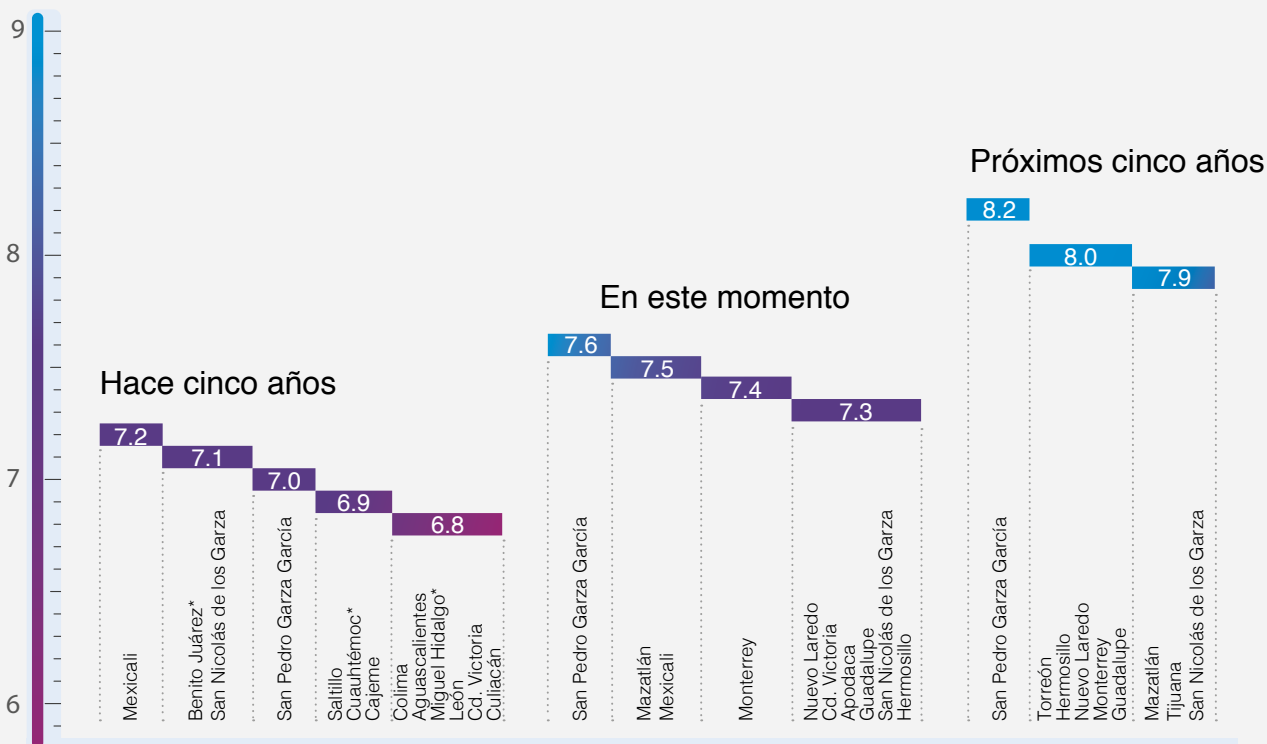
Ranking de las ciudades con mayor Calidad de Vida

1	74.56	San Pedro Garza García
2	69.71	San Nicolás de los Garza
3	69.28	Saltillo
4	69.13	Hermosillo
5	68.92	Guadalupe
6	68.60	La Paz
7	68.46	Mexicali
8	67.64	Monterrey
9	67.53	Mérida
10	67.26	Cajeme

También se evalúa la satisfacción que sienten respecto de: su vida familiar, pareja (si aplica), vivienda, educación, trabajo actual, lugar donde vive y su situación económica. En una escala del cero al 10 donde cero es muy insatisfecho y 10 muy

satisfecho, el promedio de satisfacción más alto lo obtiene la familia con 8.7, seguido de la pareja con 8.2; el aspecto con menor satisfacción es su situación económica con 6.8 puntos.

Satisfacción en la vida antes, en este momento y en el futuro



*Alcaldías CDMX.

Cabe mencionar que dentro de los elementos que conforman este indicador, está el nivel de felicidad que reportan los ciudadanos, cuyo promedio, en una escala de cero (muy infeliz) a 10 (muy feliz) para las 76 ciudades es de 8.2. Las ciudades donde los ciudadanos reportan ser más felices son:

Guadalupe (8.7), San Pedro Garza García (8.6), Hermosillo (8.6), Manzanillo (8.6), Matamoros (8.6). Mientras que los valores más bajos en felicidad son: Tehuacán (7.7), Ciudad del Carmen (7.8), Zacatecas (7.8), Campeche (7.8) y Lázaro Cárdenas (7.8).



El Índice de Satisfacción con los Servicios Municipales

ISACS

mide la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios públicos con los que cuentan en sus localidades.

El resultado del índice para cada ciudad corresponde a valores entre cero y 100 puntos, los cuales se obtienen con el cálculo de los servicios enlistados anteriormente en una escala de cinco a 10, donde cinco significa que reprueba las acciones de su gobierno municipal para cada tema y 10 que considera que hizo un trabajo excelente.

Servicios

A.



Recolección de basura en viviendas

B.



Problemas de drenaje y fugas de agua

C.



Pavimentación y bacheo

D.



Mantenimiento de alumbrado público

E.



Mantenimiento de parques y jardines

F.



Control de comercio irregular y ambulante

G.



Mejoramiento de centros de salud y clínicas públicas municipales

H.



Servicios de Internet gratuitos por parte del municipio

I.



Organización de eventos culturales y deportivos

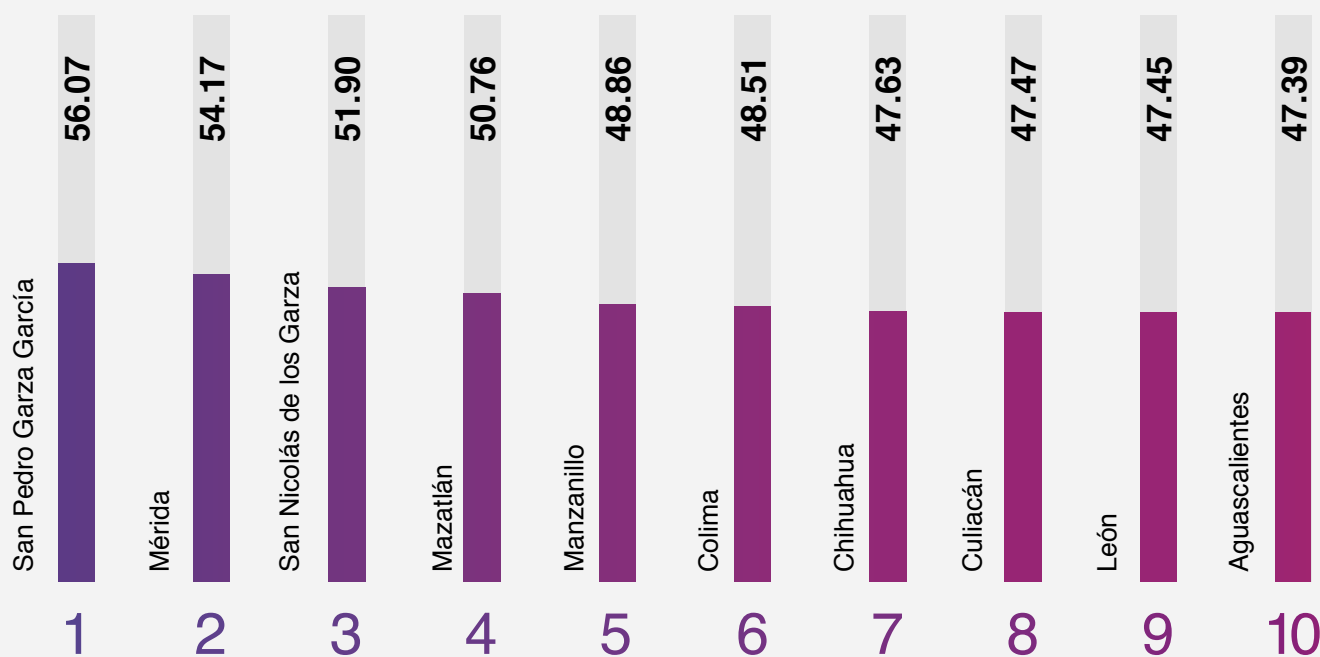
J.



Fomento al turismo

El valor máximo que se alcanza es de 56.07 y el mínimo es de 23.52. En promedio las 76 ciudades obtienen un valor de 39.57. Las ciudades que presentan un alto ISACS son:

Ranking de ciudades con mejor mejores servicios



De los 10 aspectos medidos, la calificación más alta para un servicio es de 7.5 en una escala de cinco a 10 puntos y corresponde a la recolección de basura. Los dos servicios siguientes en orden descendente son: la organización de

eventos culturales y deportivos gratuitos (7.0) y el fomento al turismo (7.0). Los servicios que se evalúan con más bajo puntaje son los servicios de Internet gratuito (6.2) y pavimentación y bacheo (6.2).



El Índice de Evaluación de Alcaldes

IDEALC

mide la percepción que tiene la ciudadanía sobre el desempeño y liderazgo del alcalde.

Su cálculo comprende **cuatro variables:**



- A.** Conocimiento del alcalde
- B.** Calificación del desempeño del gobernante
- C.** Capacidad para resolver el principal problema percibido en el municipio o alcaldía
- D.** La percepción general sobre el rumbo que lleva la ciudad

Este índice presenta los resultados con un valor que puede estar entre cero y 100 puntos.

El valor máximo alcanzado en el IDEALC es de 54.45 y el mínimo es de 13.13. En promedio las 76 ciudades alcanzan un valor de 34.39.

Las ciudades que presentan un alto IDEALC son:

Ranking de autoridades mejor evaluadas

1	54.45	Mérida
2	52.20	Chihuahua
3	50.63	San Nicolás de los Garza
4	50.06	Saltillo
5	49.97	Cd. Juárez
6	49.63	Mazatlán
7	49.28	Reynosa
8	48.82	Torreón
9	46.84	San Pedro Garza García
10	46.30	Aguascalientes

En general, de las 76 ciudades evaluadas sólo el 39% conoce quién es su Presidente Municipal en turno. Las ciudades con mayor porcentaje al contestar correctamente quién es su alcalde son: Ciudad Juárez (86%), Matamoros (80%), Tehuacán (74%), Acapulco (72%) y Tapachula (71%).

La calificación del desempeño del alcalde se evalúa en una escala de cinco a 10, donde cinco significa que está reprobado y 10 que la calificación es excelente. El promedio general de los alcaldes de las 76 ciudades es de 6.8. Las ciudades donde mejor evalúan a este nivel de autoridad son: Reynosa (8.0), Ciudad Juárez (7.7), Mérida (7.6) y Mazatlán (7.6).

En los estudios levantados en años anteriores se observa que la percepción ciudadana respecto del principal problema en cada ciudad varía dependiendo de su contexto. La pregunta sobre la evaluación al alcalde respecto a su trabajo para resolver el problema más importante se mide con base en la situación de la seguridad y la generación de empleo. Sin embargo, estos dos problemas no necesariamente son los percibidos como más graves en todas las ciudades. En este año, la medición es distinta: se pregunta cuál es el principal problema que la persona percibe de su ciudad, y con base en esa respuesta, se pregunta qué calificación le da a su alcalde en la resolución de ese problema concreto.

De esta manera, los alcaldes que creen los ciudadanos que mejor han trabajado en resolver el problema percibido como el más importante son: Reynosa (8.0), Ciudad Juárez (7.7), Mérida (7.6) y Mazatlán (7.6).



Cohesión Social

es un concepto multidimensional que mide actitudes y comportamientos de los miembros de una sociedad, así como la calidad de la cooperación social y la unión de un colectivo definido en términos geopolíticos.

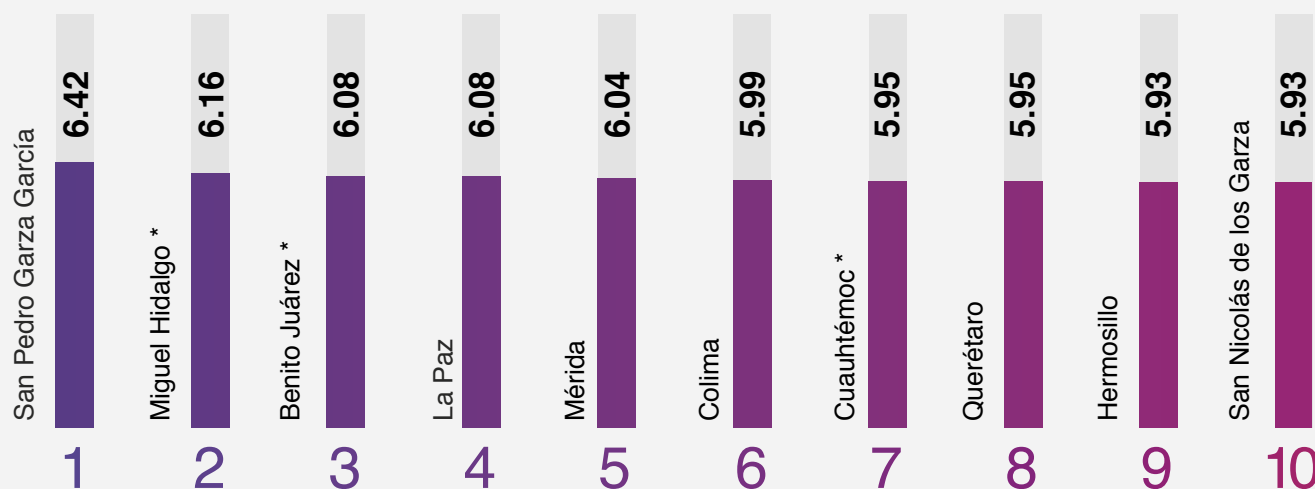
Asimismo, mide la resiliencia en relaciones de sus individuos, los vínculos sólidos y positivos en la comunidad, sus instituciones y miembros (Schiefer & Van der Noll, 2017). La literatura muestra que las sociedades cohesivas son más felices y tienen una mayor satisfacción de vida, funcionan mejor psicológicamente y sus miembros se benefician tanto a un nivel agregado como individual (Bertelsmann Stiftung & Eurofound, 2014; Delhey & Dragolov, 2016).

El Índice de Cohesión Social está compuesto por factores medidos a través de un número de ítems re-escalados del 0 al 10 e incluye nueve variables que pertenecen a tres dimensiones: 1) relaciones sociales, 2) conectividad, y 3) enfoque en el bien común.



El menor valor en cohesión social es de 5.09 y el mayor valor es de 6.42. El promedio de cohesión social es de 5.67 contemplando todas las ciudades.

Ranking de ciudades con mayor cohesión social



*Alcaldías CDMX.

La dimensión de relaciones sociales mide (a) resiliencia y fortaleza de redes sociales, (b) confianza entre los individuos, y (c) aceptación a la diversidad social, es decir, a individuos con valores y estilos de vida distintos a los propios como miembros iguales de la misma sociedad. Esta dimensión obtiene un valor mínimo de 5.46 puntos y un máximo de 6.91, con un promedio de 6.10 en las 76 ciudades.

Las ciudades y alcaldías que quedan con evaluación más alta en la dimensión de relaciones sociales son: Miguel Hidalgo (6.91), Benito Juárez (6.78), San Pedro Garza García (6.75) y Cuauhtémoc con (6.60).

La dimensión de conectividad evalúa: (a) la identificación de las personas con su país, (b) confianza en las instituciones sociales y políticas, y (c) la percepción de equidad en la distribución de la riqueza. Esta dimensión alcanza un valor mínimo de 5.85

puntos y un máximo de 6.47, con un promedio de 6.08 para las 76 ciudades.

En conectividad quedan con mejor puntaje: La Paz (6.47), Nuevo Laredo (6.41), Ciudad Victoria (6.40), Colima (6.34), Campeche (6.31), Hermosillo (6.31), Matamoros (6.31) y Mazatlán (6.30).

La tercera y última dimensión -enfoque en el bien común- valora: (a) la solidaridad y apoyo mutuo entre la sociedad, (b) el respeto a reglas sociales, y por último, (c) la participación cívica. Esta dimensión obtuvo un valor mínimo de 3.82 puntos y un máximo de 6.39, con un promedio de 4.83 para las 76 ciudades.

Las ciudades que obtuvieron el puntaje más alto en la dimensión de enfoque del bien común son: San Pedro Garza García (6.39), Mérida (5.57), Chihuahua (5.40) y Torreón (5.40).



El *Net Promoter Score*:

NPS

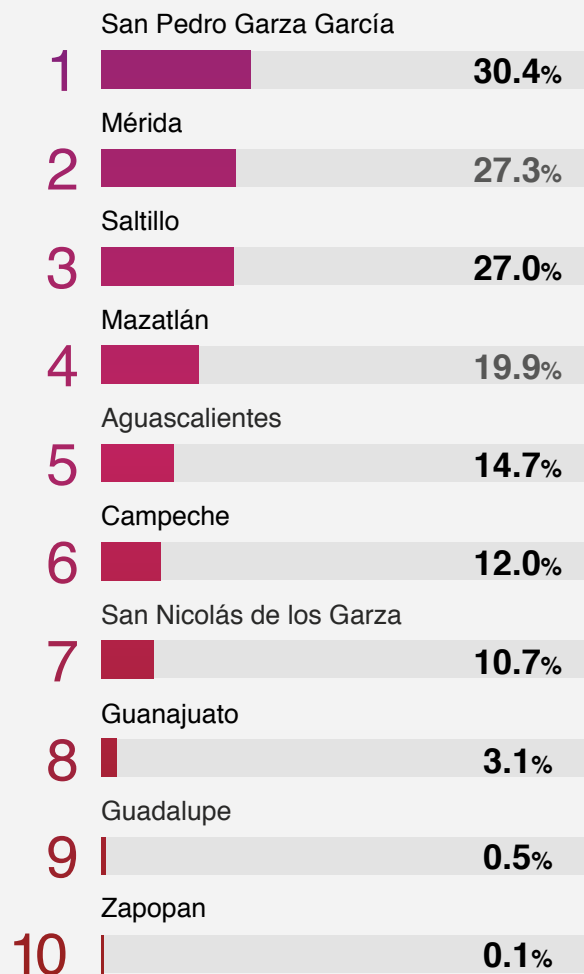
se mide a través de una sola pregunta sobre la probabilidad de que una persona recomiende ir a vivir en su ciudad.

El NPS se aplica para medir a la ciudad de residencia mediante una pregunta sobre la probabilidad de que el entrevistado recomiende a alguien mudarse a su ciudad. La evaluación se realiza con una escala de cero a 10 puntos, donde cero es nada probable y 10 muy probable.

Para el cálculo del NPS se identifican a los promotores (personas que evaluaron con 9 y 10 la probabilidad de recomendar su ciudad), los pasivos (quienes evaluaron con 7 y 8) y los detractores (quienes evaluaron con 6 o menos). Una vez identificados los porcentajes, el NPS es el resultado de restar a los promotores el porcentaje de los detractores. El valor total y por ciudad puede oscilar de -100% (todos son detractores) a 100% (todos son promotores).

El NPS promedio de las 76 ciudades es de -27%. El valor máximo es de 30% y el mínimo de -71%. A continuación, se muestran las ciudades con más alto NPS.

Ranking de ciudades con mayores promotores



Rankings

Ciudades con evaluación **más alta**

	Calidad de vida		Cohesión social		ISACS		IDEALC		NPS
	Valor de 0 a 100		Valor de 0 a 10		Valor de 0 a 100		Valor de 0 a 100		Valor de -100 a 100
1	San Pedro Garza García 74.56		San Pedro Garza García 6.42		San Pedro Garza García 56.07		Mérida 54.45		San Pedro Garza García 30.4%
2	San Nicolás de los Garza 69.71		Miguel Hidalgo* 6.16		Mérida 54.17		Chihuahua 52.20		Mérida 27.3%
3	Saltillo 69.28		Benito Juárez* 6.08		San Nicolás de los Garza 51.90		San Nicolás de los Garza 50.63		Saltillo 27.0%
4	Hermosillo 69.13		La Paz 6.08		Mazatlán 50.76		Saltillo 50.06		Mazatlán 19.9%
5	Guadalupe 68.92		Mérida 6.04		Manzanillo 48.86		Cd. Juárez 49.97		Aguascalientes 14.7%
6	La Paz 68.60		Colima 5.99		Colima 48.51		Mazatlán 49.63		Campeche 12.0%
7	Mexicali 68.46		Cauhtémoc* 5.95		Chihuahua 47.63		Reynosa 49.28		San Nicolás de los Garza 10.7%
8	Monterrey 67.64		Querétaro 5.95		Culiacán 47.47		Torreón 48.82		Guanajuato 3.1%
9	Mérida 67.53		Hermosillo 5.93		León 47.45		San Pedro Garza García 46.84		Guadalupe 0.5%
10	Cajeme 67.26		San Nicolás de los Garza 5.93		Aguascalientes 47.39		Aguascalientes 46.30		Zapopan 0.1%

ISACS: Índice de Satisfacción con los Servicios Municipales

IDEALC: Índice de Evaluación a Alcaldes

NPS: Net Promoter Score

*Alcaldías CDMX.



Rankings

Ciudades con evaluación **más baja**



Calidad de vida

Valor de 0 a 100

1	Chimalhuacán	58.83
2	Nezahualcóyotl	59.24
3	Ecatepec	59.85
4	Milpa Alta*	60.98
5	Tláhuac*	61.07
6	Chilpancingo	61.13
7	Tlaquepaque	61.17
8	Tlalnepantla	61.19
9	Iztapalapa*	61.20
10	Tehuacán	61.37



Cohesión social

Valor de 0 a 10

Chimalhuacán	5.09
Acapulco	5.17
Tehuacán	5.36
Ecatepec	5.36
Chilpancingo	5.38
Lázaro Cárdenas	5.39
Iztapalapa*	5.39
Tláhuac*	5.39
Zacatecas	5.42
Nezahualcóyotl	5.42



ISACS

Valor de 0 a 100

Chilpancingo	23.52
Tuxtla Gutiérrez	24.69
Tapachula	24.98
Xochimilco*	28.21
Lázaro Cárdenas	29.77
Ecatepec	30.04
Tehuacán	30.84
Iztapalapa*	30.86
Centro Tabasco	32.02
Tláhuac*	32.68



IDEALC

Valor de 0 a 100

Tuxtla Gutiérrez	13.13
Xochimilco*	15.44
Tapachula	16.09
Chilpancingo	17.50
Tehuacán	20.44
Lázaro Cárdenas	20.45
Tláhuac*	20.75
Ecatepec	21.98
Iztapalapa*	22.85
Cancún (Benito Juárez)	23.33



NPS

Valor de -100 a 100

Chilpancingo	-70.8%
Iztapalapa*	-64.0%
Ecatepec	-61.1%
Acapulco	-60.8%
Villahermosa (Centro)	-58.9%
Reynosa	-58.8%
Gustavo A. Madero*	-58.5%
Tláhuac*	-57.5%
Xochimilco*	-55.7%
Naucalpan	-53.3%

ISACS: Índice de Satisfacción con los Servicios Municipales

IDEALC: Índice de Evaluación a Alcaldes

NPS: Net Promoter Score

*Alcaldías CDMX.



Conclusión

La información analizada en *Ciudades más habitables 2018*, estudio original de Gabinete de Comunicación Estratégica, nos muestra la calidad de vida, cohesión social, desempeño de autoridades y la satisfacción respecto a servicios públicos en las 76 principales ciudades de país. Encontramos que, si bien México tiene niveles aceptables en general, aún tiene mucho potencial de crecimiento.

Consistentemente se observa que las ciudades del norte del país, algunas de las alcaldías de la Ciudad de México y Mérida aparecen bien evaluadas en los distintos indicadores. Esto nos señala que el sur del país es el que tiene mayor potencial de mejora.

Destacamos que la población conoce poco a sus autoridades locales; que las evalúa mal (el IDEALC marca calificaciones reprobatorias, por debajo del 60%, para todas las ciudades evaluadas), que el ánimo hacia el futuro es malo (apenas el 13% de las ciudades tienen un valor positivo en el NPS). Pero también que la calidad de vida en la muestra es aceptable en la mayoría de las ciudades y tiene áreas muy claras donde puede mejorar con acciones puntuales.

Destacamos la relevancia de los datos para inversionistas, investigadores y ciudadanos. El documento completo está disponible para su consulta en www.gabinete.mx



Bibliografía

- Abdel-Khalek, A. M. (2006). *Measuring Happiness with a Single-Item Scale*. *Social Behavior and Personality*, 34(2), 139-150
- Arant, R., Dragolov, G., & Boehnke, K. (2017). *Radat gesellschaftlicher Zusammenhalt – Messen was verbindet. Sozialer Zusammenhalt in Deutschland 2017*. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung.
- Arant, R., Larsen, M., & Boehnke, K. (2016). *Sozialer Zusammenhalt in Bremen*. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung.
- Bertelsmann Stiftung & Eurofound (2014). *Social Cohesion and Well-being in the EU* (Authors: Jan Delhey & Georgi Dragolov). Gütersloh: Bertelsmann Stiftung & Dublin: Eurofound.
- Cantril, H. (1965). *The pattern of human concerns*. New Brunswick, NJ: Rutgers University Press.
- Delhey, J. & Dragolov, G. (2016). *International Journal of Psychology*, 51(3), 163–176.
- Dragolov, G., Ignácz, Z., Lorenz, J., Delhey, J. & Boehnke, K., & Unzicker, K. (2016). *Social cohesion in the Western world. What holds societies together: Insights from the Social Cohesion Radar*. Cham (CH): Springer.
- Eurofound (2017). *European Quality of Life Survey 2016: Quality of life, quality of public services, and quality of society*, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Grigoryan, L., Dragolov, G., Arant, R., & Boehnke, K. (2017). *Measuring social cohesion in the districts of four German cities*. Bremen: Jacobs University Bremen.
- Horvitz, D. G.; Thompson, D. J. (1952). "A generalization of sampling without replacement from a finite universo", *Journal of the American Statistical Association*, 47, 663–685.
- Kalton, G. (1983). *Compensating for Missing Survey Data*. Survey Research Center, Institute for Social Research, University of Michigan.
- Lucas, R. E., Donnellan M. B. (2012). *Social Indicators Research*, 105 (3), 323–331.
- Schiefer, D., & van der Noll, J. (2017). The essentials of social cohesion: A literature review. *Social Indicators Research*, 132(2), 579–603.



www.gabinete.mx



Una empresa orgullosamente certificada ISO 9001: 2015