



Ajuntament d' ALFAFAR ■ ■ ■

# ESTUDIO CUANTITATIVO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA POBLACIÓN DE ALFAFAR

JULIO 2014



Ajuntament d' ALFAFAR ■ ■ ■

Y

**POSTPOLÍTICA**

Miembro de:





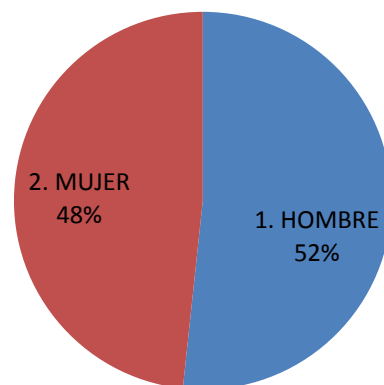
## VARIABLES SOCIO DEMOGRAFICAS.

1. En este estudio se han realizado 617, pero tras el estudio se han encontrado 47 casos no válidos, quedando como entrevistas válidas 570. Esto ha conseguido un Error muestral o coeficiente de variabilidad razonable de +/-4.05 puntos.

Por motivos de seguridad metodológica se realizaron un total de 617 entrevistas, 37 más de las contratadas, cosa que redundo en un beneficio general para todo el estudio que una vez realizado el control de calidad pertinente, nos ha permitido depurar adecuadamente hasta alcanzar a un número de encuestas válidas admitidas, como hemos indicado antes de 570.

2. La distribución de la muestra por sexo, presenta un equilibrio con 296 casos respecto a Hombres y 274 respecto a Mujeres. Existe una ligera carga masculina con 22 estudios de diferencia. Dicha preponderancia en el aspecto masculino es premeditado ya que se trata de evitar una sobrecarga de "amas de casa" que introduce fuertes sesgos que en nuestra compañía tratamos de evitar.

### SEXO

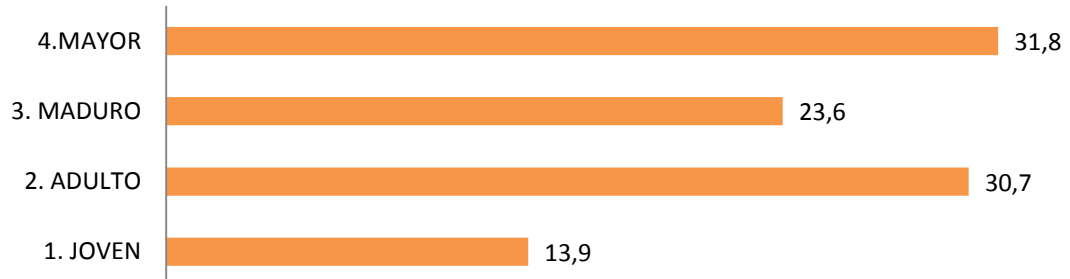


3. En cuanto a la variable edad, los datos de campo se corresponden perfectamente con los de la población objeto de estudio y con los de la muestra teórica, siendo éste un triunfo metodológico que garantiza la representatividad de los resultados. Como se puede ver en la gráfica siguiente, la distribución poblacional es perfectamente proporcional y equitativa en todos



los grupos de edad, lo que denota unos resultados equitativos y no existe ningún sesgo de edades que alteren u orienten negativamente ciertos datos finales.

## EDAD POR GRUPOS

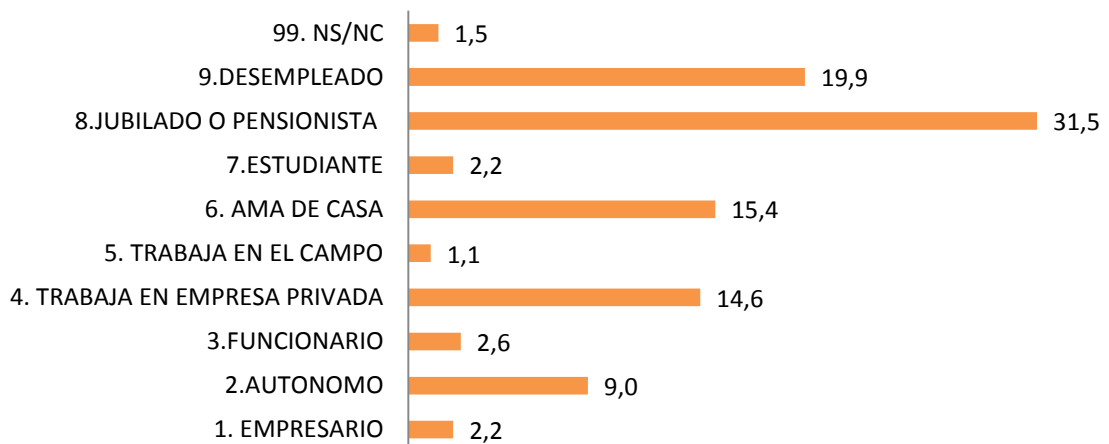


Concretamente Alfafar es el municipio por excelencia que se caracteriza por su alto grado de concentración de personas que responden a los grupos de adultos (45 a 56) y mayores (60 o más).

Por lo tanto, puede afirmarse que la muestra que se seleccionó por cuotas de edad y sexo, representan de forma fehaciente y con alto grado de cumplimiento en base a los requerimientos de la población analizada.

4. Respecto a la cuestión del grado último de estudios finalizado, destaca el hecho que el nivel de miembros con escolaridad de secundaria y primaria es alta con un 27.3% 20.2% respectivamente.
5. La distribución de las variables de trabajo o dedicación, son interesantes porque nos permite definir muy bien el perfil de los encuestados. Claves a su vez, para definir el estatus socio económico y la clase social.

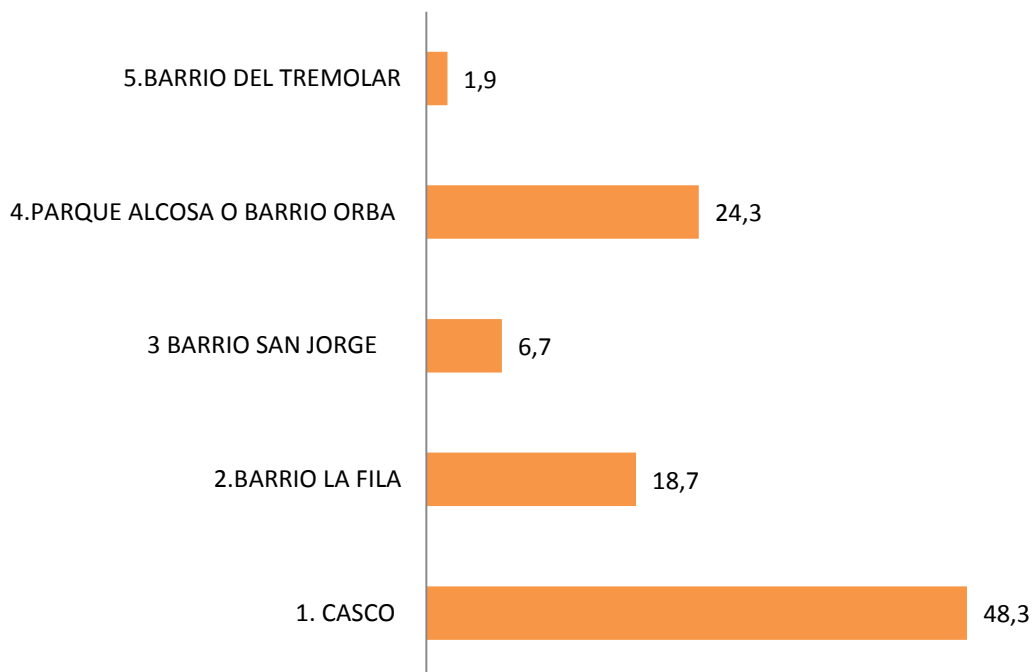
## OCUPACIÓN





*Debido a la necesidad de alcanzar una realidad fehaciente que se viera reflejada en el estudio, se abarcó la totalidad de los barrios.*

## BARRIO



*Respecto a los lugares de residencia de los encuestados, debemos hacer notar aquí que el grupo de encuestadores ha estado, de forma constante, presente en todas las ciudades y en todas las zonas de la localidad cubriendo prácticamente la totalidad de los términos municipales urbanizados.*

*Este trabajo previo al Focus Group se considera satisfactorio y revelador, ya que nos permite trabajar los grupos cualitativos con muchísima mayor soltura.*



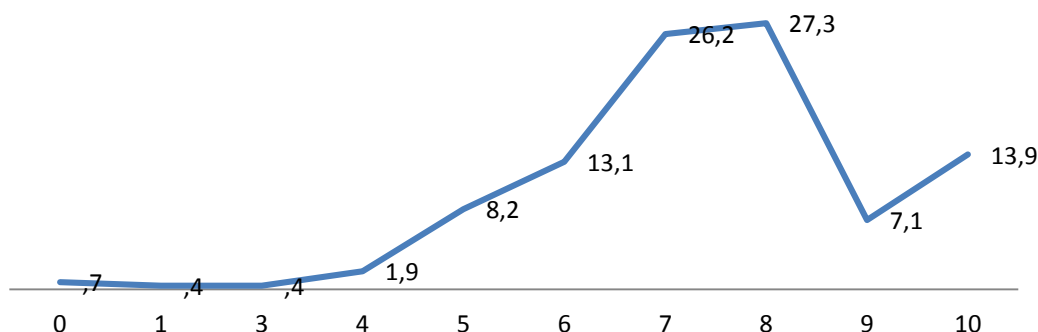


## ESTUDIO CUANTITATIVO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA POBLACIÓN DE ALFAFAR

### P1. Para empezar, en una escala de 0 a 10 donde 0 es lo más bajo y 10 lo más alto ¿podría indicarnos el grado de satisfacción por vivir en ALFAFAR?

En esta pregunta destaca muy considerablemente que más del 99% de los encuestados emiten una opinión, lo que demuestra y denota el alto grado de interés por responder acerca de la situación de Alfafar.

Relevante en este caso es la moda de 8 que es alta y demuestra el alto grado de satisfacción de los ciudadanos de Alfafar por vivir ahí. La media es casi consistente con un 7,39. Se puede indicar que esta cifra es muy positiva.



#### Estadísticos

N	Válidos	568
	Perdidos	2
<b>Media</b>		<b>7,39</b>
Mediana		7,00
Moda		8
Desv. típ.		1,696
Varianza		2,876
Rango		10
Mínimo		0

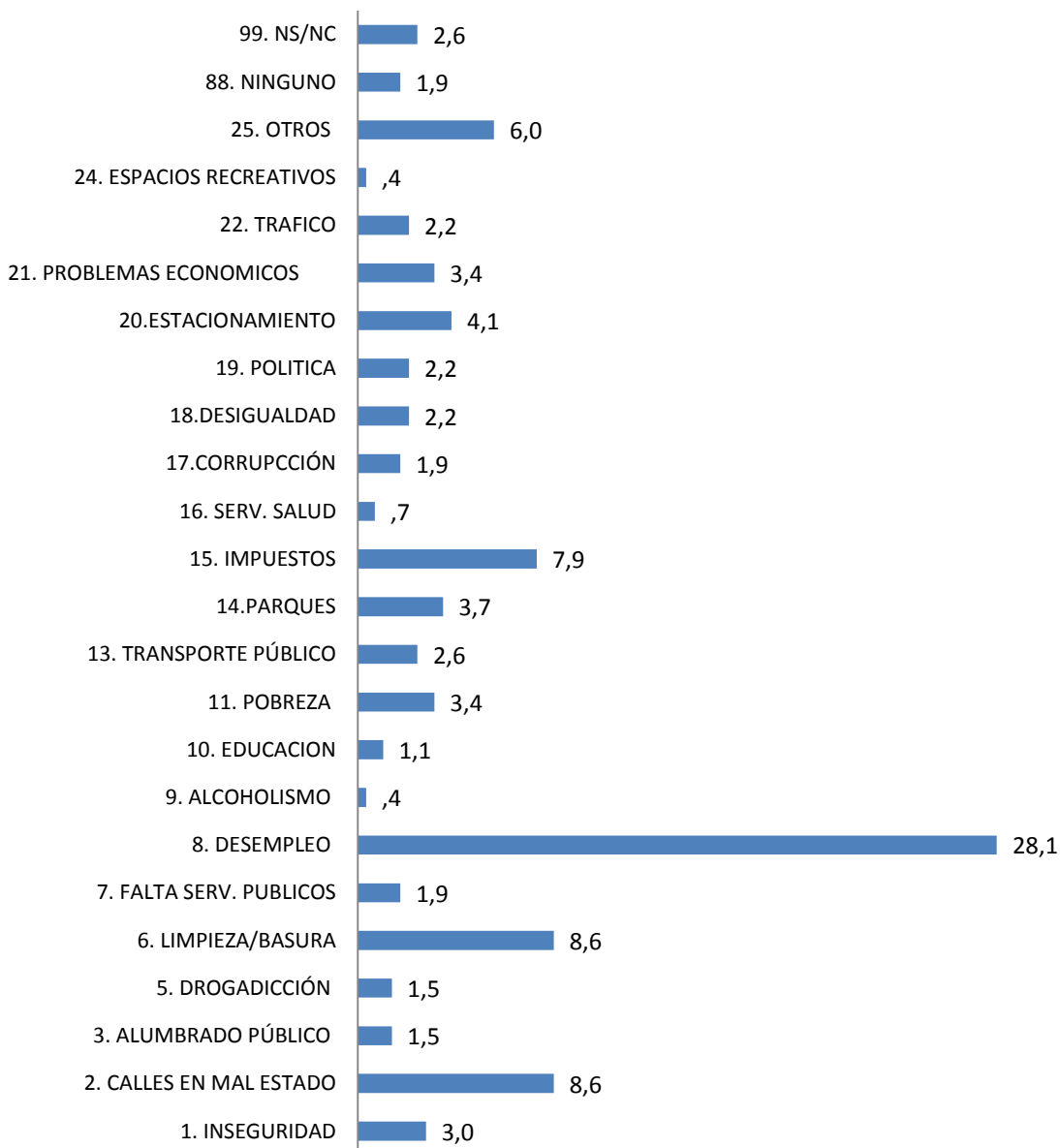
Un dato a resaltar es el grupo de edad “jóvenes” ya que es el que califica menos positivamente la satisfacción por vivir en Alfafar.



## P2.¿Cuál considera usted que son los 3 principales problemas de su localidad?

Para explotar esta pregunta, ponderamos la importancia de las respuestas en base al orden cronológico en las que estas se produjeron, lo que nos permite no sólo enumerar sino ponderar y ranquear. El resultado de este ejercicio lógico se ve reflejado donde los principales problemas de Alfafar.

### PRIMER PROBLEMA ALFAFAR

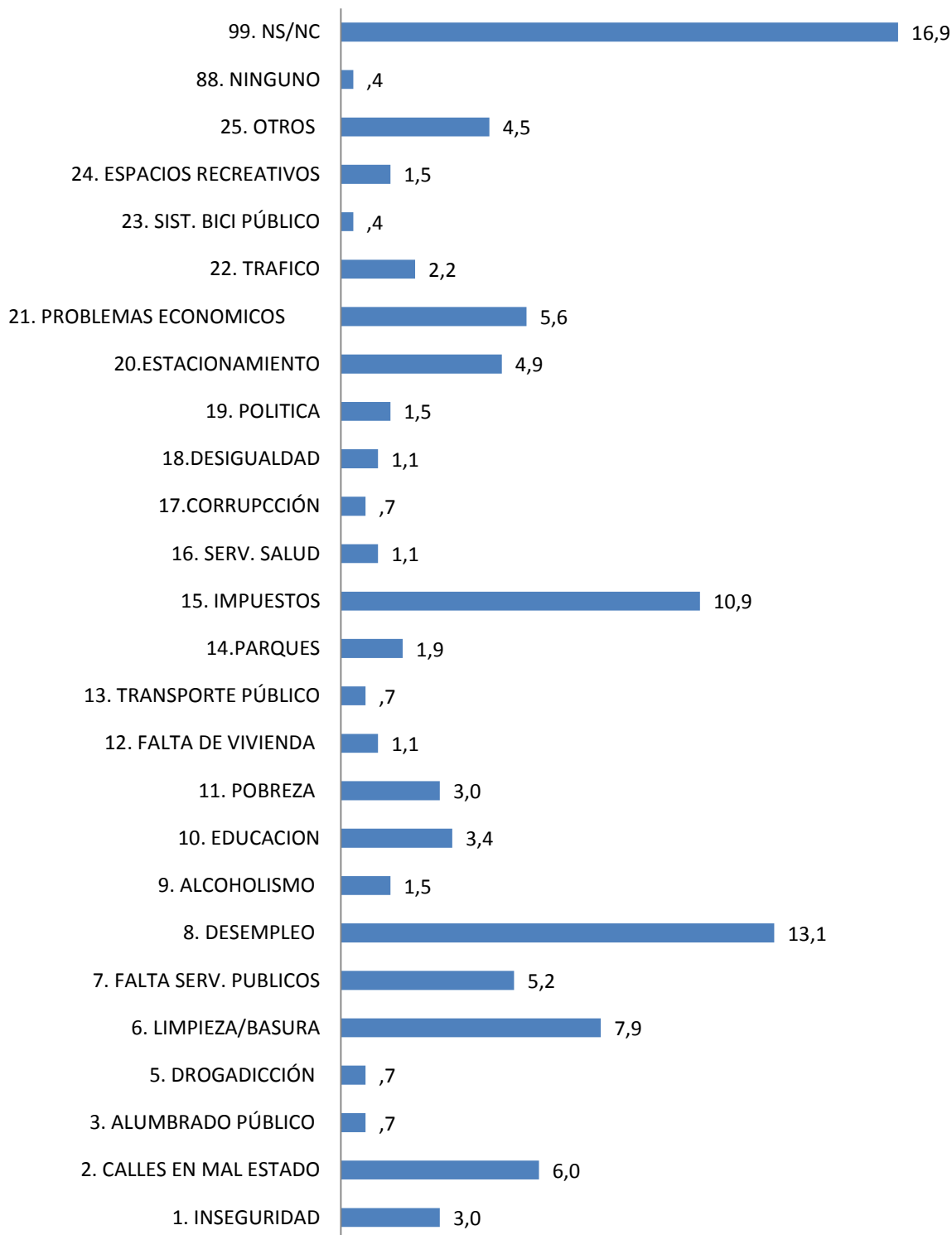


El desempleo se sitúa como el problema en el “top of mind” de los habitantes de Alfafar con 28.1%, seguido lejanamente por la limpieza y las calles en mal estado.





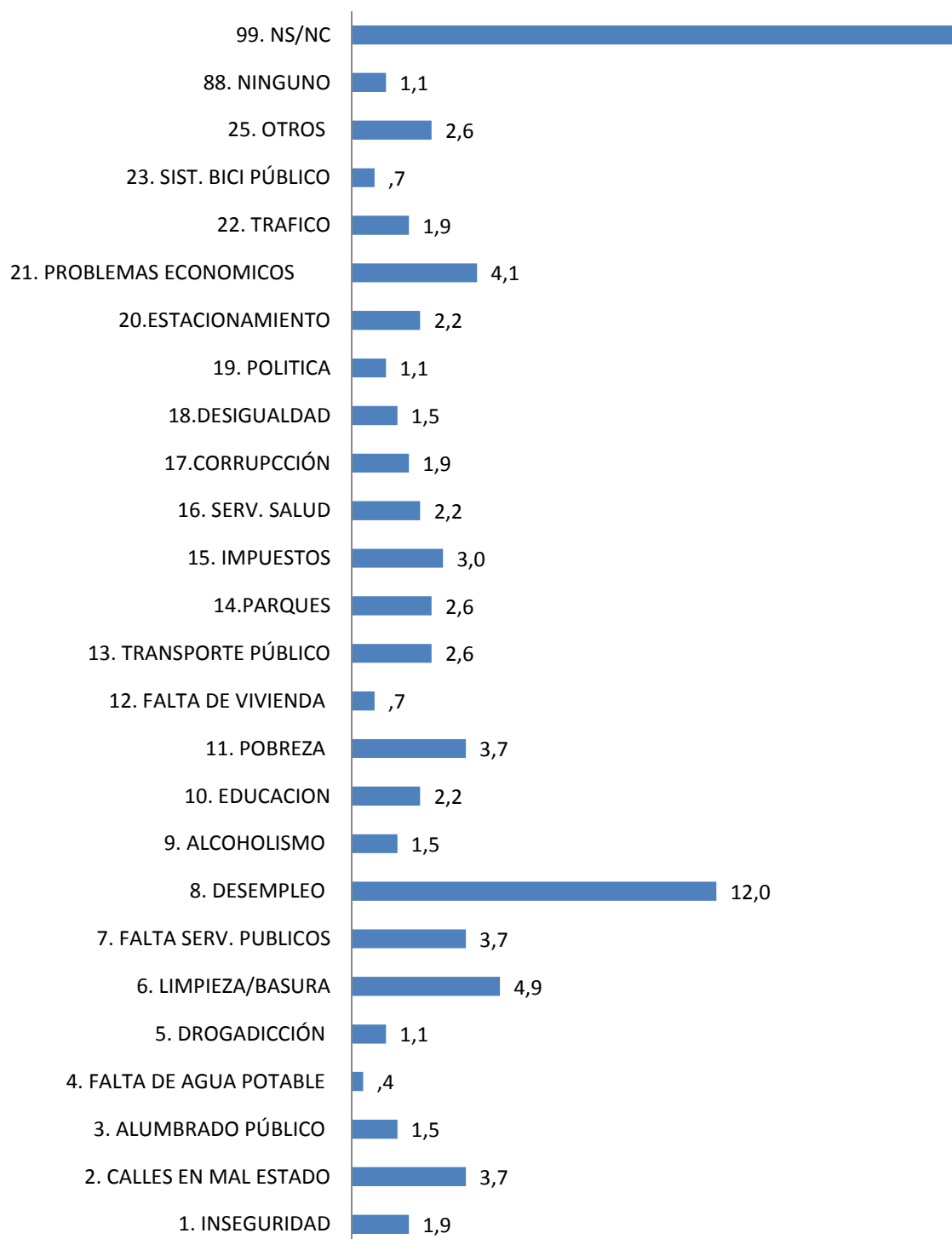
## SEGUNDO PROBLEMA ALFAFAR







## TERCER PROBLEMA ALFÀFAR





## P2 como Valor Agregado

	*3		*2		*1	TOTAL	PORCENTAJES
8. DESEMPLEO	75	225	35	70	32	327	20,41%
99. NS/NC	7	21	45	90	93	204	12,73%
6. LIMPIEZA/BASURA	23	69	21	42	13	203	12,67%
2. CALLES EN MAL ESTADO	23	69	16	32	10	148	9,24%
15. IMPUESTOS	21	63	29	58	8	129	8,05%
25. OTROS	16	48	12	24	7	79	4,93%
21. PROBLEMAS ECONOMICOS	9	27	15	30	11	68	4,24%
20. ESTACIONAMIENTO	11	33	13	26	6	65	4,06%
7. FALTA SERV. PUBLICOS	5	15	14	28	10	53	3,31%
11. POBREZA	9	27	8	16	10	53	3,31%
14. PARQUES	10	30	5	10	7	47	2,93%
1. INSEGURIDAD	8	24	8	16	5	45	2,81%
22. TRAFICO	6	18	6	12	5	35	2,18%
10. EDUCACION	3	9	9	18	6	33	2,06%
13. TRANSPORTE PÚBLICO	7	21	2	4	7	32	2,00%
19. POLITICA	6	18	4	8	3	29	1,81%
18. DESIGUALDAD	6	18	3	6	4	28	1,75%
17. CORRUPCIÓN	5	15	2	4	5	24	1,50%
3. ALUMBRADO PÚBLICO	4	12	2	4	4	20	1,25%
88. NINGUNO	5	15	1	2	3	20	1,25%
5. DROGADICCIÓN	4	12	2	4	3	19	1,19%
16. SERV. SALUD	2	6	3	6	6	18	1,12%
9. ALCOHOLISMO	1	3	4	8	4	15	0,94%
24. ESPACIOS RECREATIVOS	1	3	4	8	0	11	0,69%
12. FALTA DE VIVIENDA	0	0	3	6	2	8	0,50%
23. SIST. BICI PÚBLICO	0	0	1	2	2	4	0,25%
4. FALTA DE AGUA POTABLE	0	0	0	0	1	1	0,06%
<b>TOTAL</b>						<b>1602</b>	<b>100,0</b>

La subdivisión de los problemas en bloques ayuda a conceptualizar la naturaleza de los mismos y para clarificar su importancia. El estudio es bastante concluyente al introducir desempleo, la limpieza de la vía pública/ basuras, y aspectos relacionados con el mantenimiento de la vía pública como las más importantes.

Un dato importante es el de “desempleo” con más del 20%.

Lo interesante de este estudio es el ratio de peso teniendo en cuenta el ratio de la valoración según la intensidad.



## P2.2¿Y cuál le afecta a usted más personalmente?



El desempleo como indiscutible líder compite con asuntos relacionados con la falta de limpieza.

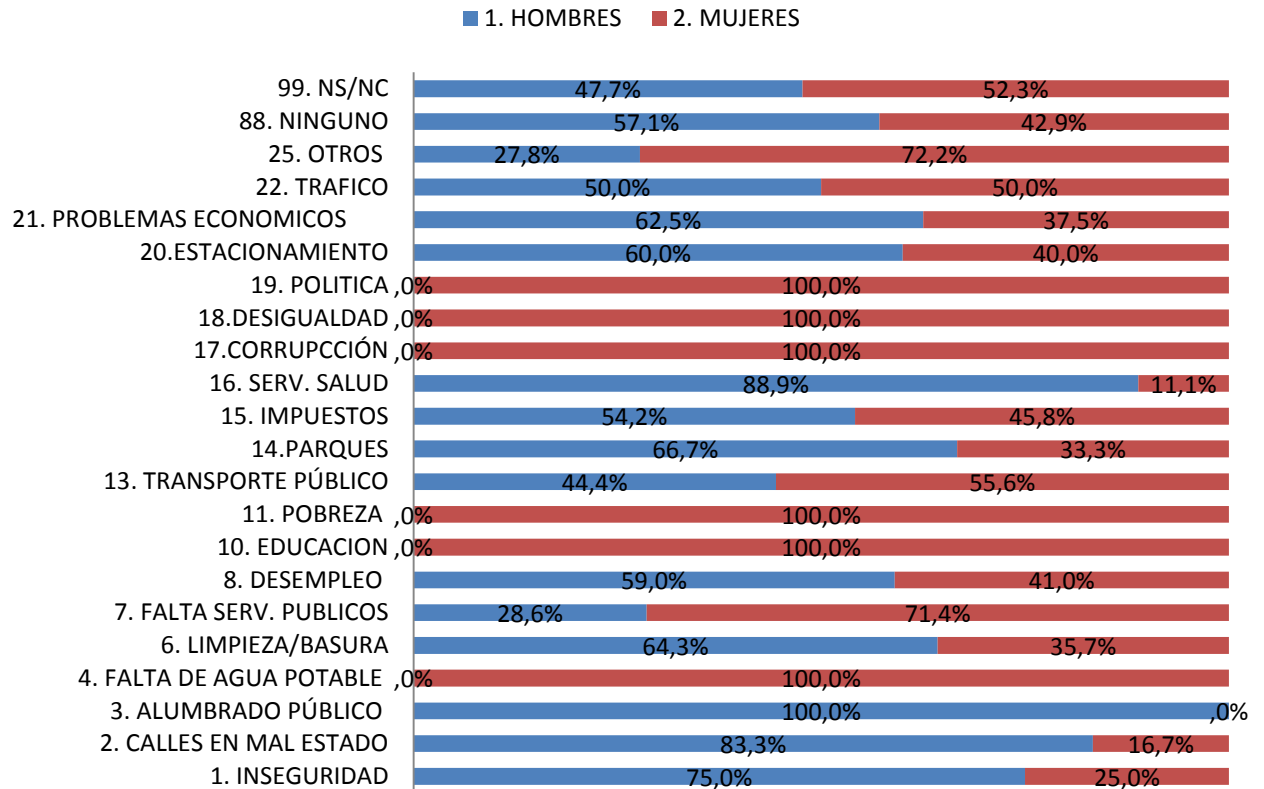
Esta pregunta se realiza como secundaria para saber si la contestación de la primera es consistente.

Esta respuesta le da consistencia.



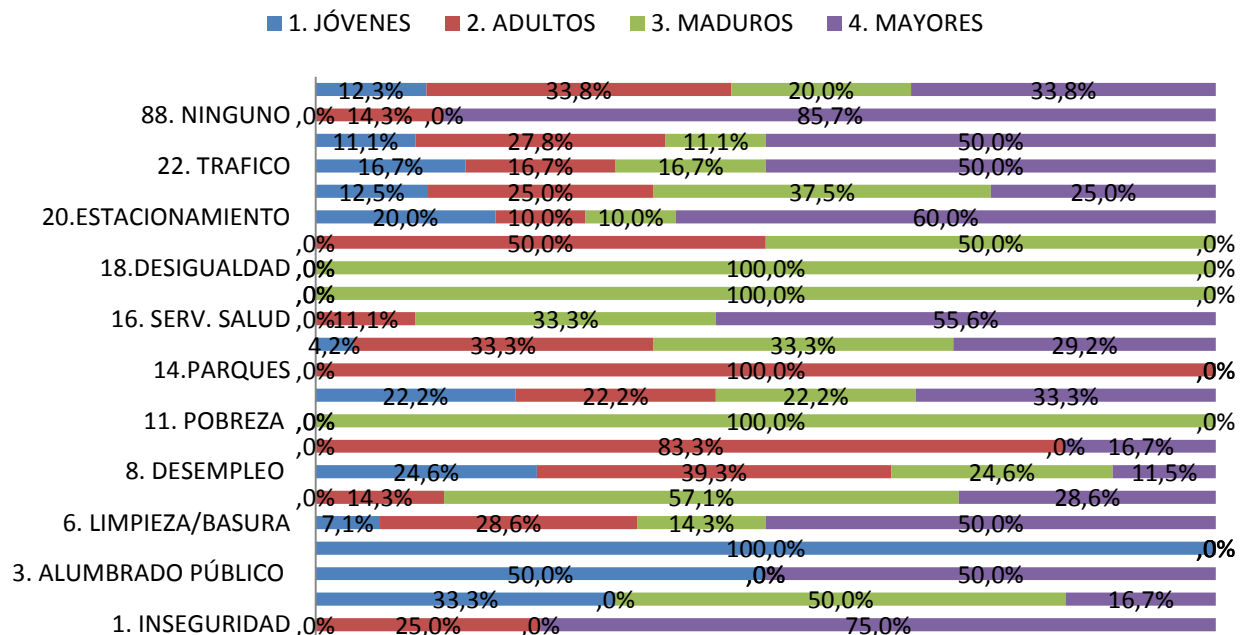


## PRINCIPAL PROBLEMA POR SEXO



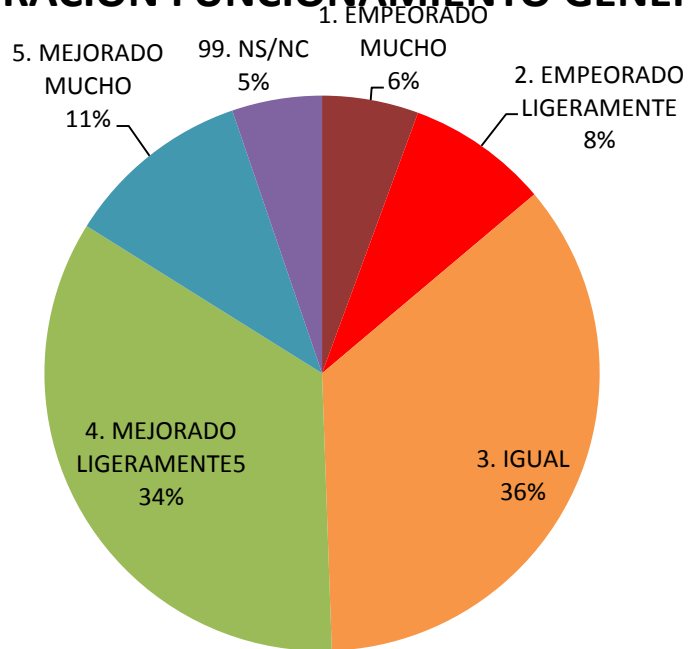
Los datos que saltan a la vista son los problemas de servicio básicos, son exclusivos de las mujeres, esto es de suma importancia ya que indica que las mujeres son las más descontentas con la gestión.

## PRINCIPAL PROBLEMA POR EDAD



### P3.¿Cómo valora de forma general el funcionamiento de la Administración local o Ayuntamiento?

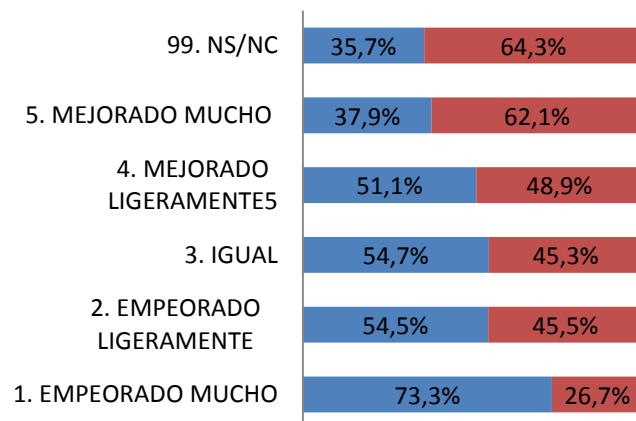
## VALORACIÓN FUNCIONAMIENTO GENERAL



La percepción general es la mejora en la función del ayuntamiento con un 45%, además de tener una ventana de oportunidad del 36% de las personas que indican una función regular del ayuntamiento de Alfajar.

A continuación, los datos son presentados con las variables de control o filtro con el fin de conocer más detalladamente las respuestas en función del Sexo y Grupo de Edad.

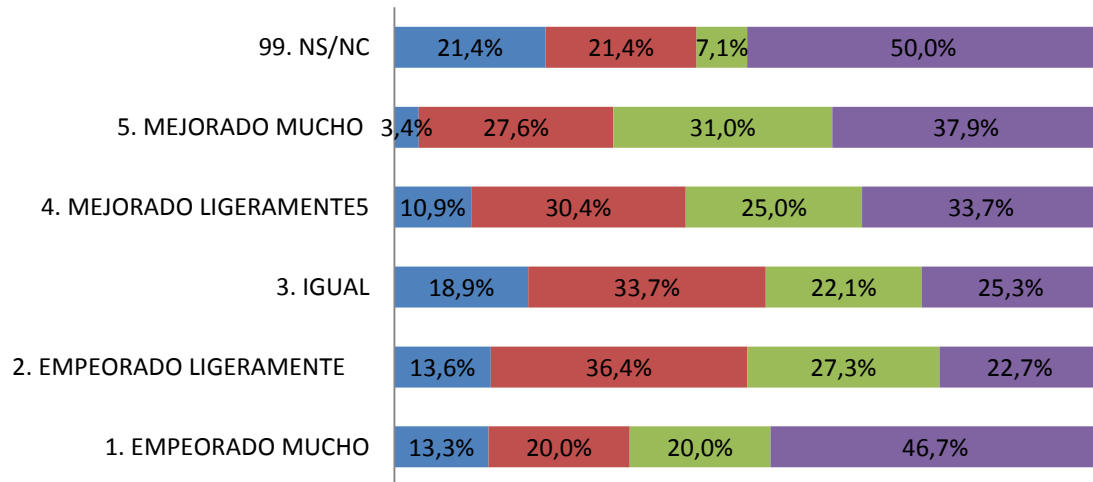
## VALORACIÓN POR SEXO





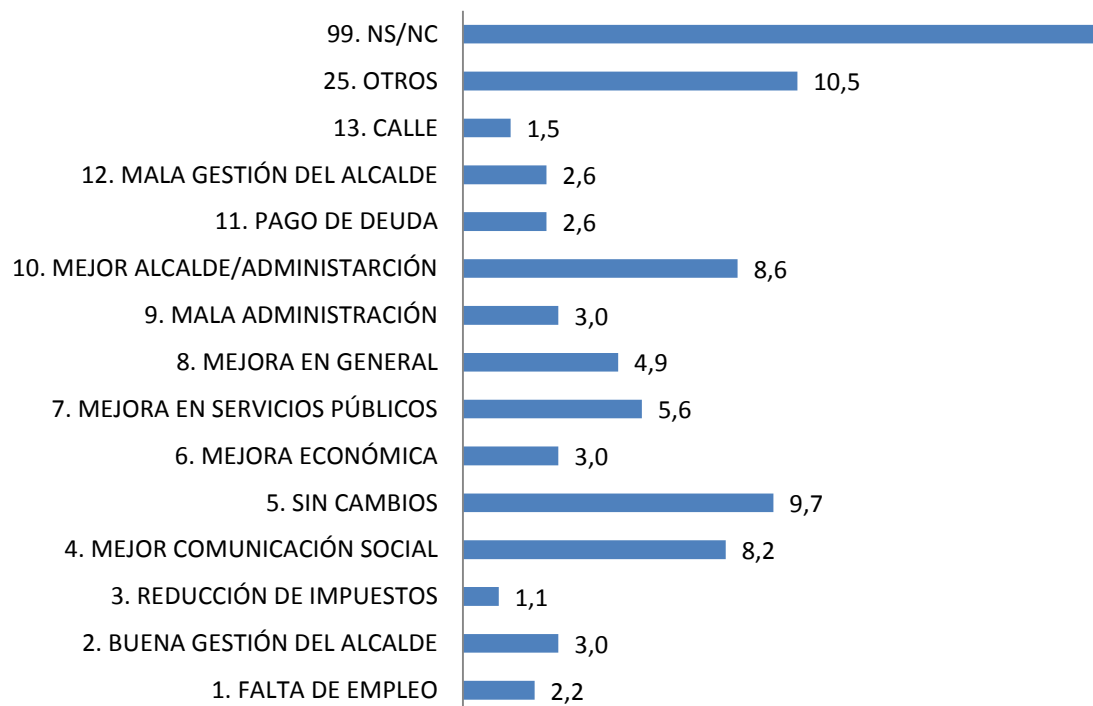
## VALORACIÓN POR EDAD

■ 1. JÓVENES ■ 2. ADULTOS ■ 3. MADUROS ■ 4. MAYORES



### P3.2.¿Por qué?

## RAZÓN DE LA VALORACIÓN DE AYUNTAMIENTO



Al ser "Igual" la respuesta más popular en P3 es lógico que la razón más popular sea sin cambio, lo que llama la atención es que las razones que le siguen en frecuencia son positivas al alcalde y su administración y en la comunicación que se tiene con la ciudadanía. Estos datos son sumamente positivos respecto a la estrategia comunicativa del ayuntamiento.





**P4. Valore de 0 a 10 el funcionamiento de los siguientes servicios públicos municipales. En caso de desconocer el servicio prestado por favor indíquelo.**

Estadísticos descriptivos				
		Media 2013	Media 2014	VARIACION
1	Biblioteca Pública	7,2	6,54	<b>-,66</b>
2	Actividades culturales	6,2	6,46	,26
3	Iluminación en la calle	6,2	6,53	,33
4	Conservación de calles	5,4	5,3	<b>-,10</b>
5	Limpieza de calles	5,4	5,13	<b>-,27</b>
6	Hogar del jubilado	7,6	6,96	<b>-,64</b>
7	Zonas verdes / Parques	5,7	5,98	,28
8	Serv. Sociales Municipales	5,6	6,12	,52
9	Acceso a la localidad	6,5	6,31	<b>-,19</b>
10	Web del Ayuntamiento	6,8	5,95	<b>-,85</b>
11	Serv. de Infor.Municipal	6,3	6,44	,14
12	Recogida de Basuras	6,4	5,77	<b>-,63</b>
13	Fiestas Populares	6,2	6,44	,24
14	Serv. de At. al Ciudadano	6,2	6,0	<b>-,20</b>
15	Conservación de fachadas y edificios	5,8		
16	Instalaciones deportivas	7,4	7,17	<b>-,23</b>
17	Asfaltado	5,8	6,00	,20
18	Policía Local	6,1	6,02	<b>-,08</b>
19	Ambulatorio	6,8		
20	Aparcamiento	3,8	5,41	1,61
21	Administración electrónica	6,0	6,0	0

En el análisis comparativo de las medias respecto a 2013 el caso de bibliotecas públicas, hogar del jubilado, recogida de basuras y la “web page” del ayuntamiento caen poco menos de un punto por lo cual a estos servicios se les debe prestar especial atención.

Como se puede observar, viendo la tendencia anterior que pese a que la valoración de las limpiezas de calles es negativa, ha mejorado, por lo tanto si se ha realizado alguna medida se ha observado como positiva pero es insuficiente.

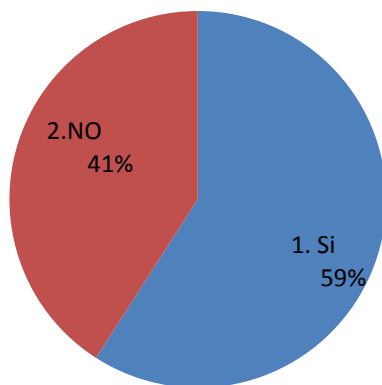
Un dato alentador es el aumento de 1,61 de la media en aparcamiento; esto indica que la población de Alfafar ha notado una mejoría muy considerable en este tema. La población ha valorado positivamente las medidas correctoras aplicadas por el gobierno municipal, atendiendo los datos de la anterior encuesta.





**P5. Como usted sabe, algunos municipios cuentan con libertad de horarios comerciales que permite a los establecimientos y comercios abrir los domingos. ¿le gustaría que en Alfafar ocurriera lo mismo?**

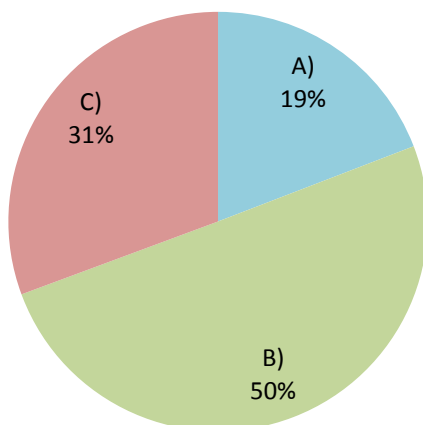
### LIBERTAD DE HORARIOS COMERCIALES



Una ligera mayoría de 18% e pronuncia por una libertad en los horarios comerciales que permitan la apertura de negocios los días domingo.

**P5.1 En referencia a la apertura de horarios comerciales en Alfafar, a cuál de las siguientes frases se encuentra usted más cercano o más de acuerdo:**

- A) La libertad de horarios será beneficioso para Alfafar, consumidores y comercios.
- B) La libertad de horarios será solo beneficioso si con ello se crean nuevos puestos de trabajo
- C) La libertad de horarios no creo que sea beneficiosa para nadie, no la apoyo.

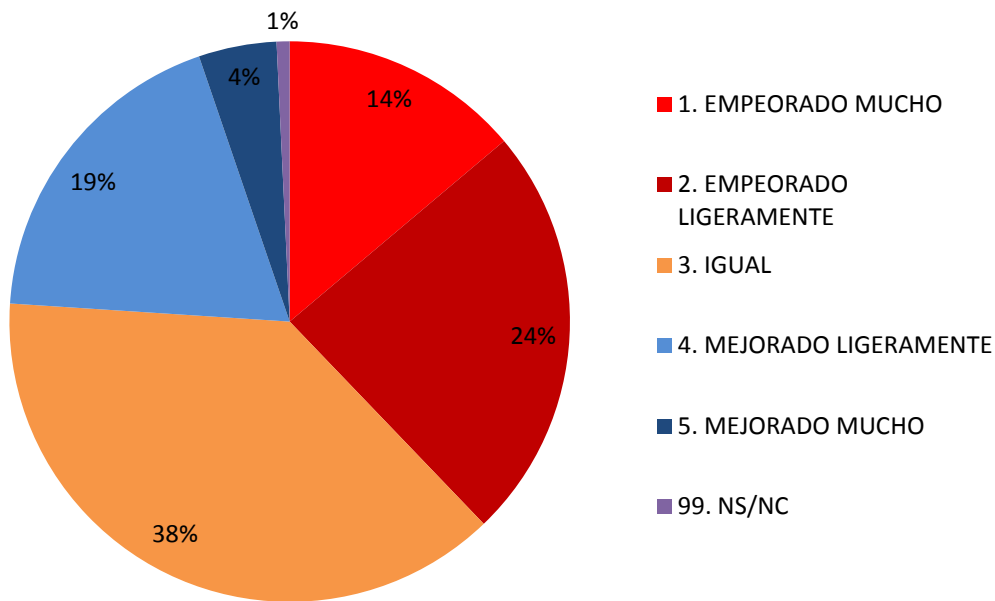






**P6.¿Teniendo en cuenta su calidad de vida como diría que ha evolucionado en los últimos 3 años?**

**EVOLUCIÓN EN LA CALIDAD DE VIDA**



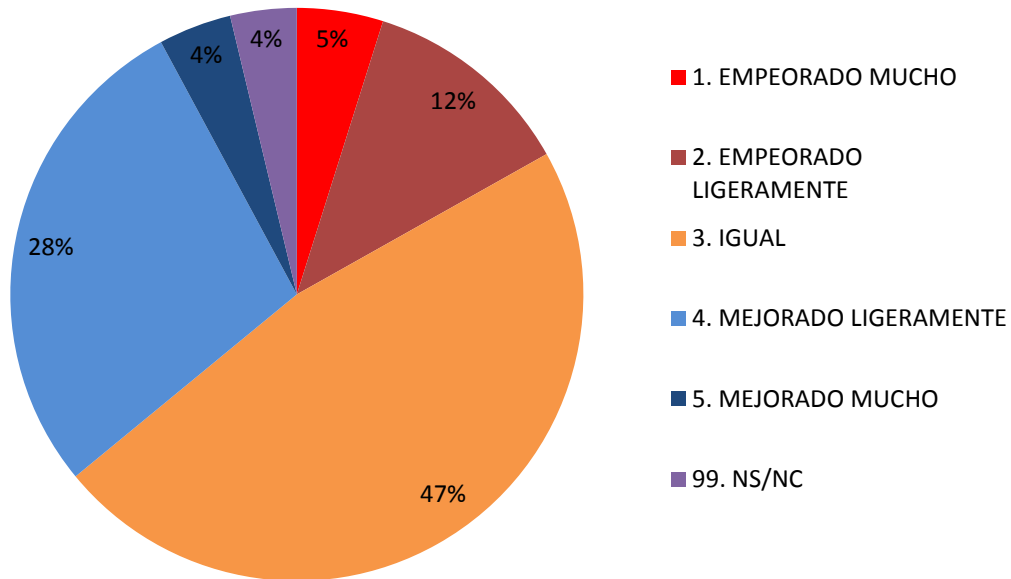
Son buenos los indicadores en la mejora de la gestión del ayuntamiento, un 62% piensa que el nivel de vida es positivo, siendo 86% el ratio de gestión que se considera como servicio adecuado para la población. Se debe de trabajar intensamente en el nicho de mejora correspondiente al 38% de los habitantes han evaluado neutramente este aspecto, de tal manera que en la zona roja pase a la neutra para mejorar en líneas globales la calidad de vida municipal.





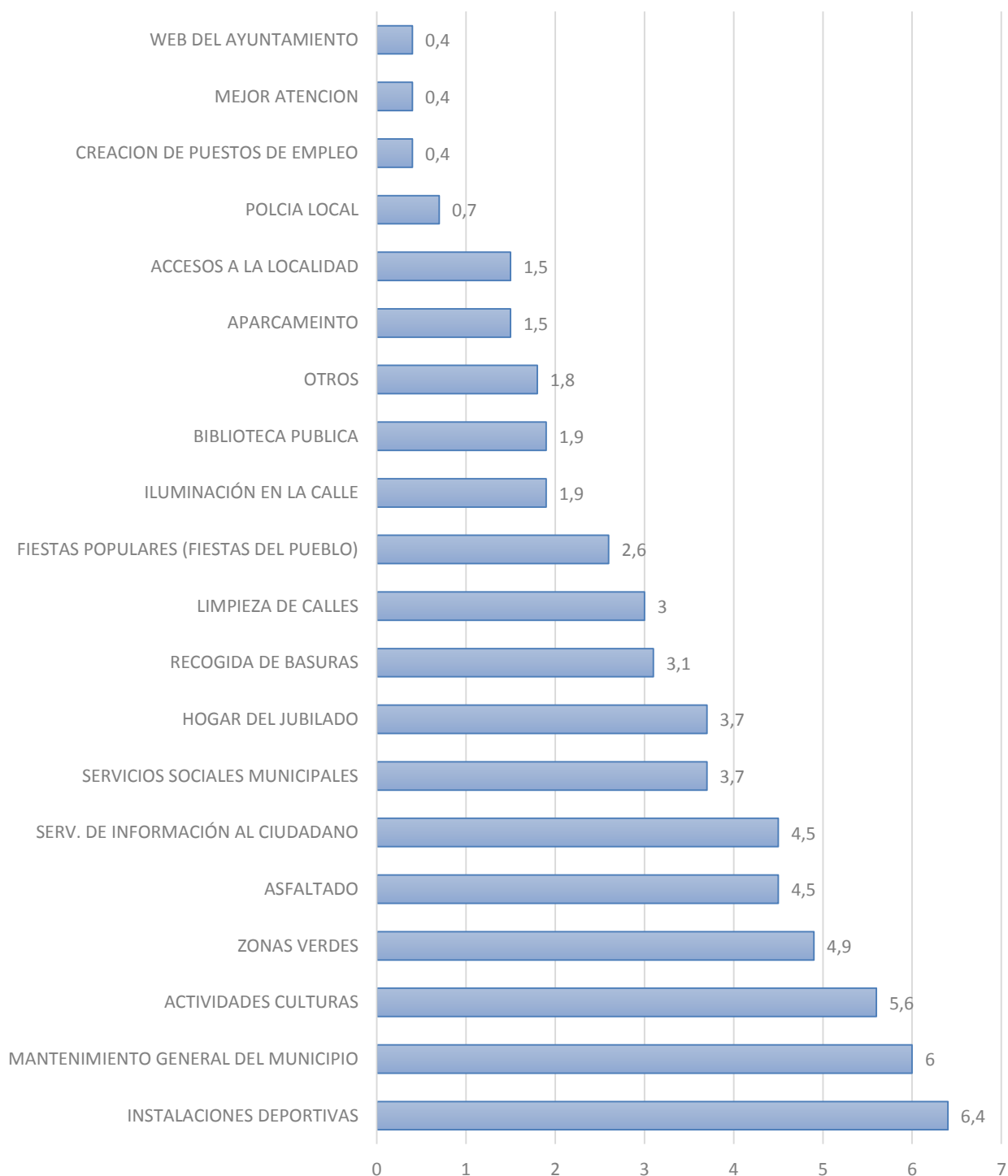
**P7.¿Cómo valora la evolución en la prestación de los servicios públicos en el periodo de los últimos años?**

**EVOLUCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**



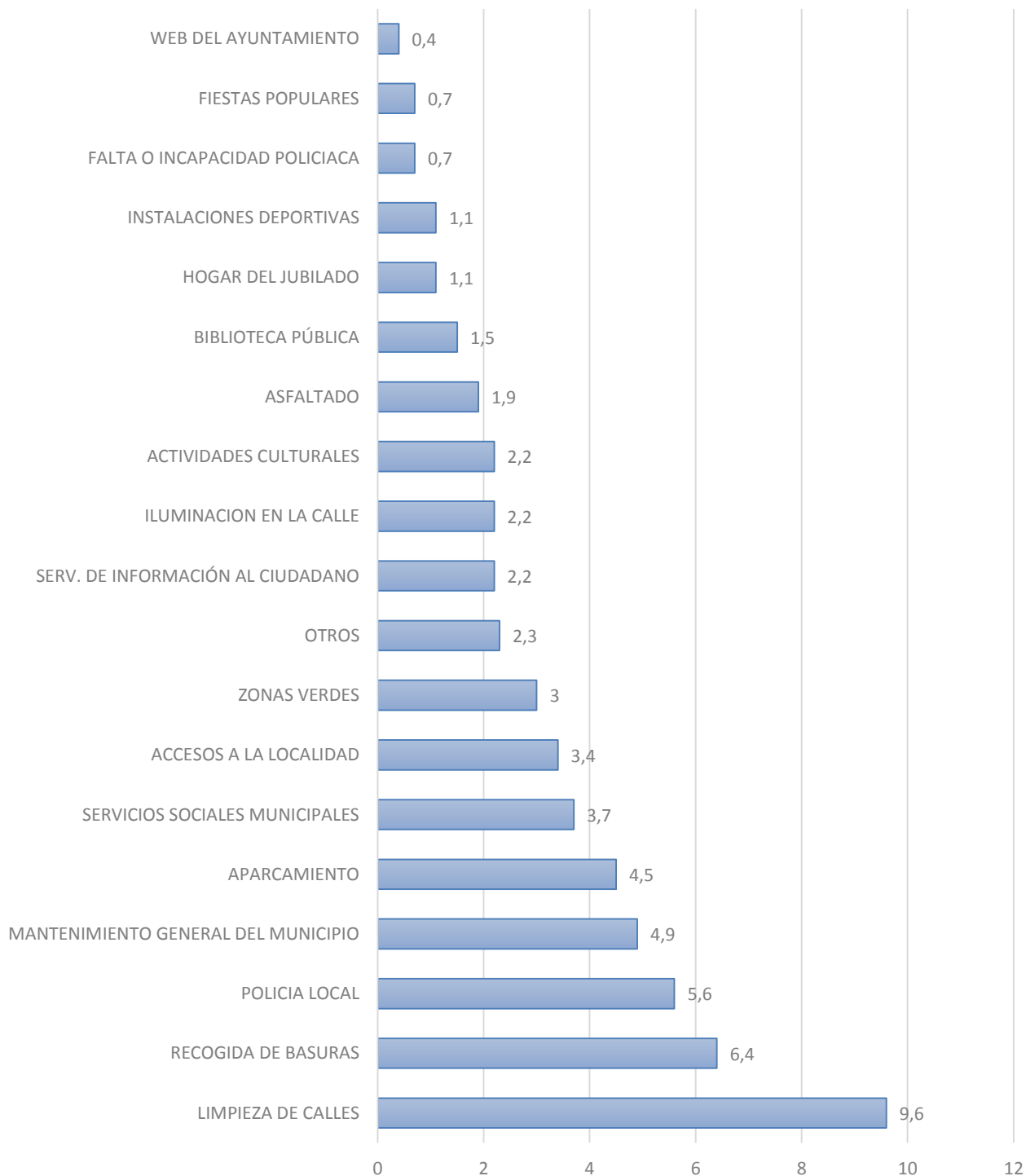


### P8.En general, ¿Existe algún servicio que crea usted que ha MEJORADO últimamente?



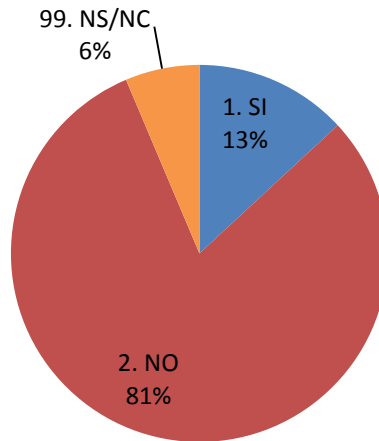


**P.8.2 En general, ¿Existe algún servicio que crea usted que ha EMPEORADO últimamente? ¿En qué?**



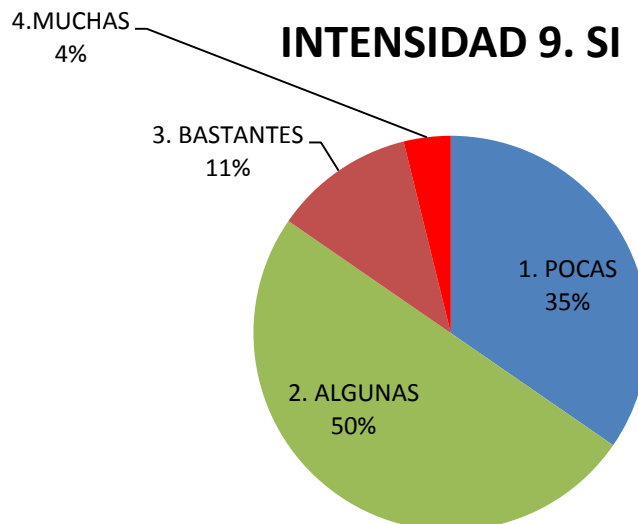
## P9.Cuando ha tenido que realizar una gestión o trámite administrativo ¿ha encontrado problemas o trabas?

### TRABAS EN TRAMITES ADMON.



Consistente a la valoraciones positivas de la gestión del ayuntamiento más del 80% dicen no haber tenido trabas en tramites administrativos lo que denota una imagen eficaz de la administración del ayuntamiento de Alfagar.

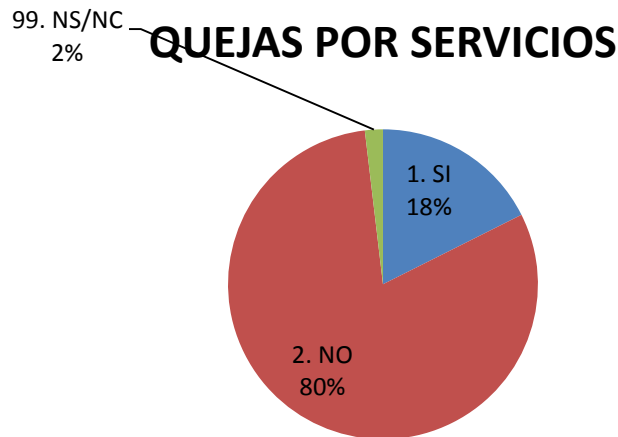
### P9.1 En caso de SI: ¿Con qué intensidad?



La intensidad con lo que han sido demorados los tramites en su mayoría han sido esporádicas.

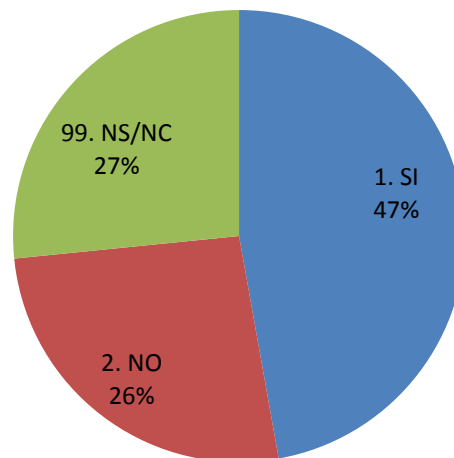


**P10.¿Ha presentado alguna vez quejas o sugerencias sobre los servicios?**



**P11.¿Cree que la Administración actúa de forma transparente?**

**TRANSPARENCIA DE LA ADMON.**



Casi un 50% piensa que la administración es transparente, casi el doble de personas que piensan lo contrario, por lo tanto se tiene una buena imagen del ayuntamiento. Además de gozar con más de 25% que calificaron indeciso teniéndose una buena ventana de oportunidad que podría subir a más de  $\frac{3}{4}$  la percepción de transparencia de la administración actual.





## P12.¿Qué canales de comunicación usa para recibir información de carácter municipal?

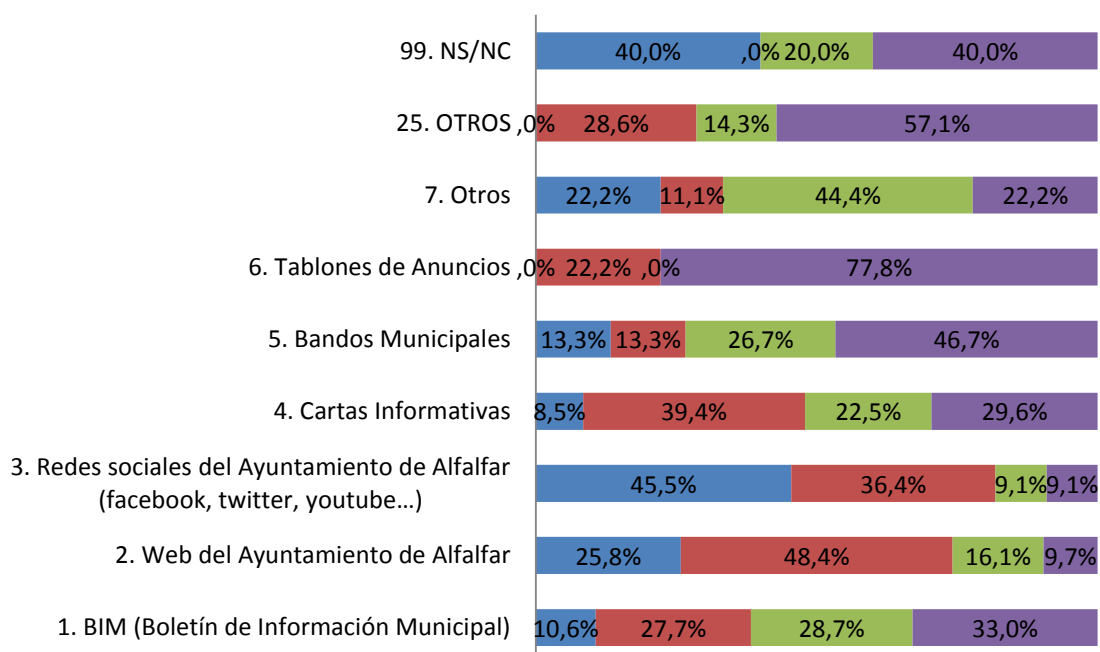
COMPARATIVO CANALES DE COMUNICACIÓN			
	Porcentaje 2013	Porcentaje 2014	VARIACIÓN
BIM	16,6	35,2	18,6
Web del Ayuntamiento	18,7	11,6	-7,1
Redes sociales	15,7	14,1	-1,6
Cartas Informativas	22,3	26,6	4,3
Bandos Municipales	7,2	7,0	-0,2
Tablones de Anuncios	3,9	2,4	-1,5
Otros	8,7	1,3	-7,4
NS/NC	6,9	1,3	-5,1
	100,0	100,0	

Es claro que el canal de comunicación que más ha crecido es el BIM es más del 18%.

El canal más popular es el BIM seguido de las cartas informativas. Si se sectoriza por edades las redes sociales son utilizadas en su mayoría por jóvenes, las cartas informativas por adultos, y los mayores en tablones.

### CANALES DE COM. POR EDAD

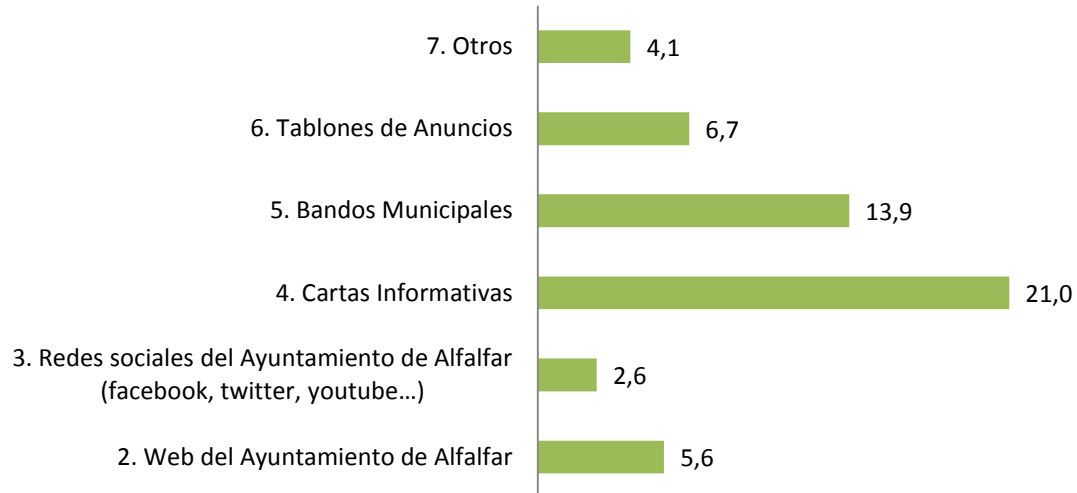
■ 1. JÓVENES ■ 2. ADULTOS ■ 3. MADUROS ■ 4. MAYORES



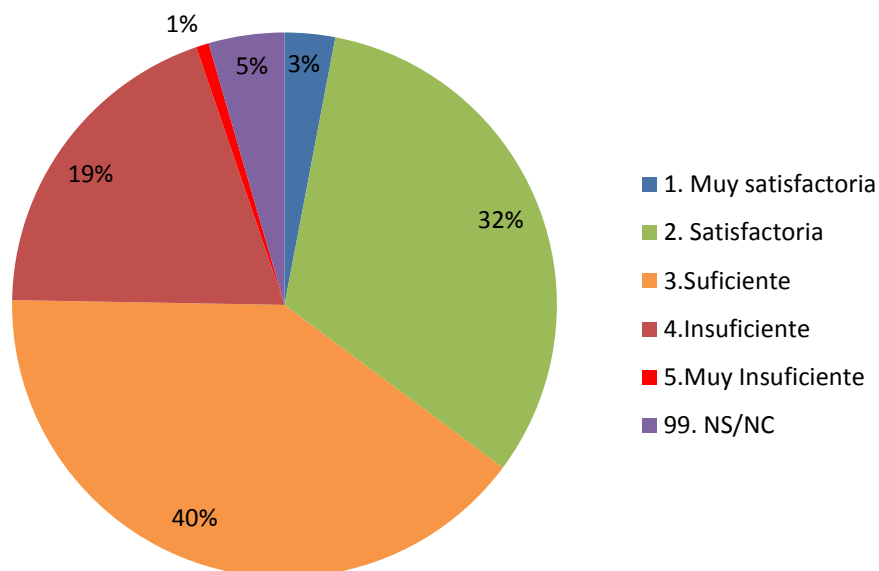


Como segunda fuente se mantiene cartas informativas incorporándose bandos municipales.

## SEGUNDA FUENTE DE INFO



## P13 ¿Cómo valoraría el grado de satisfacción por la CALIDAD de la información que recibe por parte del Ayuntamiento?



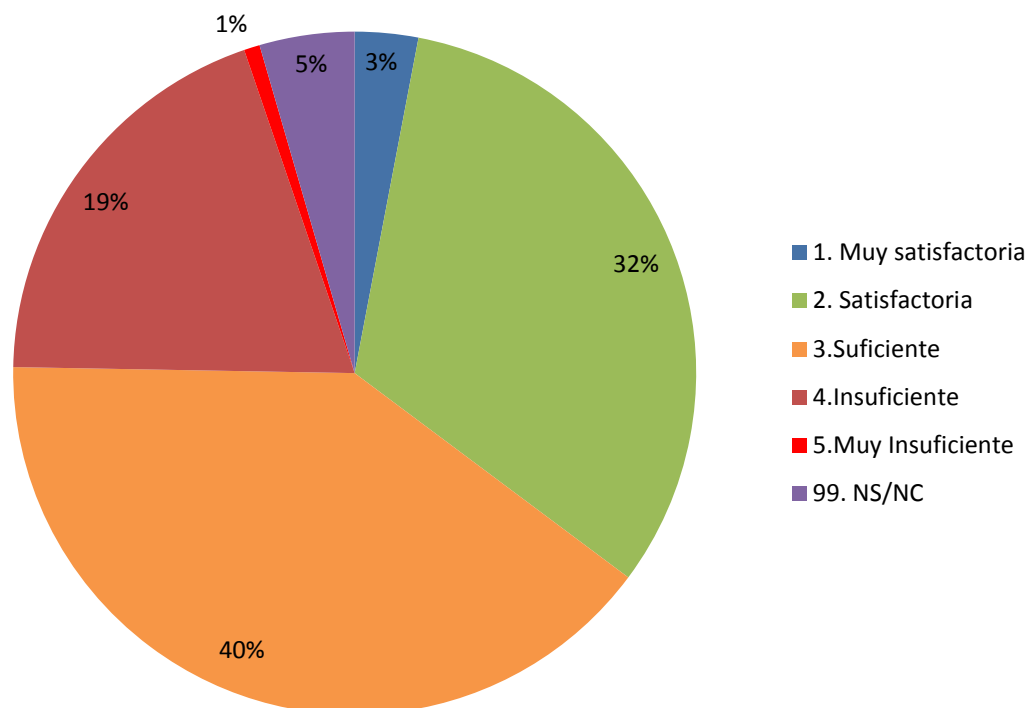
Consistente al estudio la comunicación del ayuntamiento es valorada por más de un 30% como positiva con una ventana de oportunidad del 40%.







## P13.2 ¿Cómo valoraría el grado de satisfacción por la CANTIDAD de la información que recibe por parte del Ayuntamiento?



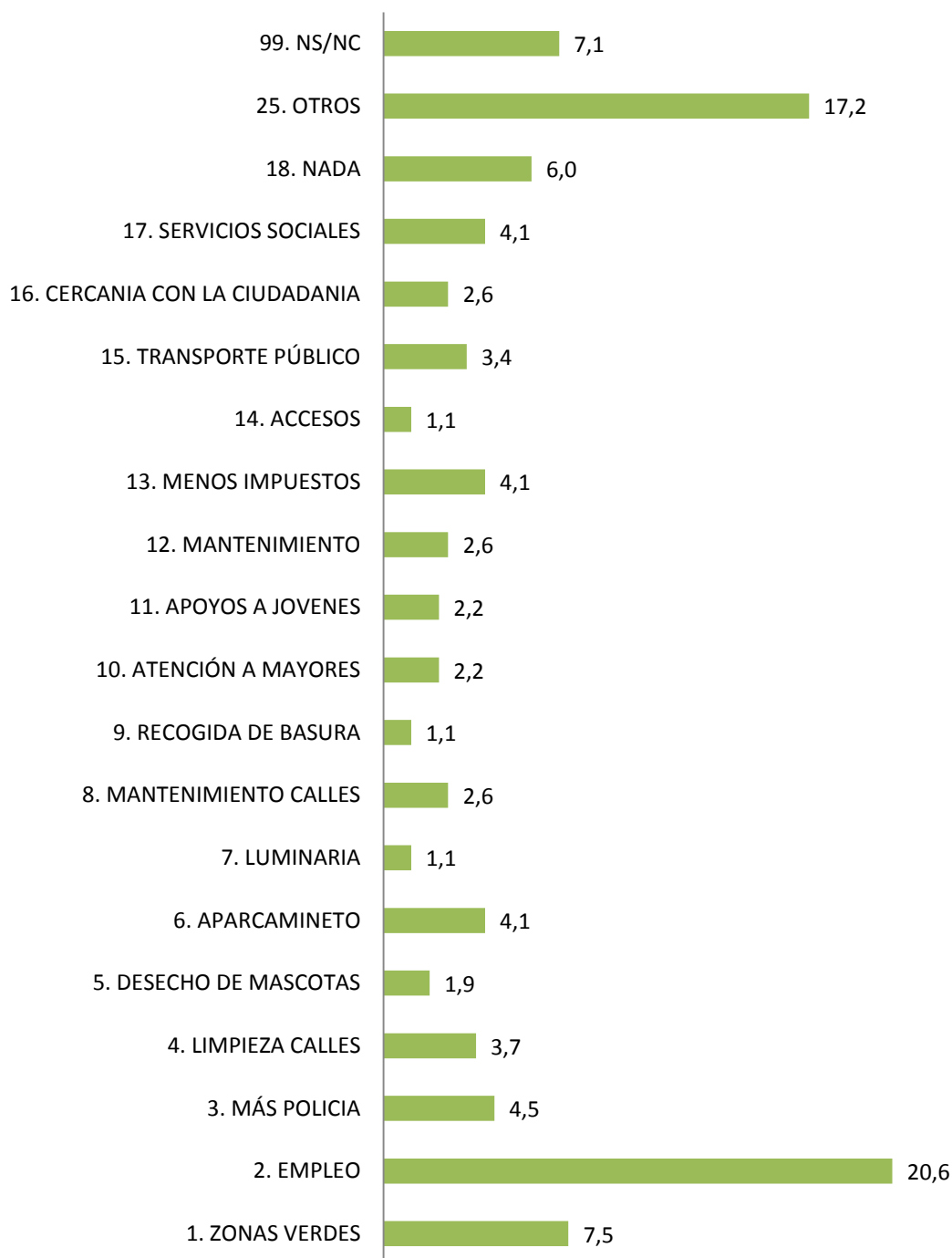
Tanto la evaluación de calidad y cantidad de la información dada por el ayuntamiento corresponden. Por lo tanto se concluye que la estrategia de comunicación social del ayuntamiento de Alfafar es óptima y bien valorada por la ciudadanía.





## P14. ¿Qué cree que le falta o necesita el Municipio de Alfajar para que usted le gustara más?

### POSIBLES NUEVAS MEJORAS AL MUNICIPIO



A continuación se presentará una comparativa con el año anterior a fin de tener un panorama más amplio que represente de mejor manera las necesidades de los ciudadanos de Alfajar.



**P14. COMPARATIVA**

	Porcentaje 2013	Porcentaje 2014	VARIACIÓN
Aparcamiento	8,7	4,1	-4,6
Falta o mal estado de las zonas verdes (parques/jardines)	7,2	7,4	,2
Problemas de alumbrado en las calles.	,6	1,1	,5
Falta de acciones para la sociedad (juventud, mayores, salud, genero...)	4,5	6,5	2,0
Impuestos municipales	,9		
Suciedad de las calles en general.	1,2	3,7	2,5
Problema de mal estado de la vía pública o falta de mantenimiento de la misma	5,7	2,6	-3,1
Inseguridad ciudadana o falta de presencia policial.	2,7	4,5	1,8
Recortes municipales/ Falta de serv. Municipales	1,2		
INSTALACIONES DEPORTIVAS MAS BARATAS	1,5		
ZONAS DE FIESTA O AMBIENTE NOCTURNO	2,7		
LIMPIEZA EN GENERAL	5,1		
Crear, FAVORECER LA CREACION DE TRABAJO.	9,0	20,6	11,6
MEJORAR LAS FIESTAS DEL PUEBLO	,9		
MEJORAR ACCESOS	2,4	1,1	-1,3
AYUDAS ECONOMICAS/+gasto e inversión	2,4		
MANTENIMIENTO GENERAL		2,6	
Participación Ciudadana e Información/ Atención	3,6	2,6	-1,0
Horario Basuras	,3	1,1	,8
SERVICIOS SOCIALES		4,11	
Trasporte Público, Autobuses etc....	,9	3,3	2,4
AYUDAS A LA EMPRESA/COMERCIO LOCAL	1,2		
MAS HUMANIDAD, MEJOR CONVIVENCIA, MEJOR GENTE	1,2		
MEJOR SANIDAD, AMBULATORIO	1,2		
CENTRO DE MUSICA	,3		
CARRIL BICI	,6		
NADA	2,1	6,0	3,9
OTROS/VARIOS	3,3	17,2	13,9

Consistente con la P.4 el aparcamiento ya no es un "issue" tan importante a través de la mejoría de este servicio y la percepción de esto por parte de la ciudadanía. Por otro lado el aumento de empleo crece más de 11 puntos, atendiendo a la coyuntura económica actual.

Hay que observar que a medida que se resuelven hechos, cambian los focos de interés por parte del vecino.

