

# **Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas (ENCRIGE) 2016**

---

## **Principales Resultados**



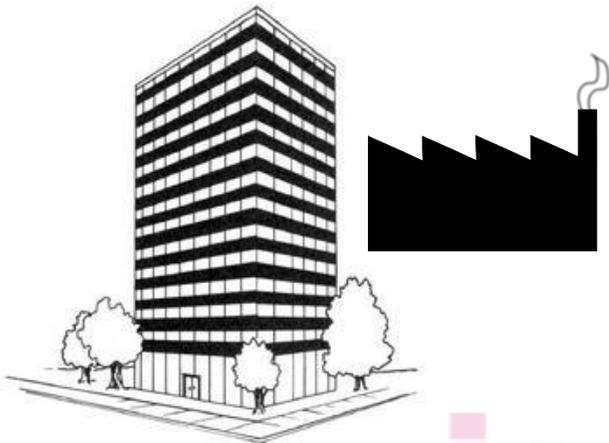
INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

Julio 2017

Generar información estadística referente a las **experiencias** y **percepción** de las **unidades económicas del sector privado** al realizar **trámites** y solicitar **servicios públicos**; así como sobre la **percepción** de los **marcos regulatorios** bajo los cuales se rigen tanto aquellas unidades económicas ya establecidas como aquellas que pretenden establecerse en México.

## MARCO REGULATORIO

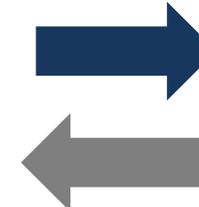
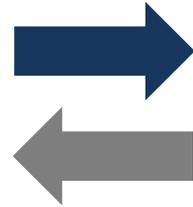
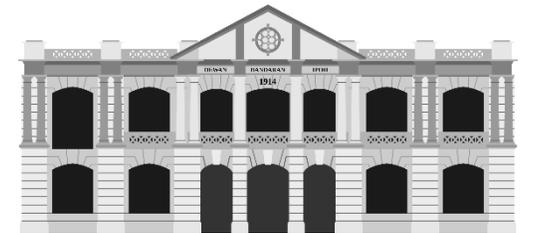
**Unidades Económicas del Sector Privado**



**Trámites y Servicios**

**Percepción y Experiencias**

**Gobierno**



- Medir percepciones y experiencias sobre los **marcos regulatorios** a los que se encontraron sujetas las unidades económicas del sector privado, y que **impactaron el desempeño** de su actividad económica durante 2016.
- Medir el impacto que representan para las unidades económicas los **trámites para cumplir con las obligaciones** establecidas en las regulaciones aplicables.
- Medir percepciones y experiencias sobre los **trámites y servicios públicos** que atendieron las unidades económicas para su **operación** durante 2016.
- Medir la experiencia de las unidades económicas con las **inspecciones realizadas por los gobiernos**.
- Medir diversos **atributos básicos de calidad** con los cuales deben contar los trámites y servicios públicos que utilizaron las unidades económicas del sector privado para su operación durante 2016.
- Estimar el **número de actos de corrupción** que sufrieron las unidades económicas del sector privado en la realización de pagos, trámites, solicitudes de servicios públicos y otro tipo de contacto con las autoridades durante 2016.
- Estimar el **tiempo neto** dedicado para la realización de pagos, trámites y solicitudes de servicios públicos, así como la **duración en la gestión** de los mismos.

## Tipo de trámites, pagos y solicitudes de servicios públicos

Pagos	Servicios públicos	Trámites	Solicitudes de servicios	Actos de autoridad
Servicio de energía eléctrica	Recolección de basura	Trámites ante las autoridades del Poder Judicial para realizar consultas o procedimientos judiciales, o bien, promover Juicios laborales o mercantiles	Solicitud de servicios municipales	Contacto con autoridades
Servicio de agua potable	Seguridad pública	Trámites ante el Ministerio Público para iniciar una Averiguación Previa o Carpeta de Investigación, o conseguir que se dé seguimiento a un caso	Llamadas de emergencia a la policía	
Impuesto Sobre Nóminas	Telecomunicaciones (Internet y telefonía)	Inscripción de trabajadores en el INFONAVIT	Capacitación empresarial	<b>Inspecciones y verificaciones</b>
Impuesto Predial	Calles y avenidas	Trámite municipal para la apertura de un establecimiento	Recolección y recepción de residuos sólidos	Inspecciones realizadas por representantes de organismos gubernamentales
Multas	Aeropuertos, puertos, carreteras y servicio postal	Trámite de inscripción en el Sistema de Información Empresarial Mexicano (SIEM)		
	Autopistas y carreteras	Autorización de uso de denominación o razón social		
		Inscripción en el RFC de personas morales en las oficinas del SAT		
		Solicitud de registro de marca ante el IMPI		
		Solicitud de permisos de construcción		
		Revalidación de licencia comercial (venta de artículos, permiso carteles, ofrecimiento de servicios)		
		Convertirse en proveedor del Gobierno Municipal, Estatal o Federal		

**Período de referencia de la información**

**Enero – Diciembre de 2016**

**Selección de la muestra**

**Probabilística, estratificada**

**Unidades de observación**

**Unidades económicas del sector privado**

(se excluyen las actividades relacionadas a la agricultura – productor individual – y las del sector público. Se consideran únicamente las unidades que realizan su actividad económica en un lugar con instalaciones fijas o en vivienda con acceso)

**Método de recolección**

**Entrevista directa** / presencial con la persona con mayor jerarquía en el establecimiento económico / CATI para recuperación

**Tamaño de muestra nacional**

**34,681 unidades económicas**

**Periodo de levantamiento**

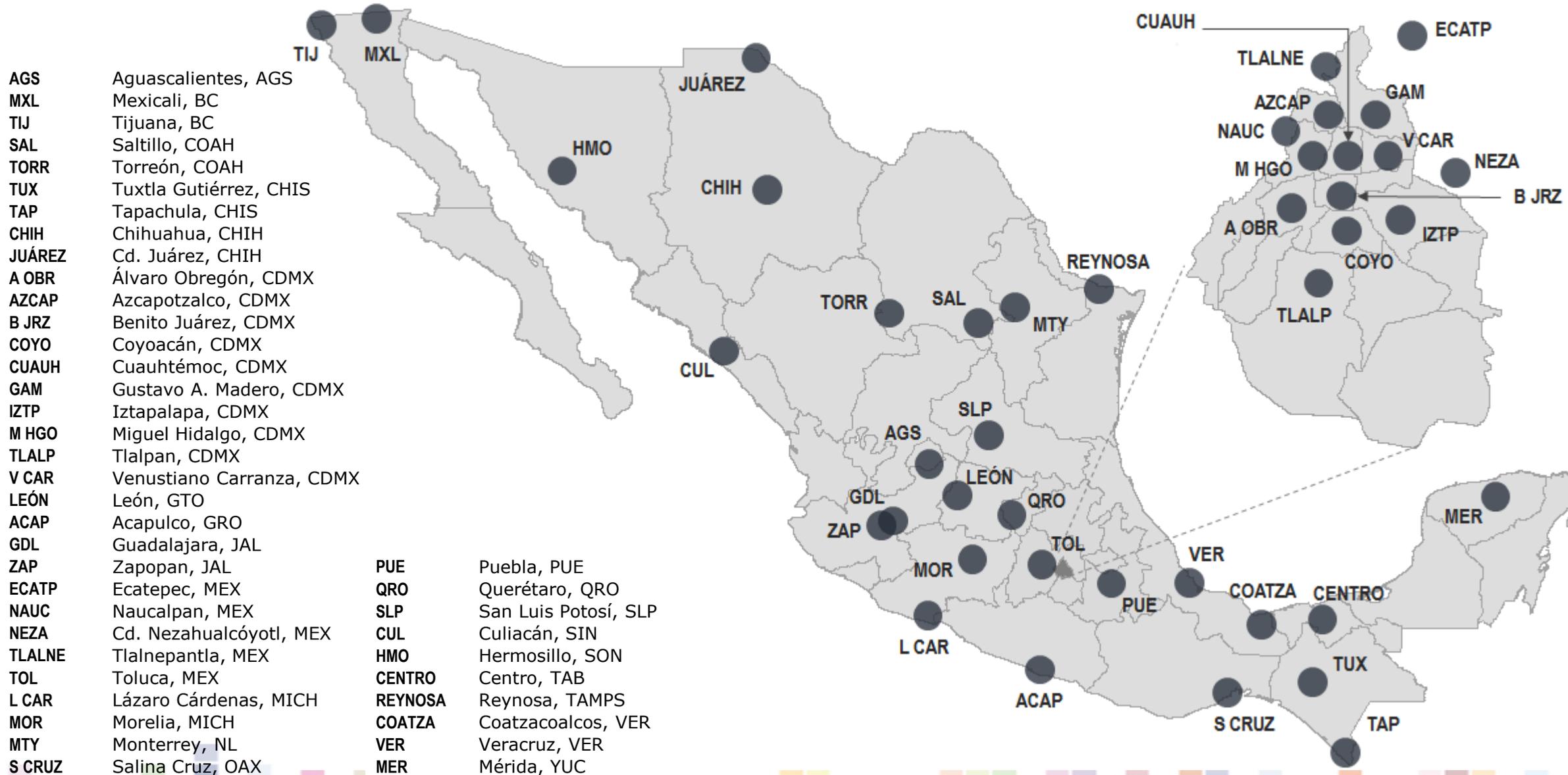
**Del 31 de octubre al 15 de diciembre de 2016**

**Cobertura geográfica**

A nivel **nacional** y por **entidad federativa**, **tamaño** de empresa y gran **sector** (se incluyen los sectores: minería, manufacturas, construcción, electricidad, servicios, transportes, comercio y comunicaciones, pertenecientes al sector privado); y por **42 municipios y delegaciones estratégicos**.

# Cobertura geográfica a nivel municipal y delegacional

ENCRIGE 2016



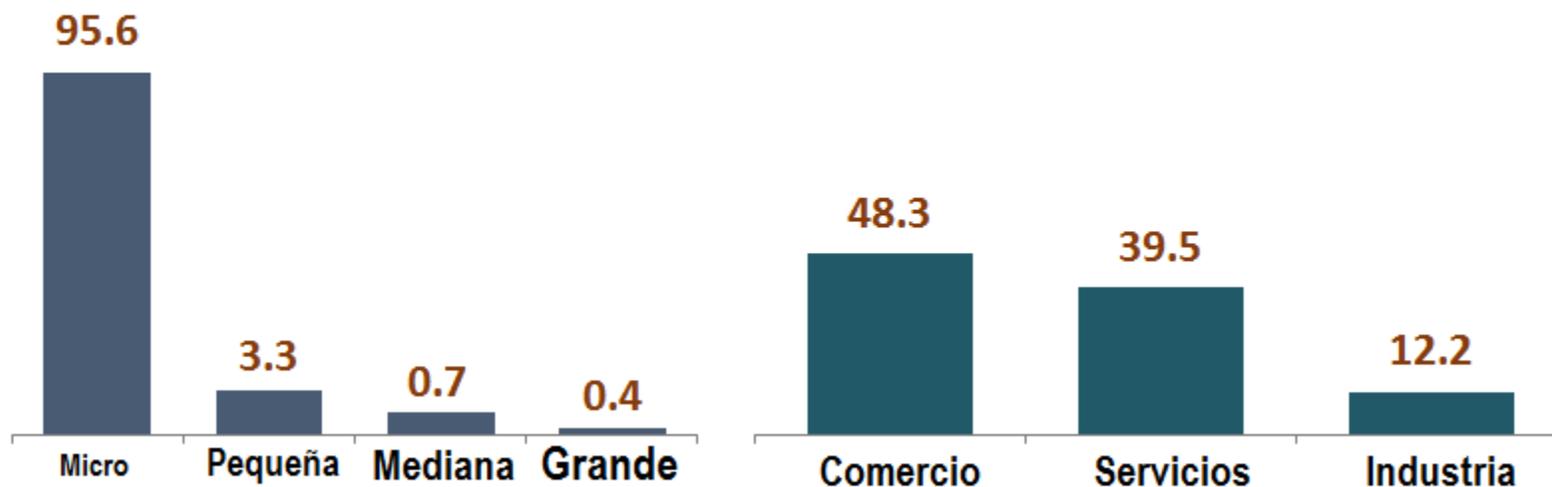
A nivel nacional, se estiman **4.5 millones** de unidades económicas del sector privado, de las cuales **95.6%** son de tamaño **micro**, esto es, cuentan con **10 empleados o menos**.

Por otro lado, **48.3%** del total de unidades económicas se ubica en el **sector comercio**.

## Distribución porcentual de las unidades económicas a nivel nacional en 2016

Por tamaño

Por sector



Clasificación oficial de las unidades económicas según número de empleados\*

Sector / Tamaño	Industria	Comercio	Servicios
<b>Micro</b>	Hasta 10	Hasta 10	Hasta 10
<b>Pequeña</b>	11 – 50	11 – 30	11 – 50
<b>Mediana</b>	51 – 250	31 – 100	51 – 100
<b>Grande</b>	251 en adelante	101 en adelante	101 en adelante

\* Fuente. Acuerdo por el que se establece la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas. *Diario Oficial de la Federación*, 30 de junio de 2009. La agrupación por sector obedece al esquema establecido en el Sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN).

# Marco Regulatorio

---

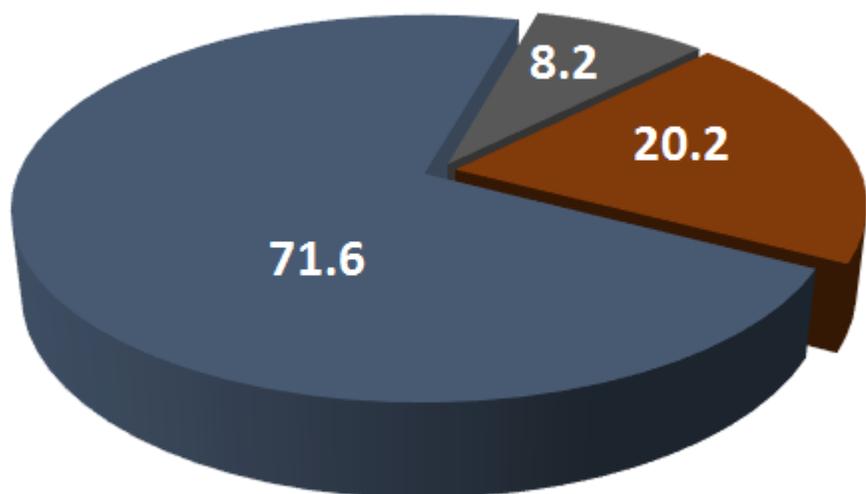


INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

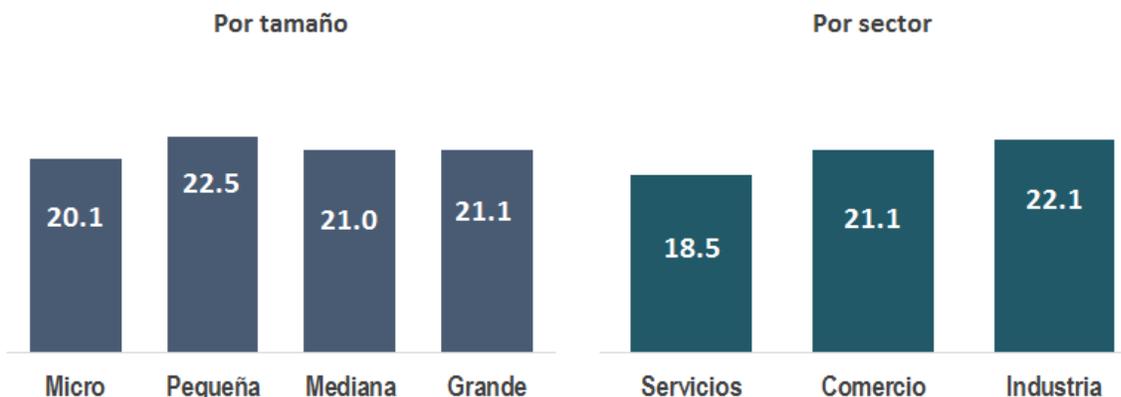
**20.2%** del total de las unidades económicas consideraron que durante 2016, el **marco regulatorio** (realizar trámites; atender normas, licencias, permisos o inspecciones gubernamentales) representó un obstáculo para el logro de sus objetivos de negocio.

Las empresas **pequeñas**, así como las del sector **industrial** observaron al marco regulatorio como un obstáculo en mayor proporción durante **2016**.

Percepción del marco regulatorio como un obstáculo para el logro de los objetivos de negocios durante 2016 (Porcentaje)



Marco regulatorio como obstáculo para el logro de los objetivos de negocios de las unidades económicas (Porcentaje)



■ Sí fue un obstáculo ■ No fue un obstáculo ■ No especificado

# Evolución de las cargas administrativas 2015 - 2016

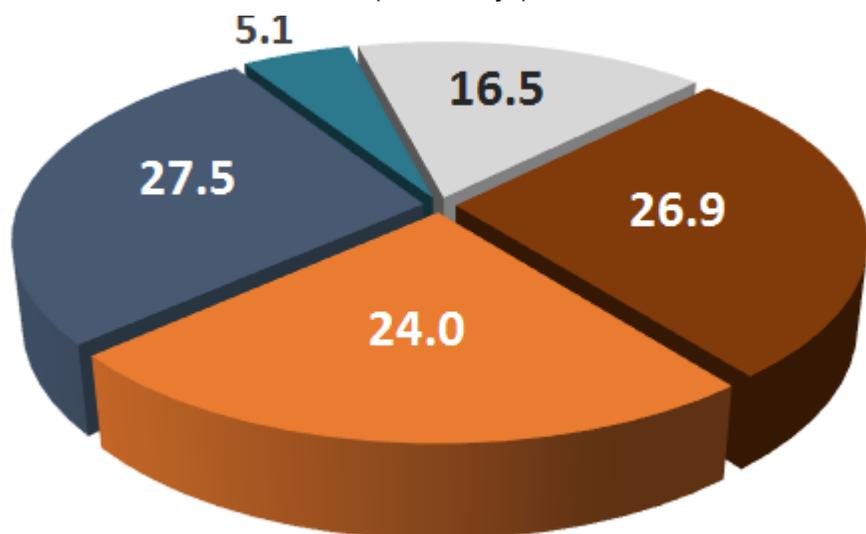
ENCRIGE 2016

**50.9%** de las unidades económicas consideran que durante **2016**, las cargas administrativas para cumplir con el marco regulatorio **fueron mayores**, o bien, **siguieron igual de pesadas** con relación a las de **2015**.

Las empresas *pequeñas*, así como las del sector *comercio* consideraron, en mayor medida, que las cargas administrativas empeoraron o siguieron igual de pesadas durante **2016**.

Percepción sobre la evolución de las cargas administrativas en 2016 con respecto de 2015

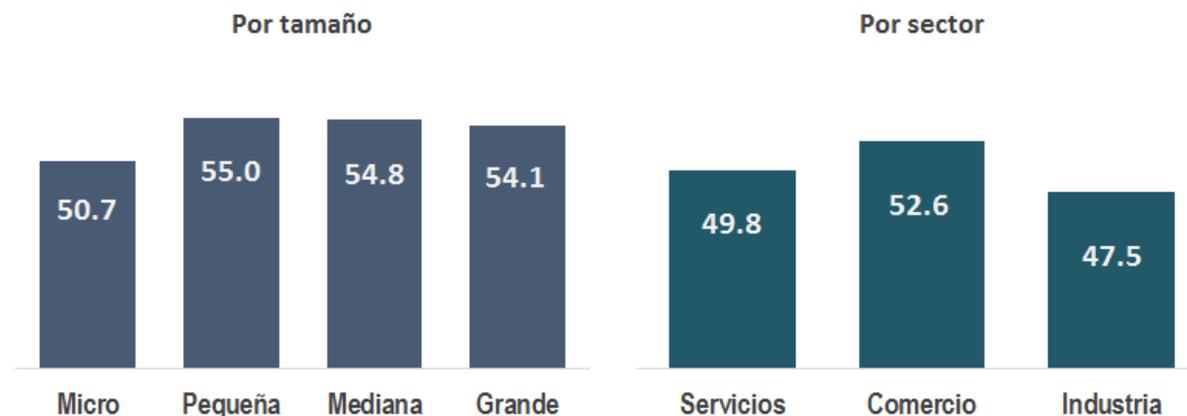
(Porcentaje)



■ Aumentaron ■ Siguió igual de mal ■ Siguió igual de bien  
■ Disminuyeron ■ No especificado

Percepción desfavorable sobre la evolución de las cargas administrativas en 2016 con respecto de 2015

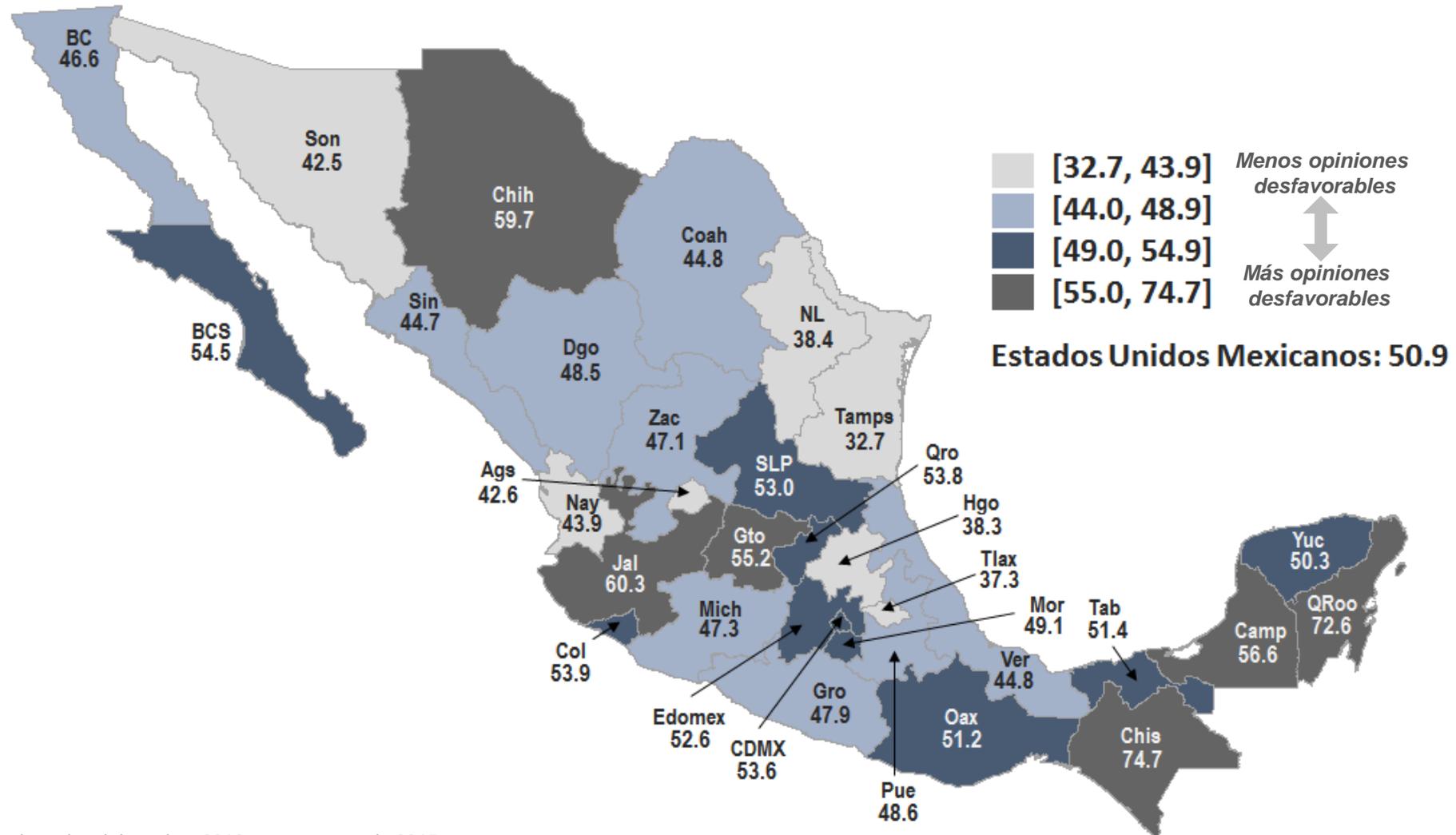
(Porcentaje)



# Evolución de las cargas administrativas 2015 - 2016

ENCRIGE 2016

Porcentaje de unidades económicas con **opinión desfavorable**<sup>1</sup> sobre las cargas administrativas en **2016**, respecto de las vigentes en **2015**, por entidad federativa.



<sup>1</sup> Aumentaron o se mantuvieron igual de mal en 2016, con respecto de 2015.

Durante **2016**, **52.6%** de las unidades económicas pudo identificar **costos monetarios** al realizar acciones relacionadas con las regulaciones a las cuales estuvieron sujetas.

A nivel nacional, de las unidades económicas que identificaron **costos monetarios de cumplimiento de las regulaciones**, éstos se estiman en **115.7 mil millones de pesos en 2016** equivalente a **0.56%** del PIB nacional<sup>1</sup>.

En promedio, cada unidad económica gastó **48 871** pesos por cargas administrativas.

Entidad	Porcentaje de unidades económicas que identificó costos monetarios de cumplimiento	Costos monetarios de cumplimiento promedio por unidad económica (pesos)
<b>NACIONAL</b>	<b>52.6</b>	<b>48 871</b>
Micro	52.2	22 444
Pequeña	61.0	254 783
Mediana	61.8	817 270
Grande	65.1	2 287 287

Entidad	Porcentaje de unidades económicas que identificó costos monetarios de cumplimiento	Costos monetarios de cumplimiento promedio por unidad económica (pesos)
<b>NACIONAL</b>	<b>52.6</b>	<b>48 871</b>
Comercio	50.2	27 776
Industria	51.3	121 907
Servicios	55.9	51 301

<sup>1</sup> Producto Interno Bruto a precios corrientes al finalizar 2016. Fuente: INEGI. Banco de Información Económica.

# Costos de las regulaciones

ENCRIGE 2016

Unidades económicas que incurrieron en *costos monetarios* para cumplir con las regulaciones durante **2016**, por entidad federativa.

Entidad	Porcentaje de unidades económicas con costos monetarios de cumplimiento	Costos monetarios de cumplimiento promedio por unidad económica (pesos)	Entidad	Porcentaje de unidades económicas con costos monetarios de cumplimiento	Costos monetarios de cumplimiento promedio por unidad económica (pesos)
<b>NACIONAL</b>	<b>52.6</b>	<b>48 871</b>			
Aguascalientes	63.8	52 023	Morelos	63.8	20 113
Baja California	59.1	70 452	Nayarit	68.3	42 143
Baja California Sur	53.3	182 633 /a	Nuevo León	45.8	170 144
Campeche	55.6	29 125	Oaxaca	46.0	23 573
Coahuila	69.0	62 856	Puebla	65.8	37 043
Colima	70.5	46 805	Querétaro	65.5	48 483
Chiapas	41.0	15 298	Quintana Roo	74.0	61 519
Chihuahua	69.3	91 892	San Luis Potosí	54.1	31 319
Ciudad de México	45.2	66 874	Sinaloa	30.3	75 687
Durango	47.6	43 272	Sonora	49.1	76 586
Guanajuato	56.3	39 798	Tabasco	62.9	37 992
Guerrero	38.3	28 444 /a	Tamaulipas	49.7	102 774 /a
Hidalgo	62.9	14 457	Tlaxcala	81.8	138 515 /a
Jalisco	79.1	30 264	Veracruz	37.4	34 213
Estado de México	38.2	25 612	Yucatán	46.0	54 221
Michoacán	43.9	19 260	Zacatecas	58.8	23 694

<sup>/a</sup> No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos datos ya que sus coeficientes de variación son mayores al 30 por ciento, sólo se presentan para análisis cualitativo.

# Cumplimiento de Contratos

---

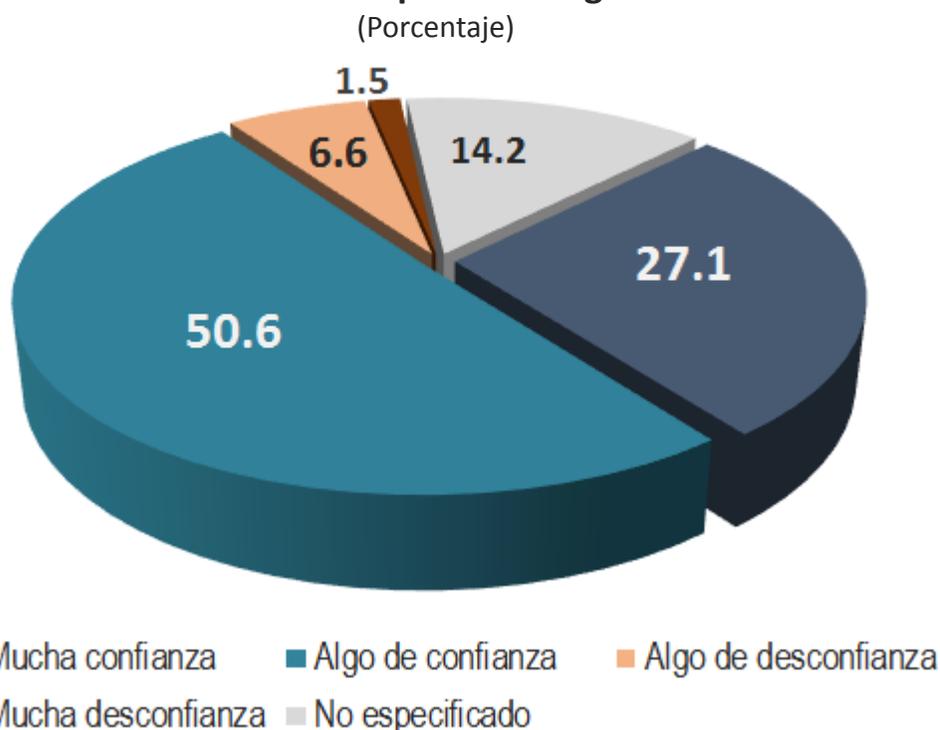


INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

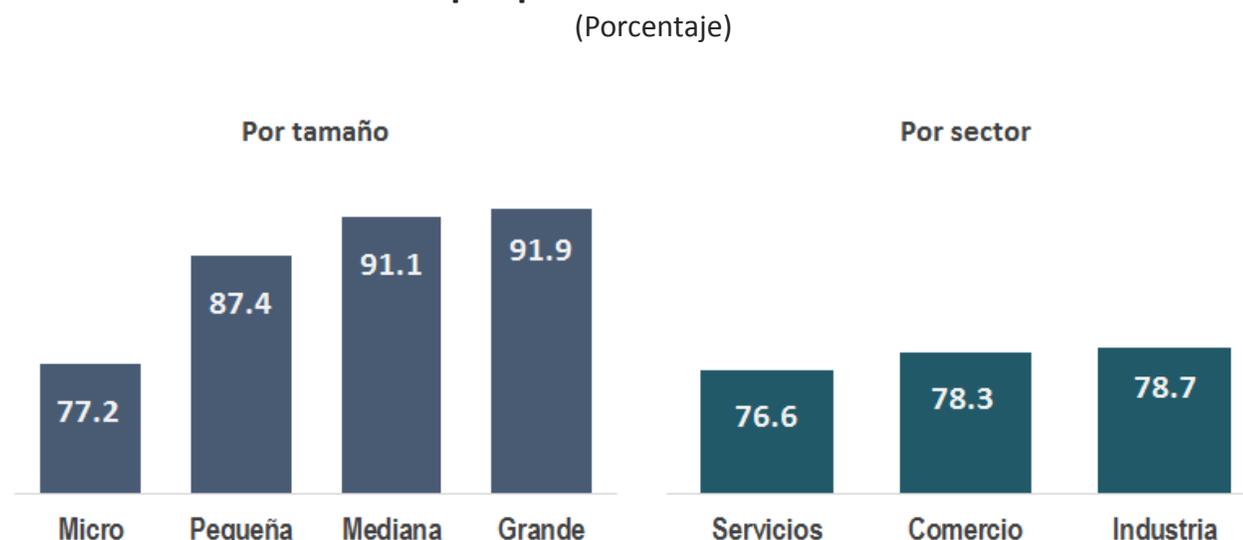
A nivel nacional, **77.7%** de las unidades económicas consideran que la celebración de contratos o acuerdos con otras empresas o negocios se da en un ambiente de **confianza**<sup>1, 2</sup>.

Por otro lado, tanto las **microempresas** como las unidades del sector **servicios**, celebran acuerdos o contratos en un ambiente de menor **confianza**, en relación con el resto de las unidades.

**Nivel de confianza al celebrar contratos o acuerdos con otras empresas o negocios**  
(Porcentaje)



**Celebración de contratos o acuerdos en un ambiente de confianza por parte de las unidades económicas**  
(Porcentaje)



<sup>1</sup> Los datos se refieren al período octubre – diciembre de 2016.

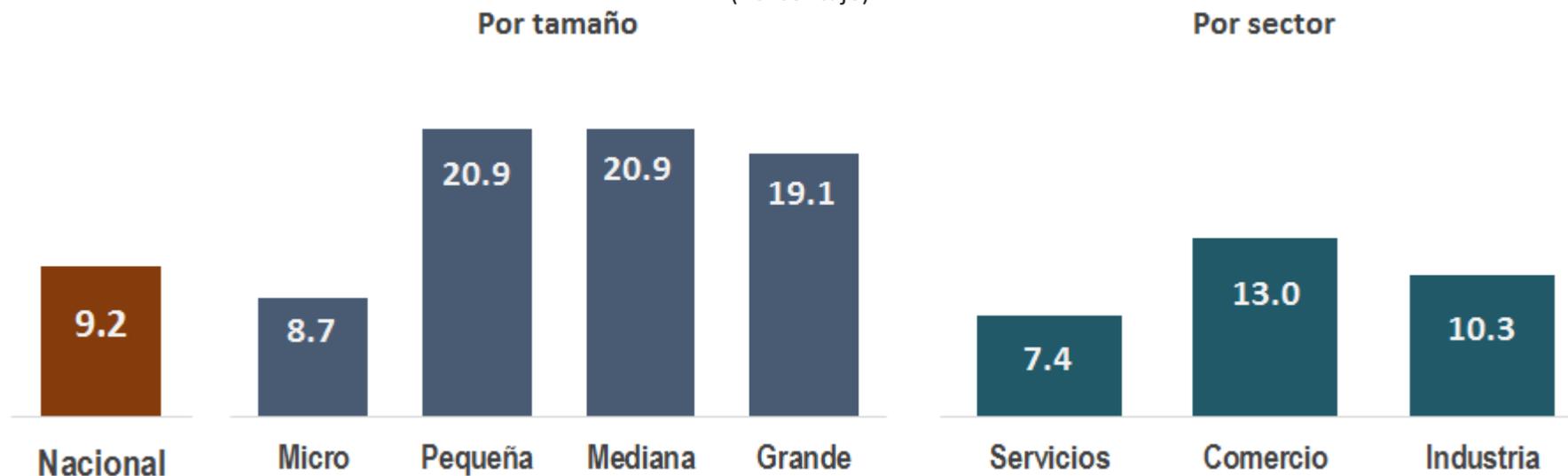
<sup>2</sup> Se consideran aquellas unidades económicas que mencionaron que las empresas con las que interactúan les generan “muchísima confianza” o “algo de confianza”.

Durante 2016, **9.2%** del total de unidades económicas a nivel nacional<sup>1</sup> señaló haber tenido **problemas de cobranza o de cumplimiento de compromisos** derivados de la celebración de algún contrato o acuerdo con otras empresas o negocios del sector privado.

Las **microempresas** y las unidades del sector **servicios** tuvieron menor cantidad de problemas de cobranza o de cumplimiento de compromisos contractuales, en relación con el resto de las unidades.

Unidades económicas que tuvieron problemas de cobranza o de cumplimiento de compromisos derivados de contratos o acuerdos celebrados con empresas o negocios del sector privado

(Porcentaje)



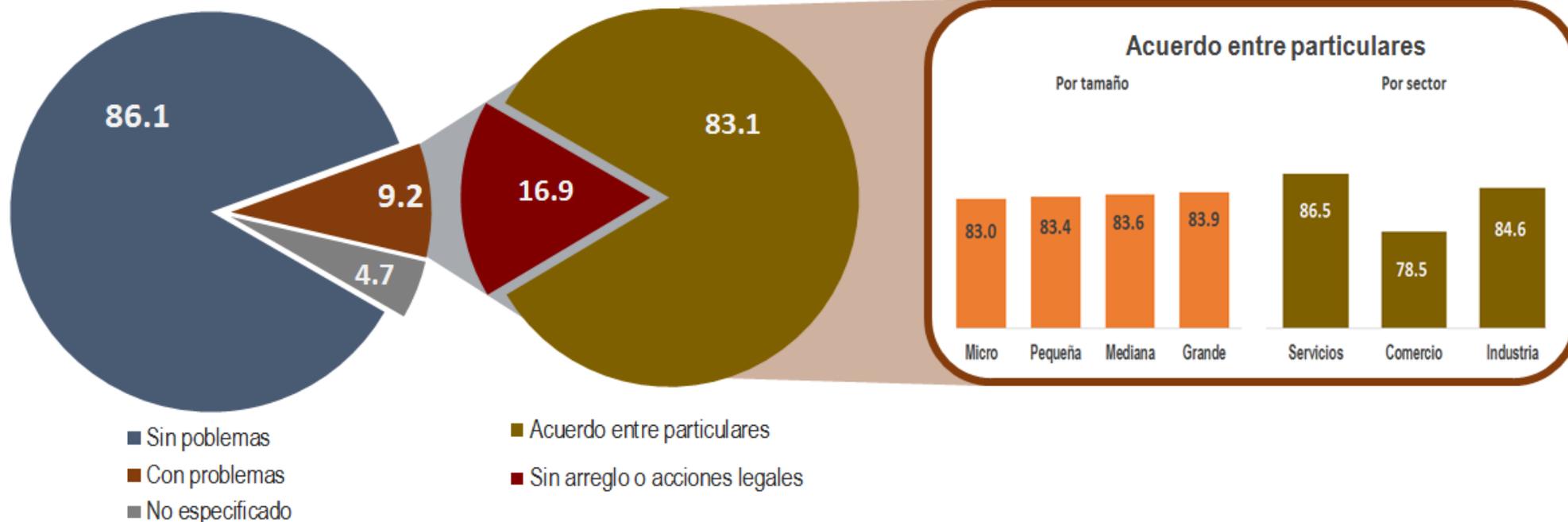
<sup>1</sup> El porcentaje representa **415 mil** unidades económicas a nivel nacional.

**Nota.** 86.1% del total de unidades económicas señaló no haber tenido problemas de cobranza o incumplimiento de contratos y 4.7% no especificó si tuvo ese tipo de problemas.

Durante 2016, **83.1%** de las unidades económicas que tuvo problemas de cobranza o de cumplimiento de compromisos derivados de la celebración de contratos o acuerdos con otras empresas o negocios del sector privado, los resolvió mediante **acuerdos con sus contrapartes**<sup>1</sup>.

Las empresas del sector **servicios** lograron acuerdos entre particulares en mayor medida, en relación con el resto de las unidades.

Unidades económicas que tuvieron problemas de cobranza o incumplimiento de compromisos y los resolvieron mediante acuerdos con sus contrapartes  
(Porcentaje)



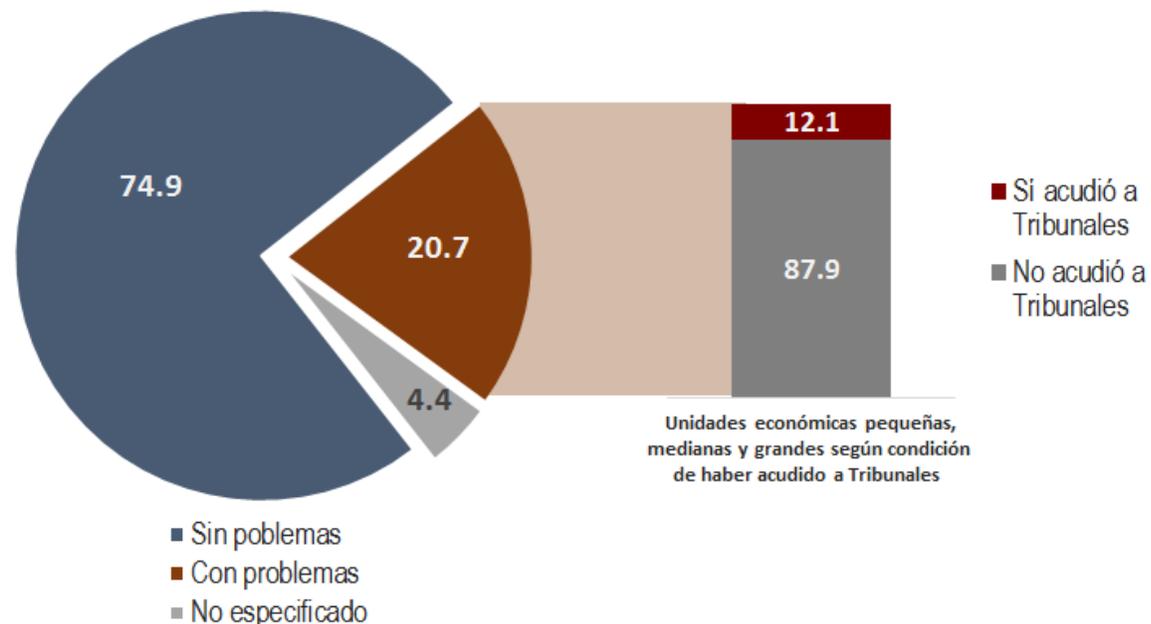
<sup>1</sup> El porcentaje representa **345 mil** unidades económicas a nivel nacional, por lo cual, **70 mil** unidades económicas no pudo alcanzar acuerdos con sus contrapartes.

A nivel nacional, **20.7%** de las unidades económicas **pequeñas, medianas y grandes**<sup>1,2</sup> tuvo problemas de cobranza o incumplimiento de compromisos contractuales durante **2016**; de ellas, **12.1%** **acudió ante autoridades jurisdiccionales** para solucionarlos<sup>3</sup>.

**Unidades económicas pequeñas, medianas y grandes que acudieron ante autoridades jurisdiccionales para solucionar problemas de cobranza o incumplimiento de compromisos contractuales<sup>1</sup>**  
(Porcentaje)

Unidades económicas Micro		
2016	Absoluto	Relativo
<b>Con problemas de cobranza o contratos</b>	<b>374 224</b>	<b>8.7</b>
• <b>Acudieron a Tribunales</b>	<b>16 116</b> <sup>/a</sup>	<b>4.3</b> <sup>/a</sup>

<sup>/a</sup> No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos datos ya que sus coeficientes de variación son mayores al 30 por ciento, sólo se presentan para análisis cualitativo.



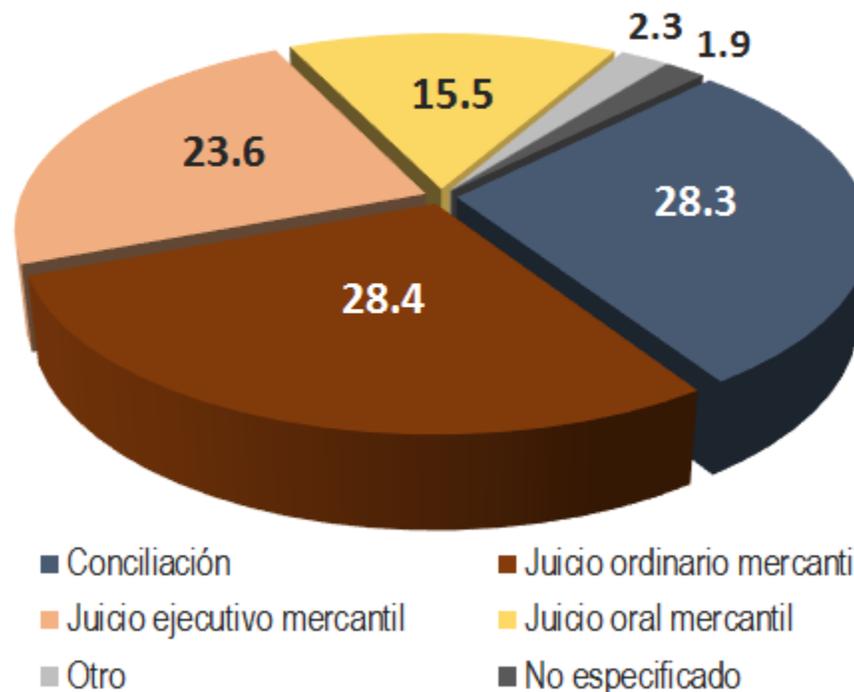
<sup>1</sup> Se excluyen las unidades económicas de **tamaño micro** ya que no cuentan con representatividad estadística para las variables analizadas en esta sección.

<sup>2</sup> A nivel nacional, se estiman **41 mil** unidades económicas pequeñas, medianas y grandes con problemas de cobranza o cumplimiento de contratos durante 2016.

<sup>3</sup> Este porcentaje representa **4,972** unidades económicas pequeñas, medianas y grandes.

A nivel nacional, **67.5%** de las unidades económicas **pequeñas, medianas o grandes** que acudieron ante las *autoridades jurisdiccionales* durante **2016**, promovieron **juicios ordinarios, ejecutivos u orales en materia mercantil**<sup>1</sup>. **28.3%** alcanzó **acuerdos conciliatorios**.

Tipo de procesos que las unidades económicas<sup>1</sup> siguieron ante autoridades jurisdiccionales durante 2016  
(Porcentaje)

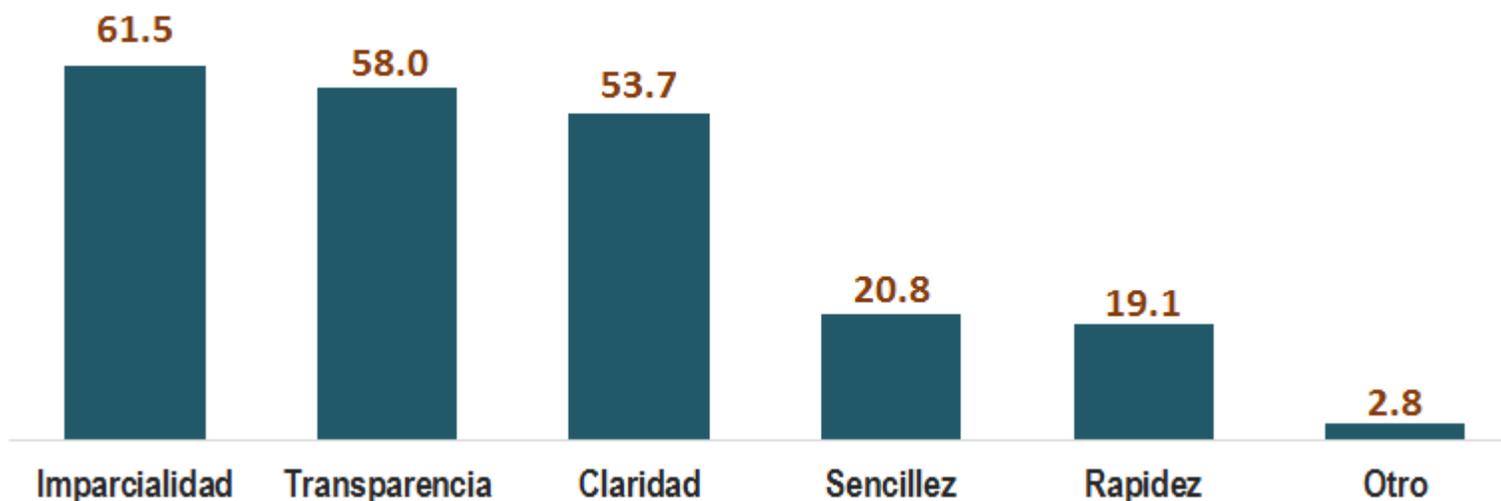


Unidades económicas ante autoridades jurisdiccionales <sup>1</sup>	
2016	Absoluto (Estimación)
Juicio Ordinario Mercantil	1 411
Juicio Ejecutivo Mercantil	1 174
Juicio Oral Mercantil	773
Conciliación	1 407

<sup>1</sup> Se excluyen las unidades económicas de **tamaño micro** ya que no cuentan con representatividad estadística para las variables analizadas en esta sección.

De las unidades económicas **pequeñas, medianas o grandes** que acudieron ante *autoridades jurisdiccionales* durante **2016**, **61.5%** señalaron que los procesos abiertos fueron **imparciales**; mientras que sólo **20.8%** y **29.1%** manifestó que fueron **procesos sencillos** o **rápidos**, respectivamente.

Características<sup>1</sup> de los procesos que las unidades económicas<sup>2</sup> siguieron ante autoridades jurisdiccionales durante 2016  
(Porcentaje)



<sup>1</sup> El informante pudo haber elegido más de una característica.

<sup>2</sup> Se excluyen las unidades económicas de tamaño micro ya que no cuentan con representatividad estadística para estas variables.

# Servicios Públicos Básicos

---



INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

# Nivel de satisfacción con servicios públicos básicos

ENCRIGE 2016

Porcentaje de unidades económicas que estuvieron **satisfechas**<sup>1</sup> con los servicios públicos básicos en **2016**.

Servicio	Nivel de satisfacción
Recolección de basura	<b>56.0</b>
Agua potable	<b>50.7</b>
Drenaje y alcantarillado	<b>45.8</b>
Alumbrado público	<b>36.9</b>
Calles y avenidas del municipio o delegación	<b>35.9</b>
Carreteras libres	<b>35.4</b>
Policía	<b>32.2</b>

<sup>1</sup> Se refiere a aquellas unidades económicas que manifestaron estar "Muy satisfechas" o "Satisfechas" con el servicio durante 2016.

# Nivel de satisfacción con servicios públicos básicos

ENCRIGE 2016

Porcentaje de unidades económicas que estuvieron **satisfechas**<sup>1</sup> con los servicios públicos básicos en **2016** por tamaño.

Servicio	Nivel de satisfacción			
	Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Recolección de basura	<b>56.2</b>	52.9	46.8	<b>45.3</b>
Agua potable	<b>50.1</b>	62.4	64.3	<b>65.5</b>
Drenaje y alcantarillado	<b>45.4</b>	54.0	54.1	<b>54.8</b>
Alumbrado público	<b>36.6</b>	<b>44.5</b>	43.4	43.8
Calles y avenidas del municipio o delegación	<b>35.7</b>	<b>39.3</b>	38.0	37.5
Carreteras libres	<b>35.3</b>	36.5	<b>38.0</b>	36.9
Policía	<b>31.9</b>	<b>37.8</b>	37.5	37.6

<sup>1</sup> Se refiere a aquellas unidades económicas que manifestaron estar "Muy satisfechas" o "Satisfechas" con el servicio durante 2016.

# Nivel de satisfacción con servicios públicos básicos

ENCRIGE 2016

Porcentaje de unidades económicas que estuvieron **satisfechas**<sup>1</sup> con los servicios públicos básicos en **2016** por sector.

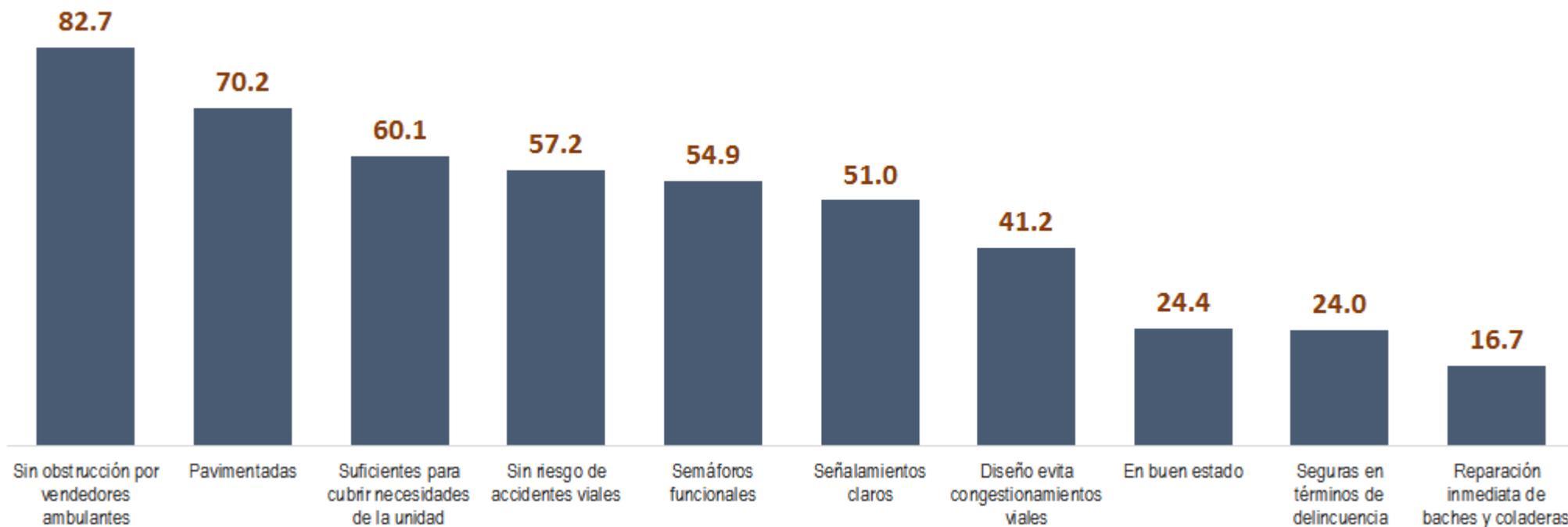
Servicio	Nivel de satisfacción		
	Comercio	Industria	Servicios
Recolección de basura	<b>53.4</b>	55.9	<b>59.3</b>
Agua potable	<b>49.6</b>	50.6	<b>52.0</b>
Drenaje y alcantarillado	<b>44.0</b>	<b>48.9</b>	46.9
Alumbrado público	<b>36.2</b>	36.8	<b>37.9</b>
Calles y avenidas del municipio o delegación	<b>32.8</b>	35.0	<b>39.9</b>
Carreteras libres	<b>34.6</b>	35.4	<b>36.3</b>
Policía	<b>31.0</b>	32.3	<b>33.6</b>

<sup>1</sup> Se refiere a aquellas unidades económicas que manifestaron estar "Muy satisfechas" o "Satisfechas" con el servicio durante 2016.

A nivel nacional, **82.7%** de las unidades económicas refiere que las *calles y avenidas de su municipio o delegación* durante **2016** se caracterizaron por estar **libres de vendedores ambulantes**.

Por otro lado, **75.6%** refiere calles y avenidas en **mal estado**, **76%** calles y avenidas **inseguras** y **83.3%** calles y avenidas **sin reparación inmediata de baches y coladeras**.

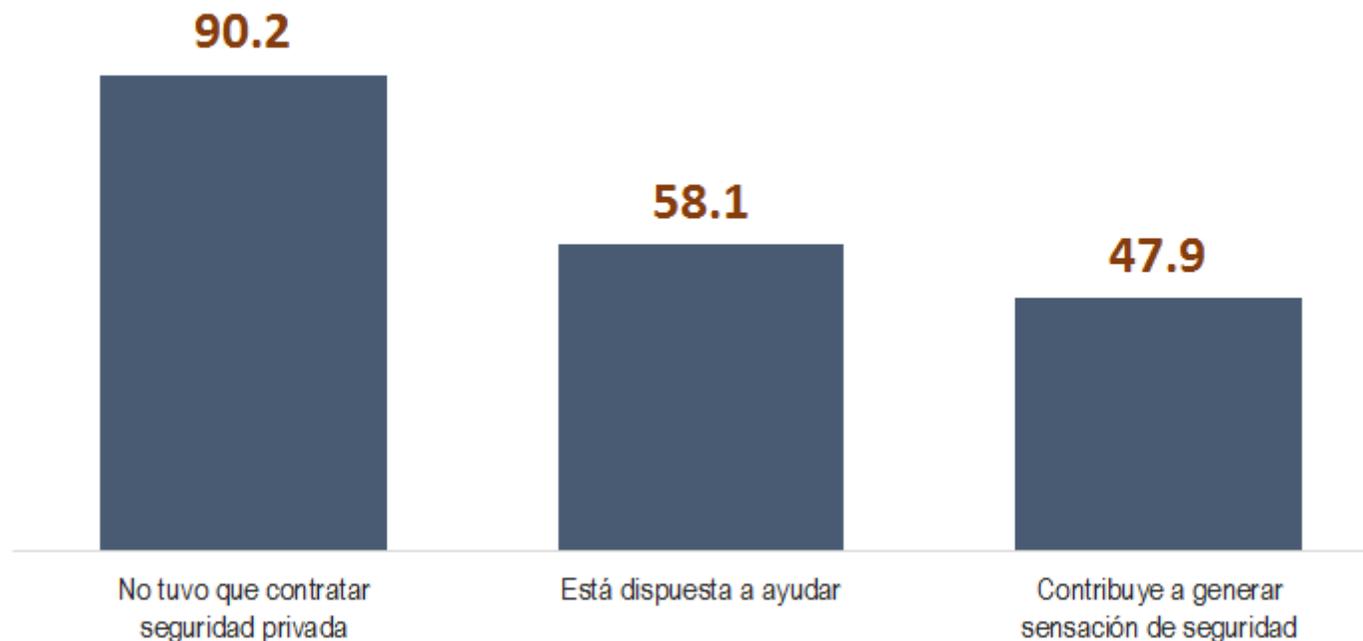
Características de las calles y avenidas del municipio o delegación



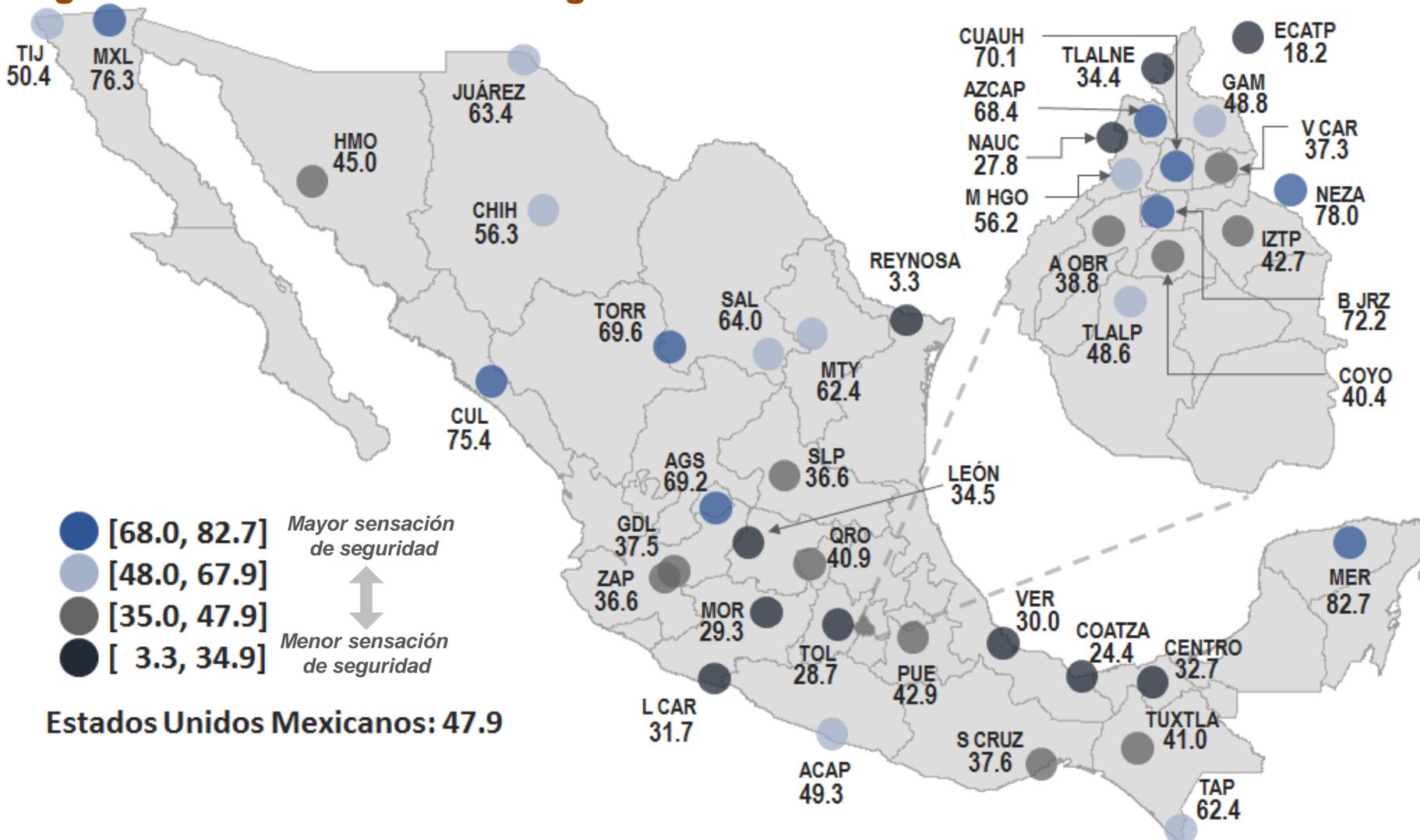
Durante **2016**, a nivel nacional, **90.2%** de las unidades económicas **no tuvo que contratar servicios de seguridad privada**, independientemente de la condición de la policía en su municipio o delegación.

Por otro lado, la **contribución de la policía en su municipio o delegación a una sensación de seguridad** en el entorno del establecimiento representó en menor medida las características y atributos de este servicio.

Características de la policía en su municipio o delegación



47.9% de las unidades económicas consideró durante 2016 que la **policía en su municipio o delegación contribuye a generar una sensación de seguridad** en el entorno del establecimiento.



# Servicios públicos de Infraestructura

---



INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

# Nivel de satisfacción con servicios públicos de infraestructura

ENCRIGE 2016

Porcentaje de unidades económicas usuarias que estuvieron **satisfechas**<sup>1</sup> con los servicios públicos de infraestructura en **2016**.

Servicio	Nivel de satisfacción	Servicio	Nivel de satisfacción
Aeropuertos	<b>68.1</b>	Puertos navieros	<b>54.8</b>
Correos (Mexpost)	<b>64.7</b>	Carreteras y caminos de cuota	<b>47.4</b>
Telefonía fija	<b>62.0</b>	Energía eléctrica	<b>46.2</b>
Recolección de desechos de alto volumen	<b>60.7</b>	Hidrocarburos y combustibles	<b>36.9</b>
Telefonía móvil	<b>57.6</b>	Vías férreas	<b>35.8</b> <sup>a</sup>
Internet	<b>56.1</b>		

<sup>1</sup> Se refiere a aquellas unidades económicas que manifestaron estar "Muy satisfechas" o "Satisfechas" con el servicio durante 2016.

<sup>a</sup> No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos datos ya que sus coeficientes de variación son mayores al 30 por ciento, sólo se presentan para análisis cualitativo.

# Nivel de satisfacción con servicios públicos de infraestructura

ENCRIGE 2016

Porcentaje de unidades económicas usuarias que estuvieron **satisfechas**<sup>1</sup> con los servicios públicos de infraestructura en **2016** por tamaño.

Servicio	Nivel de satisfacción				Servicio	Nivel de satisfacción			
	Micro	Pequeña	Mediana	Grande		Micro	Pequeña	Mediana	Grande
Aeropuertos	<b>70.2</b>	62.7	<b>62.2</b>	63.2	Puertos navieros	<b>52.6</b>	59.1	<b>62.1</b>	54.7
Correos (Mexpost)	64.7	<b>65.4</b>	64.0	<b>60.5</b>	Carreteras y caminos de cuota	<b>47.1</b>	49.3	<b>49.3</b>	48.0
Telefonía fija	<b>61.7</b>	63.3	65.9	<b>67.9</b>	Energía eléctrica	<b>45.9</b>	50.6	<b>54.2</b>	53.5
Recolección de desechos de alto volumen	<b>56.6</b>	<b>72.7</b>	72.3	61.6	Hidrocarburos y combustibles	<b>36.1</b>	42.7	47.6	<b>53.0</b>
Telefonía móvil	57.6	<b>57.1</b>	58.1	<b>58.9</b>	Vías férreas	<b>32.6</b> <sup>/a</sup>	47.6 <sup>/a</sup>	<b>48.3</b> <sup>/a</sup>	35.8 <sup>/a</sup>
Internet	56.3	<b>52.6</b>	55.9	<b>59.7</b>					

<sup>1</sup> Se refiere a aquellas unidades económicas que manifestaron estar "Muy satisfechas" o "Satisfechas" con el servicio durante 2016.

<sup>/a</sup> No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos datos ya que sus coeficientes de variación son mayores al 30 por ciento, sólo se presentan para análisis cualitativo.

# Nivel de satisfacción con servicios públicos de infraestructura

ENCRIGE 2016

Porcentaje de unidades económicas usuarias que estuvieron **satisfechas**<sup>1</sup> con los servicios públicos de infraestructura en **2016** por sector.

Servicio	Nivel de satisfacción			Servicio	Nivel de satisfacción		
	Comercio	Industria	Servicios		Comercio	Industria	Servicios
Aeropuertos	60.6	<b>57.2</b>	<b>76.4</b>	Puertos navieros	<b>36.5</b>	<b>66.3</b>	63.1
Correos (Mexpost)	<b>54.4</b>	58.6	<b>72.2</b>	Carreteras y caminos de cuota	47.8	<b>51.2</b>	<b>45.2</b>
Telefonía fija	<b>59.9</b>	<b>65.1</b>	63.2	Energía eléctrica	<b>43.3</b>	46.4	<b>49.6</b>
Recolección de desechos de alto volumen	<b>39.6</b>	60.4	<b>77.5</b>	Hidrocarburos y combustibles	<b>30.6</b>	<b>40.7</b>	40.2
Telefonía móvil	<b>56.4</b>	<b>59.2</b>	58.2	Vías férreas	<b>9.5</b> <sup>/a</sup>	42.5 <sup>/a</sup>	<b>61.9</b> <sup>/a</sup>
Internet	<b>54.2</b>	<b>58.3</b>	57.2				

<sup>1</sup> Se refiere a aquellas unidades económicas que manifestaron estar "Muy satisfechas" o "Satisfechas" con el servicio durante 2016.

<sup>/a</sup> No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos datos ya que sus coeficientes de variación son mayores al 30 por ciento, sólo se presentan para análisis cualitativo.

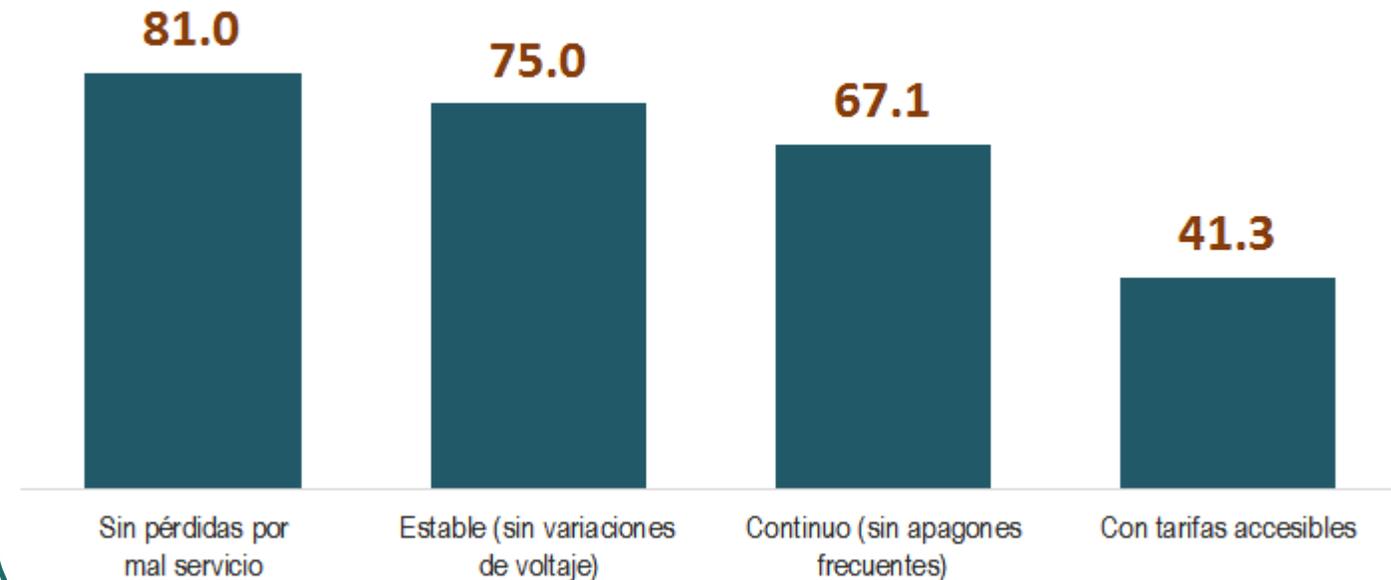
Durante **2016**, a nivel nacional, **92.3%** de las unidades económicas señaló haber hecho uso del servicio de *energía eléctrica* en sus operaciones. De ellas, **81%** consideró que **no experimentó pérdidas por deficiencias en el mismo**.

Por otro lado, **58.7%** de las unidades económicas usuarias de este servicio refiere que éste se caracterizó por **no tener tarifas accesibles**.

Porcentaje de unidades económicas que hicieron uso del servicio de energía eléctrica durante 2016



Características del servicio de energía eléctrica



# Experiencias con Trámites, Pagos y Solicitudes de Servicios

---

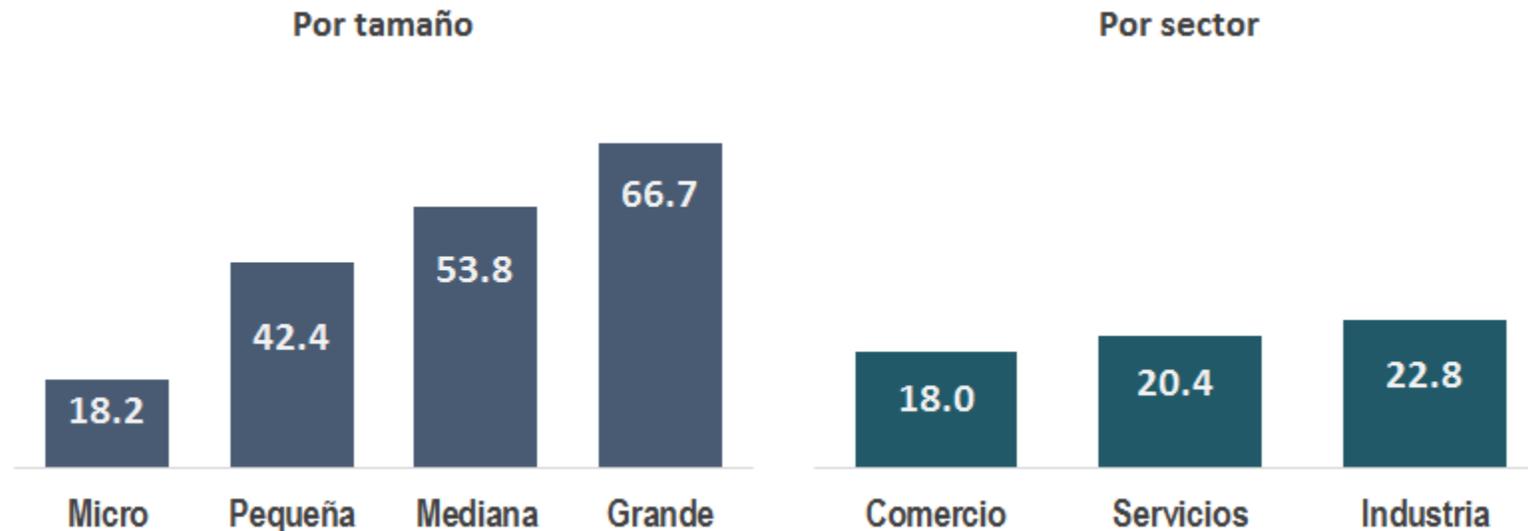


INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

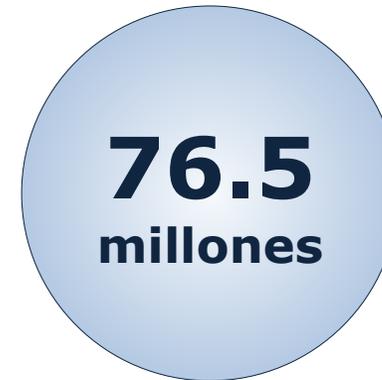
A nivel nacional, se estima que las unidades económicas del sector privado realizaron **76.5 millones** de trámites, pagos o solicitudes de servicios ante autoridades municipales, estatales o federales durante **2016**. Esto representa un **promedio de 19.5 trámites por unidad económica en el año**<sup>1,2</sup>.

Los **grandes** establecimientos y las unidades del sector **industrial** realizaron un mayor número de trámites en promedio.

Promedio de trámites por unidad económica durante 2016



Trámites realizados por unidades económicas en 2016



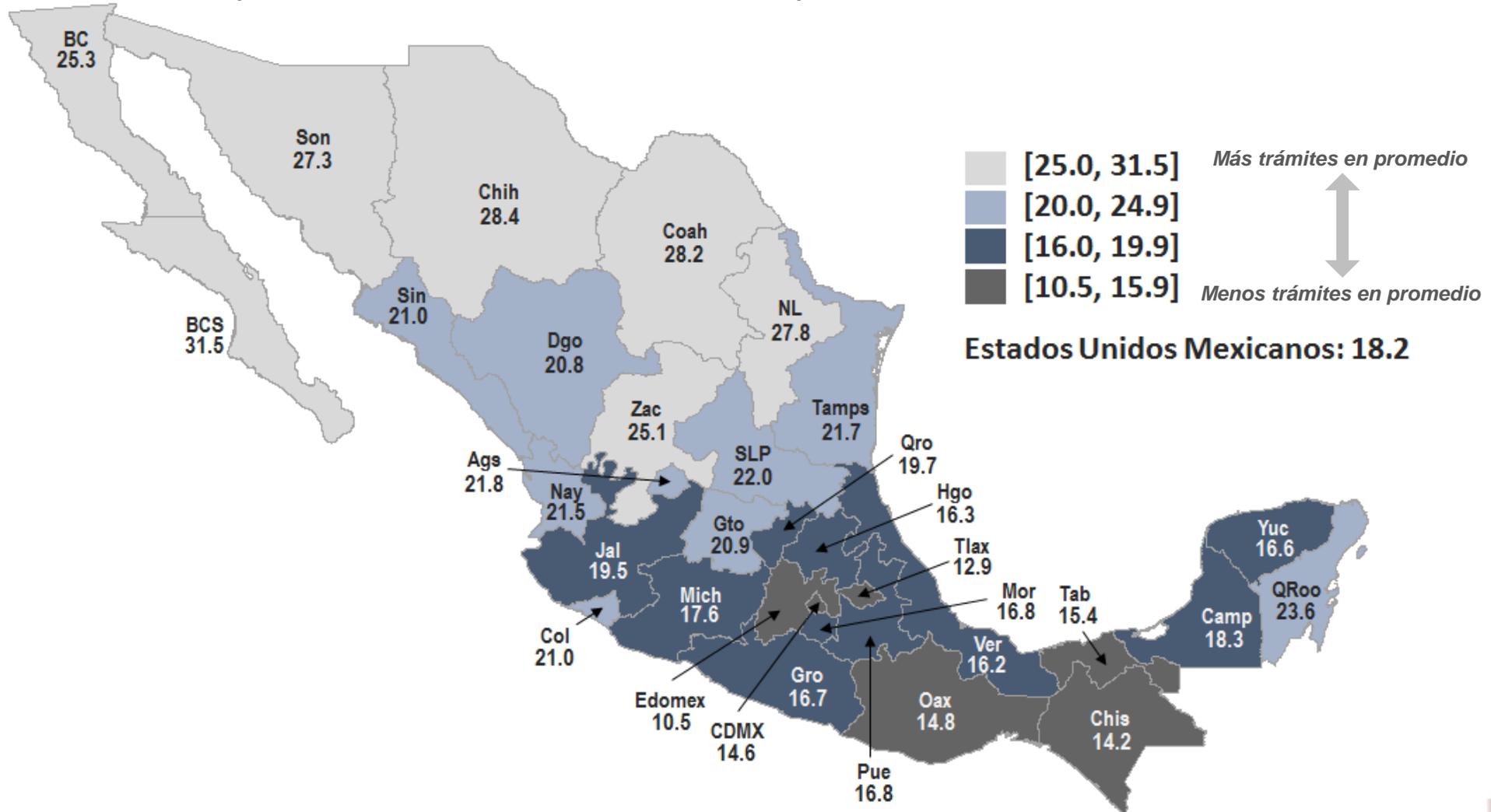
<sup>1</sup> A nivel nacional, se estiman **76,558,237** trámites realizados por **3,917,517** unidades económicas.

<sup>2</sup> A nivel nacional, la población de 18 años y más realizó **318.9 millones** de trámites durante 2015, un promedio de **8.8** trámites por persona. Fuente: ENCIG 2015.

# Trámites promedio realizados por microempresas

ENCRIGE 2016

A nivel nacional, se estima que las unidades económicas de tamaño **micro** realizaron **18.2** trámites, pagos o solicitudes de servicios en promedio ante autoridades municipales, estatales o federales durante **2016**.



Los **pagos ordinarios** por los servicios de **agua potable** y **electricidad**, fueron los trámites que las unidades económicas realizaron con mayor frecuencia durante **2016**.

Sobresalen también los **pagos de impuestos** y el cumplimiento de diversas obligaciones establecidas en materia laboral.

Los diez trámites más frecuentes realizados por las unidades económicas durante 2016

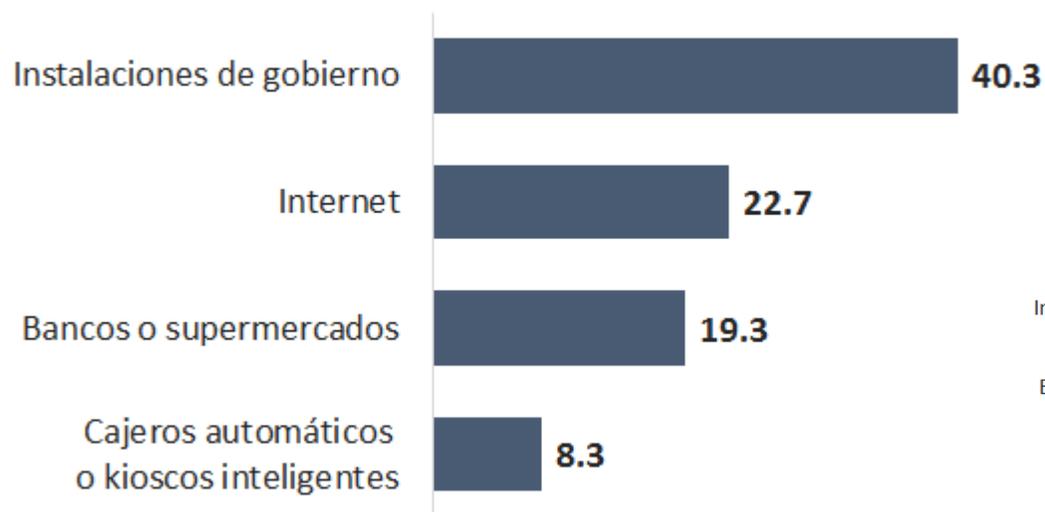
(miles de trámites)



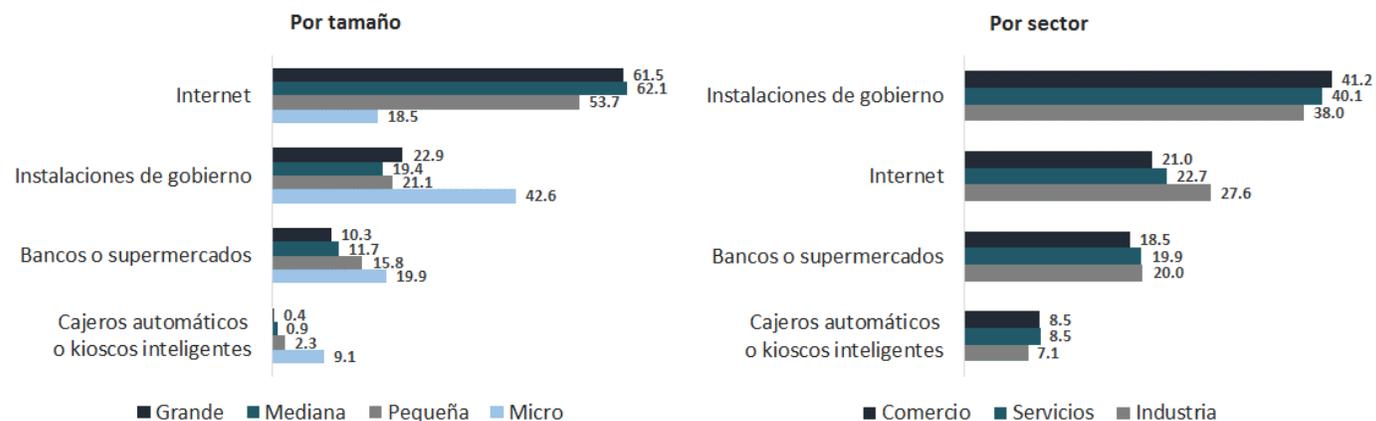
A nivel nacional, en **40.3%** de los trámites, pagos o solicitudes de servicios realizados por unidades económicas durante **2016**, los interesados acudieron a **oficinas de gobierno**, mientras que en **22.7%** de los casos, éstos fueron realizados a través de **Internet**.

Las empresas **medianas** y **grandes**, así como las del sector **industrial**, recurrieron con mayor frecuencia a los medios electrónicos para la realización de **trámites, pagos o solicitudes de servicios**.

Lugar al que acudió o medio a través del cual se realizó el trámite, pago o solicitud de servicio



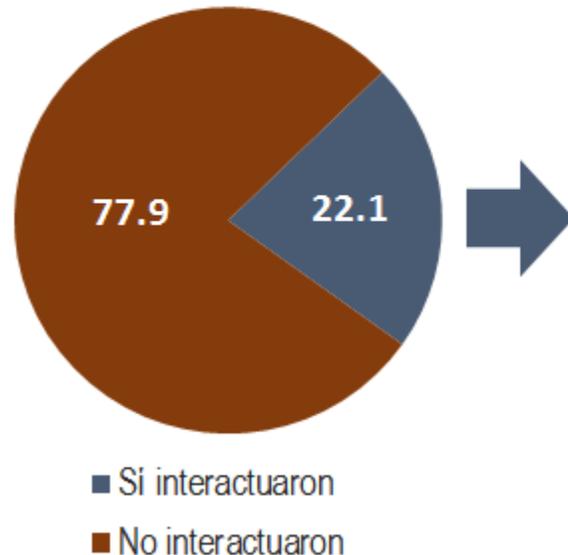
Unidades económicas



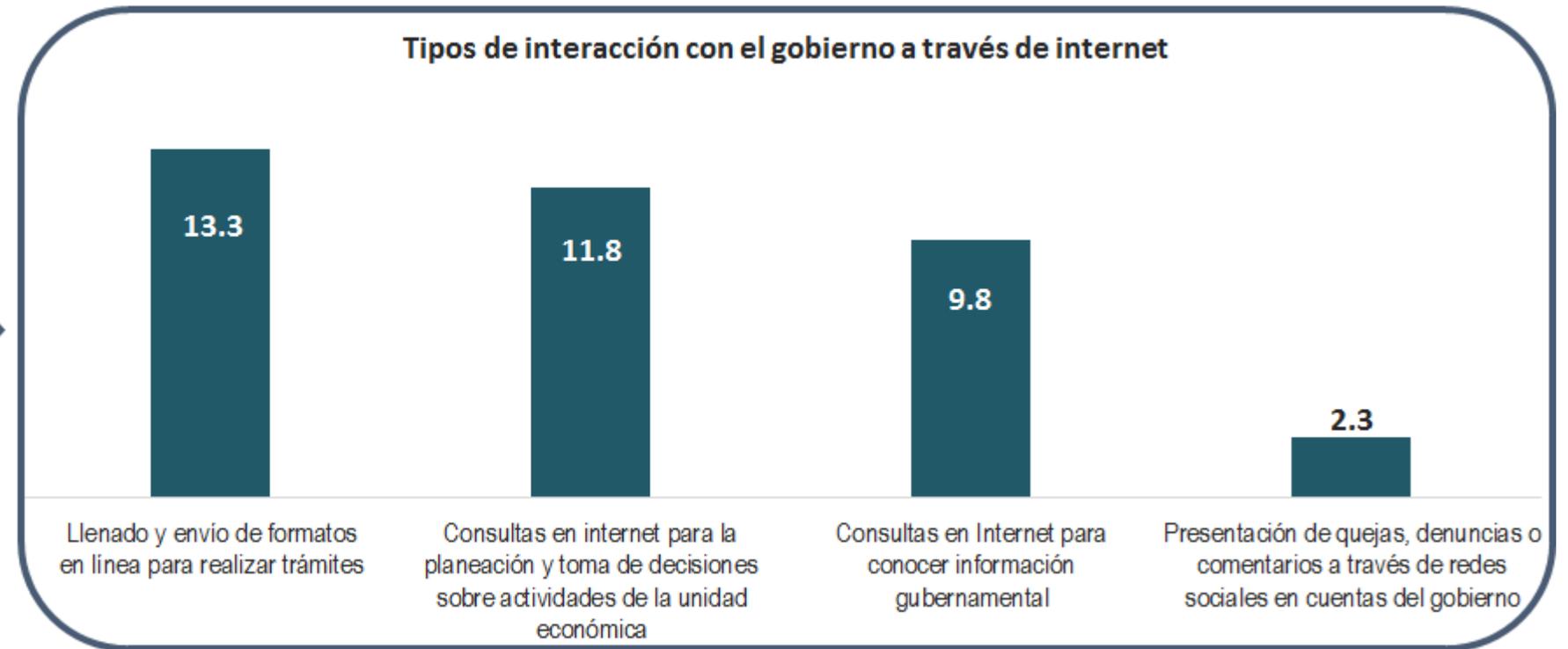
A nivel nacional, **22.1%** de las unidades económicas **tuvo alguna interacción con el gobierno a través de Internet** durante **2016**.

**13.3%** del total de unidades económicas **llenó y envió formatos en línea para realizar trámites**; mientras que **11.8%** **consultó Internet para planear y tomar decisiones sobre actividades de la unidad económica**.

Unidades económicas según su interacción con el gobierno a través de medios electrónicos durante 2016



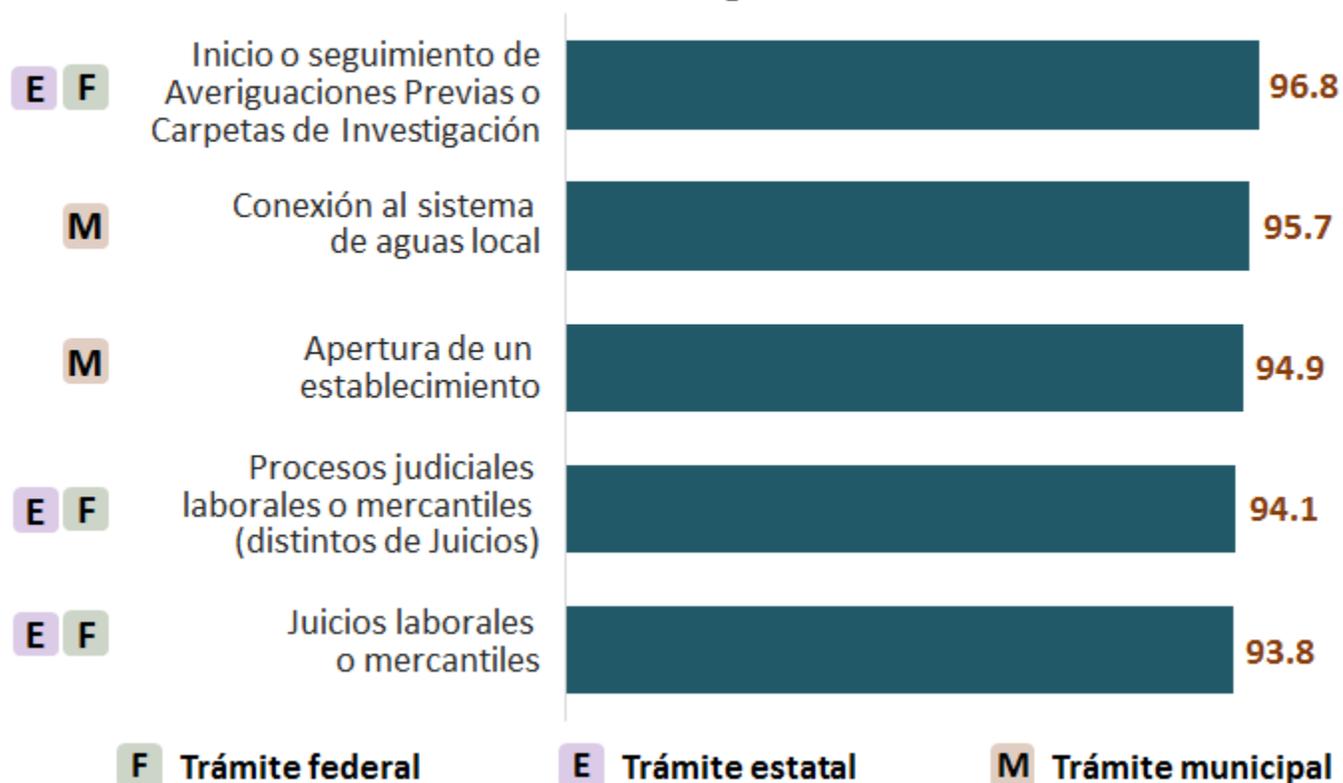
Tipos de interacción con el gobierno a través de internet



Nota: En las consultas realizadas a páginas de internet del gobierno, el informante pudo haber elegido más de una opción.

A nivel nacional, el trámite en donde la mayoría de las unidades económicas tuvo la necesidad de acudir a instalaciones de gobierno fue el **inicio o seguimiento a averiguaciones previas o carpetas de investigación** con **96.8%** de los casos.

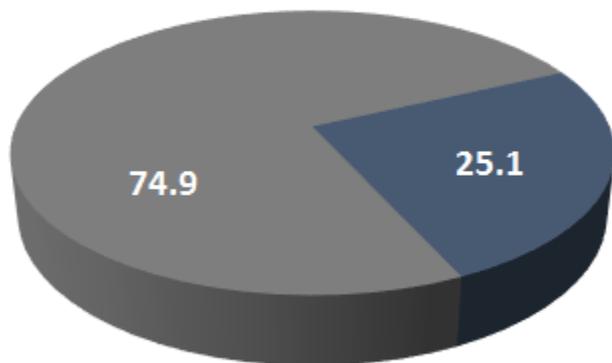
Trámites que realizaron las unidades económicas y en los cuales tuvieron que acudir con mayor frecuencia a una oficina de gobierno durante 2016



A nivel nacional, del total de **trámites, pagos o solicitudes de servicios** realizados por unidades económicas durante **2016**, en **25.1%** de ellos se presentó algún tipo de problema para realizarlos.

De estos problemas, el más frecuente fue el de **barreras al trámite** con **82.1 por ciento**.

Unidades económicas según su experiencia al realizar trámites, pagos o solicitudes de servicios



- Enfrentó al menos un problema
- No enfrentó problemas

Tipo de problemas enfrentados



**Nota:** en los *tipos de problemas que enfrentaron las unidades económicas*, el informante pudo haber elegido más de una opción.

Las **barreras al trámite** incluyen los casos en que había largas filas, le pasaban de una ventanilla a otra, tuvo que ir a un lugar muy lejano y requisitos excesivos.

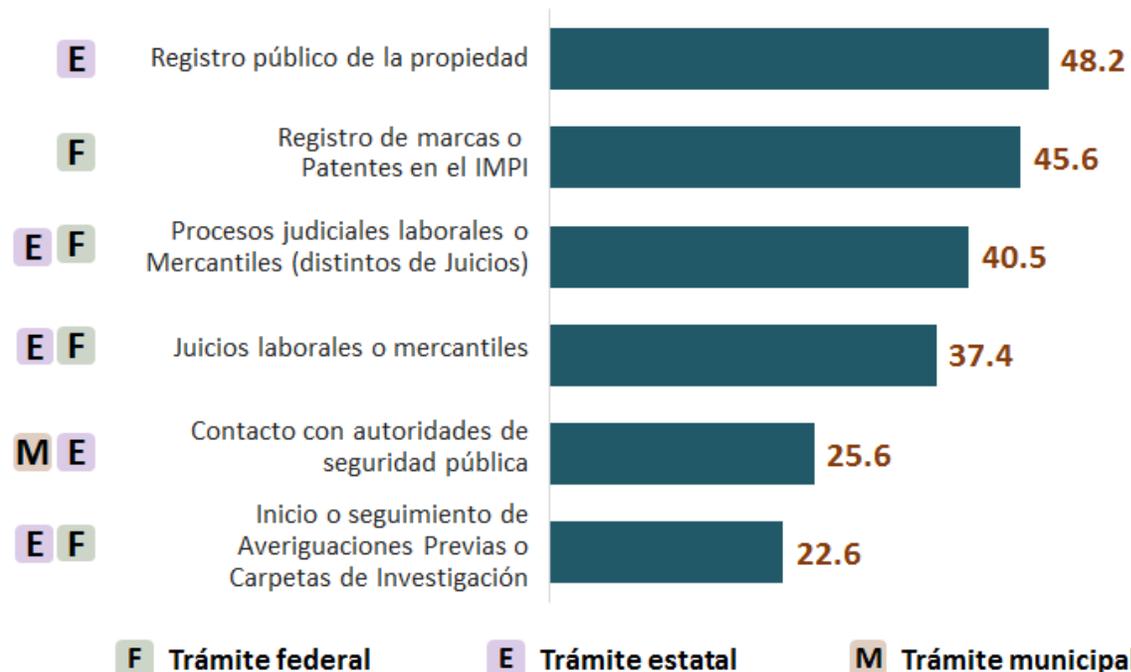
Las **asimetrías de información** incluyen los casos en que no se exhibían los requisitos y en que se obtuvo información incorrecta.

Los **problemas con las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y otras causas** incluyen los casos en que existieron problemas con la atención telefónica, problemas con la página de internet y otras causas.

A nivel nacional, del total de **trámites, pagos o solicitudes de servicios** realizados por unidades económicas durante **2016**, en **76.6%** de ellos los representantes de los establecimientos manifestaron estar satisfechos en términos generales con el resultado<sup>1</sup>.

Los **trámites ante autoridades locales de seguridad pública, procuración e impartición de justicia** tuvieron un menor nivel de satisfacción.

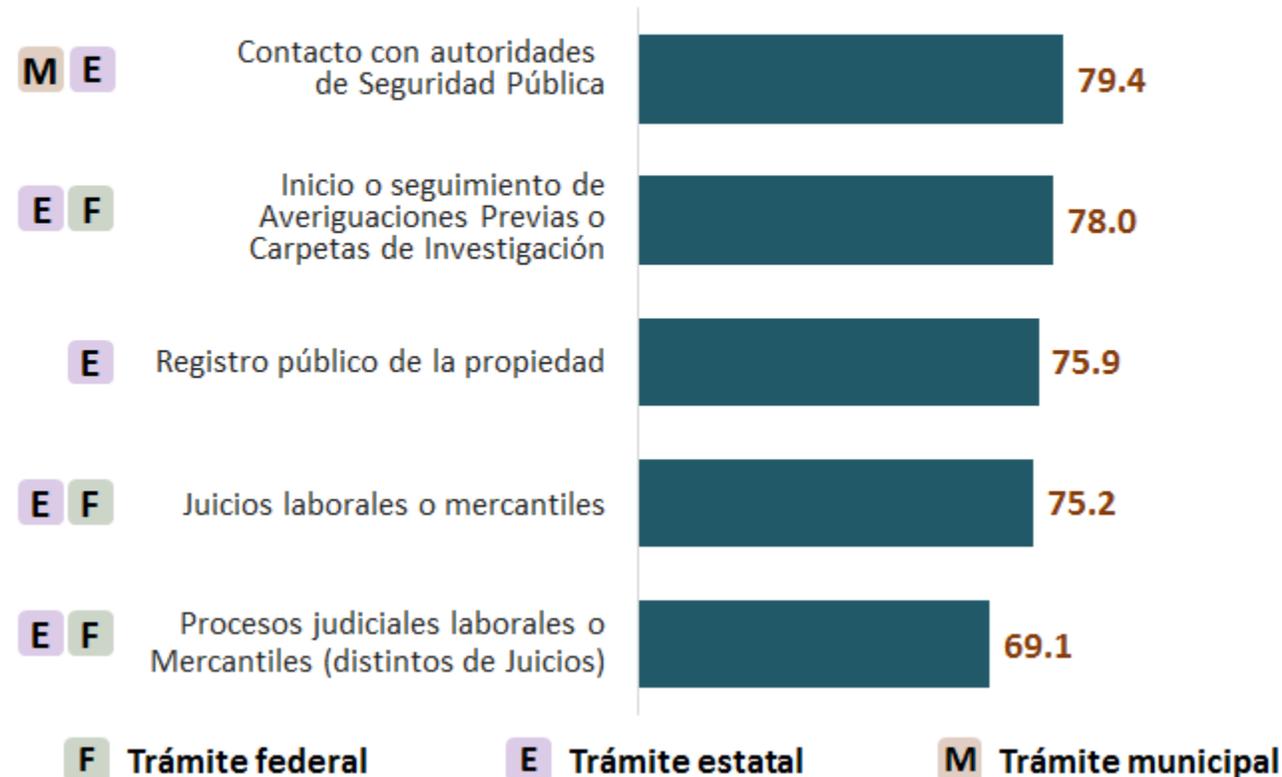
Trámites con menor nivel de satisfacción por parte de las unidades económicas durante 2016



<sup>1</sup> Para el caso de hogares, el nivel de satisfacción general al realizar trámites, pagos o solicitudes durante 2015 fue de **74.6 por ciento**. Fuente. INEGI. Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2015.

A nivel nacional, los trámites que las unidades económicas realizaron ante el **Registro Público de la Propiedad** y ante **autoridades jurisdiccionales y de seguridad pública local** presentaron los menores niveles de obtención de lo requerido.

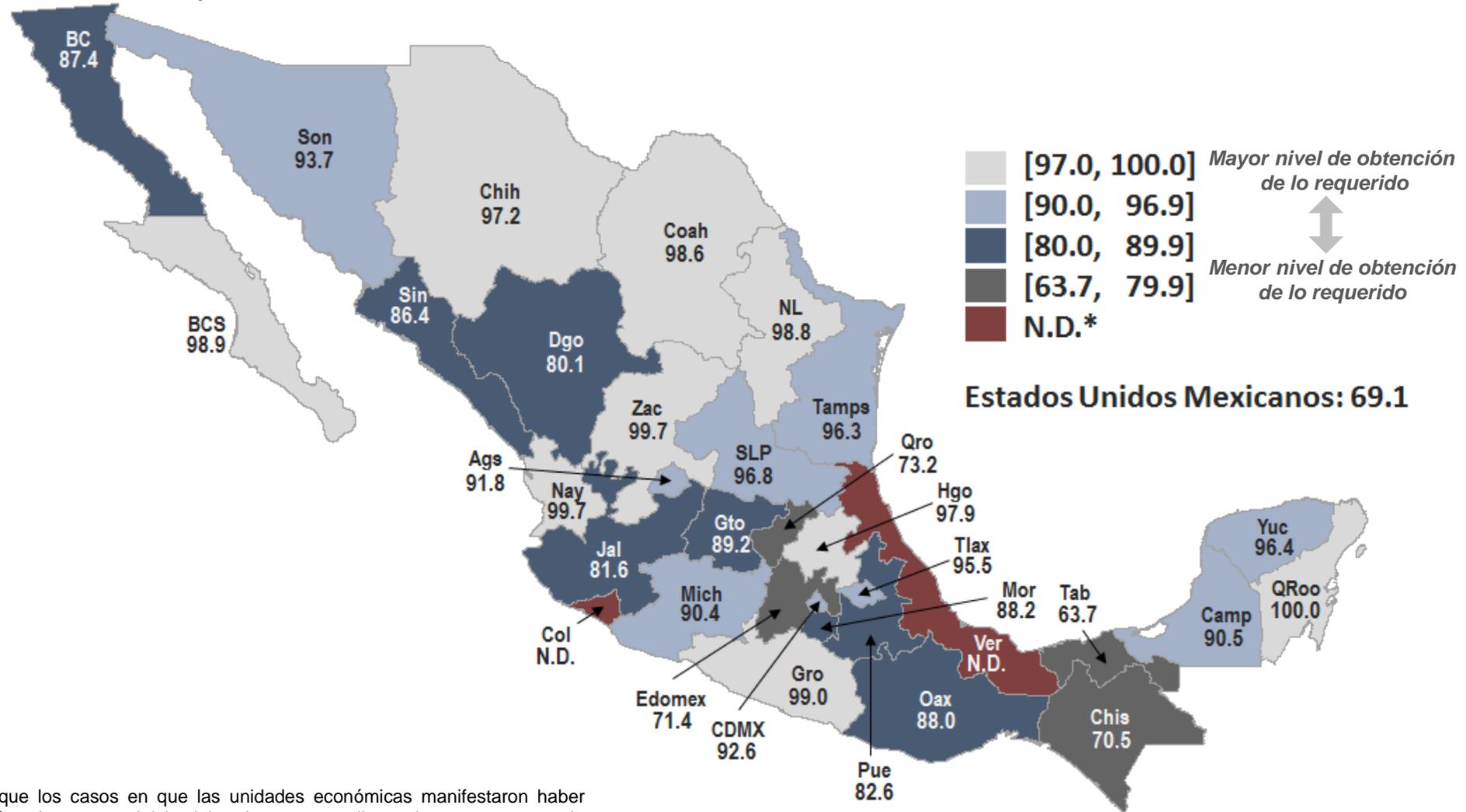
Trámites en donde las unidades económicas NO obtuvieron lo requerido durante 2016 (menor frecuencia)



# Obtención de lo requerido al promover Juicios laborales o mercantiles

ENCRIGE 2016

Porcentaje de unidades económicas que obtuvieron lo que requerían al promover **Juicios en materia laboral o mercantil** durante **2016**, por entidad federativa.



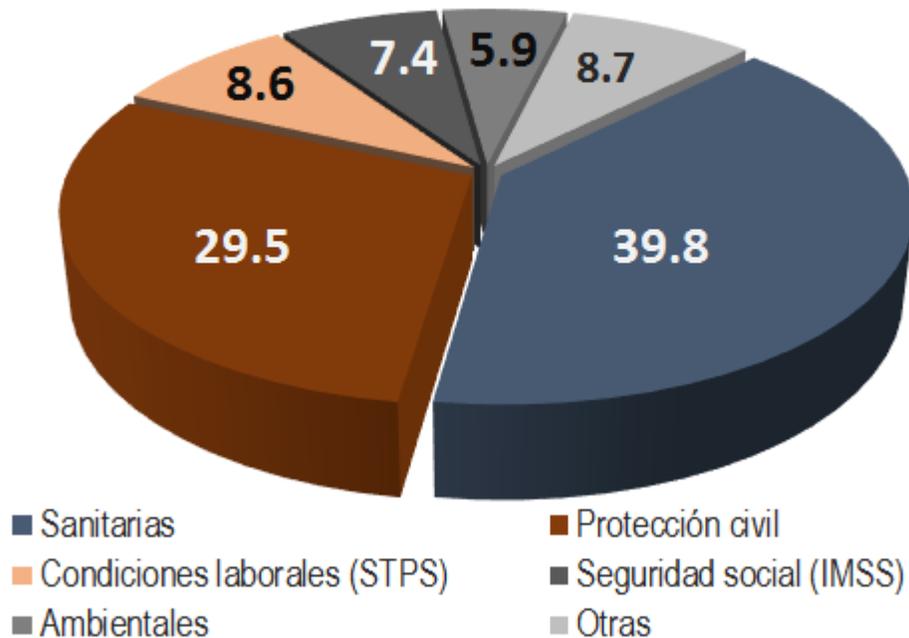
\* **No disponible** dado que los casos en que las unidades económicas manifestaron haber obtenido lo que requerían al promover Juicios laborales o mercantiles tuvieron una ocurrencia muy escasa en el espacio geográfico de referencia.

A nivel nacional se estiman **2.6 millones** de inspecciones realizadas a las unidades económicas durante **2016**.

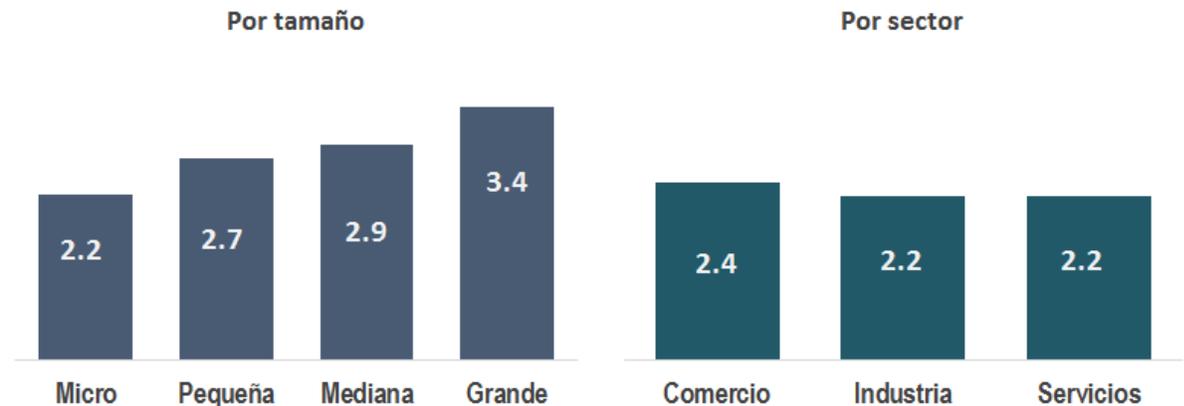
De ellas, **39.8%** fueron **sanitarias** y **29.5%** fueron de **protección civil**.

Las unidades **comerciales**, así como las de tamaño **grande** tuvieron un mayor número de inspecciones en promedio.

Tipo de inspecciones realizadas a las unidades económicas durante 2016  
(Porcentaje)



Inspecciones promedio realizadas a las unidades económicas durante 2016



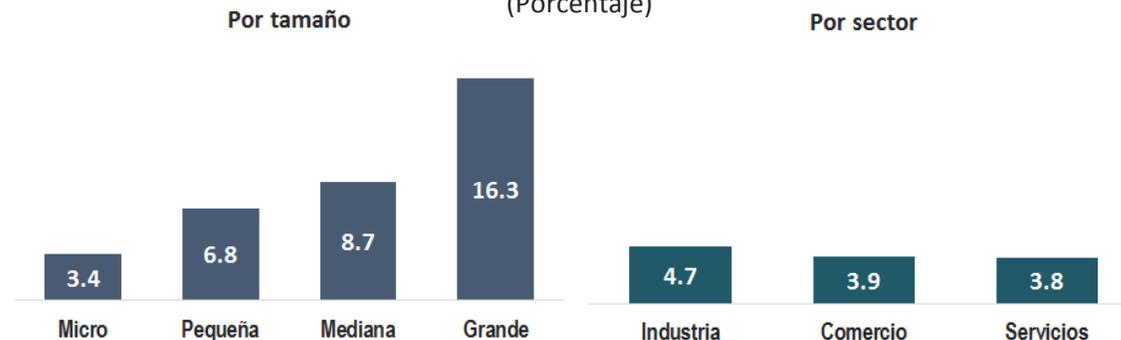
De los **2.6 millones** de inspecciones que se estima fueron realizadas a nivel nacional durante **2016**, en **65.2%** de los casos el resultado se relacionó con **acciones de asesoría o asistencia técnica** por parte de las autoridades. En **4%** de los casos las unidades económicas se hicieron acreedoras a **algún tipo de sanción**, tales como **multa, suspensión temporal de actividades, clausura, revocación de licencia u otra**.

Las unidades económicas **grandes**, así como las del sector **industrial** fueron sancionadas con mayor frecuencia.

Resultado de las inspecciones realizadas a las unidades económicas durante 2016  
(Porcentaje)



Unidades económicas con sanciones derivadas de inspecciones realizadas durante 2016  
(Porcentaje)



\* Incluye medidas tales como multas, suspensiones temporales de actividades, clausuras, revocaciones de licencias y otras.

# Percepción y Experiencias de Corrupción

---



INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA

# Percepción de corrupción

ENCRIGE 2016

Percepción de las unidades económicas sobre la **frecuencia**<sup>1</sup> de actos de corrupción realizados por servidores públicos, por entidad federativa.

Entidad	Actos de corrupción frecuentes (%)	Entidad	Actos de corrupción frecuentes (%)
<b>NACIONAL</b>	<b>82.2</b>		
Aguascalientes	69.3	Morelos	84.0
Baja California	74.2	Nayarit	62.3
Baja California Sur	75.9	Nuevo León	86.7
Campeche	71.5	Oaxaca	83.6
Coahuila	80.2	Puebla	74.0
Colima	62.2	Querétaro	71.1
Chiapas	88.5	Quintana Roo	80.5
Chihuahua	84.0	San Luis Potosí	72.2
Ciudad de México	91.5	Sinaloa	85.3
Durango	75.9	Sonora	86.5
Guanajuato	77.7	Tabasco	92.7
Guerrero	71.6	Tamaulipas	81.2
Hidalgo	77.2	Tlaxcala	84.0
Jalisco	88.6	Veracruz	92.1
Estado de México	85.4	Yucatán	72.9
Michoacán	72.0	Zacatecas	87.8

Tamaño	Actos de corrupción frecuentes (%)
<b>NACIONAL</b>	<b>82.2</b>
Micro	82.4
Pequeña	79.5
Mediana	75.6
Grande	73.9

Sector	Actos de corrupción frecuentes (%)
<b>NACIONAL</b>	<b>82.2</b>
Comercio	82.5
Industria	80.2
Servicios	82.4

*Porcentaje de unidades económicas que consideran que los actos de corrupción por parte de servidores públicos son **FRECUENTES***

**82.2**

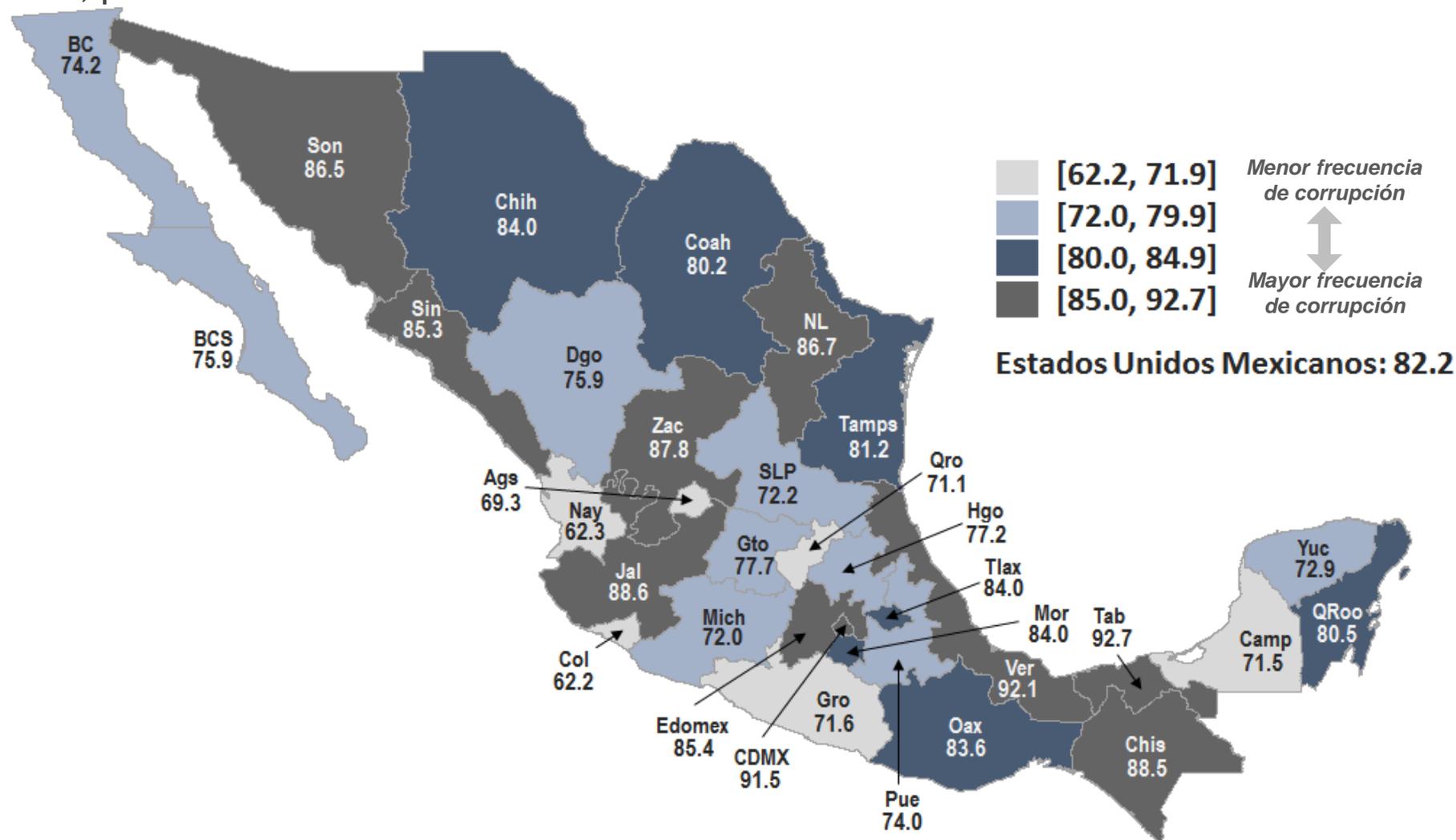
<sup>1</sup> Se refiere a aquellas unidades económicas que percibieron que los actos de corrupción por parte de los servidores públicos fueron “muy frecuentes” o “frecuentes” durante 2016.

NOTA. Los datos se refieren al período Noviembre–Diciembre de 2016.

# Percepción de corrupción

ENCRIGE 2016

Percepción de las unidades económicas sobre la **frecuencia**<sup>1</sup> de actos de corrupción realizados por servidores públicos en **2016**, por entidad federativa.



<sup>1</sup> Se refiere a aquellas unidades económicas que percibieron que los actos de corrupción por parte de los servidores públicos fueron “muy frecuentes” o “frecuentes” durante 2016.

**NOTA.** Los datos se refieren al período Noviembre–Diciembre de 2016.

**64.6%** de las unidades económicas considera que los actos de corrupción se producen para **agilizar trámites**. Por otro lado, **39.4%** señala que dichos actos se generan para **evitar multas o sanciones**.

Percepción de las unidades económicas sobre las causas por las cuales se producen actos de corrupción



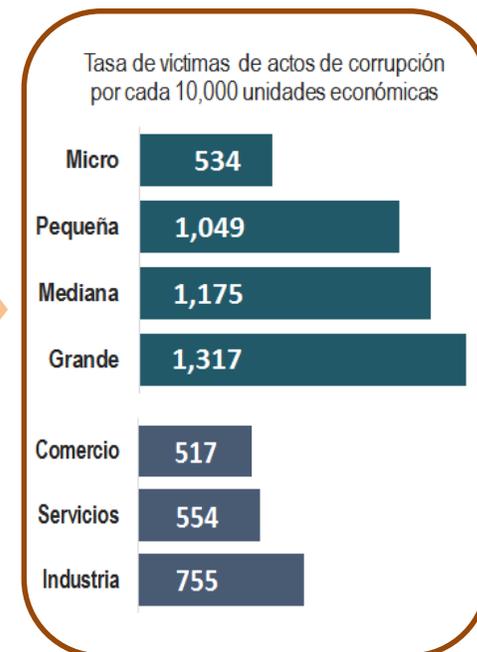
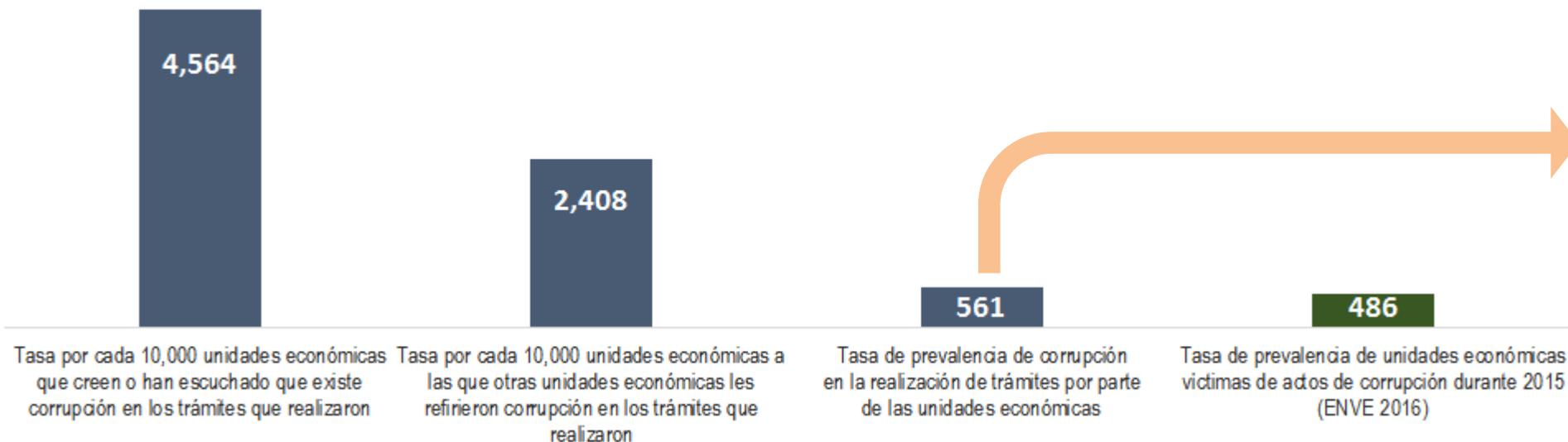
# Tasa de unidades económicas víctima de corrupción

ENCRIGE 2016

A nivel nacional, **561** de cada 10,000 unidades económicas que **realizaron trámites** durante **2016** experimentaron al menos un **acto de corrupción**.

Sin embargo, esta tasa se incrementa hasta **1,317** unidades económicas por cada 10,000 para el caso de unidades económicas **grandes**; y **755** unidades económicas por cada 10,000 para el caso de unidades económicas **industriales**.

Tasas de prevalencia de corrupción para unidades económicas durante 2016



# Tasa de víctimas de corrupción

ENCRIGE 2016

Unidades económicas víctima de **actos de corrupción** durante **2016** por entidad federativa, tamaño y sector.

Entidad*	Víctimas de corrupción por cada 10,000 unidades económicas en 2016	Entidad*	Víctimas de corrupción por cada 10,000 unidades económicas en 2016
<b>NACIONAL</b>	<b>561</b>		
Aguascalientes	858	Morelos	1 835
Baja California	787	Nayarit	1 504
Baja California Sur	944	Nuevo León	579
Campeche	814	Oaxaca	1 263
Coahuila	801	Puebla	1 551
Colima	1 094	Querétaro	552
Chiapas	1 123	Quintana Roo	2 077
Chihuahua	1 019	San Luis Potosí	819
Ciudad de México	1 504	Sinaloa	801
Durango	621	Sonora	1 252
Guanajuato	860	Tabasco	1 325
Guerrero	1 452	Tamaulipas	690
Hidalgo	693	Tlaxcala	2 019
Jalisco	764	Veracruz	1 050
Estado de México	1 663	Yucatán	859
Michoacán	990	Zacatecas	984

Tamaño	Víctimas de corrupción por cada 10,000 unidades económicas en 2016
<b>NACIONAL</b>	<b>561</b>
Micro	534
Pequeña	1 049
Mediana	1 175
Grande	1 317

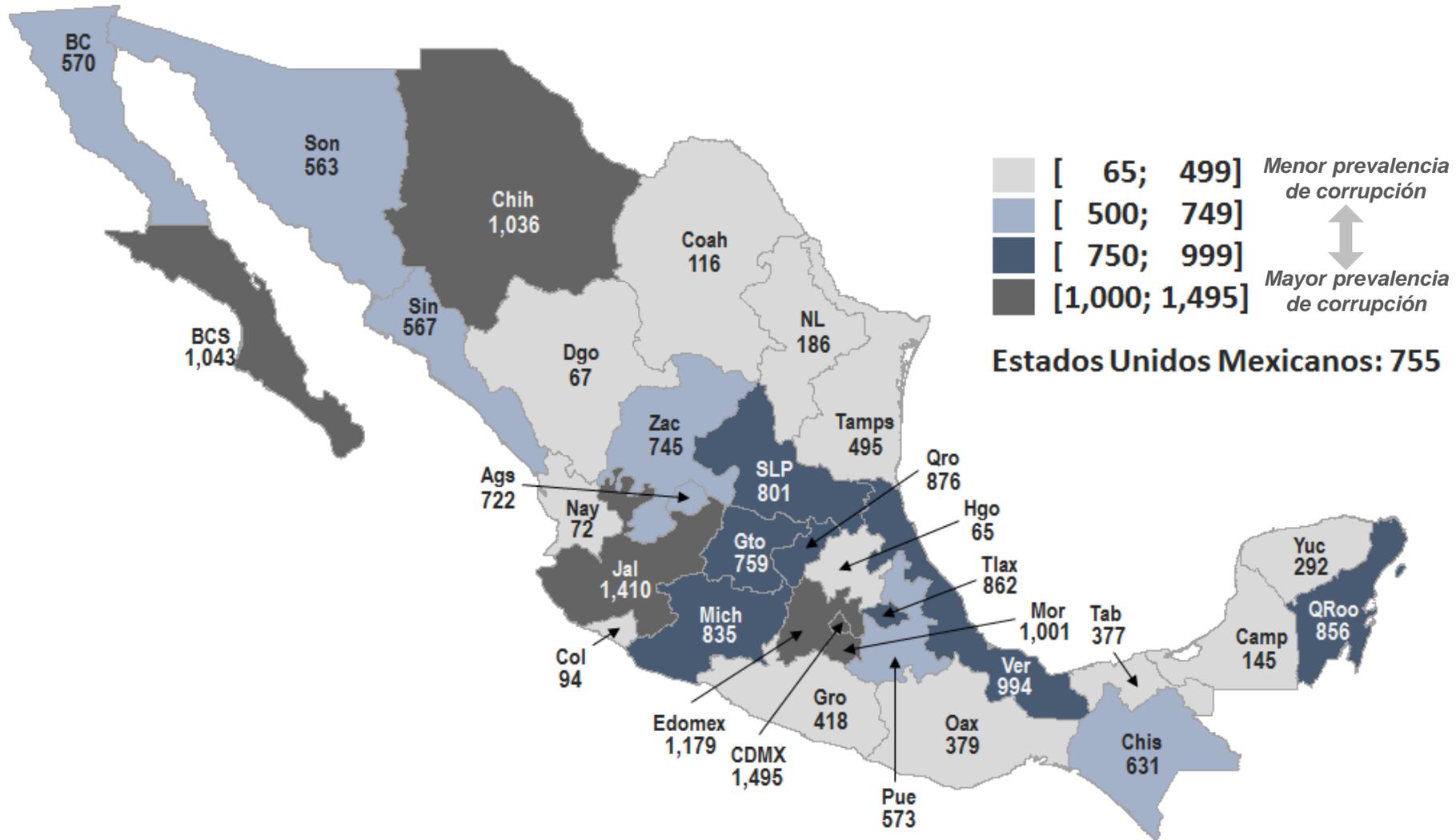
Sector	Víctimas de corrupción por cada 10,000 unidades económicas en 2016
<b>NACIONAL</b>	<b>561</b>
Industria	755
Servicios	554
Comercio	517

\* Las estimaciones por entidad federativa no incluyen a las unidades económicas de tamaño micro debido a que la variabilidad de sus estimaciones es muy grande.

# Tasa de unidades económicas víctima de corrupción

ENCRIGE 2016

Unidades económicas **industriales** víctima de corrupción por cada 10,000 durante **2016**, por entidad federativa



# Tasa de incidencia de corrupción

ENCRIGE 2016

Actos de corrupción al realizar trámites o inspecciones por cada 10,000 unidades económicas durante **2016**.

Entidad*	Actos de corrupción por cada 10,000 unidades económicas en 2016	Entidad*	Actos de corrupción por cada 10,000 unidades económicas en 2016
<b>NACIONAL</b>	<b>3 055</b>		
Aguascalientes	23 728	Morelos	19 549
Baja California	9 083	Nayarit	22 758
Baja California Sur	8 657	Nuevo León	15 601
Campeche	8 663	Oaxaca	14 217
Coahuila	9 136	Puebla	19 389
Colima	12 345	Querétaro	15 292
Chiapas	17 560	Quintana Roo	25 963
Chihuahua	15 090	San Luis Potosí	14 838
Ciudad de México	15 771	Sinaloa	6 668
Durango	5 558	Sonora	24 062
Guanajuato	13 002	Tabasco	15 169
Guerrero	34 236	Tamaulipas	6 627
Hidalgo	7 215	Tlaxcala	30 554
Jalisco	13 718	Veracruz	17 364
Estado de México	57 909	Yucatán	6 070
Michoacán	12 855	Zacatecas	15 148

Tamaño	Actos de corrupción por cada 10,000 unidades económicas en 2016
<b>NACIONAL</b>	<b>3 055</b>
Micro	2 315
Pequeña	13 545
Mediana	18 364
Grande	54 747

Sector	Actos de corrupción por cada 10,000 unidades económicas en 2016
<b>NACIONAL</b>	<b>3 055</b>
Industria	4 237
Servicios	2 949
Comercio	2 843

\* Las estimaciones por entidad federativa no incluyen a las unidades económicas de tamaño micro debido a que la variabilidad de sus estimaciones es muy grande.

# Costos de corrupción

ENCRIGE 2016

A nivel nacional, los costos para las unidades económicas derivados de **incurrir en actos de corrupción** se estiman en **1.6 mil millones de pesos** durante **2016**.

El costo promedio de corrupción por unidad económica durante 2016 fue de **12,243** pesos.

Entidad	Intervalo del costo promedio de corrupción por unidad económica* (miles de pesos)	Entidad	Intervalo del costo promedio de corrupción por unidad económica* (miles de pesos)
<b>NACIONAL</b>	<b>[10.3, 14.1]</b>		
Aguascalientes	[ 6.3, 44.5]	Morelos	[ 1.5, 3.4]
Baja California	[11.6, 28.3]	Nayarit	[ 6.8, 12.8]
Baja California Sur	[ 5.5, 30.1]	Nuevo León	[11.5, 37.5]
Campeche	[ 3.2, 16.2]	Oaxaca	[ 5.4, 9.4]
Coahuila	[ 0.9, 33.4]	Puebla	[13.6, 34.7]
Colima	[22.5, 65.1]	Querétaro	[ 0.9, 6.2]
Chiapas	[ 0.3, 7.0]	Quintana Roo	[30.7, 262.8]
Chihuahua	[ 2.8, 6.6]	San Luis Potosí	[23.7, 39.4]
Ciudad de México	[ 2.9, 4.8]	Sinaloa	[10.5, 20.0]
Durango	[ 0.4, 1.5]	Sonora	[ 2.7, 6.8]
Guanajuato	[12.5, 22.5]	Tabasco	[20.7, 26.4]
Guerrero	[ 5.8, 19.1]	Tamaulipas	[ 2.9, 17.6]
Hidalgo	[12.2, 22.0]	Tlaxcala	[ 1.9, 3.8]
Jalisco	[ 2.8, 7.6]	Veracruz	[ 5.1, 9.3]
Estado de México	[15.3, 31.8]	Yucatán	[ 0.4, 4.4]
Michoacán	[ 1.7, 35.9]	Zacatecas	[10.9, 27.7]

Tamaño	Costo promedio de corrupción por unidad económica en 2016
<b>NACIONAL</b>	<b>12 243</b>
Micro	9 084
Pequeña	35 058
Mediana	84 806 <sup>/a</sup>
Grande	48 425

Sector	Costo promedio de corrupción por unidad económica en 2016
<b>NACIONAL</b>	<b>12 243</b>
Comercio	11 416 <sup>/a</sup>
Industria	15 776
Servicios	11 834 <sup>/a</sup>

<sup>/a</sup> No se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas a partir de estos datos ya que sus coeficientes de variación son mayores al 30 por ciento, sólo se presentan para análisis cualitativo.

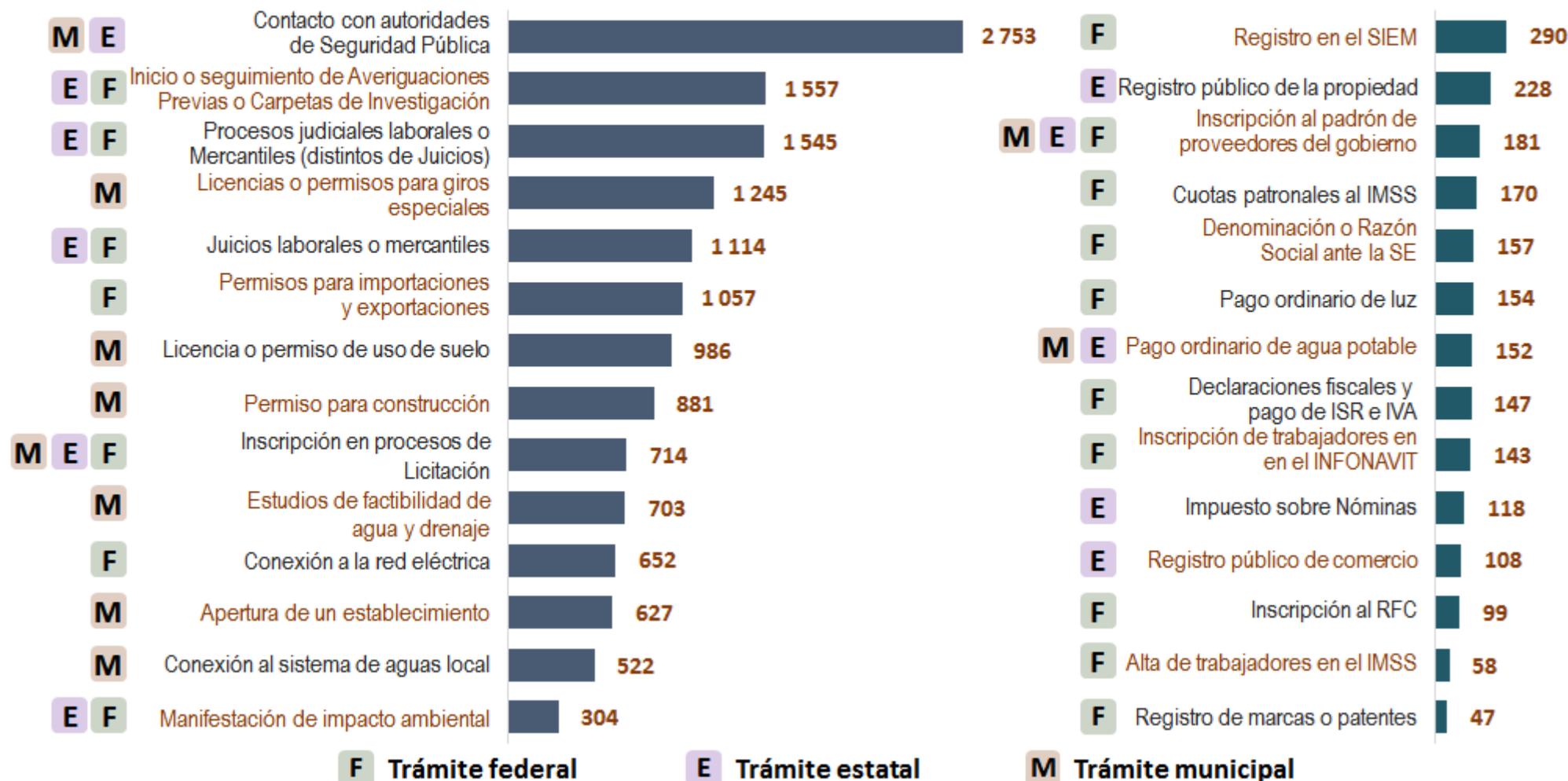
\* El intervalo representa el 50% de la desviación estándar de cada estimación. Para el caso de entidades federativas, no se recomienda su uso para obtener conclusiones cuantitativas.

# Experiencias de corrupción por tipo de trámite

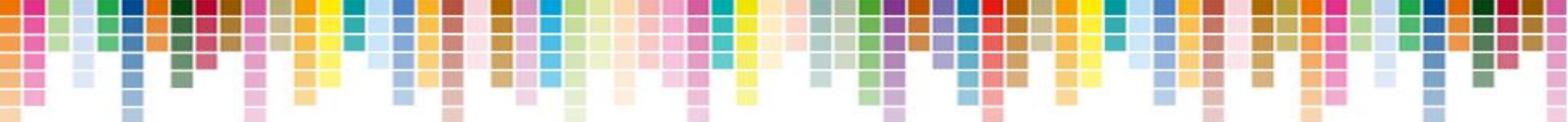
ENCRIGE 2016

Experiencia con al menos un **acto de corrupción** por tipo de trámite, por parte de las unidades económicas<sup>1</sup> durante **2016**.

Experiencia con al menos un acto de corrupción por cada 10,000 unidades económicas durante 2016 por tipo de trámite<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Las estimaciones por entidad federativa no incluyen a las unidades económicas de **tamaño micro** debido a que la variabilidad de sus estimaciones es muy grande.



## Conociendo México

01 800 111 46 34

[www.inegi.org.mx](http://www.inegi.org.mx)

[atencion.usuarios@inegi.org.mx](mailto:atencion.usuarios@inegi.org.mx)



[@inegi\\_informa](https://twitter.com/inegi_informa)



[INEGI Informa](https://www.facebook.com/INEGIInforma)



**INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA**

