



ESTUDIO CUANTITATIVO
SOBRE SATISFACCIÓN
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
DE LA POBLACIÓN DE ALFAFAR
OCTUBRE 2018



VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

1. En este estudio se ha realizado una muestra de 680 entrevistas que, tras análisis de incoherencias, se reduce la muestra dejándola en 612 entrevistas.
2. Se ha obtenido un error muestral de $\pm 3,9$ puntos ($n=612$, $N=21.046$, $I.C.=95\%$, homogeneidad al 50%, $p=q=50$). Dicho dato avisa que cualquier porcentaje o resultado puede variar, tanto hacia arriba como hacia abajo, en cuatro puntos aproximadamente.
*Nota: Cuando se cruzan los datos el nivel de confianza se reduce ($n<612$).
3. La distribución de la muestra por Sexo, presenta las modalidades de Hombre con 228 encuestas y 384 respecto a Mujer. Existe un sesgo notable hacia la modalidad de Mujer ya que, en la población de Alfafar, el % de las mismas supone el 52% por lo tanto existe 10 puntos de diferencia respecto a la realidad. Esto ha sido debido a dos situaciones:
 - a) La temporal / meteorológica: se ha realizado la encuesta la última quincena de octubre debido a que las lluvias han afectado de manera negativa a la recogida de datos. Fue necesario alargar el período de recogida de datos ocurriendo que, para poder tener la muestra, la población transeúnte ha sido principalmente Mujer.
 - b) Al estudiar las incoherencias, se ha producido éstas en mayor medida en la modalidad de Hombre.

Para evitar este sesgo se podía haber eliminado de manera aleatoria un total de 65 encuestas de mujeres, pero se ha decidido mantenerlas para no perder información relativa. En el estudio se deberá ser consciente de este hecho. Los datos obtenidos de mujeres son más representativos que los de los hombres.

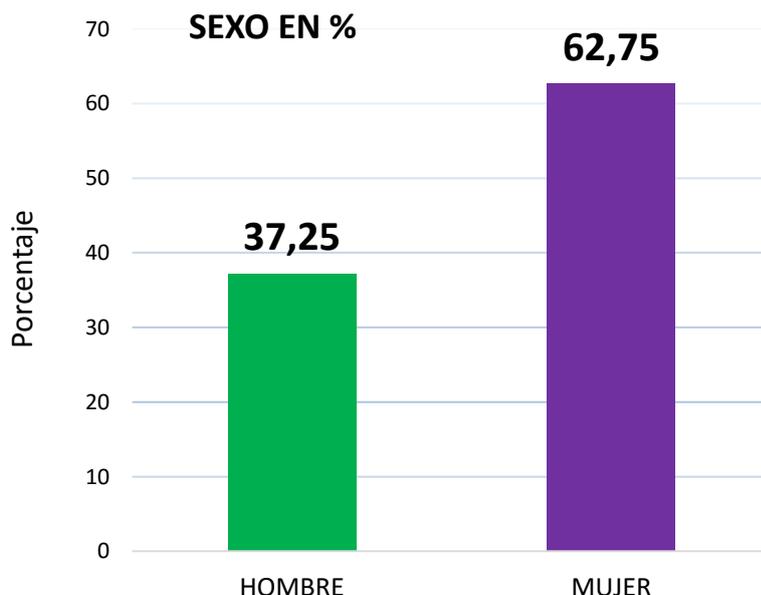


Figura 1: Distribución de la variable SEXO en % EC2018-19. Elaboración propia.

c) En cuanto a la variable Edad, los datos de campo se corresponden con los de la población objeto de estudio, de 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 51,49 años**. Datos muy concordantes con la edad media poblacional, cuando se eliminan las personas menores de 18 años del análisis.

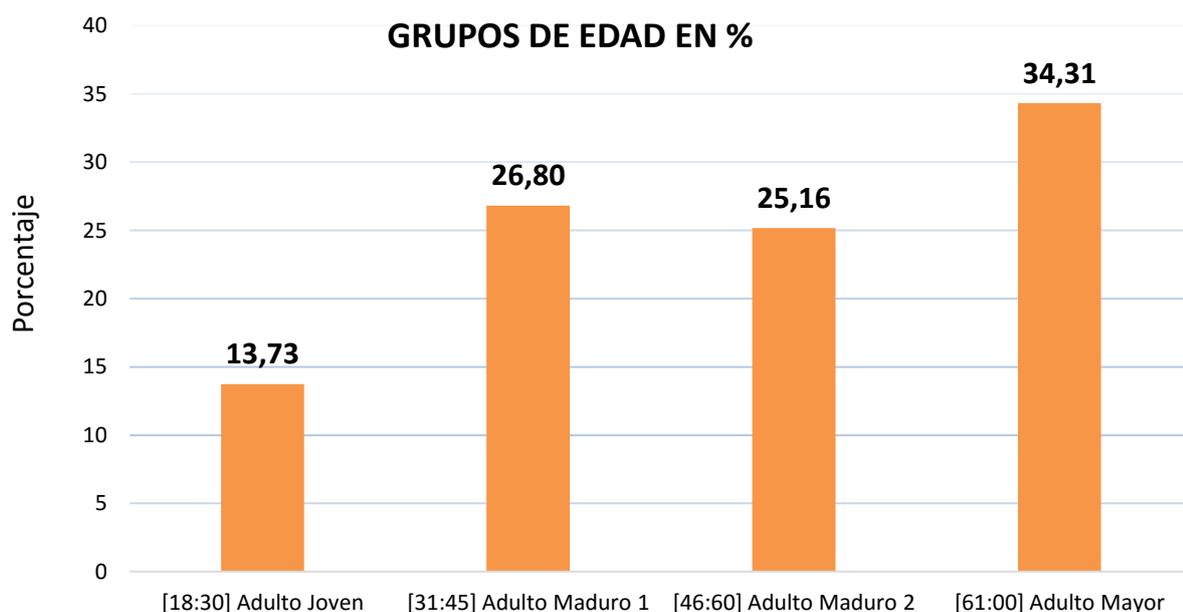


Figura 2: Distribución de la variable EDAD en % EC2018-19. Elaboración propia.

Estadísticos			
EDAD		2017	2018
N	Válidos	458	612
	Perdidos	0	0
Media		50,00	51,49
Mediana		49,00	51,00
Moda		42	70
Desviación		16,214	17,183
Mínimo		18	18
Máximo		88	87

Tabla 1: Estadísticos descriptivos variable EDAD en % EC2018-19. Elaboración propia.

d) Respecto a la cuestión de Barrio, la distribución de la muestra se distribuye cubriendo en su totalidad la localidad y siendo una representación que difiere en menos de un 5% de la distribución de la población, exceptuando el barrio de EL TREMOLAR que está sobreexpuesta (supone un 0,2% de la población de Alfajar) para poder obtener datos relativamente reales.

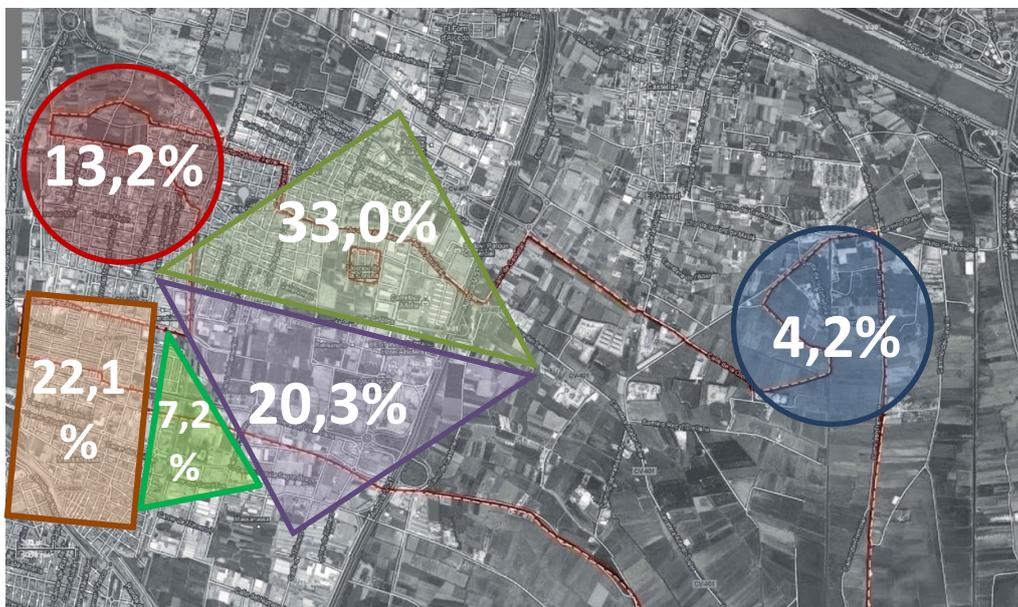
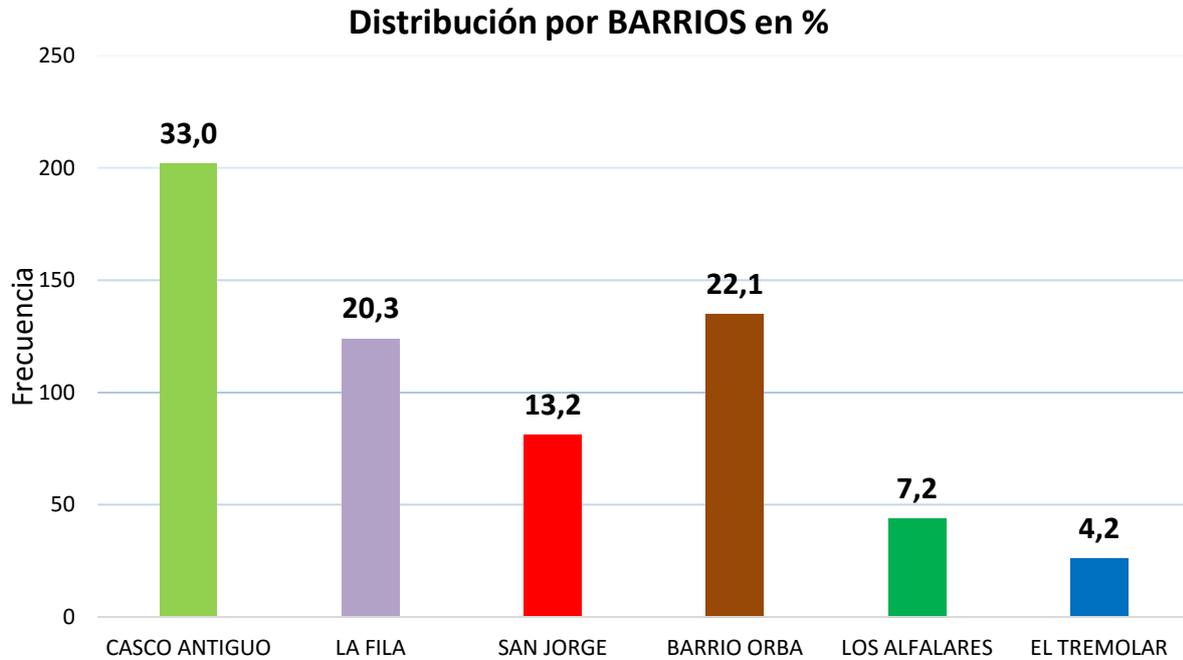


Figura 3 y Mapa 1: Distribución de la variable BARRIOS en % EC2018-19. Elaboración propia.

e) Respecto a la cuestión del grado último de Estudios finalizado, destaca el hecho que el nivel de personas sin escolarizar en Alfafar sea del 6,2%, debido a que la población es principalmente adulta.

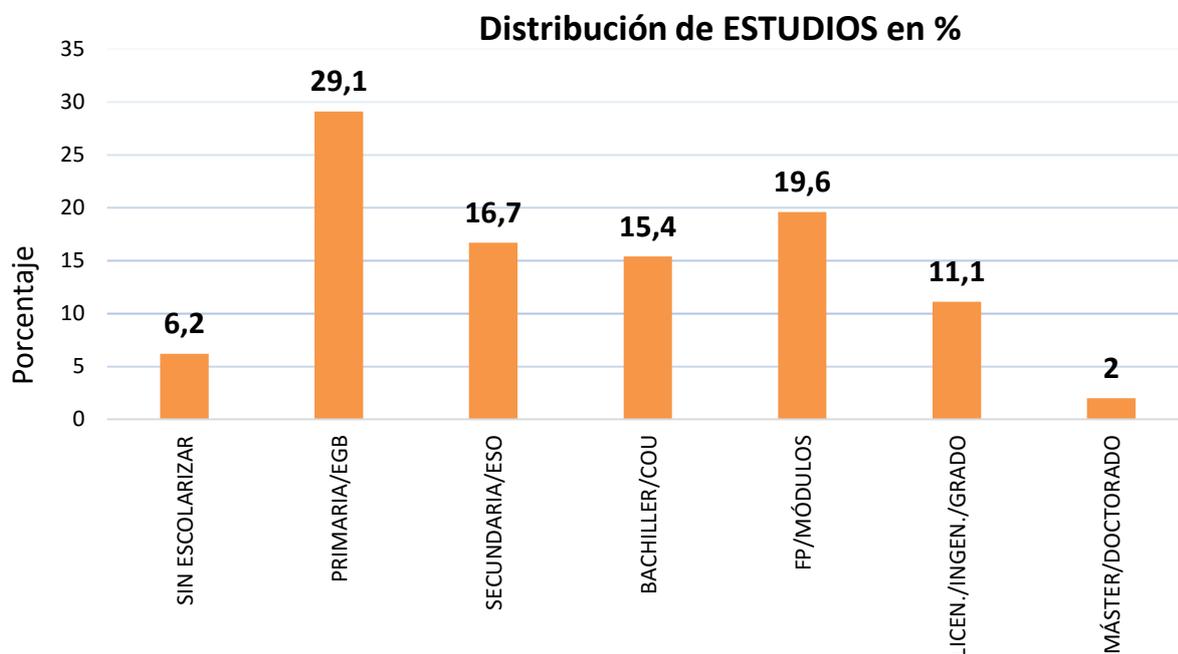


Figura 4: Distribución de la variable ESTUDIOS en % EC2018-19. Elaboración propia.

f) La distribución de las variables de trabajo o dedicación es interesante, porque permite definir muy bien el perfil de las personas encuestadas. 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.

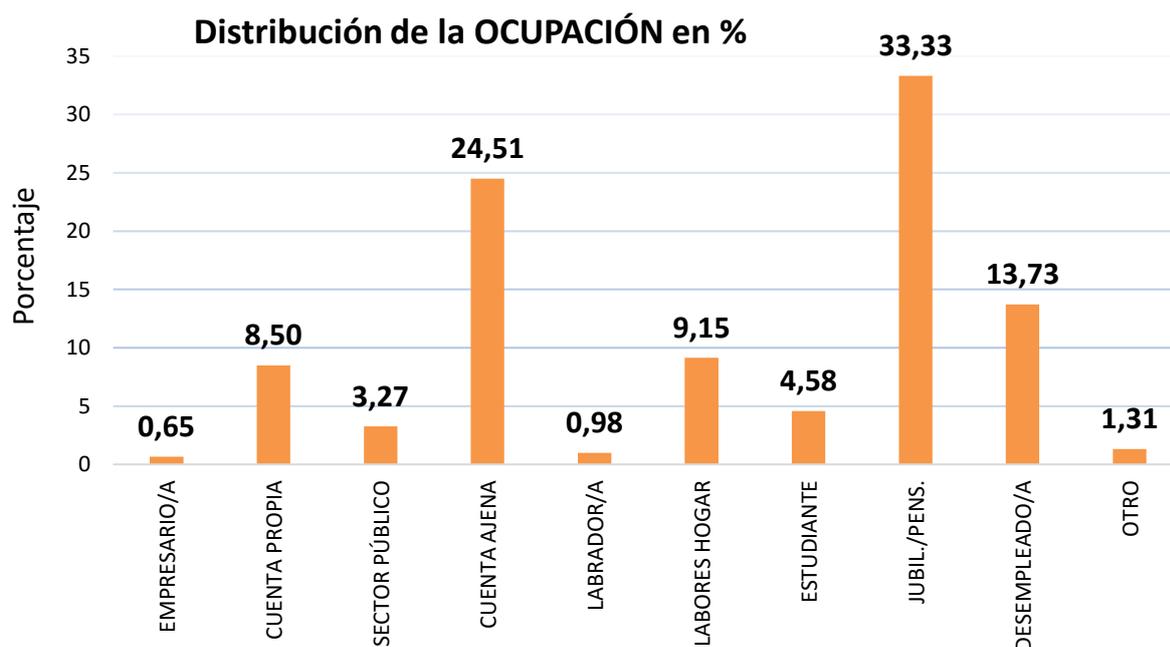


Figura 5: Distribución de la OCUPACIÓN en % EC2018-19. Elaboración propia.

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

P1. 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 el 100% de las personas encuestadas emiten una opinión, lo que demuestra y denota el alto grado de interés por responder acerca de la situación del Municipio de Alfafar y sus barrios.

La **media de 8,08** es alta, lo que demuestra una alta satisfacción de los y las habitantes de Alfafar, que puede ser utilizada como ejemplo de buen gobierno municipal.

Se ha incrementado en 2 décimas respecto a la anterior y en la serie histórica desde 2013 es el valor más alto. Este valor hay que encuadrarlo en que los valores históricos nos devuelven $\mu=7,59$ y $\sigma=0,3164$, con un valor de significación de 0,2 para la prueba de Kolmogorov-Smirnov, así si se establece el grado de confianza $\alpha=0,05$ se obtiene que el mismo es $[7,466;7,714]$, siendo que el valor de este año no está dentro de este intervalo de confianza, lo que implica que **la nota obtenida del 8,08 actualmente no es confiable**.

Estadísticos			
VALORACIÓN		2017	2018
N	Válidos	453	612
	Perdidos	0	0
Media		7,83	8,08
Mediana		7,00	8,00
Moda		8	8
Error estándar		0,082	0,069
Rango		10	10
Mínimo		0	0
Máximo		10	10

Tabla 2: Estadísticos Descriptivos de la VALORACIÓN EC2018-19. Elaboración propia.

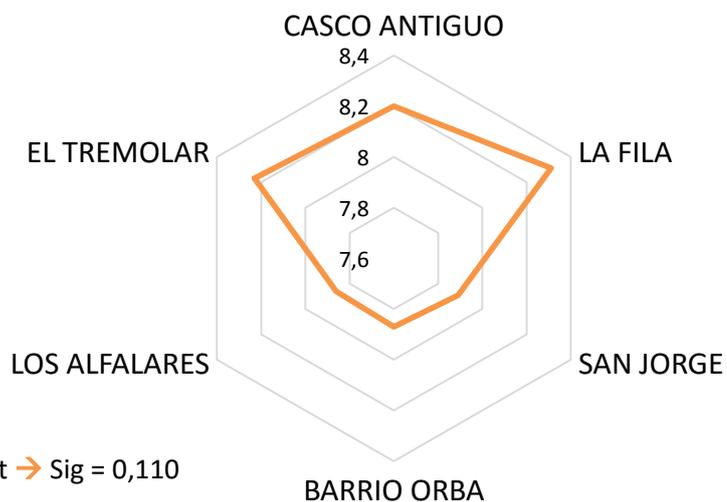
EDAD/SEXO	MEDIA			EDAD/SEXO	ERROR ESTÁNDAR		
	HOMBRE	MUJER			HOMBRE	MUJER	
ADULTO JOVEN	8,24	8,36	8,31	ADULTO JOVEN	1,340	0,235	0,160
ADULTO MADURO 1	7,71	8,35	8,13	ADULTO MADURO 1	0,225	0,137	0,120
ADULTO MADURO 2	7,73	7,87	7,83	ADULTO MADURO 2	0,337	1,560	0,154
ADULTO MAYOR	7,96	8,29	8,14	ADULTO MAYOR	0,167	1,690	0,120
	7,89	8,20			0,118	0,084	

Mann-Whitney U Test → Sexo.Sig = 0,037

Kruskall-Wallis H Test → Edad.Sig = 0,284

Tablas 3 y 4: Nota Media y Error Estándar agrupada por EDAD y SEXO de EC2018-19. Elaboración propia.

Nota Media por Barrios



Kruskall-Wallis H Test → Sig = 0,110

Figura 6: Nota Media agrupada por BARRIOS de EC2018-19. Elaboración propia.

Error Estándar por Barrios

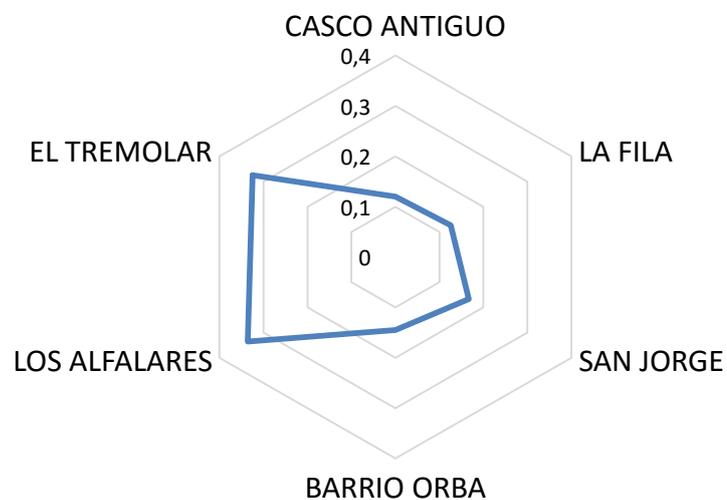


Figura 7: Error Estándar agrupada por BARRIOS de EC2018-19. Elaboración propia.

Se puede remarcar que, a nivel de Edad y Sexo, los grupos Adulto Maduro 1 y Adulto Mayor comparten tener menor error en la media, demostrando ser el grupo más consolidado en nota. En concreto el Adulto Maduro 1 / Mujer es el que menor error presenta y tiene una de las notas más altas.

La conclusión es evidente: como se ha explicado, la muestra está sobreexpuesta en mujeres y al mismo tiempo la media se sale de los valores estadísticamente aceptables al 95%, por tanto, esto indica que las mujeres en general y en concreto las del intervalo Adulto Maduro 1, tienen una valoración muy alta a nivel municipal

Se ha realizado Test de Mann-Whitney 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 son visibles dos notas bien diferenciadas y determinadas por la barrera geográfica de las vías. Las notas obtenidas en el CASCO ANTIGUO y LA FILA son diferentes de manera significativa a las obtenidas en ORBA, LOS ALFALARES y SAN JORGE.

P2. ¿Cuál cree usted que son los 2 principales problemas de su localidad?

PRINCIPALES PROBLEMAS 2018	
6. LIMPIEZA/BASURA	17,82 %
2. CALLES EN MAL ESTADO	14,35 %
4. ANIMALES (PIPICAN)	14,20 %
19. ESTACIONAMIENTO	8,46 %
21. TRÁFICO/ACCESIBILIDAD	6,80 %
TOTAL	61,63 %

8

Tabla 5: 5 modalidades con mayor frecuencia relativa en PROBLEMAS EC2018-19. Elaboración propia.

Siempre se ha dado como resultado los cinco problemas más importantes. El año pasado se incorporaron 7 problemas porque la diferencia entre los últimos era mínima y estos suponían más del 50% de los mismos. Este año se ha vuelto al TOP 5 de problemas porque con estos se obtiene más del 50% (en concreto casi el 62%) de la problemática municipal.

Si comparamos estos resultados con los obtenidos en 2017:

PRINCIPALES PROBLEMAS 2017		PRINCIPALES PROBLEMAS 2018		
6. LIMPIEZA/BASURA	15,76%	6. LIMPIEZA/BASURA	17,82 %	↑ + 2,06%
8. DESEMPLEO	10,90%	2. CALLES EN MAL ESTADO	14,35 %	↑ +11,05%
20. ESTACIONAMIENTO	7,01%	4. ANIMALES (PIPICAN)	14,20 %	★ NUEVO
13. TRANSPORTE PÚBLICO	5,05%	19. ESTACIONAMIENTO	8,46 %	↑ + 1,45%
14. PARQUES	4,85%	21. TRÁFICO/ACCESIBILIDAD	6,80 %	↑ + 5,10%
7. FALTA DE SERVICIOS PÚBLICOS	4,35%			
1. INSEGURIDAD	3,89%			
TOTAL	51,81%	TOTAL	61,63 %	

Tabla 6: comparativa 5 modalidades con mayor frecuencia relativa en PROBLEMAS EC2017-18. Elaboración propia.

(*Nota: Problemas 6, 8, 20, 13 y 14 suponen sólo un **43,57%**)



La Tabla 6 aporta la siguiente información:

- Los 5 primeros problemas absorben un 18,06% más de la problemática municipal, por tanto, hay que hacer el foco en las mismas.
- La LIMPIEZA/BASURA incrementa su valor porcentualmente y en referencia a 2017, por tanto, se refuerza como problemática. Existe un aumento en la percepción de la intensidad del problema respecto a 2017. Hay que denotar por otras respuestas que las lluvias han afectado más si cabe a la percepción de calles en mal estado. El problema de charcos e imbornales ha afectado de manera directa en la percepción.
- Se dispara la mala sensación referida a la suciedad generada por los animales y sus soluciones, así el concepto ANIMALES (PIPICAN) se mete en el 3^{er} puesto.
- El ESTACIONAMIENTO año tras año va recuperando posiciones. Tras las medidas realizadas en los primeros años de Carta de Servicios que paliaron la percepción de la problemática, esta ha ido subiendo, no porque las medidas no fueran correctas, sino porque la asimilación de la solución y existencia de la problemática o exigencia mayor por parte de la ciudadanía le hace ganar estas posiciones.
- Aparece la problemática TRÁFICO/ACCESIBILIDAD que está ligada de manera aparente con ESTACIONAMIENTO e indirectamente con la de 2017 de TRANSPORTE PÚBLICO. Por lo tanto, existe una percepción real de una problemática de movilidad en el Municipio de Alfafar.

- a) Que verdaderamente estos problemas son tan importantes que absorben la problemática.
- b) Que otros problemas importantes han caído por acciones municipales o evolución social externa al municipio.
- c) Una ponderación de las dos situaciones.

No es sencillo indicar cual es la situación real, pero la percepción en general de la encuesta es buena y habría que decantarse por la b) o la c), con una proporción mayor en la b).

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.

P2 DESAGREGADO 2018 - 19					
	Frecuencia	*2	Frecuencia	TOTAL	%
25. OTROS	118	236	74	310	23,41%
6. LIMPIEZA/BASURA	84	168	68	236	17,82%
88. NINGUNO	28	56	160	216	16,31%
2. CALLES EN MAL ESTADO	74	148	42	190	14,35%
4. ANIMALES (PIPICAN)	76	152	36	188	14,20%
19. ESTACIONAMIENTO	36	72	40	112	8,46%
21. TRÁFICO/ACCESIBILIDAD	32	64	26	90	6,80%
14. PARQUES/JARDINES	28	56	20	76	5,74%
15. DESEMPLEO	30	60	10	70	5,29%
99. NS/NC	10	20	46	66	4,98%
13. TRANSPORTE PÚBLICO	26	52	8	60	4,53%
1. INSEGURIDAD	14	28	14	42	3,17%
7. FALTA SERVICIOS PÚBLICOS	12	24	12	36	2,72%
8. IMPUESTOS	10	20	12	32	2,42%
3. ALUMBRADO PÚBLICO	10	20	4	24	1,81%
11. POBREZA	8	16	6	22	1,66%
10. EDUCACIÓN	4	8	14	22	1,66%
9. SERVICIOS SANITARIOS	4	8	4	12	0,91%
18. OFERTA OCIO/CULTURA	2	4	6	10	0,76%
20. PROBLEMAS ECONÓMICOS	4	8	2	10	0,76%
12. FALTA VIVIENDA	2	4	2	6	0,45%
23. ESPACIOS RECREATIVOS	0	0	6	6	0,45%
TOTAL	612	1224	100	1324	100,00%

Tabla 7: Todas las modalidades en PROBLEMAS EC2018-19. Elaboración propia.



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 SERVICIOS PÚBLICOS	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. EDUCACIÓN	5	15	5	10	2	27	1,0
19. POLÍTICA	2	6	8	16	5	27	1,0
21. PROBLEMAS ECONÓMICOS	6	18	3	6	3	27	1,0
16. SERVICIOS DE 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. SISTEMA DE 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 8: Todas las modalidades en PROBLEMAS EC2017-18. Elaboración propia.

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

P2.2 DESAGREGADO 2018 - 19		
	Frecuencia	TOTAL %
25. OTROS	116	18,95%
4. ANIMALES (PIPICAN)	70	11,44%
6. LIMPIEZA/BASURA	70	11,44%
2. CALLES EN MAL ESTADO	56	9,15%
88. NINGUNO	46	7,52%
19. ESTACIONAMIENTO	44	7,19%
21. TRÁFICO/ACCESIBILIDAD	38	6,21%
13. TRANSPORTE PÚBLICO	24	3,92%
1. INSEGURIDAD	20	3,27%
15. DESEMPLEO	20	3,27%
8. IMPUESTOS	18	2,94%
14. PARQUES/JARDINES	18	2,94%
99. NS/NC	18	2,94%
7. FALTA SERVICIOS PÚBLICOS	12	1,96%
20. PROBLEMAS ECONÓMICOS	12	1,96%
9. SERVICIOS SANITARIOS	6	0,98%
23. ESPACIOS RECREATIVOS	6	0,98%
10. EDUCACIÓN	6	0,98%
3. ALUMBRADO PÚBLICO	4	0,65%
11. POBREZA	4	0,65%
12. FALTA VIVIENDA	2	0,33%
18. OFERTA OCIO/CULTURA	2	0,33%
TOTAL	612	100,00%

Tabla 9: Todas las modalidades en PROBLEMAS QUE AFECTAN MÁS PERSONALMENTE EC2018-19. Elaboración propia.

**P3. Valore de 0 a 10 el funcionamiento de los siguientes Servicios Públicos Municipales.**

NOTA MEDIA DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES									
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	% OPINIÓN	MOD	CAMBIO
BIBLIOTECA	7,2	6,54	7,4	7,38	7,13	7,25	54,25%	0,12	↑
ACTIVIDADES CULTURALES	6,2	6,46	6,38	6,66	6,49	7,23	78,43%	0,74	↑
LIMPIEZA DE CALLES	5,4	6,13	6,51	6,33	6,28	6,68	99,02%	0,40	↑
CENTROS DE MAYORES	7,6	6,96	7,47	7,73	6,94	7,65	58,17%	0,71	↑
MANTENIMIENTO DE ZONAS VERDES	5,7	5,98	6,08	5,95	6,20	5,88	99,02%	-0,32	↓
SERVICIOS SOCIALES	5,6	6,12	6,41	6,35	6,46	6,84	55,23%	0,38	↑
RECOGIDA DE BASURAS	6,4	6,77	7,13	7,01	7,12	7,68	99,67%	0,56	↑
ASFALTADO	5,8	6,01	6,52	6,35	6,41	5,85	99,02%	-0,56	↓
POLÍCIA LOCAL	6,01	6,02	6,17	6,39	6,81	7,33	91,18%	0,52	↑
APARCAMIENTO	3,8	5,41	5,77	5,54	5,17	5,05	90,85%	-0,12	↓
NUEVAS TECNOLOGÍAS (WIFI, WEB, APP)				6,89	6,09	6,66	57,84%	0,57	↑
PUNTO DE INFORMACIÓN CIUDADANA				7,07	6,52	7,57	81,37%	1,05	↑
AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL					5,53	6,58	47,71%	1,05	↑
TRANSPARENCIA						6,63	82,35%	NO REF.	1ª VEZ
SAC (GESTIÓN ADMINISTRATIVA)						7,70	83,01%	NO REF.	1ª VEZ
INFANCIA (REMEDIOS MONTANER, ETC)						7,14	48,37%	NO REF.	1ª VEZ
ACTIVIDADES DE MAYORES						7,60	63,73%	NO REF.	1ª VEZ
SANIDAD (RATAS, MOSQUITOS, SOLARES...)						3,67	89,54%	NO REF.	1ª VEZ
COMUNICACIÓN						7,09	91,83%	NO REF.	1ª VEZ
SERVICIOS PARA JÓVENES						6,74	53,59%	NO REF.	1ª VEZ

Tabla 10: Notas Medias de la VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS desde 2013 a 2018. Elaboración propia



Se ha evaluado mediante graduación de colores las variaciones/modificaciones de las puntuaciones obtenidas respecto a 2017.

En primer lugar, hay que indicar que aquellas contestaciones que no han logrado un mínimo de un 50% de respuestas (se han puesto en rojo en % OPINION) habría que estudiarlas de manera pormenorizada.

Así, la nota obtenida en la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL es de un 6,58 pero con un grado de conocimiento del 47,71% para el 100% de quienes responden a este valor. Sin embargo, realizado el filtro para personas desempleadas, el 73,81% de las mismas conocen el servicio de la AEDL y lo valoran con un 5,85, lo que demuestra que en su ámbito el servicio es conocido y que mejora su valoración respecto al año pasado de manera general y específica.

En referencia a INFANCIA hacer un filtro específico no es sencillo, ya que no hay datos que puedan indicar que son personas usuarias directa o indirectamente del servicio, por lo tanto, tomado el 100% no llega ni si quiera a un grado de conocimiento aceptable.

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 se identifica aquello que la variación en % se considera significativa en positivo, en naranja aquello que la variación % no es significativa y en rojo aquello que el cambio % lo es negativamente.

Así, se puede concluir que la tendencia general positiva se consolida con el servicio del PUNTO DE INFORMACIÓN CIUDADANA y de la AGENCIA DE EMPLEO Y DESARROLLO LOCAL. En negativo se tendrá que hacer el foco especialmente en el ASFALTADO.

P4. Teniendo en cuenta la evolución del municipio de Alfafar ¿cómo cree que influido en su calidad de vida?

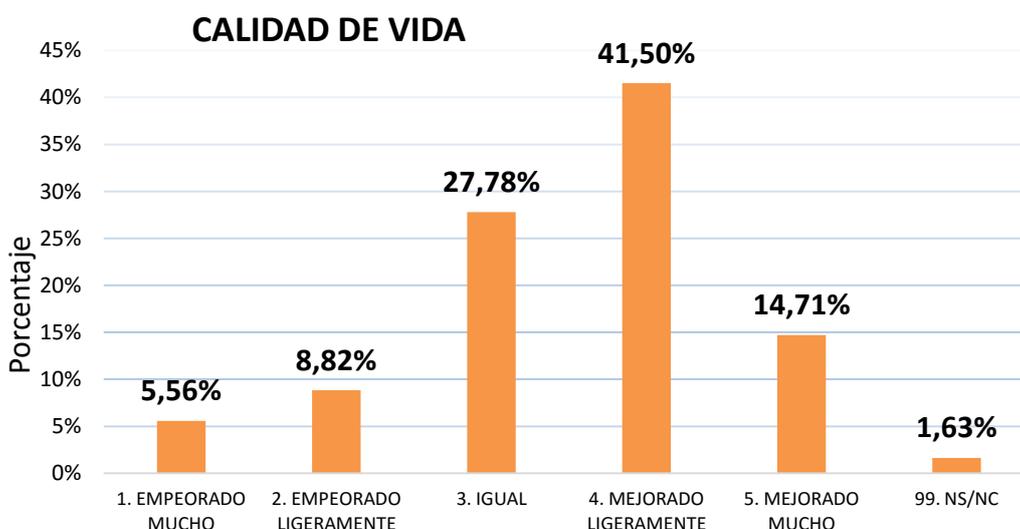


Figura 8: Gráfico de barras EVOLUCIÓN CALIDAD DE VIDA EC2018-19. Elaboración propia.





	SEXO		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	
1. EMPEORADO MUCHO	6,1%	5,2%	5,6%
2. EMPEORADO LIGERAMENTE	12,3%	6,8%	8,8%
3. IGUAL	28,1%	27,6%	27,8%
4. MEJORADO LIGERAMENTE	39,5%	42,7%	41,5%
5. MEJORADO MUCHO	12,3%	16,1%	14,7%
99. NS/NC	1,8%	1,6%	1,6%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Cuadrado = 0,220

% dentro de SEXO

Tabla 11: Frecuencias en CALIDAD DE VIDA C2018-19 por GÉNERO. Elaboración propia

	BARRIOS						TOTAL
	CASCO ANTIGUO	LA FILA	SAN JORGE	BARRIO ORBA	LOS ALFALARES	EL TREMOLAR	
1. EMPEORADO MUCHO	6,9%	4,0%	3,7%	5,2%	6,8%	7,7%	5,6%
2. EMPEORADO LIGERAMENTE	7,9%	12,1%	8,6%	9,6%	2,3%	7,7%	8,8%
3. IGUAL	20,8%	28,2%	30,9%	28,9%	34,1%	53,8%	27,8%
4. MEJORADO LIGERAMENTE	48,5%	40,3%	35,8%	37,8%	40,9%	30,8%	41,5%
5. MEJORADO MUCHO	15,8%	11,3%	18,5%	17,0%	13,6%		14,7%
99. NS/NC		4,0%	2,5%	1,5%	2,3%		1,6%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Cuadrado = 0,071

% dentro de BARRIOS

Tabla 12: Frecuencias en CALIDAD DE VIDA EC2018-19 por BARRIO. Elaboración propia

Se observa que el sentido es positivo, siendo que por Sexo no existe diferencias significativas en la opinión y tampoco existe entre los Barrios diferencia significativa, pero por 2 décimas.

Hay diferencias de % que se deben observar centradas en los barrios, pero se puede resumir en lo que ya se ha visto anteriormente, CASCO ANTIGUO y LA FILA se comportan de manera similar, mientras que SAN JORGE, LOS ALFALARES y ORBA se diferencian.

Se podría decir que SAN JORGE y ORBA cumplen por servicios, mientras que LOS ALFALARES por exigencias.

P5. ¿Cómo valora la evolución en la prestación de los servicios del Ayuntamiento en el periodo de los últimos 3 años?

PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

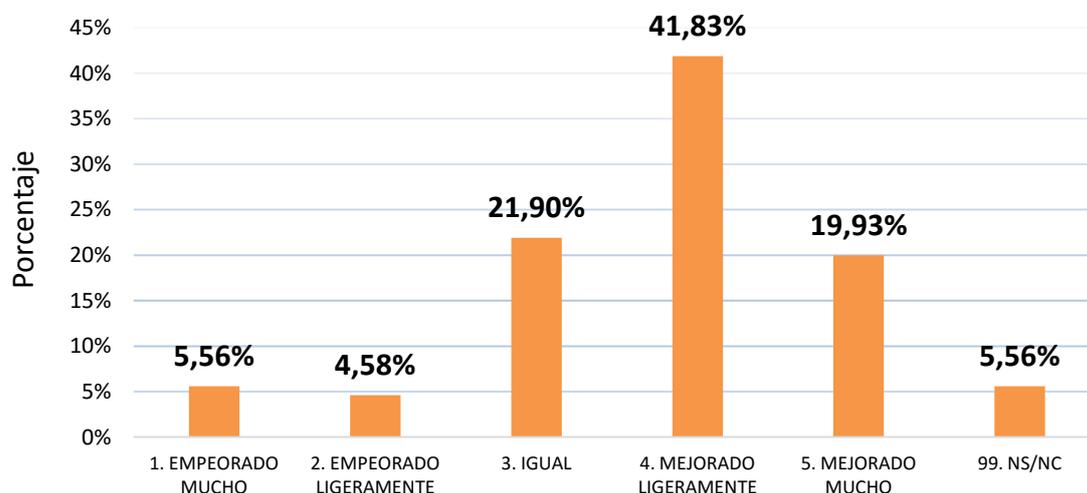


Figura 9: Frecuencias Evolución de la PRESTACIÓN SERVICIOS EC2018-19. Elaboración propia.

	SEXO		TOTAL
	HOMBRE	MUJER	
1. EMPEORADO MUCHO	7,1%	4,7%	5,6%
2. EMPEORADO LIGERAMENTE	5,3%	4,2%	4,6%
3. IGUAL	23,0%	21,5%	22,0%
4. MEJORADO LIGERAMENTE	42,5%	41,9%	42,1%
5. MEJORADO MUCHO	15,0%	23,0%	20,1%
99. NS/NC	7,1%	4,7%	5,6%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Cuadrado = 0,161

% dentro de SEXO

Tabla 13: Frecuencias en PRESTACIÓN SERVICIOS por SEXO EC2018-19. Elaboración propia.



	BARRIOS						TOTAL
	CASCO ANTIGUO	LA FILA	SAN JORGE	BARRIO ORBA	LOS ALFALARES	EL TREMOLAR	
1. EMPEORADO MUCHO	7,0%	0,8%	8,8%	5,2%	6,8%	7,7%	5,6%
2. EMPEORADO LIGERAMENTE	7,0%	2,4%	2,5%	4,5%	6,8%		4,6%
3. IGUAL	13,0%	14,5%	28,8%	33,6%	18,2%	53,8%	22,0%
4. MEJORADO LIGERAMENTE	48,0%	48,4%	36,3%	32,1%	40,9%	38,5%	42,1%
5. MEJORADO MUCHO	22,0%	29,0%	17,5%	13,4%	22,7%		20,1%
99. NS/NC	3,0%	4,8%	6,3%	11,2%	4,5%		5,6%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Cuadrado = 0,071

% dentro de BARRIOS

Tabla 14: Frecuencias en PRESTACIÓN SERVICIOS por BARRIO EC2018-19. Elaboración propia

Las conclusiones son idénticas respecto a las cifras que las obtenidas en el apartado de la valoración de la evolución del municipio, repitiendo casi los porcentajes, y donde la Prueba X^2 para Sexo es similar, pero la misma es idéntica para la variable Barrio.

Así, las mismas conclusiones obtenidas en el apartado anterior podemos trasladarlas a este.

P6. En general, ¿existe algún servicio del Ayuntamiento que crea usted que ha MEJORADO últimamente? SEMI ABIERTA (USAR P3)

P7. En general, ¿existe algún servicio del Ayuntamiento que crea usted que ha EMPEORADO últimamente? SEMI ABIERTA (USAR P3)

SERVICIOS MEJORADOS Y EMPEORADOS

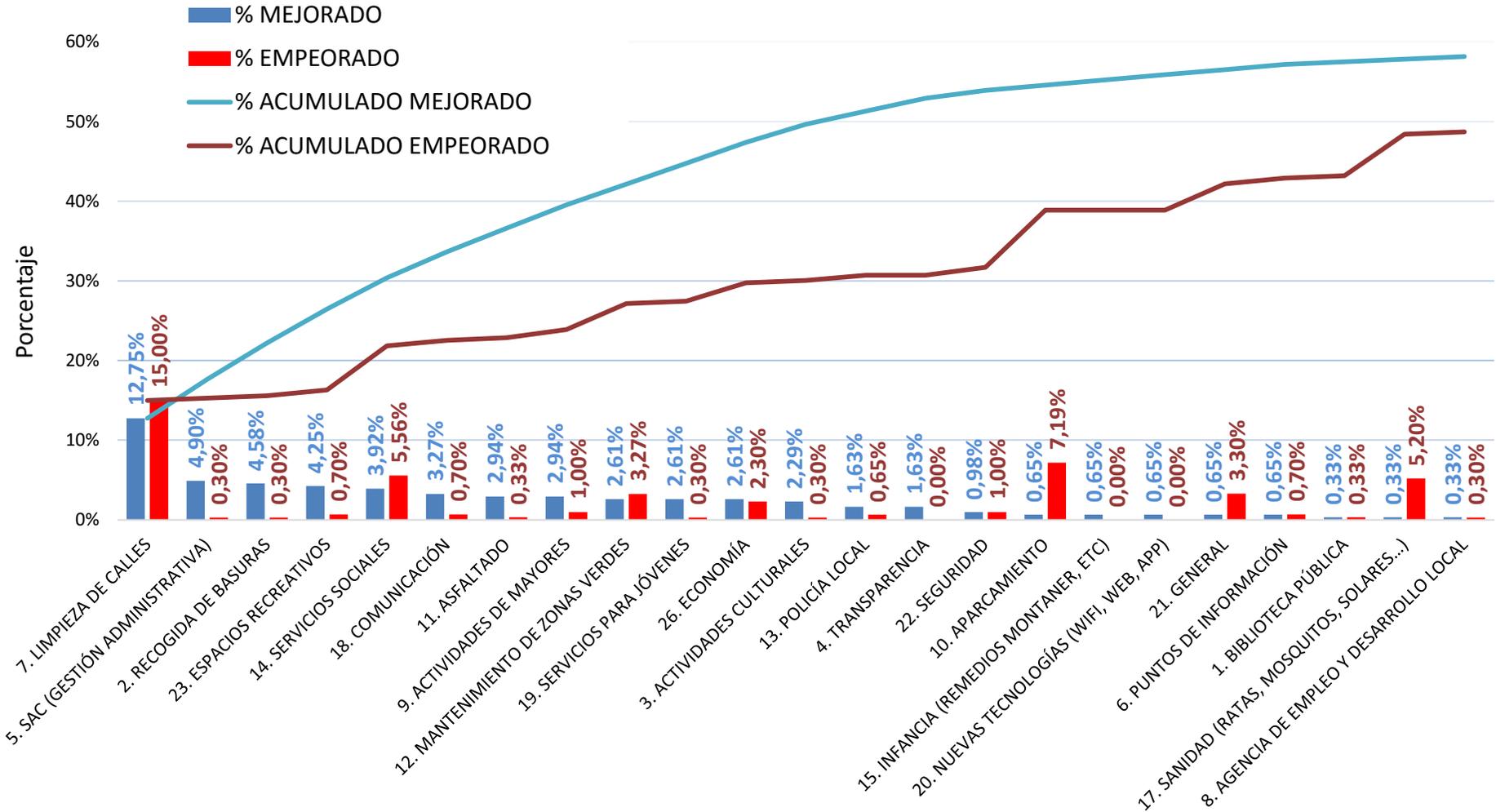


Figura 10: Gráfico en porcentaje ordenado sobre MEJORA Y EMPEORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO EC2018-19 con línea de frecuencias acumuladas. Elaboración propia.



Como se puede observar, la LIMPIEZA DE CALLES tiene la mejor valoración y la peor valoración. La mejor valoración está singularmente mejor en el ORBA, ya que el 27% de las valoraciones de mejoría caen en el mismo, mientras que el valor de peor limpieza se está en el CASCO ANTIGUO con un 31%.

En la queja de APARCAMIENTO se distribuye de manera similar por Barrios, es un problema generalizado del municipio.

En referencia a SERVICIOS SOCIALES son los Barrios del CASCO ANTIGUO, LA FILA y ORBA los que expresan las quejas de manera similar, llamando la atención que proporcionalmente existe un 7% más de quejas en el CASCO ANTIGUO. Sería interesante realizar un estudio pormenorizado a esta situación para saber el origen.

Finalmente, el problema de SANIDAD relacionado con ratas, mosquitos, etc., está centrado en LA FILA, ya que el 60% de estas quejas provienen de este barrio.

P8. Teniendo en cuenta que los servicios municipales se financian básicamente con los impuestos que pagan los ciudadanos, ¿cree que es adecuada la relación entre lo que usted paga al Ayuntamiento y los servicios que recibe? Valore de 0 a 10 donde 0 es que PAGA MUCHO y 10 QUE PAGA MUY POCO en comparación con lo que recibe.

Estadísticos		
CALIFICACIÓN		2018
N	Válidos	592
	Perdidos	20
Media		4,93
Error Estándar		0,104
Mediana		5,00
Moda		5
Rango		10
Mínimo		0
Máximo		10
Percentiles	25	4,00
	50	5,00
	75	7,00

Tabla 15: Estadísticos Descriptivos de la CALIFICACIÓN IMPUESTOS EC2018-19. Elaboración propia.



EDAD/SEXO	MEDIA		
	HOMBRE	MUJER	
ADULTO JOVEN	5,40	5,96	5,75
ADULTO MADURO 1	5,35	5,13	5,20
ADULTO MADURO 2	4,67	4,13	4,28
ADULTO MAYOR	4,35	5,30	4,87
	4,80	5,01	

Mann-Whitney U Test → Sexo.Sig = 0,146

EDAD/SEXO	ERROR ESTÁNDAR		
	HOMBRE	MUJER	
ADULTO JOVEN	0,338	0,281	0,218
ADULTO MADURO 1	0,280	0,237	0,184
ADULTO MADURO 2	0,395	0,278	0,229
ADULTO MAYOR	0,253	0,249	0,181
	0,158	0,136	

Kruskall-Wallis H Test → Edad.Sig = 0,001

Tablas 16 y 17: Calificación Media de IMPUESTOS y Error Estándar agrupada por EDAD y SEXO de EC2018-19. Elaboración propia.

Calificación Media por Barrios



Kruskall-Wallis H Test → Sig = 0,110

Figura 11: Calificación Media de IMPUESTOS agrupada por BARRIOS de EC2018-19. Elaboración propia.

Error Estándar por Barrios

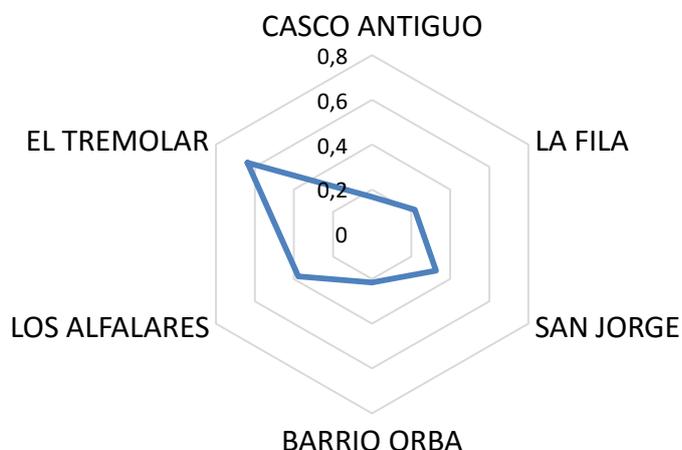


Figura 12: Error Estándar de IMPUESTOS agrupada por BARRIOS de EC2018-19. Elaboración propia.

SERVICIOS POR BARRIOS

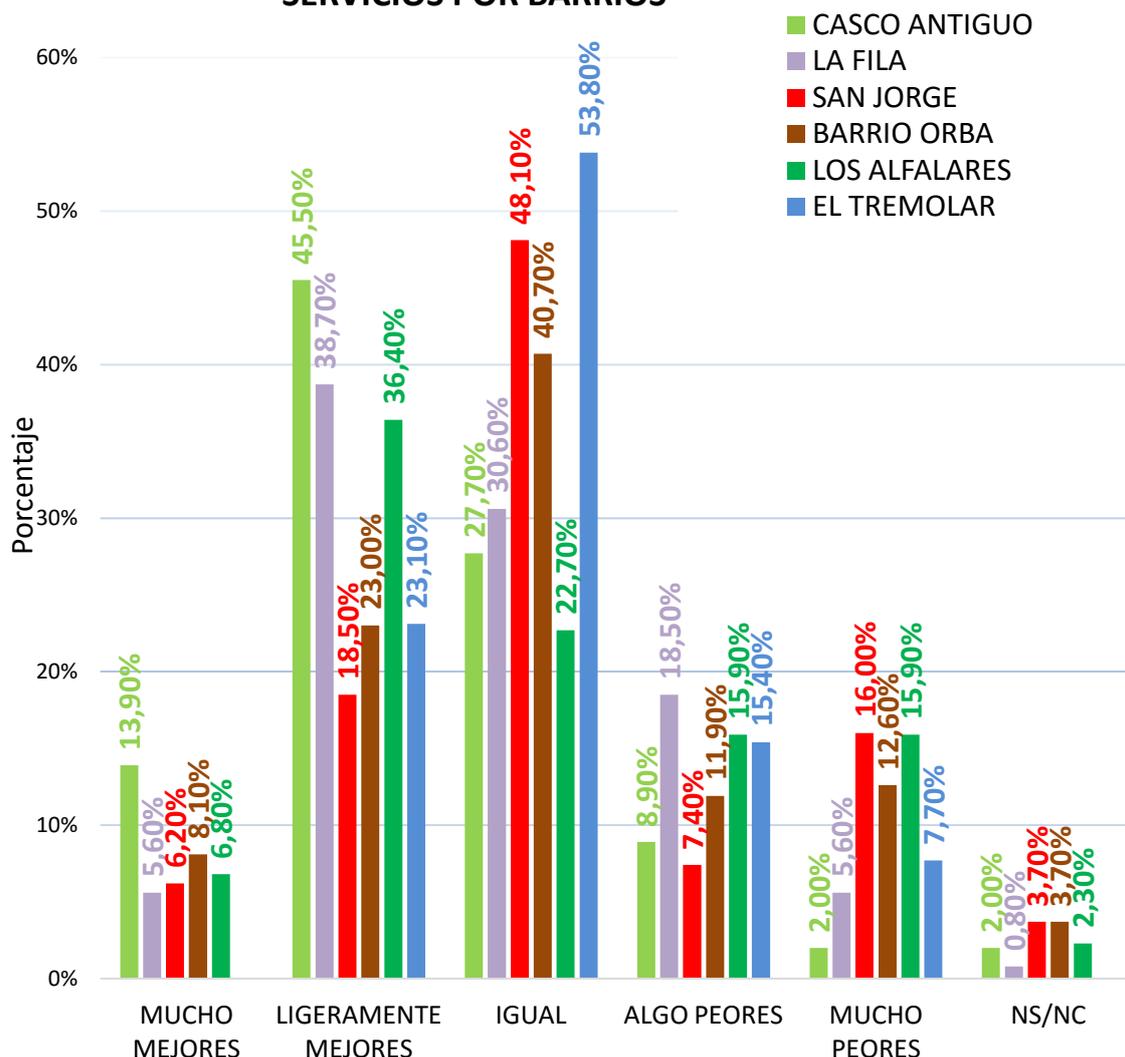


Figura 13: Diagrama de barras representando tabla 17 de EC2018-19. Elaboración propia.

Esta pregunta complementa la anterior y da una imagen bastante real de la situación por Barrios.

El CASCO ANTIGUO y LA FILA tienen su nota escorada hacia la izquierda, siendo además barrios que han valorado positivamente el retorno económico de sus impuestos.

LOS ALFALARES sin embargo tiene también un alto grado de satisfacción respecto a su valoración de barrio, también tiene sus notas escoradas a la izquierda, pero piensa que su pago impositivo supera el retorno pese a la buena sensación.

Finalmente, ORBA y SAN JORGE tienen unas gráficas simétricas, lo que indica normalidad en las notas. Al mismo tiempo ocurre lo mismo en el retorno de inversión. Así indica que son barrios que sienten que cumplen estrictamente con su labor sin aportarles ningún beneficio extra.

P10. Cuando ha tenido que realizar una gestión o trámite administrativo ¿ha encontrado problemas o trabas?

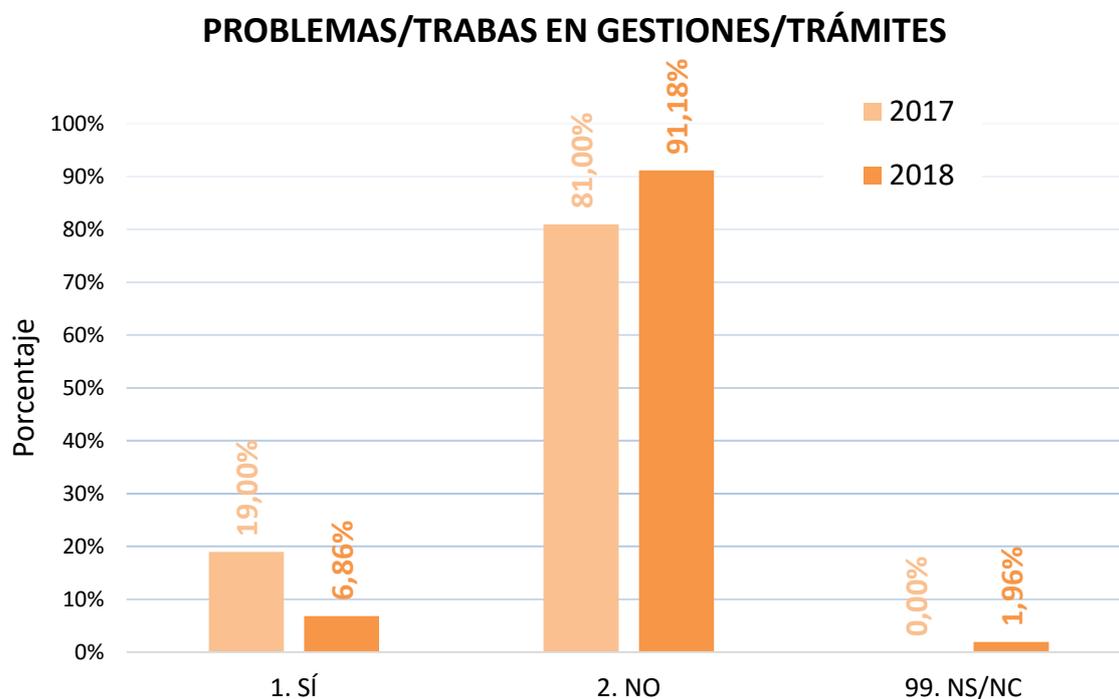


Figura 14: Representación en Diagrama de barras de TRABAS en TRÁMITES de EC2018-19 y comparativa con año anterior. Elaboración propia.

P10. 2 En caso de Sí: ¿en qué servicio? ABIERTA

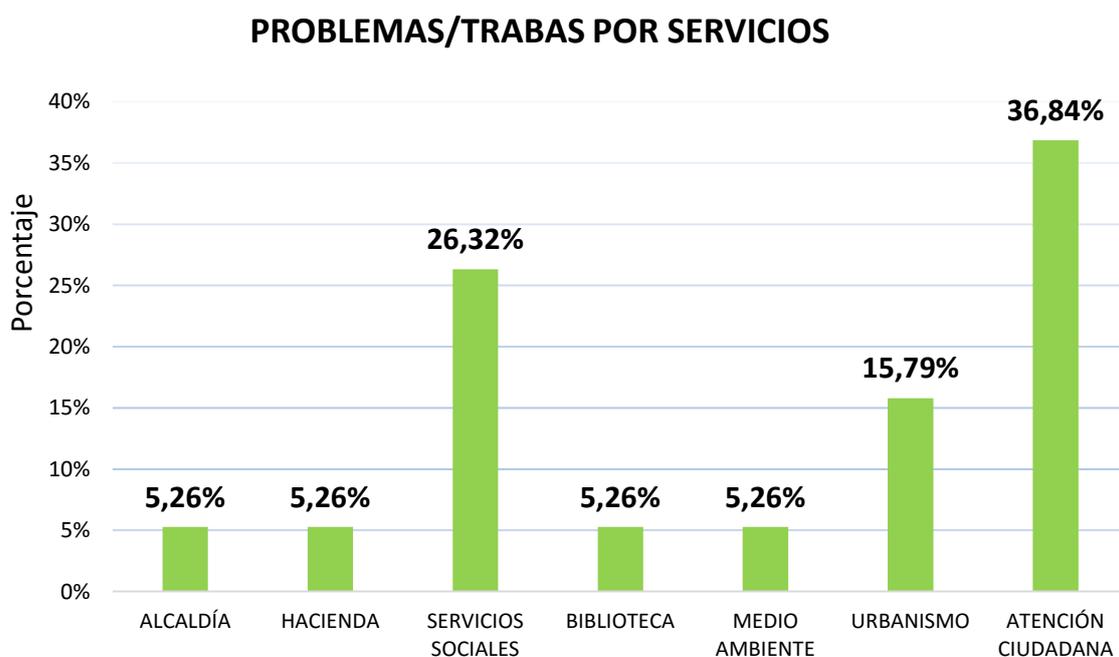


Figura 15: Representación en Diagrama de barras de TRABAS en TRÁMITES por SERVICIOS de EC2018-19. Elaboración propia.



Se observa de manera clara que la población no expresa excesivos problemas con la relación, sin embargo, si se centra la atención en las preguntas anteriores, se podría inferir que el problema de SERVICIOS SOCIALES es del servicio en sí, no en tanto de las ayudas o similares que ofrezca el Ayuntamiento.

P11. ¿Cómo valora de forma general, comparada con otros años, las FIESTAS locales de Alfafar?

	BARRIOS						TOTAL
	CASCO ANTIGUO	LA FILA	SAN JORGE	BARRIO ORBA	LOS ALFALARES	EL TREMOLAR	
1. MUCHO MEJORES	9,9%	6,5%	2,5%	7,4%			6,5%
2. LIGERAMENTE MEJORES	19,8%	23,4%	8,6%	9,6%	11,4%	7,7%	15,7%
3. IGUAL	11,9%	20,2%	24,7%	22,2%	20,5%	38,5%	19,3%
4. ALGO PEORES	31,7%	25,8%	17,3%	11,9%	36,4%		23,2%
5. MUCHO PEORES	16,8%	12,9%	22,2%	17,8%	9,1%	15,4%	16,3%
99. NS/NC	9,9%	11,3%	24,7%	31,1%	22,7%	38,5%	19,0%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Cuadrado = 0,000

% dentro de BARRIOS

Tabla 19: Porcentajes EVOLUCIÓN FIESTAS por BARRIOS EC2018-19. Elaboración propia.



VALORACIÓN FIESTAS POR BARRIOS

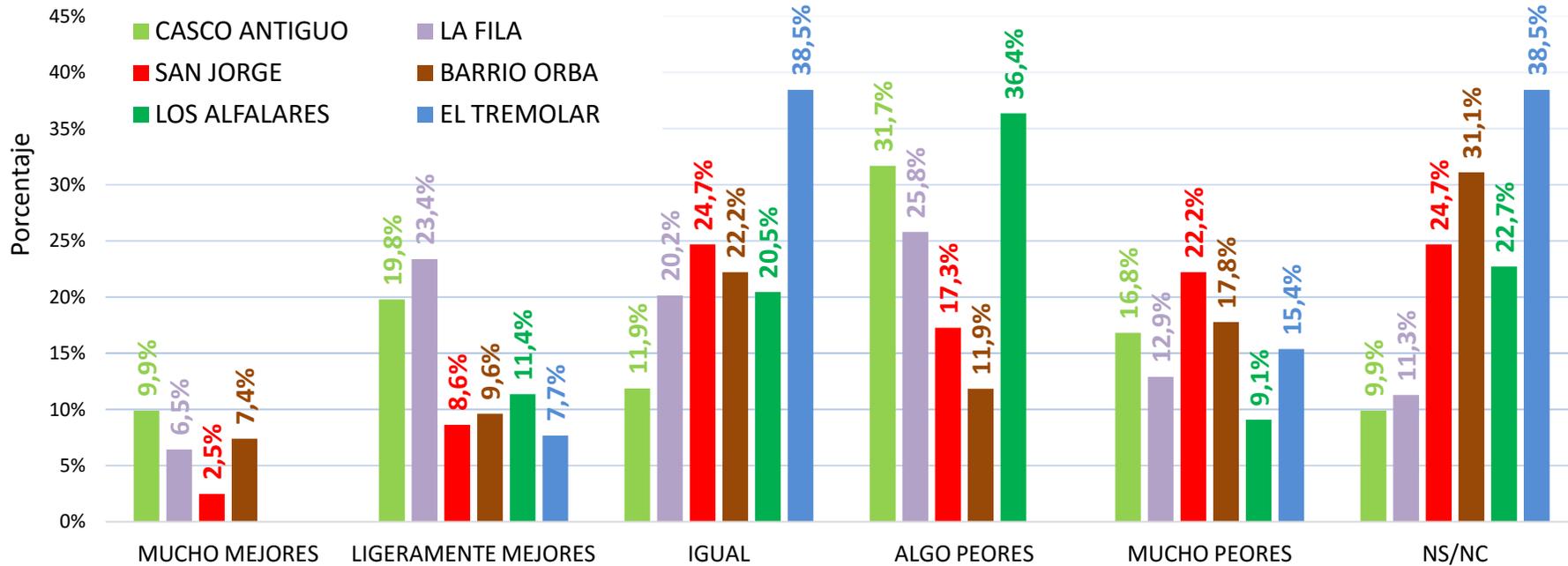


Figura 16: Representación en Diagrama de barras en % sobre EVOLUCIÓN FIESTAS de EC2018-19. Elaboración propia.

Esta pregunta se realizó por primera vez en el año 2015 al haber escuchado quejas en el municipio. En general sigue sin producirse una gran mejoría en la respuesta, aunque se van mejorando poco a poco los datos. Sin embargo, algo que se puede constatar es que los Barrios de CASCO ANTIGUO y LA FILA tienen una percepción mucho peor de la fiesta y de su evolución que ORBA.

Lo que se observa es que ORBA transmite una linealidad casi continua en sus fiestas. Mientras por el grado de exigencia o porque son peores, CASCO ANTIGUO y LA FILA puntúan mucho peor la evolución.

El Barrio de EL TREMOLAR que tiene fiestas propias, escoraría ligeramente en peor las mismas.

P12. En una escala de 0 a 10, donde 0 es lo más bajo y 10 lo más alto ¿qué le parece la programación cultural anual del Ayuntamiento de Alfafar?

Estadísticos		
CALIFICACIÓN		2018
N	Válidos	460
	Perdidos	152
Media		7,06
Error Estándar		0,094
Mediana		8,00
Moda		8
Rango		10
Mínimo		0
Máximo		10
Percentiles	25	6,00
	50	8,00
	75	8,00

Tabla 20: Estadísticos Descriptivos de la CALIFICACIÓN PROGRAMACIÓN CULTURAL EC2018-19.
Elaboración propia.

EDAD/SEXO	MEDIA	
	HOMBRE	MUJER
ADULTO JOVEN	7,36	7,59
ADULTO MADURO 1	7,04	7,38
ADULTO MADURO 2	6,85	6,39
ADULTO MAYOR	6,82	7,29
	6,97	7,12

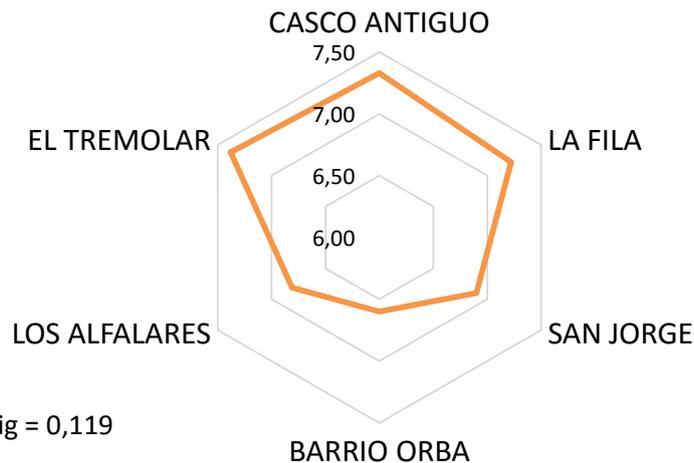
EDAD/SEXO	ERROR ESTÁNDAR	
	HOMBRE	MUJER
ADULTO JOVEN	0,296	0,261
ADULTO MADURO 1	0,347	0,199
ADULTO MADURO 2	0,387	0,296
ADULTO MAYOR	0,206	0,187
	0,151	0,121

Mann-Whitney U Test → Sexo.Sig = 0,238

Kruskall-Wallis H Test → Edad.Sig = 0,055

Tablas 21 y 22: Calificación Media de PROGRAMACIÓN CULTURAL y Error Estándar agrupada por EDAD y SEXO de EC2018-19. Elaboración propia.

Calificación Media por Barrios



Kruskall-Wallis H Test \rightarrow Sig = 0,119

Figura 17: Calificación Media de PROGRAMACIÓN CULTURAL agrupada por BARRIOS de EC2018-19.

Elaboración propia.

Error Estándar por Barrios

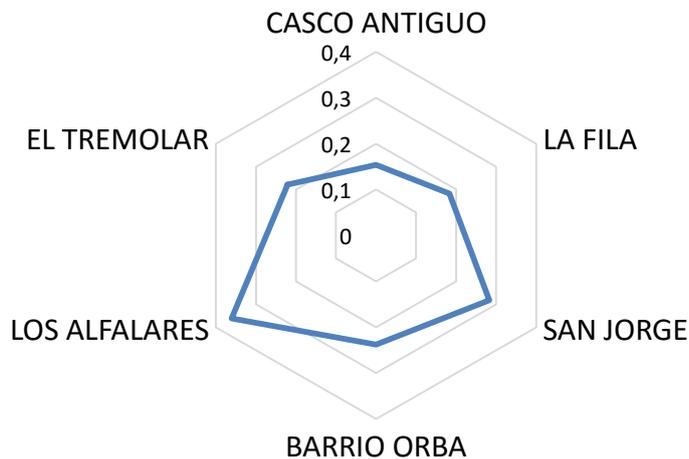


Figura 18: Error Estándar de PROGRAMACIÓN CULTURAL agrupada por BARRIOS de EC2018-19.

Elaboración propia.

La Programación Cultural de Alfafar obtiene una buena nota, con una media del 7,06 teniendo en cuenta que ha contestado el 75,16% de las personas encuestadas.

Es interesante observar que no existe diferencia en la opinión entre Sexos, pero casi llega a existir diferencia significativa entre grupos de Edad. Así los grupos de Edad Adulto Mayor son los más críticos y los que ponen una nota más baja de 6,55, casi medio punto menos que la nota general.

Lo que también es interesante es como los Barrios ORBA (6,20), SAN JORGE (6,90) y LOS ALFALARES (6,80) son los que también tienen una peor percepción en el ámbito cultural, lo que puede indicar que en sus barrios las acciones culturales son pocas.

P13. ¿Cómo valora que el Ayuntamiento de Alfajar realizara un programa específico de actividades para jóvenes?

	VALORACIÓN PROGRAMA JÓVENES					TOTAL	
	MUY BIEN	BIEN	IGUAL	MAL	MUY MAL		NS/NC
ADULTO JOVEN	54,8%	35,7%				9,5%	100,00%
ADULTO MADURO 1	59,8%	31,7%		1,2%		7,3%	100,00%
ADULTO MADURO 2	49,4%	39,0%	1,3%			10,4%	100,00%
ADULTO MAYOR	46,7%	36,2%	3,8%			13,3%	100,00%
TOTAL	52,0%	35,6%	1,6%	0,3%		10,5%	100,00%

Chi-Cuadrado = 0,104 % dentro de GRUPO DE EDAD

Tabla 23: Porcentajes VALORACIÓN PROGRAMA JÓVENES por EDAD EC2018-19. Elaboración propia.

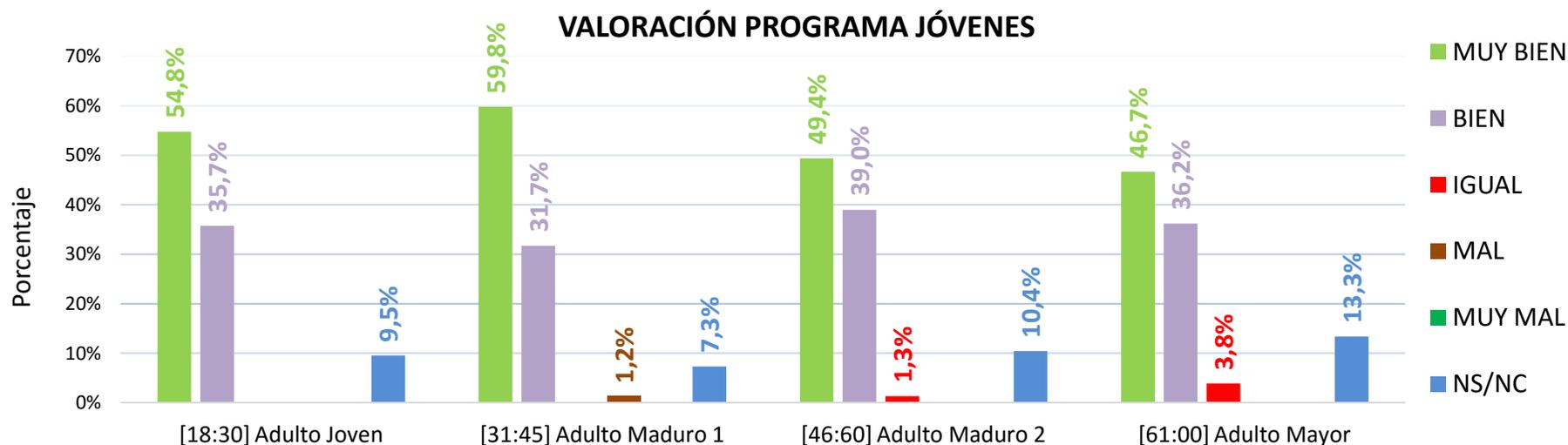


Figura 19: Representación en Diagrama de barras en % sobre VALORACIÓN PROGRAMA JÓVENES de EC2018-19. Elaboración propia.

Esta pregunta está motivada específicamente para saber el impacto sobre la ciudadanía de realizar programas específicos para jóvenes. Como se puede observar en todos los rangos de Edad, y en concreto en el implicado, dicha medida está muy bien valorada. Así que sería positivo realizar acciones encaminadas a realizar actividades para jóvenes.

P14. En una escala de 0 a 10, donde 0 es lo más bajo y 10 lo más alto, ¿cómo valoraría el fomento que está realizando el Ayuntamiento de Alfafar en participación ciudadana?

Estadísticos		
CALIFICACIÓN		2018
N	Válidos	526
	Perdidos	86
Media		7,15
Error Estándar		0,095
Mediana		8,00
Moda		8
Rango		10
Mínimo		0
Máximo		10
Percentiles	25	6,00
	50	8,00
	75	8,00

Tabla 24: Estadísticos Descriptivos de la VALORACIÓN EC2018-19. Elaboración propia.

EDAD/SEXO	MEDIA		
	HOMBRE	MUJER	
ADULTO JOVEN	7,50	7,45	7,47
ADULTO MADURO 1	7,12	7,43	7,33
ADULTO MADURO 2	7,24	6,64	6,83
ADULTO MAYOR	6,63	7,51	7,08
	7,01	7,24	

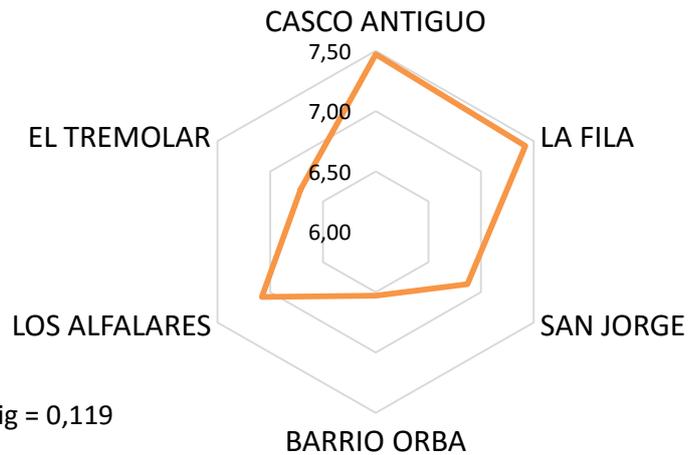
Mann-Whitney U Test → Sexo.Sig = 0,238

EDAD/SEXO	ERROR ESTÁNDAR		
	HOMBRE	MUJER	
ADULTO JOVEN	0,229	0,251	0,173
ADULTO MADURO 1	0,269	0,231	0,178
ADULTO MADURO 2	0,344	0,283	0,222
ADULTO MAYOR	0,265	0,186	0,163
	0,147	0,125	

Kruskall-Wallis H Test → Edad.Sig = 0,055

Tablas 25 y 26: Calificación Media de FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA y Error Estándar agrupada por EDAD y SEXO de EC2018-19. Elaboración propia.

Valoración Media por Barrios



Kruskall-Wallis H Test → Sig = 0,119

Figura 20: Calificación Media de PROGRAMACIÓN CULTURAL agrupada por BARRIOS de EC2018-19. Elaboración propia.

Error Estándar por Barrios

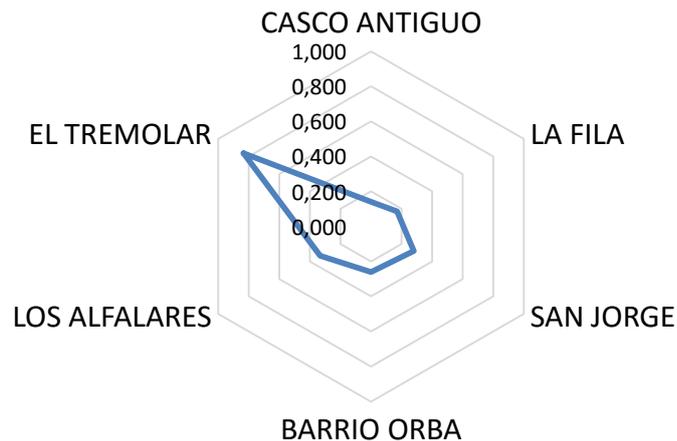


Figura 21: Error Estándar de PROGRAMACIÓN CULTURAL agrupada por BARRIOS de EC2018-19. Elaboración propia.

Esta pregunta es una evolución de la del año anterior. Mientras que en 2017 se preguntaba sobre la opinión de realizar acciones de Participación Ciudadana, y siendo que en 2018 se ha realizado varias acciones al respecto, se valora qué opinión se tiene sobre las mismas.

P15. En las reuniones vecinales realizadas en los meses de mayo y junio, la población planteó algunas necesidades a corto y medio plazo. ¿En qué proyecto cree usted que el Ayuntamiento debe realizar gestiones para que sean llevadas a cabo prioritariamente con el objetivo de mejorar el municipio?



GESTIONES PRIORITARIAS EN %

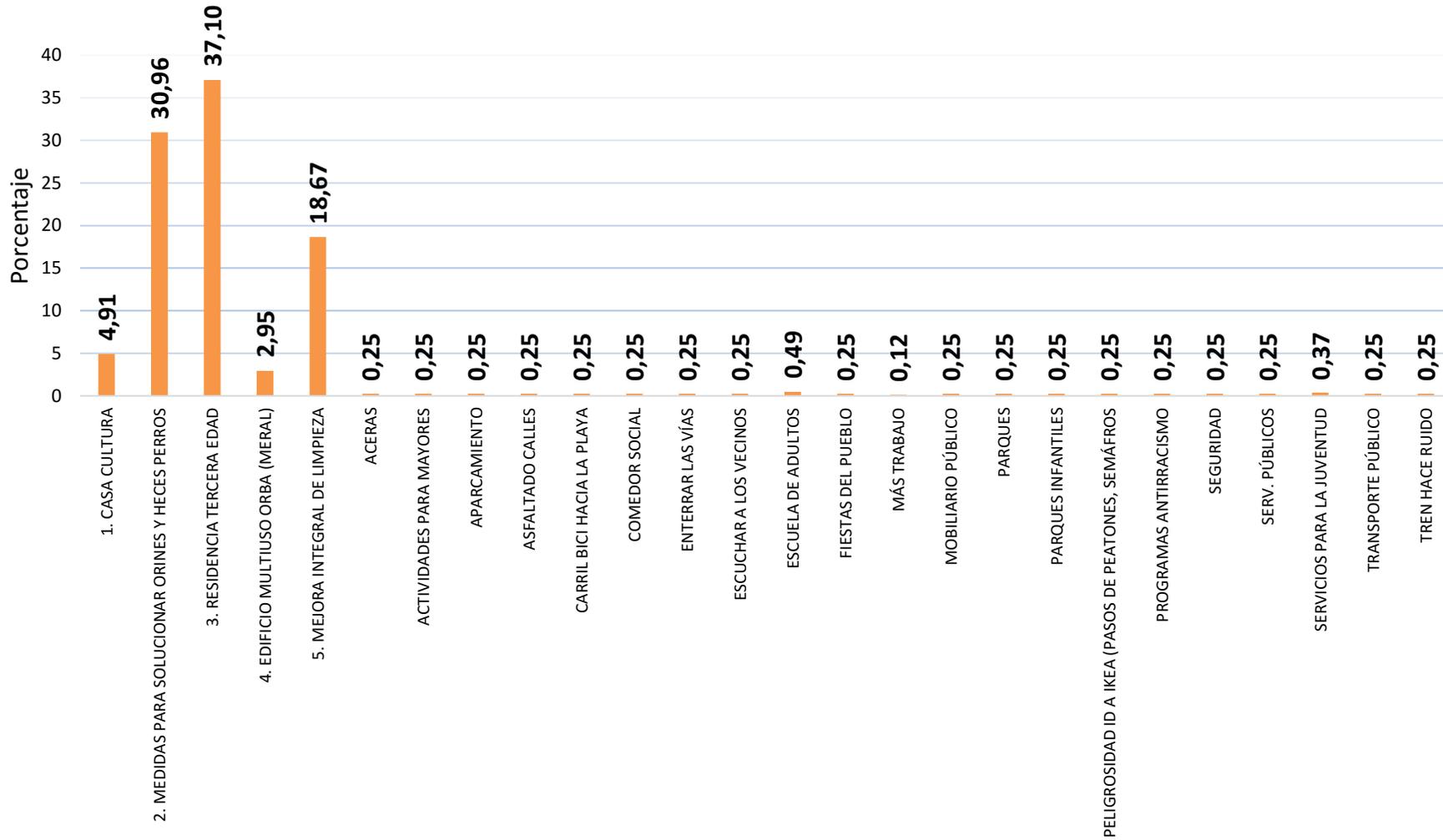


Figura 22: Representación en Diagrama de barras en % sobre GESTIONES PRIORITARIAS de EC2018-19. Elaboración propia.

GESTIONES PRIORITARIAS EN Nº

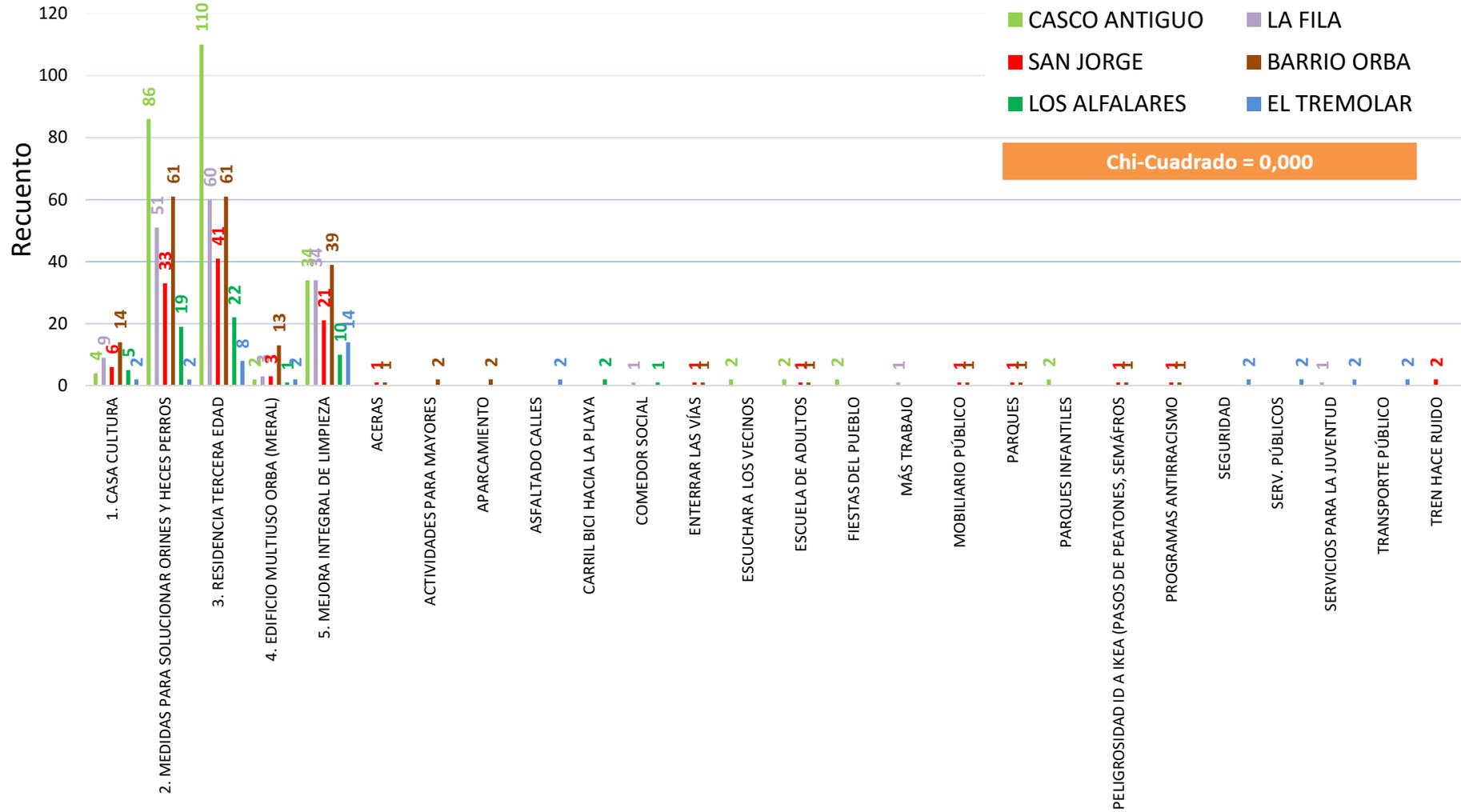


Figura 23: Representación en Diagrama de barras en Nº sobre GESTIONES PRIORITARIAS de EC2018-19. Elaboración propia.

Tal como indica la pregunta, se realizaron una serie de acciones por barrios en las que participaron una serie de vecinos y vecinas, que expusieron una relación de ideas y acciones a realizar en el municipio.

Cuantitativamente fueron 102 las personas que participaron en el proyecto que, ateniéndose a mayores de 18 años del municipio, supondría una representación del 0,6% respecto al municipio de Alfafar.

Para darle legitimidad cuantitativa y cualitativa a sus propuestas, se realiza pregunta sobre el impacto de las acciones, atendiendo a acciones generalistas que aparecieron en las exposiciones.

Así se ratifica que la RESIDENCIA DE LA TERCERA EDAD, las MEDIDAS SOBRE ORINES Y HECES DE PERROS y LIMPIEZA son problemas que aparecen en la misma proporción en todos los barrios del municipio. Sin embargo (y como era de esperar) solamente en el de ORBA aparece como tema sensible el EDIFICIO MULTIUSO MERAL, el resto de barrios no acompañan esta necesidad. La CASA DE CULTURA, que también es de ámbito general, no se desmarca como necesidad o problema ante las otras tres.

P16. ¿Conoce usted la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Alfafar?

CONOCIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS		
	2017	2018
1. SÍ	36,68%	52,61%
2. NO	60,26%	44,77%
99. NS/NC	3,06%	2,61%
TOTAL	100,00 %	100,00 %

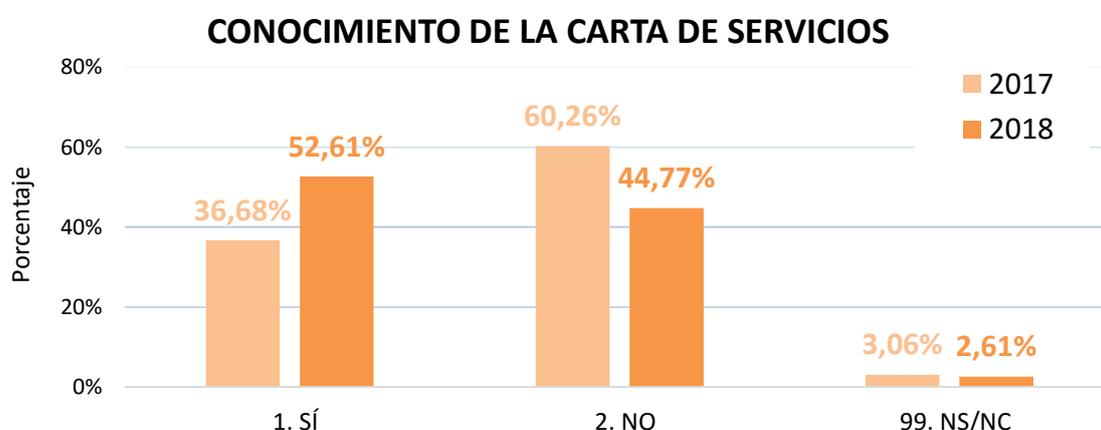


Tabla 27 y Figura 24: CONOCIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS en % EC2018-19 y comparación con 2017. Elaboración propia.

CONOCIMIENTO POR SEXO			
Chi-Cuadrado 0,286	HOMBRE	MUJER	TOTAL
1. SÍ	49,1%	54,7%	52,6%
2. NO	47,4%	43,2%	44,8%
99. NS/NC	3,5%	2,1%	2,6%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%

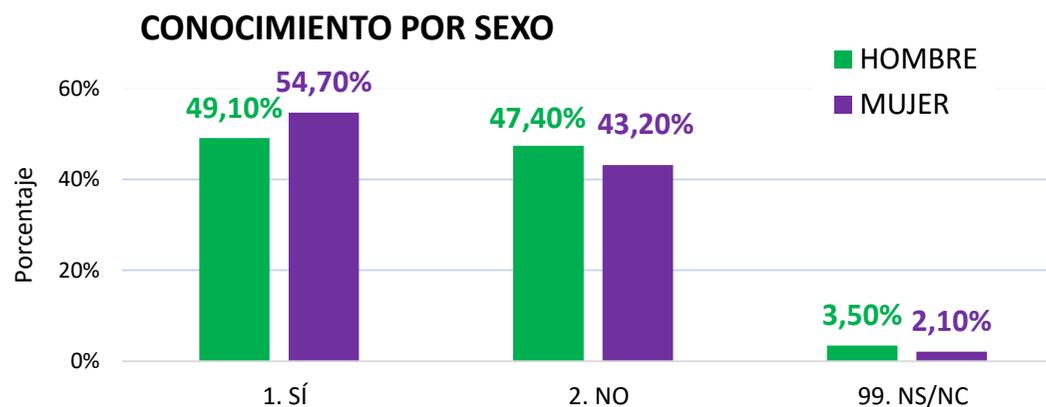


Tabla 28 y Figura 25: CONOCIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS por SEXO % EC2018-19. Elaboración propia.

CONOCIMIENTO POR GRUPO DE EDAD					
Chi-Cuadrado 0,000	ADULTO JOVEN	ADULTO MADURO 1	ADULTO MADURO 2	ADULTO MAYOR	TOTAL
1. SÍ	28,6%	56,1%	62,3%	52,4%	52,6%
2. NO	61,9%	40,2%	37,7%	46,7%	44,8%
99. NS/NC	9,5%	3,7%		1,0%	2,6%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

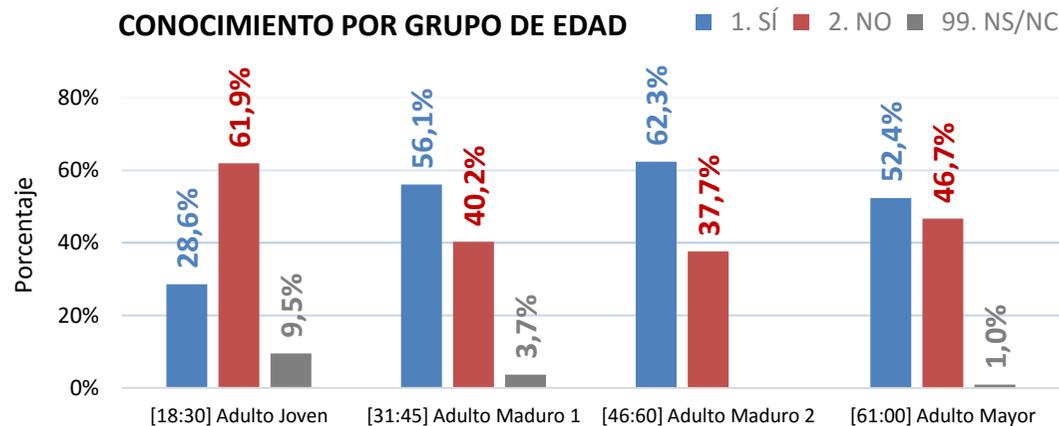


Tabla 29 y Figura 26: CONOCIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS por Grupos de EDAD EC2018-19. Elaboración propia.



P16.2 ¿Recibió en su domicilio la Carta de Servicios del Ayuntamiento de Alfafar?

	BARRIOS						TOTAL
	CASCO ANTIGUO	LA FILA	SAN JORGE	BARRIO ORBA	LOS ALFALARES	EL TREMOLAR	
1. SÍ	62,4%	55,6%	65,4%	65,9%	61,4%	46,2%	61,4%
2. NO	26,7%	41,1%	16,0%	15,6%	29,5%	46,2%	26,8%
99. NS/NC	10,9%	3,2%	18,5%	18,5%	9,1%	7,7%	11,8%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Chi-Cuadrado = 0,000

% dentro de BARRIOS

Tabla 30: Porcentajes RECEPCIÓN CARTA DE SERVICIOS por BARRIOS EC2018-19. Elaboración propia.

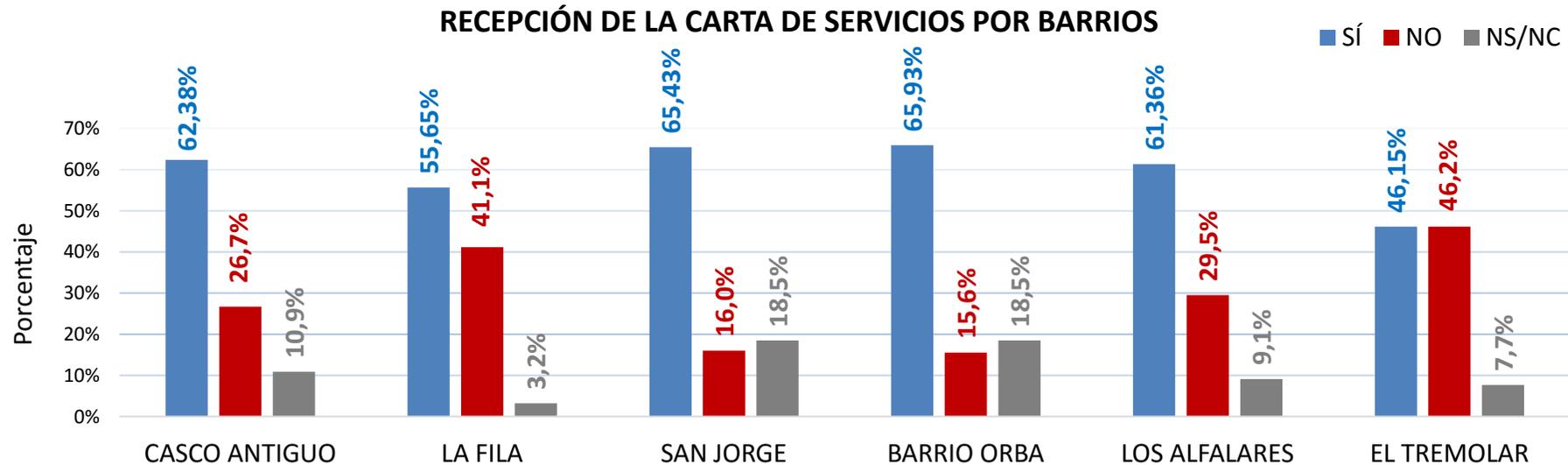


Figura 27: Representación en Diagrama de barras en % sobre RECEPCIÓN CARTA DE SERVICIOS por BARRIOS de EC2018-19. Elaboración propia.

P16.3 ¿Cree que este tipo de actividades benefician o mejoran la prestación de servicios por parte del municipio?

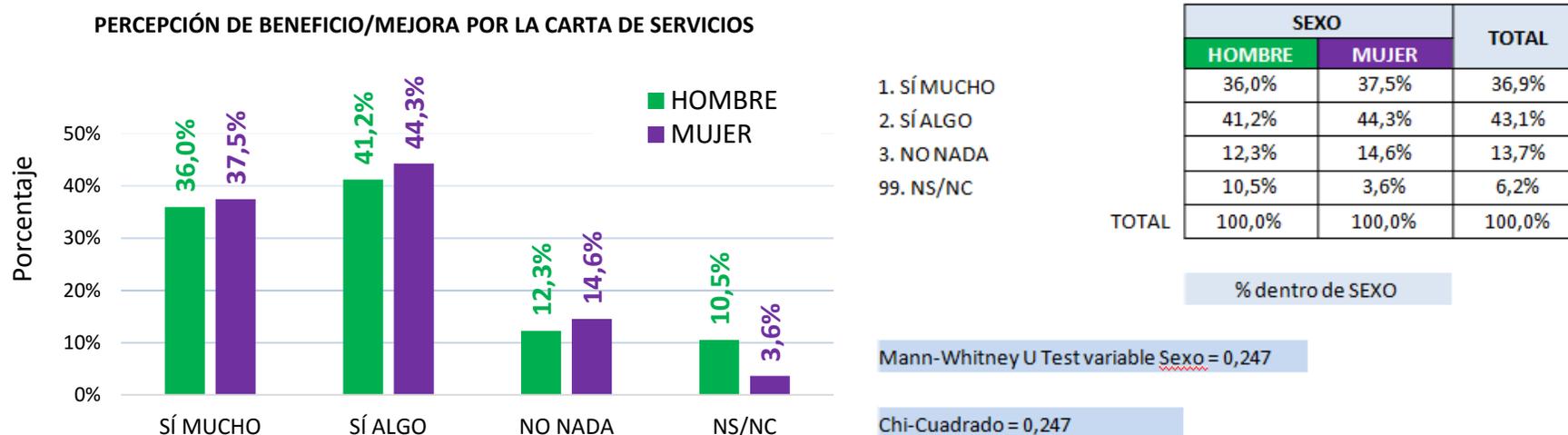


Figura 28 y Tabla 31: PERCEPCIÓN BENEFICIO/MEJORA POR LA CARTA DE SERVICIOS por SEXO EC2018-19. Elaboración propia.

	BARRIOS						TOTAL
	CASCO ANTIGUO	LA FILA	SAN JORGE	BARRIO ORBA	LOS ALFALARES	EL TREMOLAR	
1. SÍ MUCHO	41,6%	45,2%	29,6%	28,1%	40,9%	23,1%	36,9%
2. SÍ ALGO	43,6%	46,0%	38,3%	42,2%	38,6%	53,8%	43,1%
3. NO NADA	5,0%	6,5%	24,7%	26,7%	18,2%	7,7%	13,7%
99. NS/NC	9,9%	2,4%	7,4%	3,0%	2,3%	15,4%	6,2%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Kruskal-Wallis H Test variable Barrio = 0,071

% dentro de BARRIOS

Tabla 32: PERCEPCIÓN BENEFICIO/MEJORA POR LA CARTA DE SERVICIOS por BARRIOS EC2018-19. Elaboración propia.



Carta de Servicios 2018-19

Este es el tercer año que se pregunta por la Carta de Servicios.

Se observa que cada año el grado de CONOCIMIENTO va aumentando, se ha pasado de un 36,68% en 2017 a un 60,26% en 2018.

El grado de CONOCIMIENTO de la misma por Sexo no ha influido, pero sí que ocurre respecto a la Edad. El Adulto Maduro 2 demuestra un grado de conocimiento de la misma superior al resto, cosa que también era previsible, de hecho, se esperaba que Maduro 1 y Maduro 2 fueran los que más conocieran la misma, al ser un tema relacionado con la Calidad, cosa que además también se produce en sus trabajos.

Por otra parte, en la pregunta de RECEPCIÓN interesaba saber por Barrios cuál era el recuerdo de la misma, ya que las viviendas de Alfàfar no son iguales y se pretendía saber si la distribución de las mismas puede influir. Estadísticamente indica que así es, lo que obliga a revisar en qué se puede estar produciendo.

Respecto a las MEJORAS se valora que esta acción es positiva en líneas generales, y no importa Sexo, Edad o Barrio, la percepción de mejora se mantiene.

Se valora positivamente que se incremente la percepción de utilidad de la misma.

METODOLOGÍA

1. Estudio previo sociodemográfico para determinar la cantidad de encuestas y perfiles a recoger para lograr una muestra representativa.
2. Realización de 680 encuestas realizadas por la empresa Álvaro Ortuño en calle, en el período del 25 de octubre al 31 de octubre de 2018, 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.

