

ESTUDIO CUANTITATIVO
SOBRE SATISFACCIÓN
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
DE LA POBLACIÓN DE ALFAFAR
NOVIEMBRE 2017



Ajuntament d' ALFAFAR ■ ■ ■

VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

1. En este estudio se ha realizado una muestra de 530 entrevistas, tras análisis de incoherencias se reduce la muestra dejándola en 458 entrevistas.
2. Se ha obtenido un error muestral de ± 4.5 puntos ($n=512$, $N=21.009$, I.C.=95%, $p=q=50\%$). Dicho dato nos avisa que cualquier porcentaje o resultado puede variar tanto para arriba como para abajo en cuatro puntos aproximadamente.
*Nota: Cuando cruzamos los datos el nivel de confianza se reduce ($n<458$).
3. La distribución de la muestra por sexo, presenta las modalidades de Hombres con 252 encuestas y 206 respecto a Mujeres. Existe un pequeño sesgo hacia la modalidad de Hombres. Ha sido debido a que al estudiar las incoherencias se ha producido en mayor medida en la modalidad de mujer. Para evitar este sesgo se podía haber eliminado de manera aleatoria un total de 20 encuestas masculinas, pero se ha decidido mantenerlas para no perder información relativa.

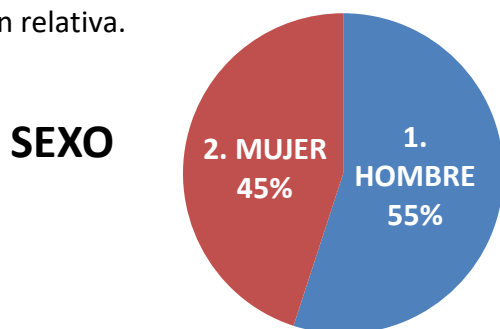


Figura 1: Distribución de la variable SEXO en % EC2017-18. Elaboración propia.

4. En cuanto a la variable edad, los datos de campo se corresponden con los de la población objeto de estudio, estudios pasados y con los de la muestra teórica. Como se puede ver en la gráfica siguiente, la distribución poblacional es 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. En cualquier caso, la **edad media poblacional del estudio se cifra en 50,00 años**. Datos muy concordantes con la edad media poblacional, cuando se eliminan los menores de 18 años del análisis.

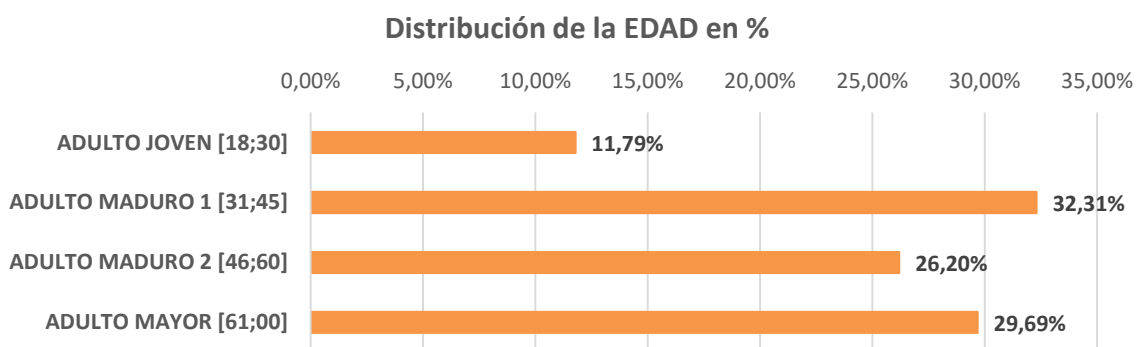


Figura 2: Distribución de la variable EDAD en % EC2017-18. Elaboración propia.

Estadístics		2016	2017
EDAD			
N	Válidos	512	458
	Perdidos	0	0
Media		48,68	50,00
Mediana		46,50	49,00
Moda		39	42
Desv. típ.		17,555	16,214
Mínimo		18	18
Máximo		91	88

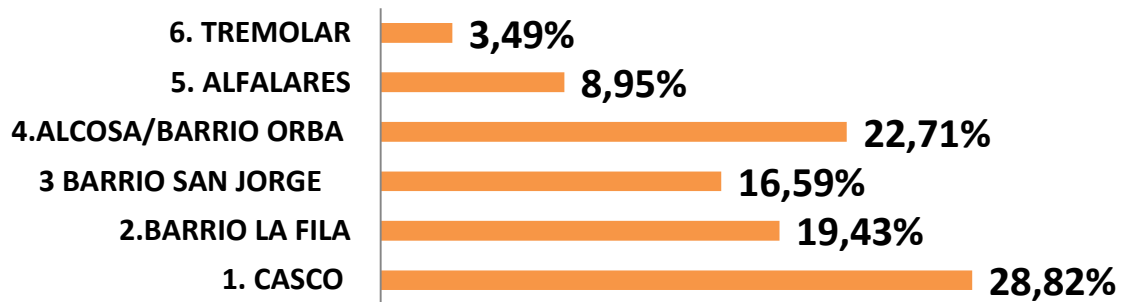
Tabla 1:

Estadísticos

descriptivos variable EDAD en % EC2017-18. Elaboración propia.

5. Respecto a la cuestión de Barrio la distribución de la muestra se distribuye cubriendo en su totalidad la localidad.

Distribución por BARRIOS en %



3

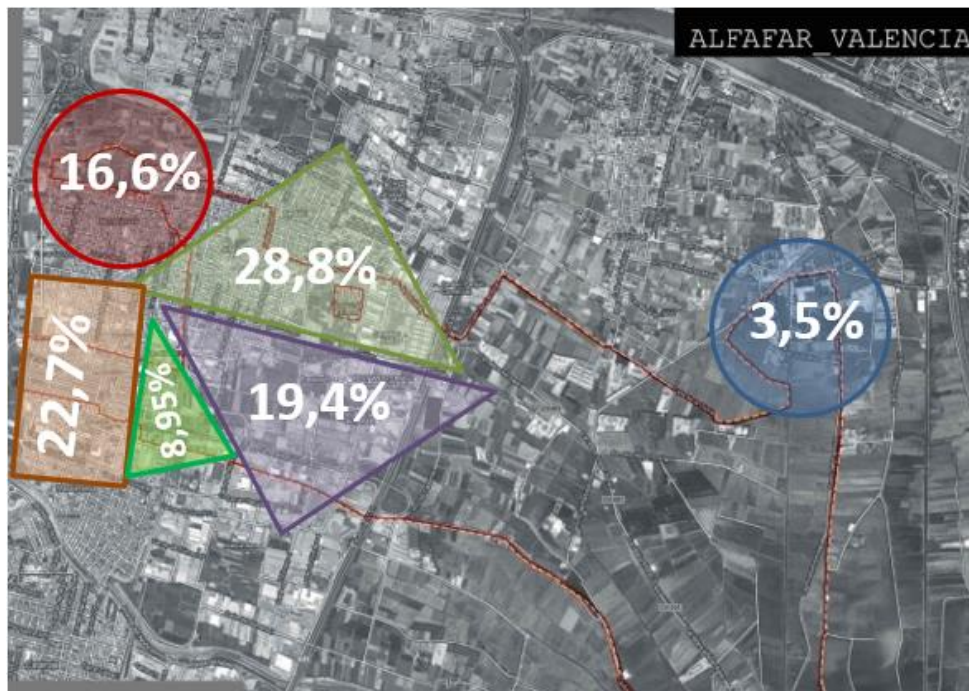


Figura 3: Distribución de la variable BARRIOS en % EC2017-18. Elaboración propia.

6. Respecto a la cuestión del grado último de estudios finalizado, destaca el hecho que el nivel de miembros sin escolarizar en Alfafar sea del 11.91%, debido a que la población es principalmente adulta.

Distribución de ESTUDIOS en %

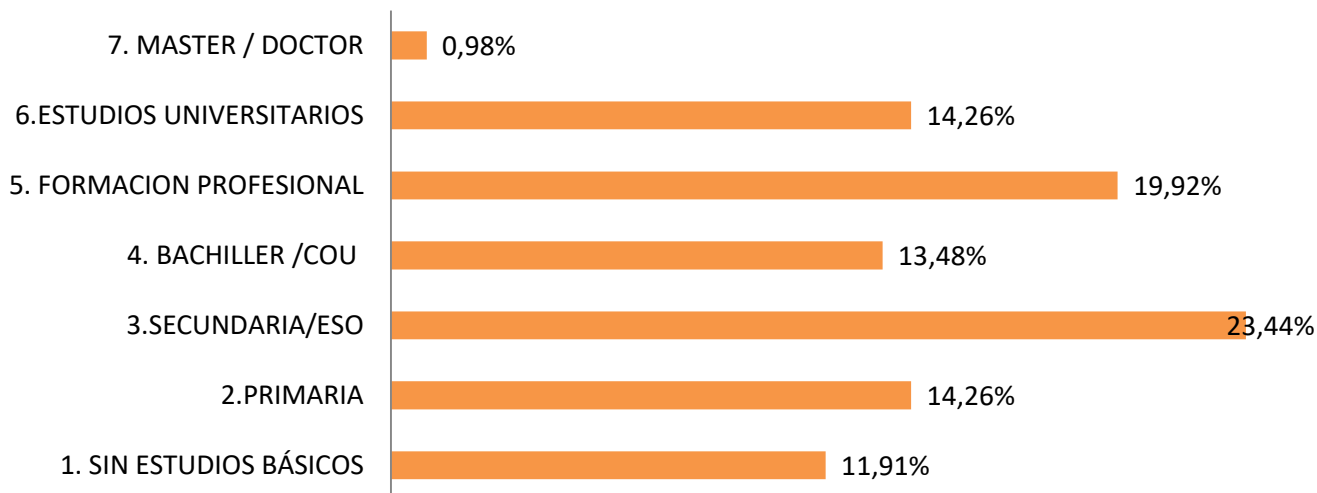


Figura 4: Distribución de la variable ESTUDIOS en % EC2017-18. Elaboración propia.

7. La distribución de las variables de trabajo o dedicación es interesante, porque nos permite definir muy bien el perfil de los encuestados. Clave a su vez para definir el estatus socio económico. La comparación entre estudios realizados hace un año y los actuales son consistentes, por lo que se puede entender que la situación económica y estatus socioeconómico no han cambiado significativamente.

Distribución de la OCUPACIÓN en %

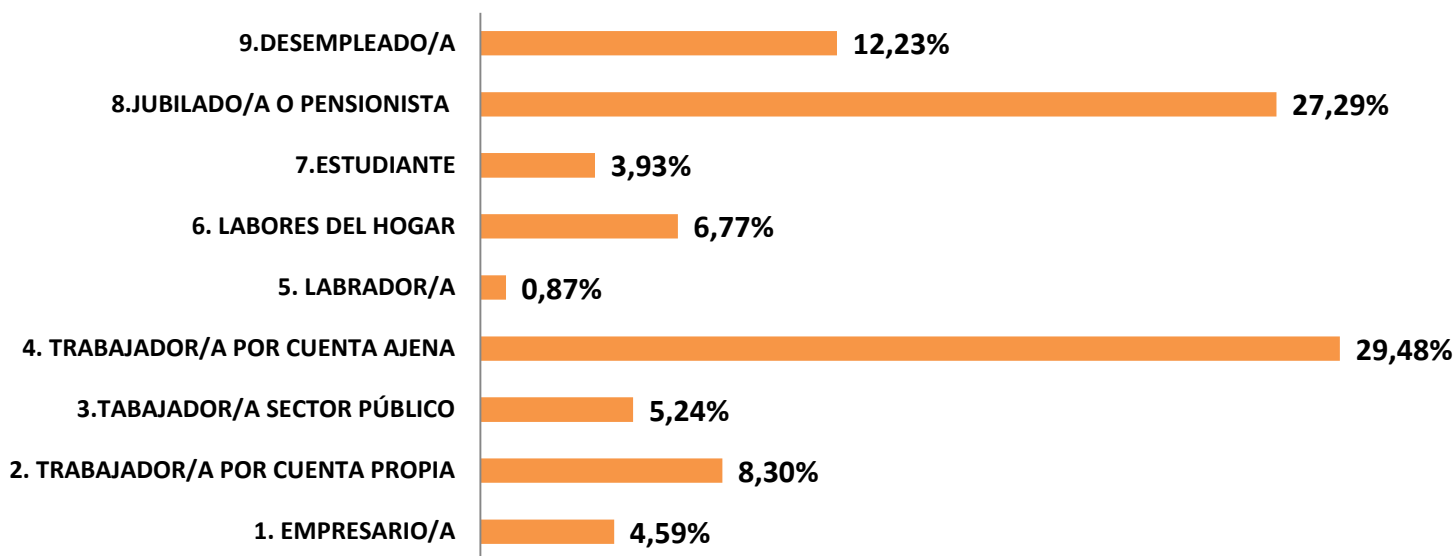


Figura 5: Distribución de la OCUPACIÓN en % EC2017-18. Elaboración propia.



ESTUDIO CUANTITATIVO SOBRE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA POBLACIÓN DE ALFÀFAR

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 Alfàfar?

En esta pregunta destaca muy considerablemente que el 98,91% de los encuestados emiten una opinión, lo que demuestra y denota el alto grado de interés por responder acerca de la situación del Municipio de Alfàfar y sus barrios.

La **media de 7.83** es alta lo que demuestra una alta satisfacción de los habitantes de Alfàfar, que puede ser utilizada como ejemplo de buen gobierno municipal. Se ha incrementado en 4 décimas respecto a la anterior y en la serie histórica desde 2013 es el valor más alto. Este valor hay que encuadrarlo en:

- Los valores históricos nos devuelven $\mu=7,496$ y $\sigma=0,2325$.
- La media obtenida está en el intervalo 95% por lo que es un valor confiable.

Estadísticos			
VALORACIÓN		2016	2017
N	Válidos	512	453
	Perdidos	0	5
Media		7,43	7,83
Mediana		7,00	7,00
Moda		8	8
Error estándar		0,089	0,082
Rango		10	10
Mínimo		0	0
Máximo		10	10

5

Tabla 2: Estadísticos Descriptivos de la VALORACIÓN EC2017-18. Elaboración propia.

EDAD/SEXO	MEDIA			EDAD/SEXO	DESVIACIÓN TÍPICA		
	MASCULINO	FEMENINO			MASCULINO	FEMENINO	
ADULTO JOVEN	7,81	7,74	7,780	ADULTO JOVEN	0,309	0,34	0,227
ADULTO MADURO 1	7,39	7,66	7,490	ADULTO MADURO 1	0,184	0,221	0,142
ADULTO MADURO 2	7,71	8,14	7,920	ADULTO MADURO 2	0,214	0,239	0,160
ADULTO MAYOR	8,03	8,3	8,160	ADULTO MAYOR	0,201	0,23	0,152
	7,700	8,000			0,108	0,124	

Tabla 3 y 4: Nota Media agrupada por EDAD y SEXO de EC2017-18. Elaboración propia.

Distribución de la Nota por Barrios

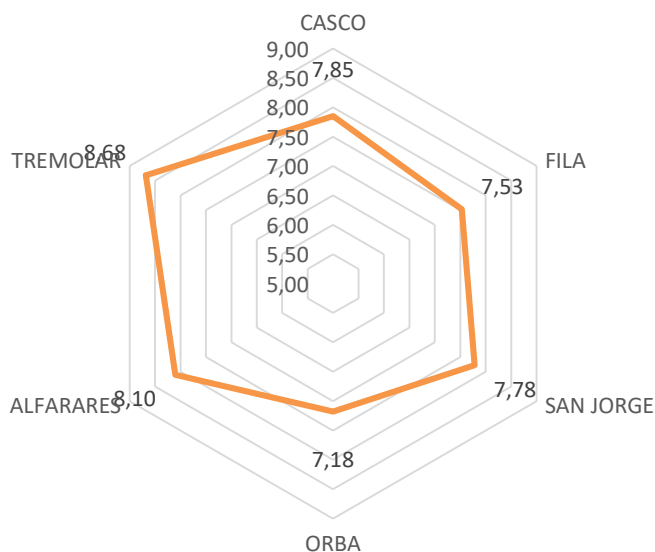


Figura 6: Nota Media agrupada por BARRIOS de EC2017-18. Elaboración propia.

Podemos remarcar que a nivel de Edad y Sexo el grupo de 31 a 45 ha demostrado ser el grupo más consolidado en nota (el grado de dispersión es el menor), y al mismo tiempo dan los valores de nota más bajo, por lo tanto se constituye (pese a poner una buena nota) como el grupo más crítico. Al mismo tiempo el grupo joven que siempre suele dar peores notas aporta una nota media elevada, aunque su grado de dispersión es mayor, lo que implica que tenemos jóvenes escorados en los dos sentidos. Se ha realizado Test de Mann-Witney demostrando que el valor de sexo no es determinante en la opinión, mientras que se ha utilizado el Test Kruskal-Wallis indicando que el factor edad sí que ha sido determinante a la hora de opinar.

Respecto a la perspectiva geográfica volvemos a tener el Orba como un barrio que tiene peor valoración y el Tremolar el mejor, pero realizado el Test Kruskal-Wallis las poblaciones se comportan de manera similar a la hora de dar la nota, así que los diferentes valores se mitigan por la cantidad de encuestas realizadas en cada una de ellas.



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

PRINCIPALES PROBLEMAS 2017	
6. LIMPIEZA/BASURA	15,76%
8. DESEMPLEO	10,90%
20. ESTACIONAMIENTO	7,01%
13. TRANSPORTE PÚBLICO	5,05%
14. PARQUES	4,85%
7. FALTA SERV. PUBLICOS	4,35%
1. INSEGURIDAD	3,89%
TOTAL	51,81%

Tabla 5: 7 modalidades con mayor frecuencia relativa en PROBLEMASE C2017-18. Elaboración propia.

Siempre hemos dado como resultado los cinco problemas más importantes. El año pasado se incorporaron 7 problemas porque la diferencia entre los últimos era mínima. Este año hemos vuelto a aumentar a 7 problemas porque con estos tenemos más del 50% de la problemática municipal.

Si comparamos estos resultados con los obtenidos en 2016:

7

PRINCIPALES PROBLEMAS 2016		PRINCIPALES PROBLEMAS 2017		
6. LIMPIEZA/BASURA	11,88%	6. LIMPIEZA/BASURA	15,76%	↑
8. DESEMPLEO	10,90%	8. DESEMPLEO	10,90%	↕
20. ESTACIONAMIENTO	5,02%	20. ESTACIONAMIENTO	7,01%	↑
14. PARQUES	4,73%	13. TRANSPORTE PÚBLICO	5,05%	=
15. IMPUESTOS	4,51%	14. PARQUES	4,85%	↑
13. TRANSPORTE PÚBLICO	4,33%	7. FALTA SERV. PUBLICOS	4,35%	★
2. CALLES EN MAL ESTADO	4,12%	1. INSEGURIDAD	3,89%	★
TOTAL	45,49%	TOTAL	51,81%	

+6%

Tabla 6: 7 modalidades con mayor frecuencia relativa en PROBLEMASE C2017-18. Elaboración propia.

La Tabla 6 nos aporta la siguiente información:

- a) Los 7 primeros problemas absorben un 6% más la problemática municipal, por lo tanto hay que hacer el foco en las mismas.
- b) La LIMPIEZA/BASURA incrementa su valor porcentualmente y en referencia a 2016, por lo tanto se refuerza como problemática. Existe un aumento en la percepción de la intensidad del problema respecto a 2016.
- c) El DESEMPLEO vuelve a obtener el mismo resultado porcentual que en 2016, lo que implica que en el global de la encuesta mantiene su importancia, pero es relativamente menos importante su situación si la comparamos con 2016. Por lo tanto mantiene la importancia general pero mejora su impacto relativo.
- d) El ESTACIONAMIENTO se comporta como la LIMPIEZA/BASURA, incrementa su valor porcentual e incrementa su valor comparado, por lo tanto se refuerza como problema en el municipio. Existe un aumento en la percepción de la intensidad del problema respecto a 2016.
- e) El TRANSPORTE PÚBLICO obtiene un valor porcentual más elevado que el año 2016. Así la importancia para el vecino se ve incrementada de manera comparada con las problemáticas del este año 2017, pero se mantendría con el mismo grado de intensidad que en el año 2016.
- f) Los PARQUES se comporta como la LIMPIEZA/BASURA y el ESTACIONAMIENTO. Se incrementa su impacto relativo para el año 2017 y al mismo tiempo aumenta la intensidad en el grado de percepción de gravamen respecto 2016.
- g) Se cuelan como novedades la FALTA DE SERVICIOS PÚBLICOS y la INSEGURIDAD.

Estos siete puntos se revierten en otras temáticas (modalidades) preguntadas. Pero lo que sí que se puede confirmar es que la LIMPIEZA/BASURA es un problema que lleva desde el inicio en los estudios cuantitativos con una media ponderada superior al 10%, así pues este tema se ha establecido en el municipio de manera sostenida y debe ser tratado con especial interés.

En la tabla que se adjunta se puede ver de manera desagregada las frecuencias de las preguntas según el orden, la puntuación total obtenida por pregunta según el cómputo general, y la obtención del peso (porcentual) de la respuesta.





P3 DESAGREGADO 2017 - 18

	*3		*2		*1	TOTAL	%
6. LIMPIEZA/BASURA	88	264	56	112	33	409	15,8
8. DESEMPLEO	61	183	38	76	23	282	10,9
20. ESTACIONAMIENTO	38	114	19	38	30	182	7,0
13. TRANSPORTE PÚBLICO	22	66	25	50	15	131	5,0
14. PARQUES	15	45	31	62	19	126	4,9
7. FALTA SERV. PUBLICOS	22	66	17	34	13	113	4,4
1. INSEGURIDAD	24	72	9	18	11	101	3,9
2. CALLES EN MAL ESTADO	19	57	10	20	8	85	3,3
3. ALUMBRADO PÚBLICO	13	39	6	12	15	66	2,5
15. IMPUESTOS	6	18	17	34	8	60	2,3
24. ESPACIOS RECREATIVOS	8	24	9	18	7	49	1,9
22. TRÁFICO	10	30	3	6	7	43	1,7
5. ALCOHOL/DROGAS	7	21	8	16	4	41	1,6
10. EDUCACION	5	15	5	10	2	27	1,0
19. POLÍTICA	2	6	8	16	5	27	1,0
21. PROBLEMAS ECONOMICOS	6	18	3	6	3	27	1,0
16. SERV. SALUD	3	9	5	10	7	26	1,0
18. DESIGUALDAD SOCIAL	3	9	6	12	4	25	1,0
11. POBREZA	1	3	8	16	5	24	0,9
4. VIOLENCIA DE GÉNERO	4	12	3	6	1	19	0,7
9. ZONA COMERCIAL	2	6	5	10	2	18	0,7
17. CORRUPCIÓN	3	9	2	4	4	17	0,7
12. FALTA DE VIVIENDA	2	6	2	4	1	11	0,4
23. SIST. BICI PÚBLICO	1	3	2	4	4	11	0,4
25. OTROS	59	177	66	132	48	357	13,8
88. NINGUNO	29	87	52	104	77	563	21,7
99. NS/NC	5	15	10	20	16	51	2,0
TOTAL	458	1374	425	850	372	2596	100,0

Tabla 7: Todas las modalidades en PROBLEMAS C2017-18. Elaboración propia.





P3 desagregado 2016-17							
	*3		*2		*1	TOTAL	PORCENTAJES
6. LIMPIEZA/BASURA	68	204	51	102	23	329	11,88%
8. DESEMPLEO	71	213	37	74	15	302	10,90%
20. ESTACIONAMIENTO	29	87	21	42	10	139	5,02%
14. PARQUES	24	72	21	42	17	131	4,73%
15. IMPUESTOS	19	57	27	54	14	125	4,51%
13. TRANSPORTE PÚBLICO	22	66	22	44	10	120	4,33%
2. CALLES EN MAL ESTADO	21	63	20	40	11	114	4,12%
7. FALTA SERVICIOS PÚBLICOS	13	39	14	28	6	73	2,64%
21. PROBLEMAS ECONÓMICOS	10	30	11	22	9	61	2,20%
19. POLÍTICA	10	30	9	18	11	59	2,13%
25. OTROS	9	27	11	22	10	59	2,13%
1. INSEGURIDAD	12	36	8	16	5	57	2,06%
22. TRÁFICO	13	39	7	14	4	57	2,06%
26. NECESIDAD ESPACIO PARA PERROS	13	39	7	14	1	54	1,95%
10. EDUCACIÓN	8	24	11	22	6	52	1,88%
24. ESPACIOS RECREATIVOS	9	27	10	20	3	50	1,81%
17. CORRUPCIÓN	9	27	6	12	8	47	1,70%
27. RUIDO NOCTURNO	9	27	6	12	2	41	1,48%
11. POBREZA	7	21	6	12	7	40	1,44%
18. DESIGUALDAD	8	24	4	8	7	39	1,41%
5. DROGADICCIÓN	5	15	6	12	9	36	1,30%
35. URBANISMO		0	4	8		12	0,43%
3. ALUMBRADO PÚBLICO	6	18	2	4	3	25	0,90%
29. EXCESOS POLICIALES	3	9	5	10	4	23	0,83%
9. ALCOHOLISMO	4	12	4	8	2	22	0,79%
34. PASO A NIVEL Y TREN	4	12	1	2	2	15	0,54%
16. SERVICIOS DE SALUD	3	9	2	4	5	18	0,65%
31. OCIO JÓVENES	5	15	1	2	1	18	0,65%
12. FALTA DE VIVIENDA	3	9	2	4	4	17	0,61%
30. ACCESIBILIDAD DISCAPACITADOS	4	12		0	2	14	0,51%
32. ALCANTARILLADO	4	12		0		13	0,47%
33. AYUDAS JÓVENES	3	9	1	2	1	12	0,43%
4. FALTA DE AGUA POTABLE	2	6	1	2	1	9	0,32%
23. SISTEMA BICI PÚBLICO	1	3	1	2	1	6	0,22%

Tabla 8: Todas las modalidades en PROBLEMAS C2016-17. Elaboración propia.

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

VALORACIÓN FUNCIONAMIENTO GENERAL AYUNTAMIENTO

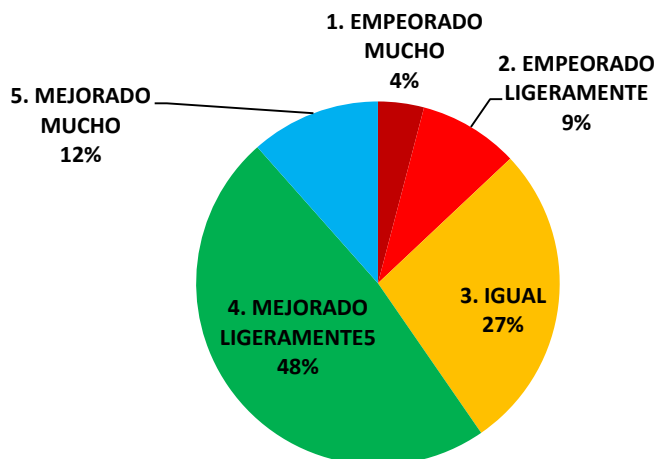


Figura 7: Gráfico Sectores modalidad VALORACIÓN AYUNTAMIENTO de EC2017-18. Elaboración propia.

	SEXO	
	MASCULINO	FEMENINO
EMPEORADO MUCHO	2,62%	1,09%
EMPEORADO LIGERAMENTE	5,02%	3,06%
IGUAL	14,41%	10,48%
MEJORADO LIGERAMENTE	22,49%	21,18%
MEJORADO MUCHO	4,59%	5,90%
NS/NC	5,02%	4,15%
Total	54,15%	45,85%

Tabla 8: Frecuencias en VALORACIÓN AYUNTAMIENTO C2017-18 por SEXO. Elaboración propia.

	BARRIO						Total
	CASCO ANTIGUO	LA FILA	SAN JORGE	BARRIO ORBA	LOS ALFALARES	EL TREMOLAR	
EMPEORADO MUCHO	1,09%	0,87%	0,87%	0,66%	0,00%	0,22%	3,71%
EMPEORADO LIGERAMENTE	1,53%	1,09%	0,66%	3,49%	0,66%	0,66%	8,08%
IGUAL	6,77%	3,49%	5,24%	7,64%	1,53%	0,22%	24,89%
MEJORADO LIGERAMENTE	15,28%	10,26%	5,02%	8,08%	3,49%	1,53%	43,67%
MEJORADO MUCHO	2,62%	1,09%	2,40%	1,75%	2,18%	0,44%	10,48%
NS/NC	1,53%	2,62%	2,40%	1,09%	1,09%	0,44%	9,17%
	28,82%	19,43%	16,59%	22,71%	8,95%	3,49%	100,00%

Tabla 9: Frecuencias en VALORACIÓN AYUNTAMIENTO C2017-18 por BARRIO. Elaboración propia.

Como se puede observar la valoración es positiva, ya que sólo un 13% de la población emite una valoración negativa. Son valores estables respecto a otros años. Se ha realizado la Prueba X² para la valoración de la variable SEXO mostrando que NO existe una diferencia entre las opiniones entre estos dos grupos, sin embargo, la misma prueba para la variable BARRIO ha denotado que SI existe una diferencia de percepción significativa entre ellos. No se ha realizado para la variable EDAD ya que la significación entre modalidades se ha seguido manteniendo.

**P4. Valore de 0 a 10 el funcionamiento de los siguientes Servicios Públicos Municipales.**

NOTA MEDIA FUNCIONAMIENTO SERVICIOS MUNICIPALES							
	2013	2014	2015	2016	2017	% OPINION	MOD
BIBLIOTECA	7,2	6,54	7,4	7,38	7,13	54,59%	-0,25
ACTIVIDADES CULTURALES	6,2	6,46	6,38	6,66	6,49	76,86%	-0,17
ILUMINACION	6,2	6,53	6,71	6,96	6,79	96,94%	-0,17
LIMPIEZA CALLES	5,4	6,13	6,51	6,33	6,28	93,01%	-0,05
CENTRO MAYORES	7,6	6,96	7,47	7,73	6,94	65,72%	-0,79
MANTENIMIENTO DE ZONAS VERDES	5,7	5,98	6,08	5,95	6,20	93,23%	0,25
SERV. SOCIALES	5,6	6,12	6,41	6,35	6,46	60,48%	0,11
WEB DEL AYUNTAMIENTO	6,8	5,95	6,43	7,03	6,62	45,20%	-0,41
PUNTO DE INFORMACIÓN CIUDADANA				7,07	6,52	77,51%	-0,55
RECOGIDA DE BASURAS	6,4	6,77	7,13	7,01	7,12	96,94%	0,11
FIESTAS POPULARES	6,2	6,44	5,79	5,89	5,79	82,31%	-0,10
INTALACIONDES DEPORTIVAS	7,4	7,17	7,12	7,24	6,82	81,88%	-0,42
ASFALTADO	5,8	6,01	6,52	6,35	6,41	95,85%	0,06
POLICIA LOCAL	6,01	6,02	6,17	6,39	6,81	88,21%	0,42
APARCAMIENTO	3,8	5,41	5,77	5,54	5,17	83,84%	-0,37
MERCADO MUNICIPAL			6,86	6,89	6,75	76,42%	-0,14
ESPAI D'IGUALTAT			6,25	6,89	6,56	43,23%	-0,33
ESPAI JOVE			6,31	6,89	6,70	46,07%	-0,19
OFICINA DE PATRIMONIO CULTURAL				6,89	6,26	34,50%	-0,63
NUEVAS TEC				6,89	6,09	32,10%	-0,80
ESTADISTICA Y CALIDAD				6,89	7,14	42,79%	0,25
AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL					5,53	52,84%	
TESORERIA					5,72	41,70%	
GESTIÓN TRIBUTARIA					5,56	52,18%	

Tabla 10: Notas Medias de la valoración de los Servicios Públicos desde 2013 a 2017. Elaboración propia
Se ha evaluado mediante graduación de colores las variaciones/modificaciones de las puntuaciones obtenidas respecto a 2016.

En primer lugar, hay que indicar que aquellas contestaciones que no han logrado un mínimo de un 50% (se han puesto en rojo en % OPINION) de respuestas habría que estudiarlas de manera pormenorizada. Unas porque sólo han respondido las personas que están dentro del ámbito de interés (ejemplo: personas mayores para el CENTRO DE MAYORES) o porque en líneas generales no han logrado obtener el interés requerido (este trabajo se realizará en un posterior estudio). Esto es importante porque la puntuación obtenida dependerá de esta situación para determinar su grado de representatividad.

Se ha gradado MOD la variación de la nota. Los fondos verdes son aquellas que la tendencia de cambio es positiva y rosa la tendencia de cambio es negativa. En texto verde aquello que la variación en % se considera significativa en positivo, en



amarillo/naranja aquello que la variación % no es significativa y en rojo aquello que el cambio % lo es negativamente.

Así podemos concluir que la tendencia general positiva se consolida con el servicio de la POLICÍA LOCAL.

EL CENTRO DE MAYORES, PUNTO DE INFORMACIÓN CIUDADANA, INSTALACIONES DEPORTIVAS y APARCAMIENTO tienen una tendencia real negativa.

El resto o no llegan a unos valores de opinión que puedan indicarnos que la valoración es real o se mantienen en un estado de variación que corresponde a una fluctuación estándar.

P5. Teniendo en cuenta su calidad de vida, ¿cómo diría que ha evolucionado en los últimos 3 años?

EVOLUCIÓN EN LA CALIDAD DE VIDA

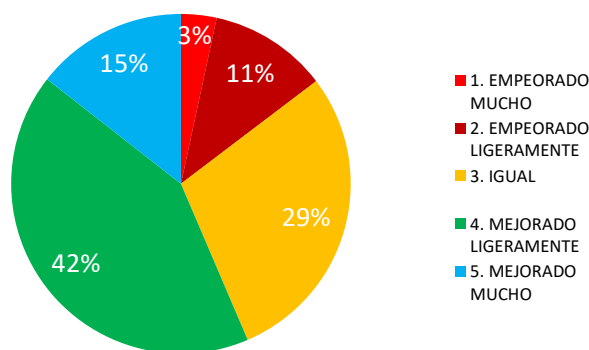


Figura 8: Gráfico Sectores modalidad EVOLUCIÓN CALIDAD DE VIDA EC2017-18. Elaboración propia.

	SEXO	
	MASCULINO	FEMENINO
EMPEORADO MUCHO	1,53%	1,75%
EMPEORADO LIGERAMENTE	6,99%	3,93%
IGUAL	14,85%	13,10%
MEJORADO LIGERAMENTE	23,14%	17,47%
MEJORADO MUCHO	6,33%	7,64%
NS/NC	1,31%	1,97%
Total	54,15%	45,85%

Tabla 11: Frecuencias en CALIDAD DE VIDA C2015-16 por SEXO. Elaboración propia

	BARRIO						Total
	CASCO ANTIGUO	LA FILA	SAN JORGE	BARRIO ORBA	LOS ALFALARES	EL TREMOLAR	
EMPEORADO MUCHO	0,66%	0,87%	0,66%	0,66%	0,00%	0,44%	3,28%
EMPEORADO LIGERAMENTE	3,28%	1,75%	1,09%	4,37%	0,44%	0,00%	10,92%
IGUAL	5,90%	4,59%	6,55%	6,99%	3,28%	0,66%	27,95%
MEJORADO LIGERAMENTE	12,88%	9,39%	5,46%	8,08%	3,06%	1,75%	40,61%
MEJORADO MUCHO	4,80%	2,18%	1,97%	2,40%	2,18%	0,44%	13,97%
NS/NC	1,31%	0,66%	0,87%	0,22%	0,00%	0,22%	3,28%
	28,82%	19,43%	16,59%	22,71%	8,95%	3,49%	100,00%

Tabla 12: Frecuencias en CALIDAD DE VIDA C2015-16 por BARRIO. Elaboración propia

Las conclusiones son idénticas respecto a las cifras que las obtenidas en el apartado de la valoración de la administración pública, repitiendo casi los porcentajes. Esto nos ratifica que la experiencia de gestión impacta directamente en la sensación de la evolución de la calidad de vida.

P6. ¿Cómo valora la evolución en la prestación de los servicios públicos en el periodo de los últimos años?

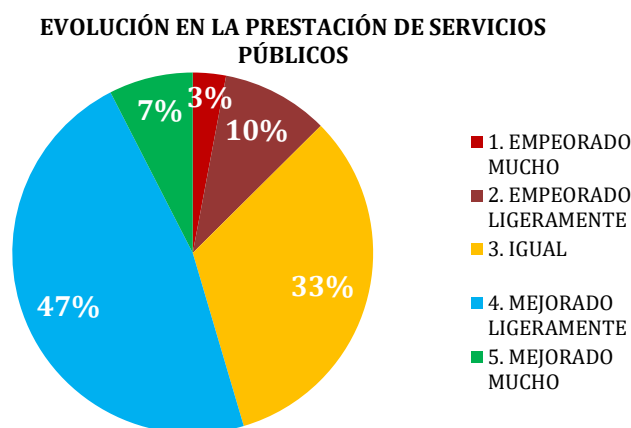


Figura 9: Frecuencias Evolución de la PRESTACIÓN SERVICIOS C2017-18. Elaboración propia

	SEXO	
	MASCULINO	FEMENINO
EMPEORADO MUCHO	2,40%	0,44%
EMPEORADO LIGERAMENTE	4,80%	4,37%
IGUAL	17,03%	14,41%
MEJORADO LIGERAMENTE	24,89%	20,09%
MEJORADO MUCHO	3,06%	4,15%
NS/NC	1,97%	2,40%
Total	54,15%	45,85%

Tabla 13: Frecuencias en PRESTACIÓN SERVICIOS C2017-18 por SEXO. Elaboración propia

	BARRIO						Total
	CASCO ANTIGUO	LA FILA	SAN JORGE	BARRIO ORBA	LOS ALFALARES	EL TREMOLAR	
EMPEORADO MUCHO	0,44%	0,66%	0,66%	0,66%	0,00%	0,44%	2,84%
EMPEORADO LIGERAMENTE	2,18%	1,53%	1,31%	3,28%	0,44%	0,44%	9,17%
IGUAL	8,95%	4,80%	6,99%	6,99%	3,06%	0,66%	31,44%
MEJORADO LIGERAMENTE	14,85%	10,70%	5,24%	9,17%	3,49%	1,53%	44,98%
MEJORADO MUCHO	1,53%	0,87%	1,31%	1,75%	1,53%	0,22%	7,21%
NS/NC	0,87%	0,87%	1,09%	0,87%	0,44%	0,22%	4,37%
	28,82%	19,43%	16,59%	22,71%	8,95%	3,49%	100,00%

Tabla 14: Frecuencias en PRESTACIÓN SERVICIOS C2017-18 por BARRIO. Elaboración propia

Las conclusiones son idénticas respecto a las cifras que las obtenidas en el apartado de la valoración de la administración pública, repitiendo no sólo los porcentajes, sino que la Prueba X² para SEXO y BARRIO ha originado valores similares. Así se ratifica que la opinión según SEXO NO es significativa, se comportan igual ambos sexos, mientras que

la variable BARRIO SI es significativo, por lo que cada barrio indica un comportamiento diferente. En referencia a la variable EDAD se sigue manteniendo como significativa.

Otra conclusión secundaria es que también nos puede indicar que la evolución de los servicios se plantea de manera cortoplacista analizándose exclusivamente el año con poco recuerdo. Se va a realizar un análisis de resultados anteriores para ver si esta pregunta se debe de reconvertir, modificar o eliminar al tener ser una información auto-contenida en la pregunta 3.

P7. En general, ¿existe algún servicio que crea usted que ha mejorado últimamente? (pregunta semiabierta)

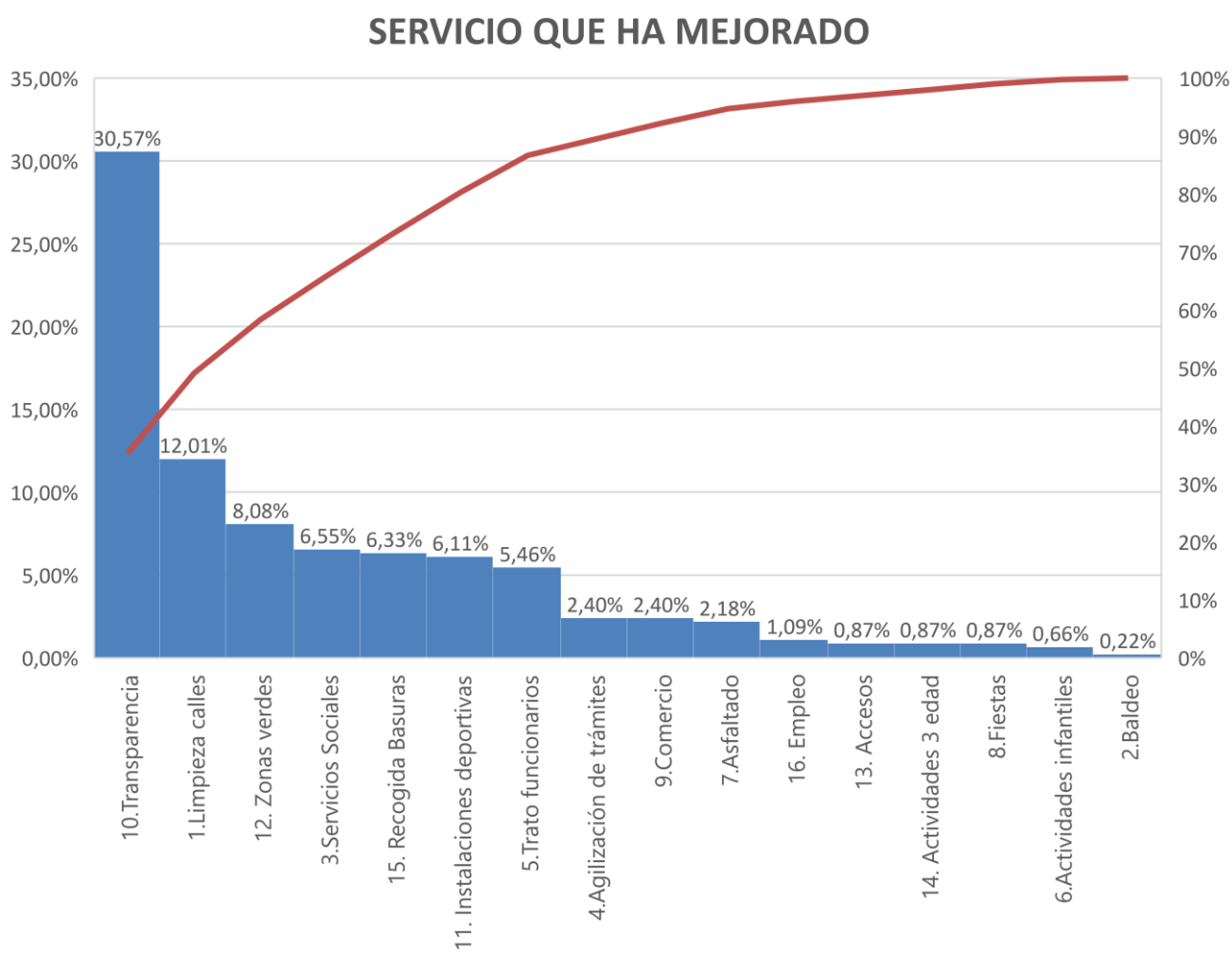


Figura 10: Gráfico en porcentaje ordenado sobre MEJORA SERVICIOS EC2017-18 con línea de frecuencias acumuladas. Elaboración propia.



P7.2 En general, ¿existe algún servicio que crea usted que ha empeorado últimamente? ¿en qué? (pregunta semiabierta)

SERVICIO QUE HA EMPEORADO

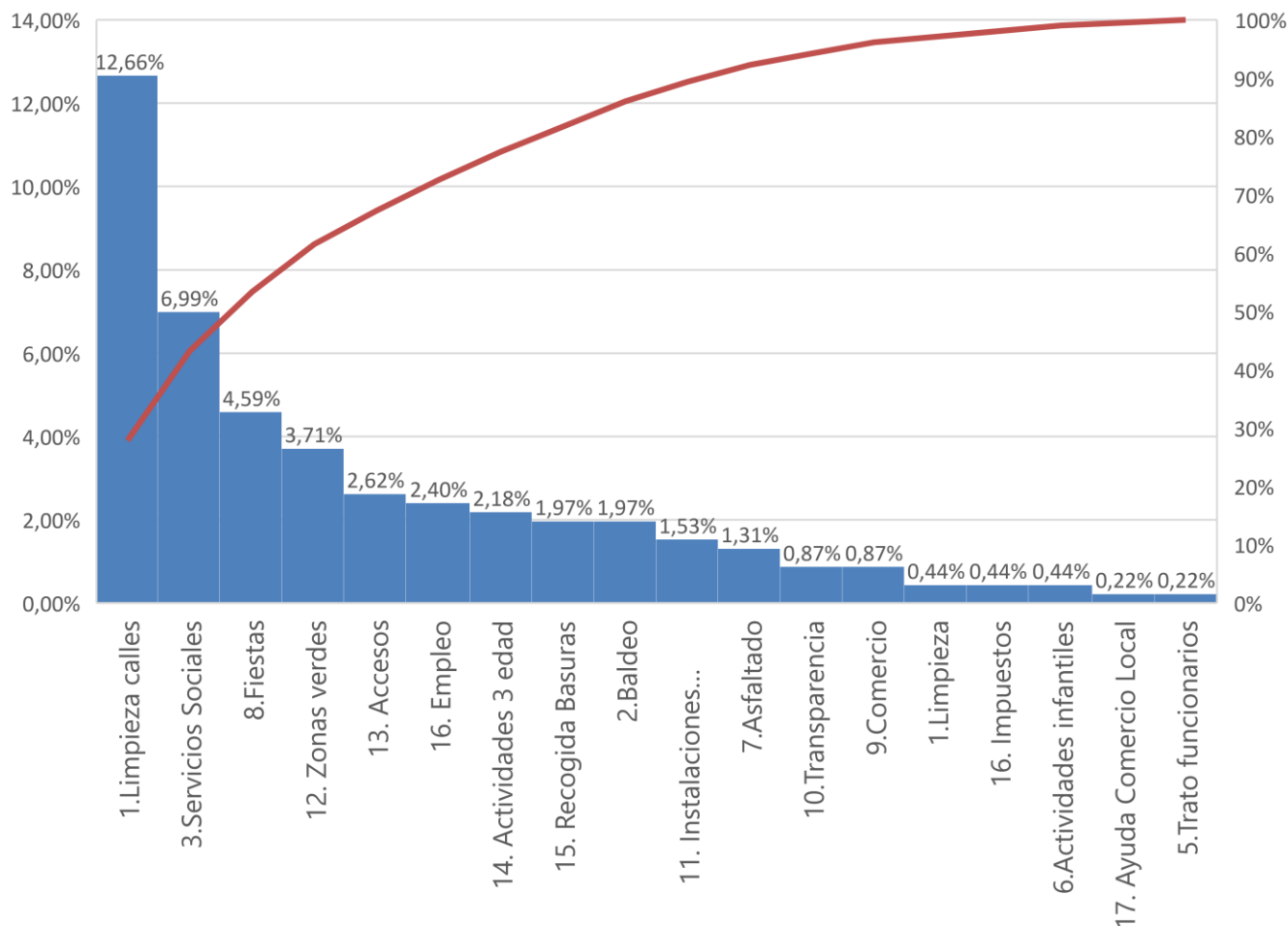


Figura 11: Grafico en porcentaje ordenado sobre EMPEORA SERVICIOS EC2017-18 con línea de frecuencias acumuladas. Elaboración propia.

Esta pregunta no presenta una serie de modalidades (respuestas) definidas en la encuesta, sino que son propias del ciudadano y con recuerdo de las modalidades de la pregunta P4.

Nos llama poderosamente la atención que aparezca en primer lugar en la respuesta de TRANSPARENCIA como mejora y puede tener los siguientes significados:

- a) En la carta de servicios de 2016 se continuaba con los mismos valores de Transparencia que los obtenidos en 2013, 2014 y 2015 así que se tomó como medida durante dos años seguidos campañas de comunicación al respecto, además de cumplimentar toda la información de Transparencia en la web municipal.
- b) Como la Transparencia también se entiende como comunicación, el trabajo constante en comunicación por parte del Ayuntamiento.



c) Se puede entender que las dos acciones enunciadas han sido efectivas.

Nos puede llamar la atención la situación sobre LIMPIEZA y SERVICIOS SOCIALES ya que mejora y empeora de manera similar en el global. Esto es debido a que la percepción por barrios y por sectores es diferente. Un estudio pormenorizado así lo revela, pero al ver las cifras globales aparece una aparente contradicción.

También remarcar la mala posición de las Fiestas (modalidad FIESTAS). En este estudio existe una pregunta realizada específicamente ya que se han promovido medidas en 2017 para su mejora, pero como se puede comprobar las mismas han sido insuficientes y siguen colocándose en los primeros puestos del apartado de PROBLEMAS.

P8. Pensando en su Barrio o Zona de la localidad, ¿cree que su barrio disfruta de mejores servicios o piensa lo contrario?

SERVICIOS POR BARRIO							
BARRIO	MUCHO MEJORES	LIGERAMENTE MEJORES	IGUAL	LIGERAMENTE PEORES	MUCHO PEORES	NO S/C	Total
CASCO	9,1%	35,6%	30,3%	11,4%	4,5%	9,1%	100,00%
LA FILA	4,5%	40,4%	24,7%	16,9%	7,9%	5,6%	100,00%
SAN JORGE	11,8%	15,8%	44,7%	15,8%	11,8%	0,0%	100,00%
ORBA	6,7%	15,4%	27,9%	20,2%	20,2%	9,6%	100,00%
LOS ALFALARES	17,1%	41,5%	26,8%	2,4%	2,4%	9,8%	
EL TREMOLAR	0,00%	18,8%	18,8%	37,5%	18,8%	6,3%	100,00%

17

Tabla 15: Porcentajes percepción variación de los SERVICIOS POR BARRIO C2017-18. Elaboración propia

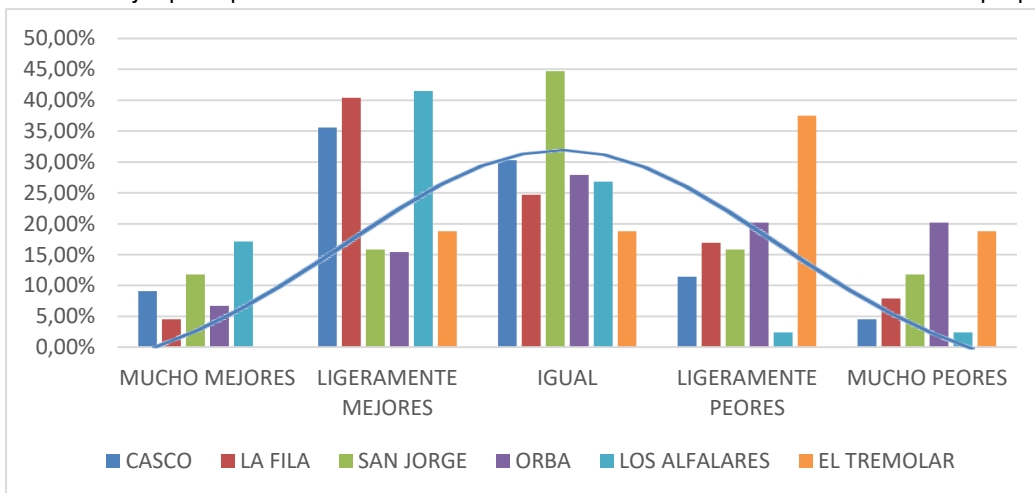


Figura 12: Diagrama de barras representando tabla 15 con la curva Normal. Elaboración propia.

Indicar en primer lugar que se ha mejorado respecto al año pasado la aparición de una determinación mayor de la información al haber marcado el barrio de LOS ALFALARES como nueva modalidad en la variable BARRIOS.



La información superior nos incide cierta simetría de la información, por lo tanto las respuestas se están comportando de manera más o menos normal (NORMAL ~ $N(\mu, \sigma)$). Sin embargo podemos denotar que existen tres casuísticas muy claras. SAN JORGE con una simetría total de los datos, lo que implica que la población tiene una percepción de su barrio plana, seguidamente CASCO + LA FILA + LOS ALFALARES, que escorarían su percepción en la parte positiva, y finalmente EL TREMOLAR + ORBA que escoran su posición hacia la parte negativa. El ORBA realiza esta opinión de manera más plana y mantenida, mientras que TEMOLAR denota su mala sensación de manera más escorada.

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

P91. En caso que sea SÍ ¿con qué intensidad?

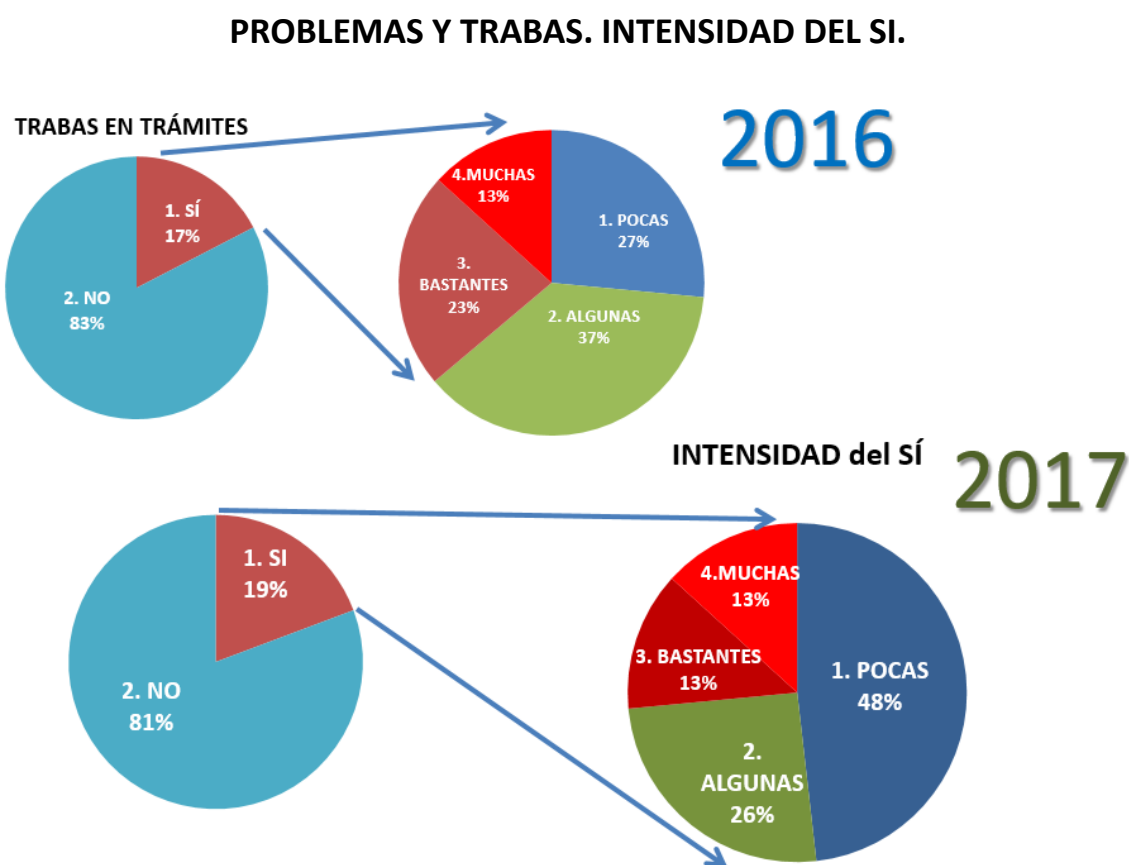


Figura 13: Representación en Diagrama de Sectores de TRABAS en TRÁMITES. Elaboración propia.

A pesar de que sólo el 19% de los entrevistados considera que alguna vez ha tenido una traba al realizar una gestión o trámite administrativo –incremento de un 2% respecto al 2016 que se puede considerar no significativo-, la tendencia de esta pregunta es de mejora, ya que de manera muy evidente observamos que POCAS + ALGUNAS han ganado un 10% en la valoración.

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

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

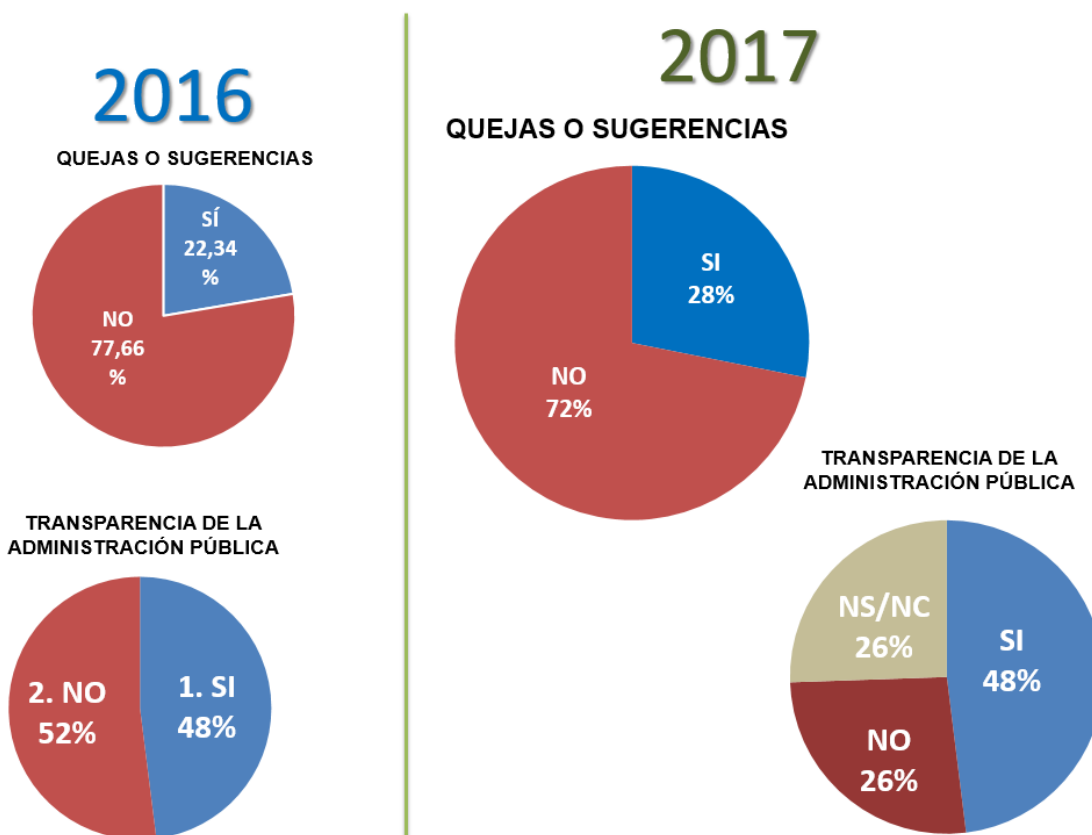


Figura 14: Representación en Diagrama de Sectores de QUEJAS o SUGERENCIAS. Elaboración propia.

Esta pregunta si se cruza con la anterior y con la de Evolución de Servicios (P6) nos marca la posible cercanía del ciudadano con la Administración.

En el anterior informe de la Carta de Servicios 2017 v7 se indicó que deberían de realizarse políticas de PARTICIPACIÓN CIUDADANA y COMUNICACIÓN SOBRE TRANSPARENCIA.

La administración local ha realizado durante el año 2017 acciones al respecto y estas se ven representadas en los datos recogidos. La P7 ya nos había dado esa información, pero estos valores marcan que se ha trabajado en esa línea y ha llegado dicho mensaje en la población.

Esto es bueno pero no es suficiente y debería de seguir trabajándose Políticas de PARTICIPACIÓN CIUDADANA y COMUNICACIÓN SOBRE TRANSPARENCIA.

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

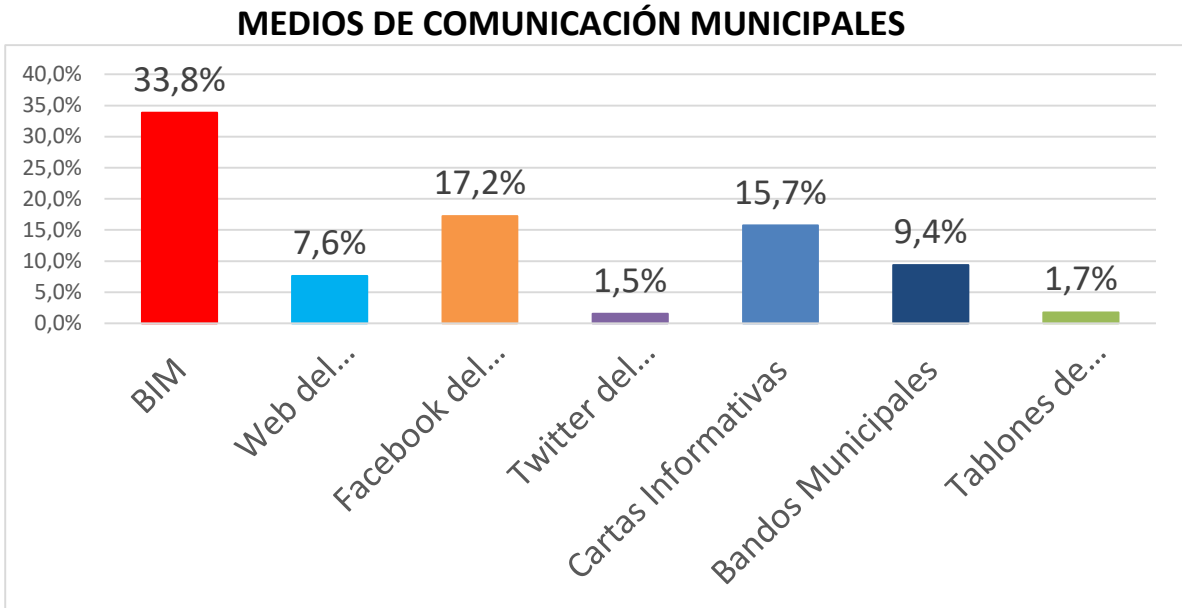


Figura 15: Representación en Diagrama de Barras los MEDIOS DE COMUNICACIÓN. Elaboración propia.

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

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

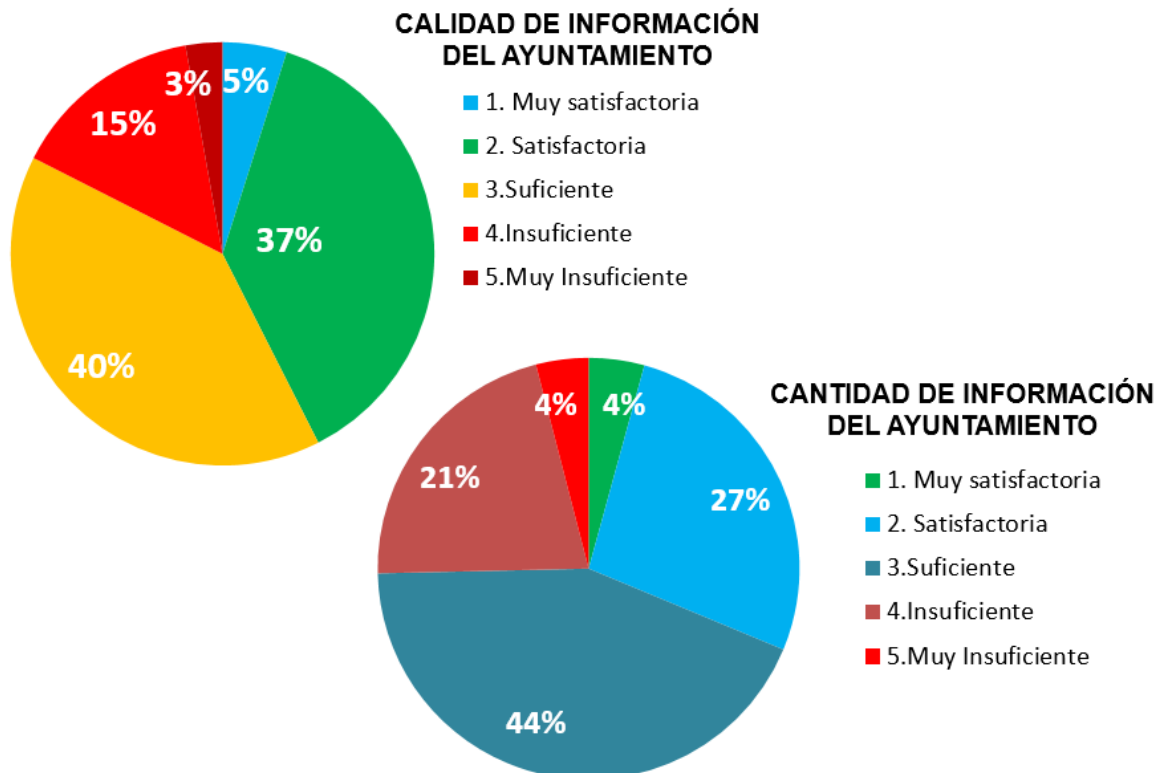


Figura 20: Representación en Diagrama de Sectores sobre la CALIDAD Y CANTIDAD de la COMUNICACIÓN. Elaboración propia.



La buena percepción que tiene la ciudadanía sobre la información aportada por el ayuntamiento debe indicarnos que siente que la información recibida es veraz y que se le informa en tiempo y forma cumpliendo las necesidades y expectativas.

Es cierto que existe un grado de oportunidad de mejora en un 44%, el cual debería ser orientado a nuevas dinámicas con el ciudadano.

P14. ¿Cómo valoraría el grado de satisfacción por el TRATO que recibe por parte de los/las trabajadores/as y funcionarios/as del Ayuntamiento?

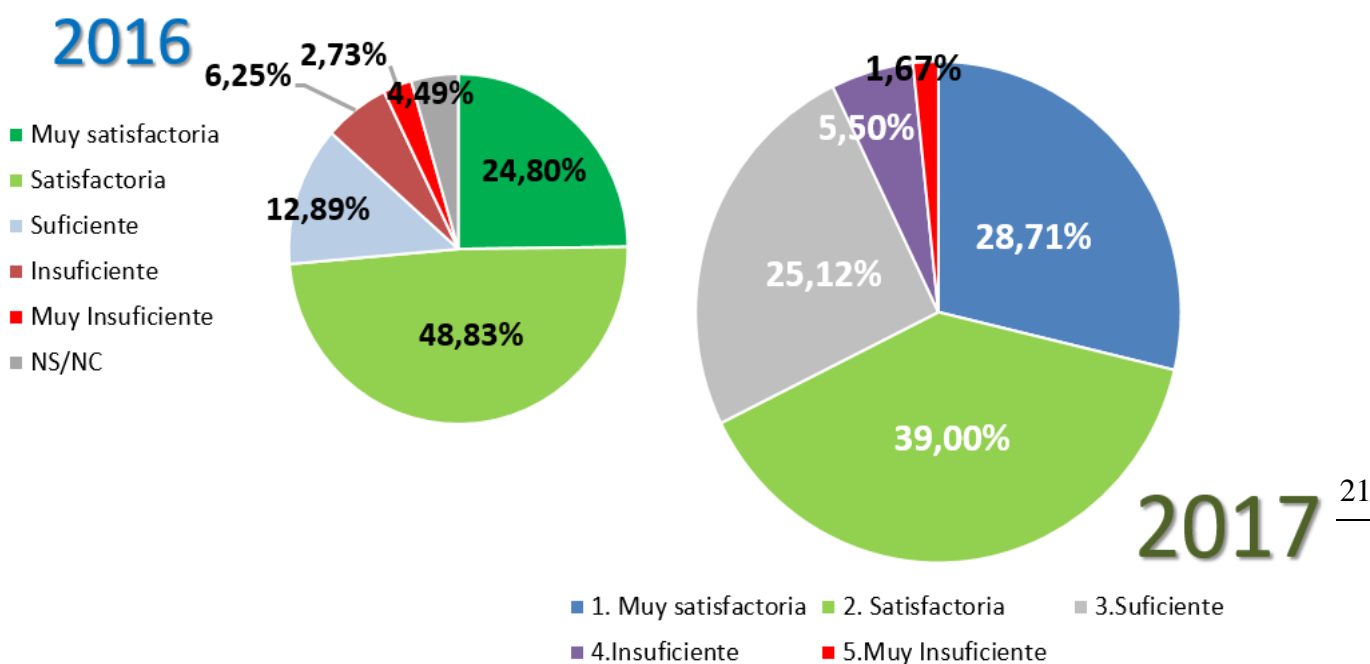


Figura 21: Representación en Diagrama de Sectores sobre VALORACIÓN TRATO. Elaboración propia.

Como se puede observar la gradación por parte del ciudadano es positiva aunque se reduce respecto a los valores de 2016. Hay que denotar que el 100% de los encuestados han respondido a la pregunta sin emitir un NS/NC.

Vemos que la opción MUY SATISFACTORIA ha aumentado casi un 5% saliendo de los márgenes de la variabilidad entre encuestas. Sin embargo la satisfacción general disminuye casi 10 puntos y se abre la Suficiencia un 13%.

Esto nos indica que la administración de Alfajar, tiene una oportunidad para conseguir mejorar el sentimiento de satisfacción y debe de trabajarlo de manera constante.

P15 ¿Cómo valora de forma general, comparada con otros años, las FIESTAS locales en Alfajar? Y ¿por qué razón?

Valoración EVOLUCIÓN FIESTAS

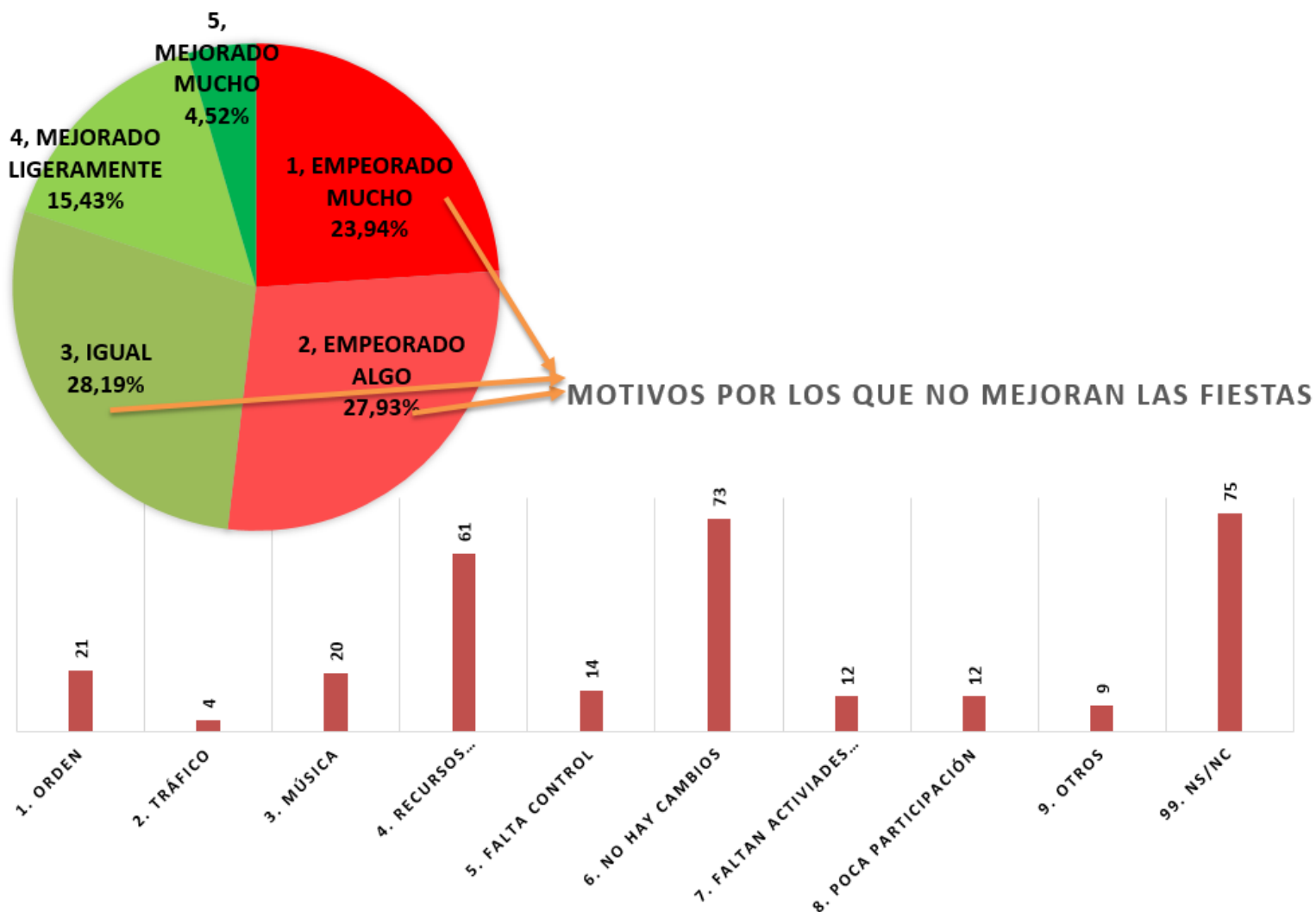


Figura 22: Diagrama de barras en % sobre CAUSAS EMPEORAN fiestas. Elaboración propia.

Esta pregunta se realizó por primera vez en el año 2015 al haber escuchado quejas en el municipio.

Este año la pregunta se ha mantenido debido a que se realizaron medidas para mejorar la sensibilidad respecto a las mismas. Se han obtenido valores similares a los del año pasado y las quejas siguen el mismo patrón: NO HAY CAMBIOS y NO SE HAN APORTADO RECURSOS en la mismas.

Se desmitifica la idea sobre la problemática de los barracones en fiestas como foco de problemas y se observa que la problemática va orientada a una falta de mejoras generales, medidas que deben impactar en toda la población que disfruta de las fiestas populares



P16. Hablando de economía, ¿cómo cree que evolucionará la economía del municipio en el siguiente año?

Percepción sobre EVOLUCIÓN de la ECONOMÍA

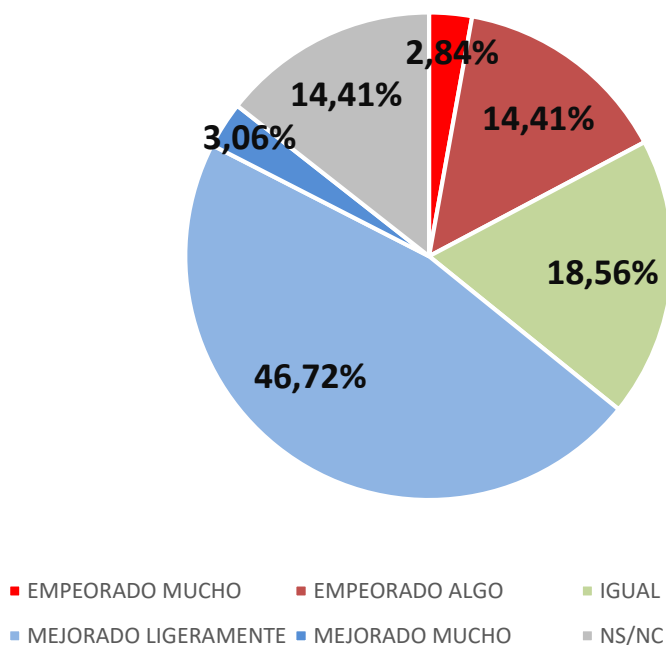


Figura 23: Diagrama de sectores sobre percepción de EVOLUCIÓN ECONÓMICA. Elaboración propia.

Esta pregunta se orienta para atender a la visión de futuro de la sociedad de Alfàfar basada en el crecimiento económico.

La valoración es mucho más positiva que la de los datos expresado en 2016. Se baja en 7 puntos la percepción negativa respecto a la evolución de la economía y se incrementa en 10 puntos la percepción positiva, por lo tanto se consolida lo que muestra toda la encuesta.

P17. ¿Qué cree que le falta o le gustaría que mejorase en el municipio de Alfafar?

Peticiones de MEJORA

ACUMULADO P17 2017	
TOP OF MIND	
TRANSPORTE	10,0
DESEMPLEO	9,2
LIMPIEZA	6,1
CASA CULTURA	5,7
PARKING	5,7
PIPICAN	5,5
CALIDAD DE SERVICIOS	4,8
ENTIDADES BANCARIAS	4,1
ACUMULADO	51,1

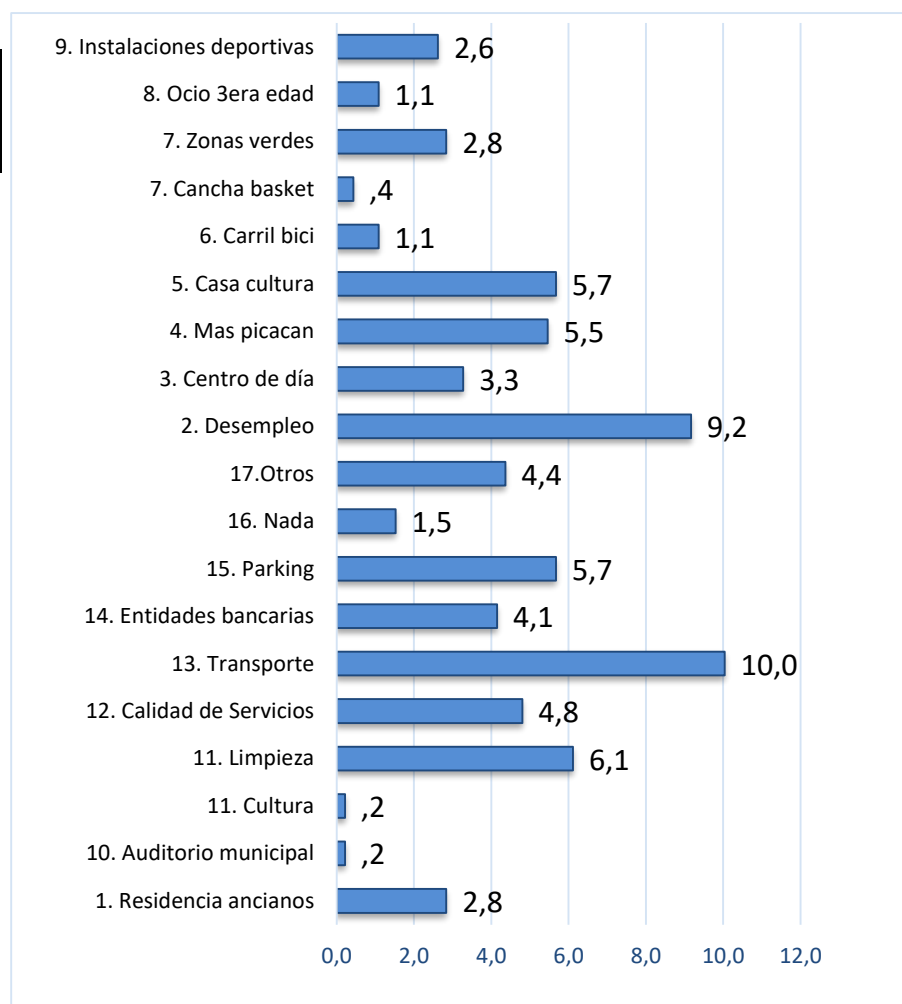
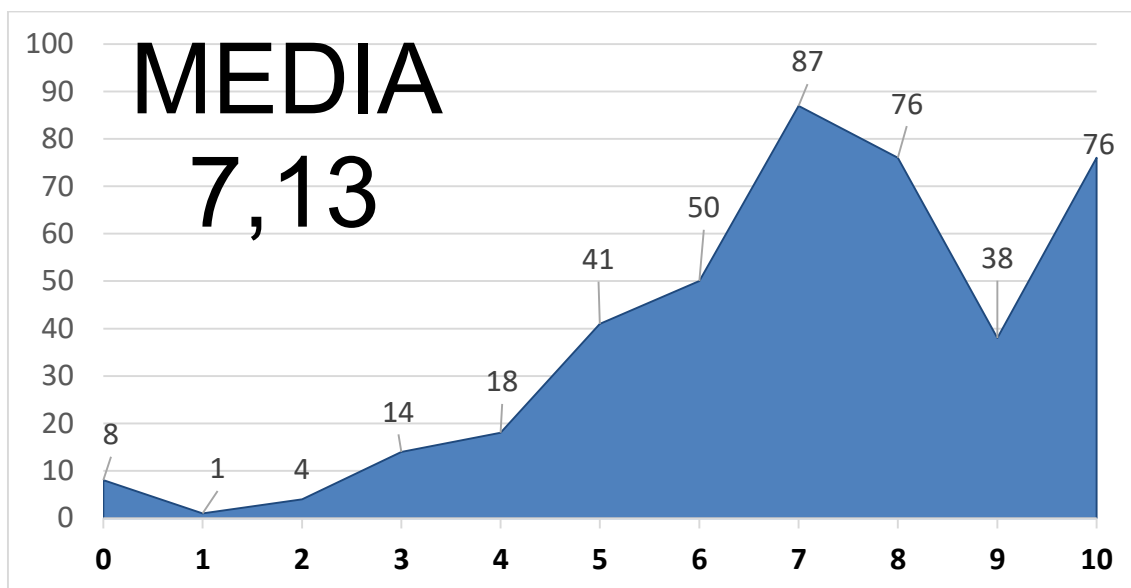


Figura 24: Diagrama de sectores sobre percepción de EVOLUCIÓN ECONÓMICA. Elaboración propia. Una de las preguntas más importantes de la encuesta. Es una pregunta abierta en la que el ciudadano contesta libremente.

Observamos que el EMPLEO sigue siendo una prioridad, haber caído al segundo puesto no implica que el ciudadano no siga pidiendo recursos en este tema. Sin embargo en la anterior encuesta este valor tenía un 15,0% de impacto, y ha perdido 6 puntos, tendencia que con la misma caída desde el 2015.

Muy interesante que el TRANSPORTE esté en el primer puesto ya que es un problema que se asocia al APARCAMIENTO de Alfafar, al mismo tiempo aparece el problema de las ENTIDADES BANCARIAS, problema que sale en el BARRIO ORBA.

P18. ¿Cómo valora usted que el Ayuntamiento de Alfajar fomente la Participación Ciudadana?



	<u>MASCULINO</u>	<u>FEMENINO</u>
Media	6,84	7,46
Des. Tip.	0,156	0,149

	<u>BARRIO</u>					
	<u>CASCO ANTIGUO</u>	<u>LA FILA</u>	<u>SAN JORGE</u>	<u>BARRIO ORBA</u>	<u>LOS ALFALARES</u>	<u>EL TREMOLAR</u>
Media	7,35	7,16	6,59	7,33	6,97	6,93
Desv. Tip.	0,179	0,256	0,317	0,233	0,309	0,530

Figura 25: Diagrama de sectores sobre percepción de EVOLUCIÓN ECONÓMICA. Elaboración propia.

Esta pregunta demuestra con toda fiabilidad que la población de Alfajar está muy interesada en la Participación Ciudadana, y por lo tanto esta vía con la ciudadanía se convierte en una política imprescindible a llevar a cabo.

Además mediante el Test de Mann-Witney se observa que la distancia de nota entre la población femenina y masculina es real, importándole más a la población femenina la participación ciudadana, de hecho la diferencia es estadísticamente significativa.

Sin embargo por barrios mediante el Kruskal-Wallis H Test, se observa que no hay diferencia significativa, lo que indica que es un sentimiento general la petición de la Participación Ciudadana es de todo el municipio, no por barrios, acabando con el concepto que determinados barrios tiran de este tema, es todo el municipio quien tiene la necesidad de participar en la gestión pública.

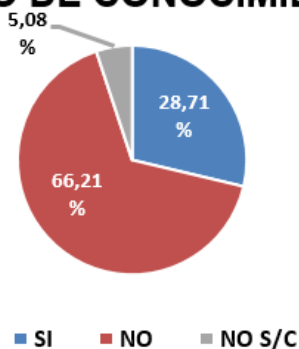
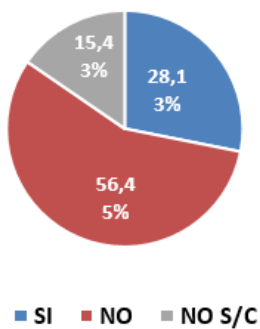
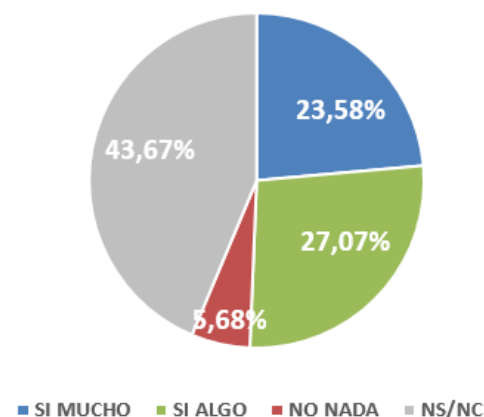
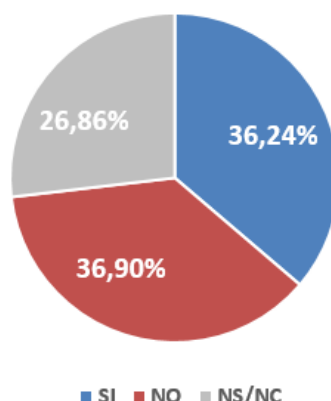
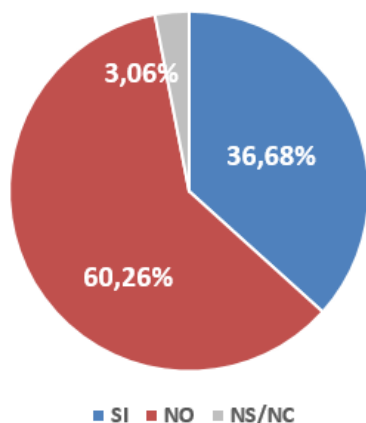
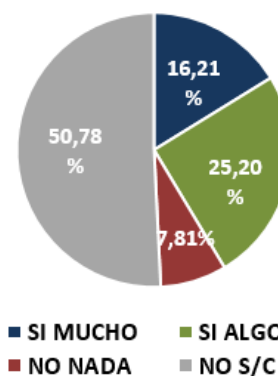
P19. ¿Conoce usted la Carta de Servicios de Alfagar?**P19.1 ¿Recibió usted la Carta de Servicios de Alfagar?****P19.2 ¿Cree usted que este tipo de actividades benefician la prestación de servicios que realiza el municipio?****Carta de Servicios 2016-17****GRADO DE CONOCIMIENTO****RECEPCIÓN****UTILIDAD****Carta de Servicios 2017-18**

Figura 26: Diagrama de sectores sobre el GRADO DE CONOCIMIENTO, PERCEPCIÓN y UTILIDAD.

Elaboración propia.

Esta pregunta se realiza por segundo año consecutivo. Ante los datos no demasiado alentadores obtenidos en para la en el anterior estudio se realizaron nuevas medidas de comunicación orientadas a aumentar el grado de conocimiento de la misma, ya que esta encuesta se utiliza como herramienta de trabajo para mejorar la sociedad de Alfagar.

Como se puede observar sigue existiendo un alto grado de desconocimiento de la misma. Sin embargo, se ha reducido este valor en 6 puntos, valor que supera el error establecido y que nos permite concluir que verdaderamente se ha logrado llegar a algo más de la población de Alfagar.

Valoramos positivamente que se incremente la percepción de utilidad de la misma.

MEOTODOLOGÍA

1. Estudio previo sociodemográfico para determinar la cantidad de encuestas y perfiles a recoger para lograr una muestra representativa.
2. Realización de 530 encuestas realizadas por la empresa Postpolítica en calle, en el periodo del 18 al 21 de noviembre de 2017 con recogida in situ de las variables sociodemográficas para verificar que se incorporan los datos necesarios por estratos definidos.
3. Estudio mediante el software estadístico SPSS 24 de IBM de la maya de datos obtenida.
4. Realización del informe mediante Microsoft Excel y Word 2016.

