



**Observatorio**

# **Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2017**

## **Economía y Empleo**

**Servicio de Evaluación  
Subdirección General de Calidad y Evaluación  
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía  
2018**

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	
<b>Universo</b>	Personas mayores de 18 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
<b>Tamaño muestral</b>	3.003 personas encuestadas, 140 por distrito, aproximadamente
<b>Error muestral</b>	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$ , el error muestral es de $\pm 1,82\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 8,45\%$ para cada uno de los distritos, en el supuesto de muestreo aleatorio simple
<b>Procedimiento de muestreo</b>	Muestreo estratificado por distrito, tipología de secciones (según variable socio económica) y cuotas por edad y sexo, a través del procedimiento de rutas aleatorias Afijación aporportional por distrito
<b>Método de recogida</b>	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio de las personas encuestadas
<b>Periodo de recogida</b>	Del 2 de octubre al 27 de noviembre de 2017
<b>Ponderación</b>	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a 31 de octubre de 2017
<b>Número de expediente</b>	300/2017/00169 Presupuesto base de licitación: 60.000€ Importe IVA 21%: 12.600€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 72.600€
<b>Empresa adjudicataria</b>	Dephimática S.L Precio de adjudicación: 58.798,79 € (sin IVA) 71.146,54 € (IVA incluido)

Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

## INDICADORES UTILIZADOS

Todas las preguntas de la encuesta

- **Frecuencias** porcentuales de las variables

Preguntas con escala semántica

- **Indicadores Sintéticos**

Área de satisfacción: [50-100]

Área de insatisfacción: [0-50]

Preguntas con escala numérica 0-10 puntos

- **Medias** de satisfacción

Área de satisfacción: [5-10]

Área de insatisfacción: [0-5]

(\*) Calculados según la metodología propuesta por el Centro de Investigaciones Sociológicas para los indicadores del Barómetro que, a su vez, se basa en los indicadores elaborados por *TechnoMetrica Institute of Policy and Politics (TIPP)* de Estados Unidos

## COMPARACIÓN DE CIUDADES

	Barcelona	Bilbao	Ciudades europeas Urban Audit
<b>Ámbito temporal</b>	4 abril-27 junio 2017	Octubre-diciembre 2015	Mayo-junio 2015
<b>Serie disponible</b>	Desde 1987 con carácter anual	Desde 2009 con carácter anual	2004-2006-2009-2012-2016
<b>Universo</b>	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (1.376.368 personas)	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 16 años ( 345.100 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y mas años de 79 ciudades europeas
<b>Tipo de encuesta y muestra</b>	6.000 encuestas personales domiciliarias	1.200 encuestas realizadas de forma personal	500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica
<b>Indicadores utilizados</b>	Escala 0-10	Escala 1-10	Escala semántica
<b>Referencia</b>	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017, resum de resultats	Universidad de Deusto, VI Observatorio urbano de los barrios de Bilbao 2015, febrero 2016	Quality of life in European cities 2015. Flash Eurobarometer 419 Comisión Europea: Calidad de vida en las ciudades, encuesta de percepción en 79 ciudades europeas

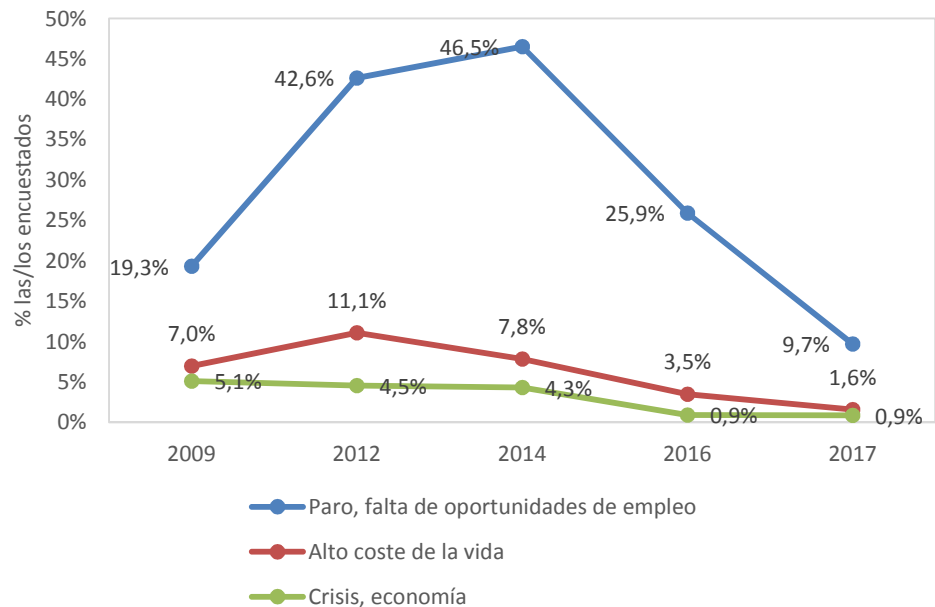
## El paro y los aspectos relacionados con la economía como problemas de la ciudad

Los 15 principales problemas de la ciudad de Madrid					
	2009	2012	2014	2016	2017
1	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo	Paro, falta de oportunidades de empleo	Limpieza	Limpieza
2	Contaminación del aire	Contaminación del aire	Limpieza	Paro, falta de oportunidades de empleo	Contaminación del aire
3	Paro, falta de oportunidades de empleo	Tráfico, atascos	Tráfico, atascos	Contaminación del aire	Tráfico, atascos
4	Ruido	Alto coste de la vida	Contaminación del aire	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo
5	Obras	Limpieza	Alto coste de la vida	Inseguridad	Falta de aparcamiento
6	Inseguridad	Inseguridad	Sanidad: falta de servicios o profesionales, listas de espera, calidad o precios	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Inseguridad
7	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Inseguridad	Pobreza, desigualdad, injusticia social	Ruido
8	Aglomeraciones	Ruido	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Aceras y calles en mal estado	Escasez o falta de mantenimiento de parques y jardines
9	Limpieza	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Sanidad, falta de servicios o profesionales, lista de espera, calidad o precios	Delincuencia, robos, atracos y hurtos
10	Alto coste de la vida	Carestía del transporte público	Corrupción	Educación, falta de profesorado, centros o plaza, calidad o tasas	Aceras y calles en mal estado
11	Transporte público	Inmigración	Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas	Transporte público	Recogida de basuras, contenedores
12	Impuestos	Crisis, economía	Ruido	Ruido	Transporte público
13	Crisis, economía	Sanidad: falta de servicios o profesionales, listas de espera, calidad o precios	Aceras y calles en mal estado	Escasez o falta de mantenimiento de parques, jardines y arbolado	Poca frecuencia de transporte público
14	Inmigración	Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas	Crisis, economía	Servicios sociales, escasez de servicios, centros o ayudas	Ninguno
15	Estrés	Políticos	Políticos	Alto coste de la vida	Excrementos de animales en las aceras, parques..

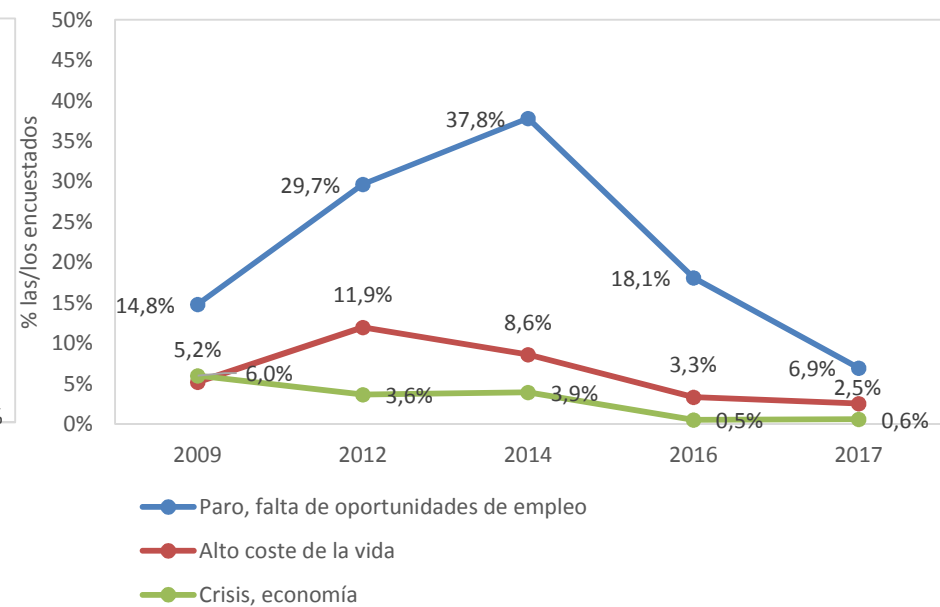
- El paro pasa a ser el cuarto problema de la ciudad y sigue la pauta descendente que inició en 2014.
- El alto coste de la vida no está entre los quince problemas más relevantes de la ciudad.

## Evolución del paro y los aspectos relacionados con la economía como problemas de la ciudad

### Evolución de los problemas de la ciudad relativos al paro y a la economía



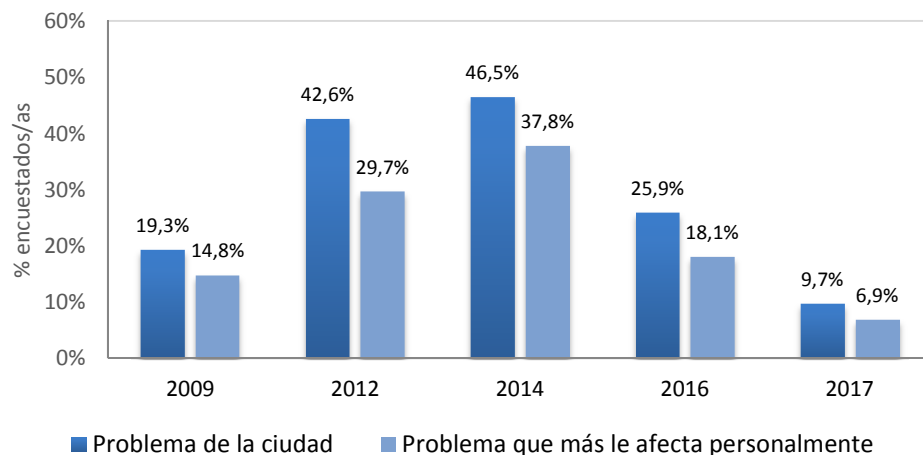
### Evolución de los problemas que más afectan a la ciudadanía relativos al paro y a la economía



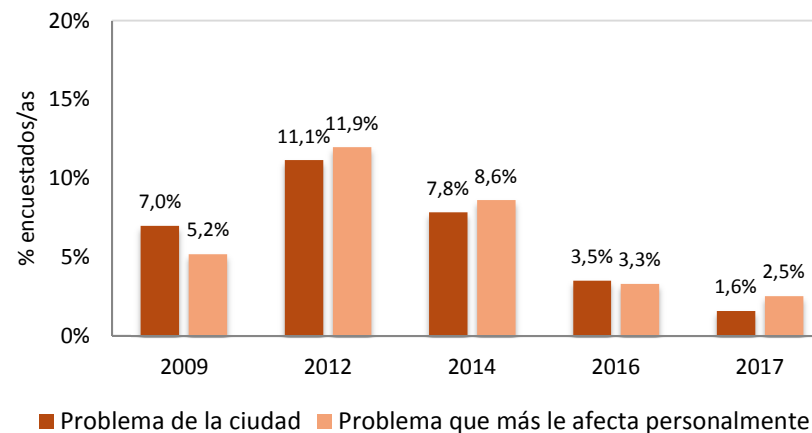
- Los problemas relacionados con el paro y la economía siguen una pauta descendente como problemas de la ciudad y como problemas que más afectan a la ciudadanía, alcanzando en ambos casos los valores más bajos de la serie, a excepción del alto coste de la vida que ha mantenido los niveles bajos que tenía en 2016.
- El problema más señalado por los ciudadanos es el paro y la falta de oportunidades de empleo, tanto como problema de la ciudad como que más afecta a la ciudadanía.

## Evolución del paro y los aspectos relacionados con la economía como problemas de la ciudad

### Evolución del problema del paro y de la falta de oportunidades de empleo

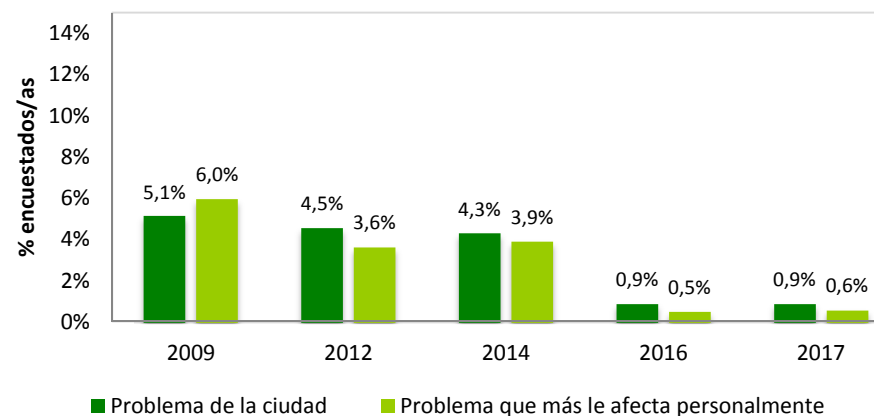


### Evolución del problema del alto coste de la vida



- El problema del paro y falta de oportunidades de empleo ha visto reducida su importancia, alcanzando niveles inferiores a los encontrados en 2009, produciéndose una bajada de más de 16 puntos porcentuales como problema de la ciudad y de más de 11 como problema que más afecta a la ciudadanía.
- El alto coste de la vida también ve reducida su importancia, especialmente como problema de la ciudad. Este problema afecta más personalmente que como problema de la ciudad.
- Los relacionados con la crisis y la economía se mantienen en niveles muy bajos.

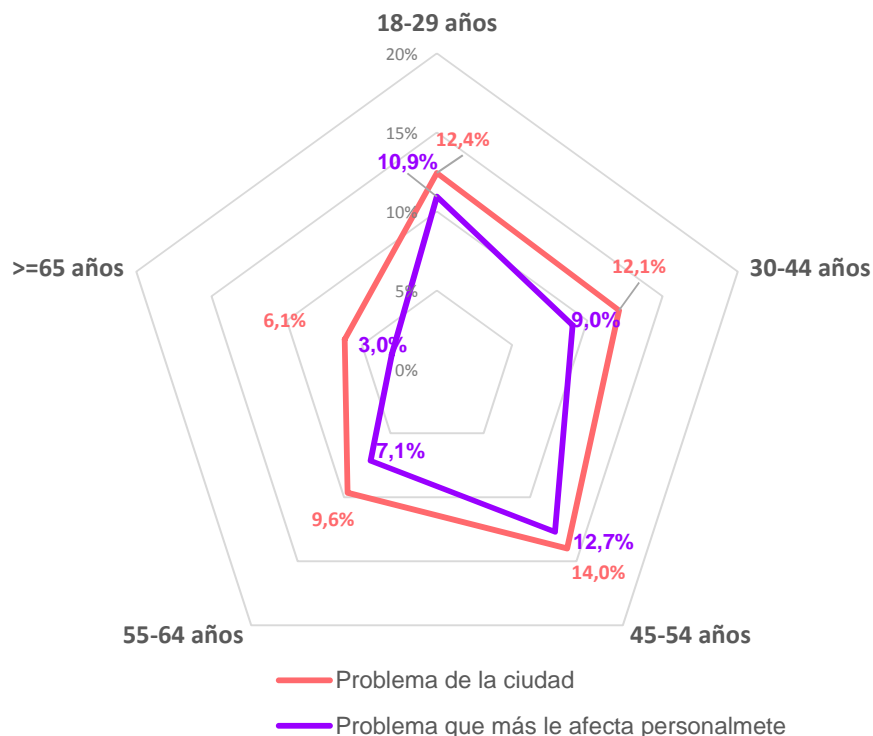
### Evolución de los problemas relacionados con la crisis y la economía



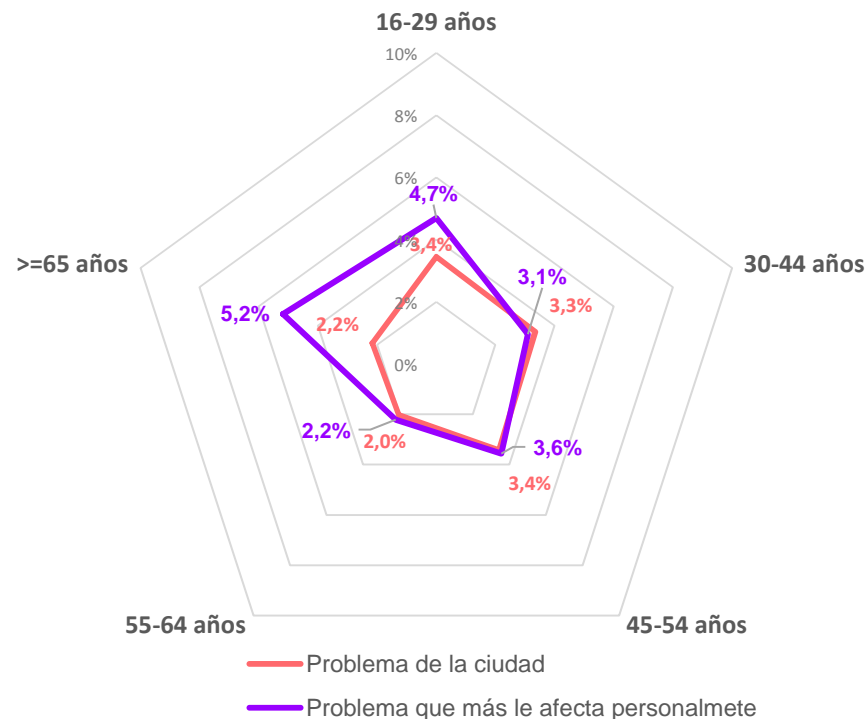
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

## Agrupación de problemas relacionados con la economía y el empleo por grupos de edad

Agrupación de problemas relativos al Trabajo/paro según grupos de edad



Agrupación problemas relativos a la economía, según grupos de edad



- Los problemas relacionados con el trabajo y el paro se perciben con mayor intensidad como problemas de la ciudad que como problemas que más afectan a la ciudadanía en todos los grupos de edad.
- En cuanto a los problemas relativos a la economía, se aprecian dos patrones entre los diferentes grupos de edad. Para los grupos de edad entre 16-29 años y mayores de 64 años, se perciben estos problemas de forma más intensa y además se perciben más como problemas que más afectan a la ciudadanía que como problemas de la ciudad; para las personas encuestadas de 30 a 65 años se perciben de forma menos intensa y de forma similar tanto como problemas de la ciudad como problemas que más afectan a la ciudadanía.



## La economía como problema de la ciudad. Comparativa con otras ciudades.

Diez principales problemas 2017: comparación de ciudades				
	Madrid	Barcelona	Bilbao	Sevilla
1º	Limpieza	Turismo	Falta plazas aparcamiento	Paro
2º	Contaminación del aire	Paro/Condiciones de trabajo	Paro	Limpieza
3º	Tráfico, atascos	Circulación/Tránsito	Barreras Arquitectónicas	Inseguridad ciudadana
4º	Paro, falta de oportunidades de empleo	Acceso a la vivienda	Ruido	Transporte público
5º	Falta de aparcamiento	Contaminación y medioambiente	Droga	Tráfico
6º	Inseguridad	Inseguridad	Delincuencia	
7º	Ruido	Limpieza	Falta zonas peatonales	
8º	Escasez o falta de mantenimiento de parques y jardines	Transportes, infraestructuras y comunicación	Deficiente transporte público	
9º	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Problemas Económicos	Mendicidad	
10º	Aceras y calles en mal estado	Ruidos	Malos olores	

Madrid: recoge la información de los 3 problemas principales que existen en la ciudad. Respuesta abierta

Barcelona: Recoge un solo problema, respuesta abierta

Bilbao: No se especifica la forma de pregunta.

Sevilla: No se especifica la forma de pregunta ¿Cuál es el principal problema que existe actualmente en Sevilla?

Fuentes:

Barcelona: Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2017.

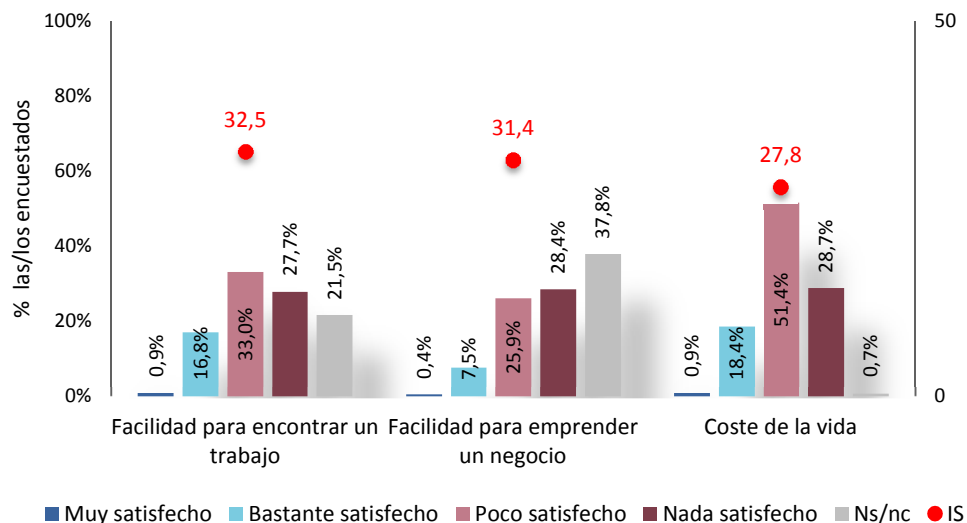
Bilbao: Observatorio urbano de los barrios de Bilbao, VI informe, febrero 2016.

Sevilla: Barómetro socioeconómico. Centro andaluz de prospectiva de Sevilla, enero 2018.

- Los problemas relacionados con el paro y el trabajo ocupan las primeras posiciones en la agenda de problemas de las ciudades más importantes del país como Barcelona, Bilbao o Sevilla.
- En Madrid, estos problemas, ocupan la posición número 4, más baja que en las otras ciudades que ocupan el primero o el segundo puesto.

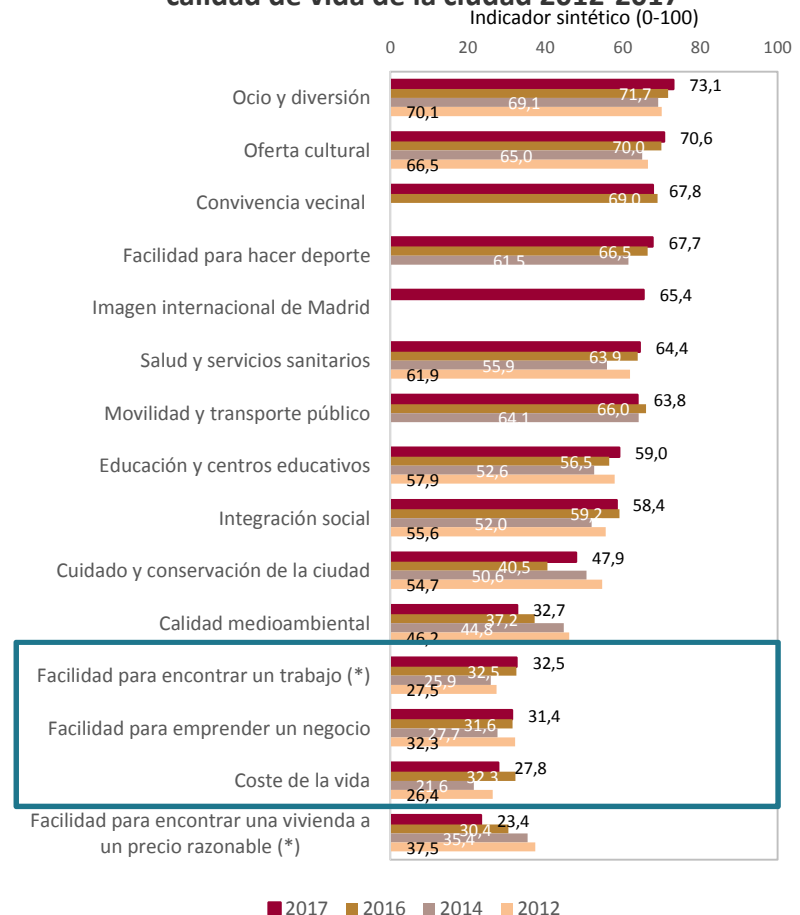
## Satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad relacionados con el empleo y la economía

Satisfacción con las oportunidades de empleo, con la facilidad para emprender un negocio y con el coste de la vida



- La satisfacción con los aspectos de calidad de vida en la ciudad relacionados con el empleo y la economía son bajas y ocupan las posiciones inferiores en relación a los otros aspectos de la calidad de vida, solo por encima de la facilidad de encontrar una vivienda a precio razonable.
- El aspecto que produce mayor insatisfacción es el coste de la vida.
- Un porcentaje elevado de personas encuestadas no valora la satisfacción con la facilidad para encontrar un trabajo (21,5%) y la facilidad para emprender un negocio (37,8%).

Evolución IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida de la ciudad 2012-2017

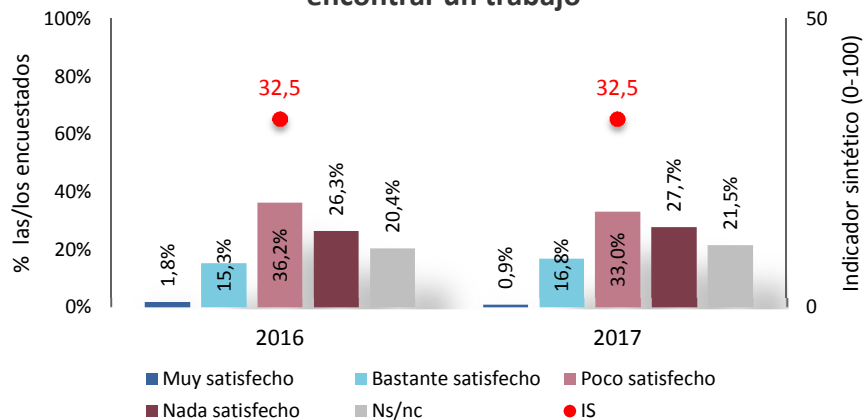


(\*) En las ediciones anteriores a 2016 se formuló de distinta manera

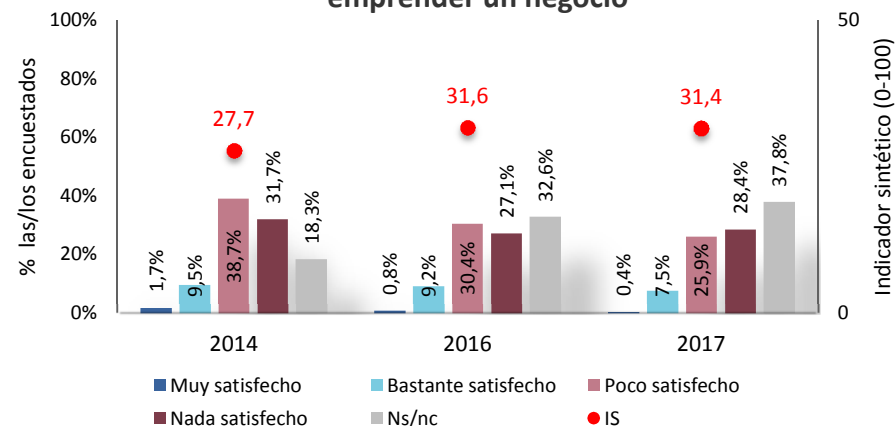
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

## Satisfacción con aspectos de la calidad de vida relacionados con el trabajo y la economía. Evolución

### Evolución de la satisfacción con la facilidad para encontrar un trabajo

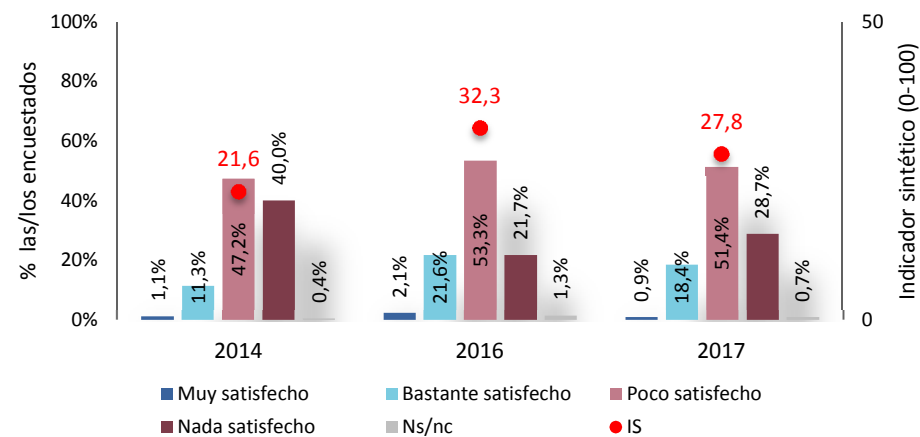


### Evolución de la satisfacción con la facilidad para emprender un negocio



- Se mantiene respecto a 2016 la baja satisfacción con la facilidad para encontrar un trabajo y la facilidad para emprender un negocio.
- Ha disminuido respecto a 2016 la satisfacción con el coste de la vida.

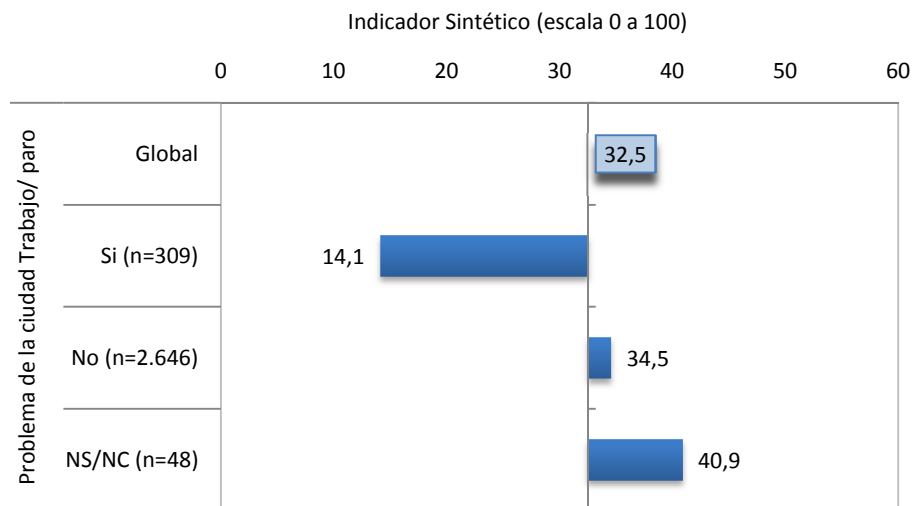
### Evolución de la satisfacción con el coste de vida



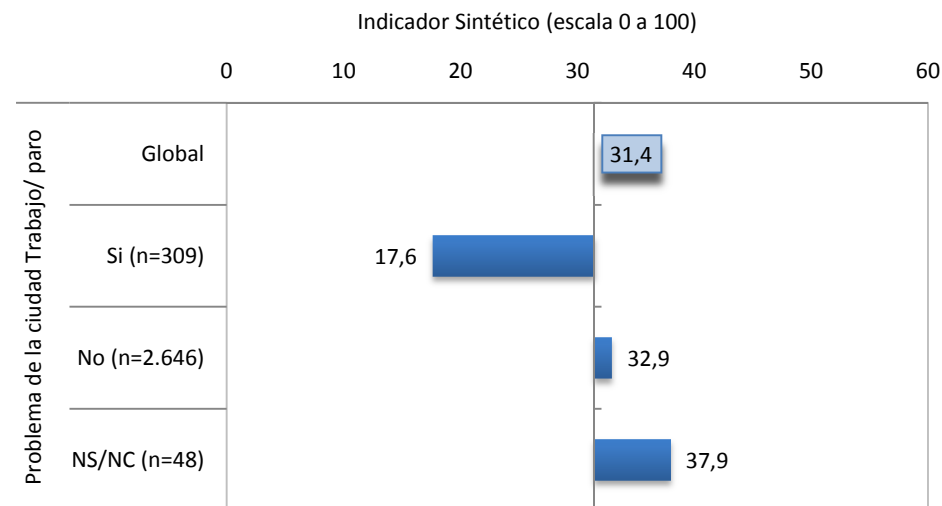
Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

## Satisfacción con distintos aspectos relacionados con el trabajo y la economía según...

**Satisfacción con la facilidad para encontrar un trabajo como aspecto de la calidad de vida de la ciudad según se perciba el trabajo/paro problema de la ciudad o no**



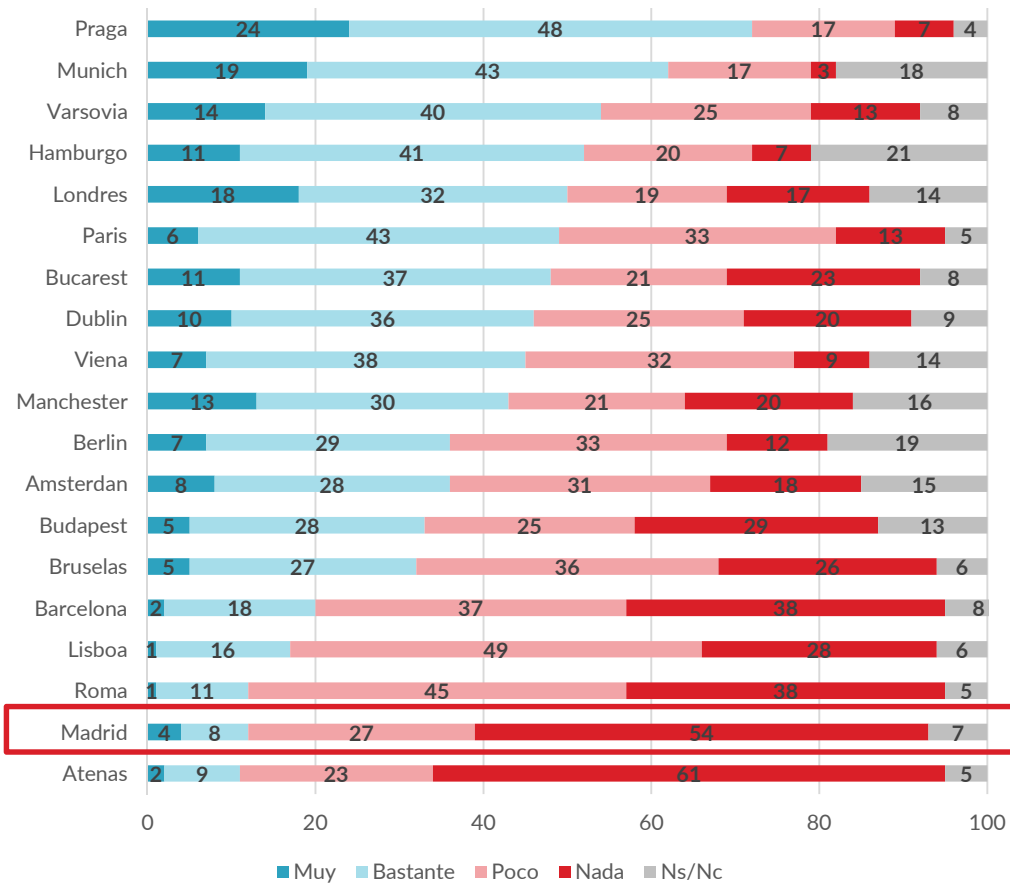
**Satisfacción con la facilidad para emprender un negocio como aspecto de la calidad de vida de la ciudad según se perciba el trabajo/paro problema de la ciudad o no**



- La satisfacción con la facilidad para encontrar un trabajo y la facilidad para emprender un negocio, como aspectos de la calidad de vida de la ciudad, es mucho más baja en las personas que consideran el trabajo/paro uno de los principales problemas de la ciudad que las que no lo consideran.

## Satisfacción con las oportunidades de empleo como aspecto de la calidad de vida. Comparación con ciudades europeas

Grado de acuerdo con la afirmación: "Es fácil encontrar trabajo en la ciudad" 2015

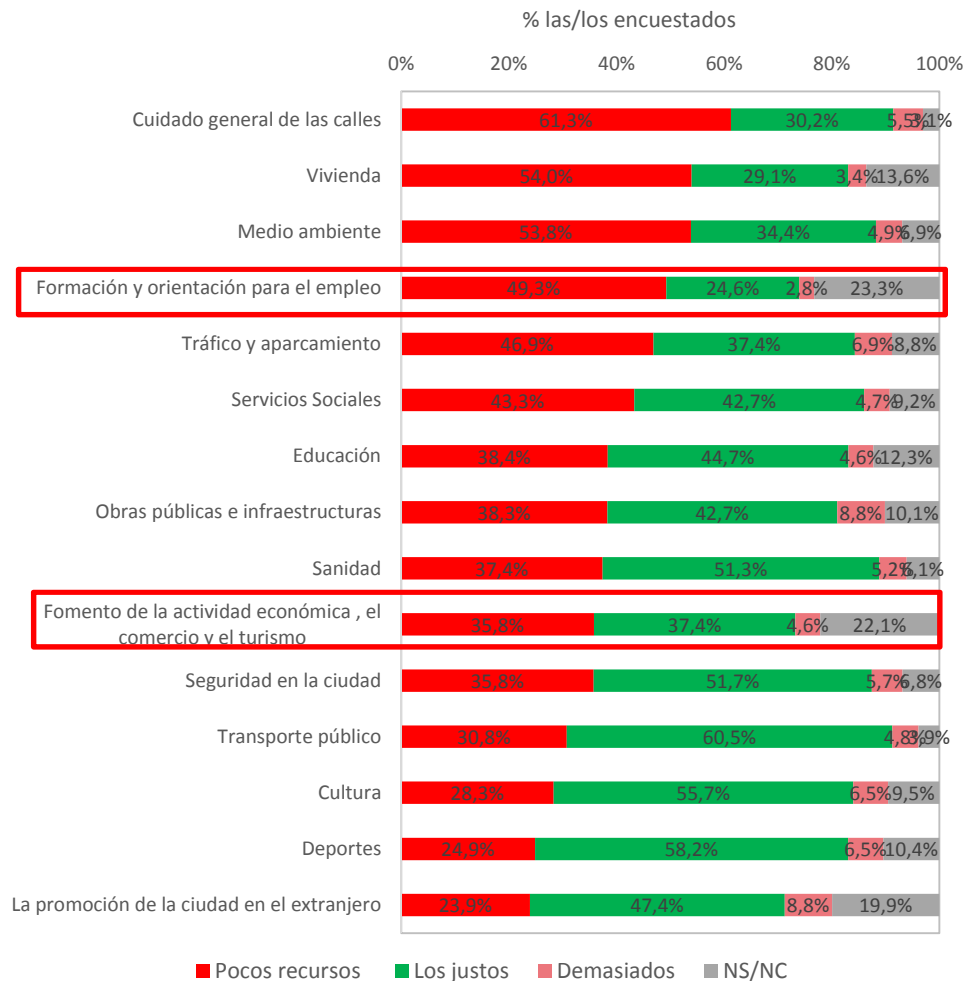


Si se compara con otras ciudades europeas, y según los resultados de la encuesta de la Comisión europea 2015, Madrid está entre las ciudades donde se considera que es menos fácil encontrar un trabajo, sólo por encima de Atenas.

Fuente: Comision Europea (2015), Quality of life in cities. Perception survey in 79 European cities, Flash Eurobarometer 419. Trabajo de campo junio 2015

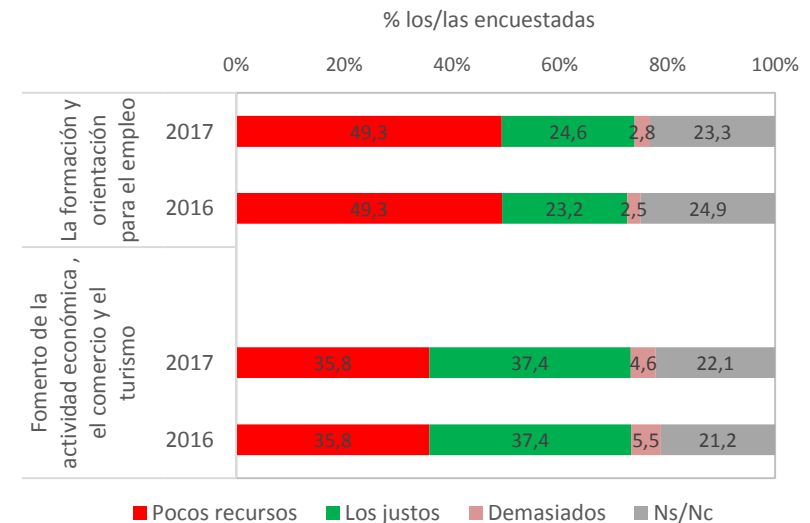
## El gasto municipal en empleo y desarrollo económico

### ¿El Ayuntamiento dedica demasiados, los justos o pocos recursos...?



Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.

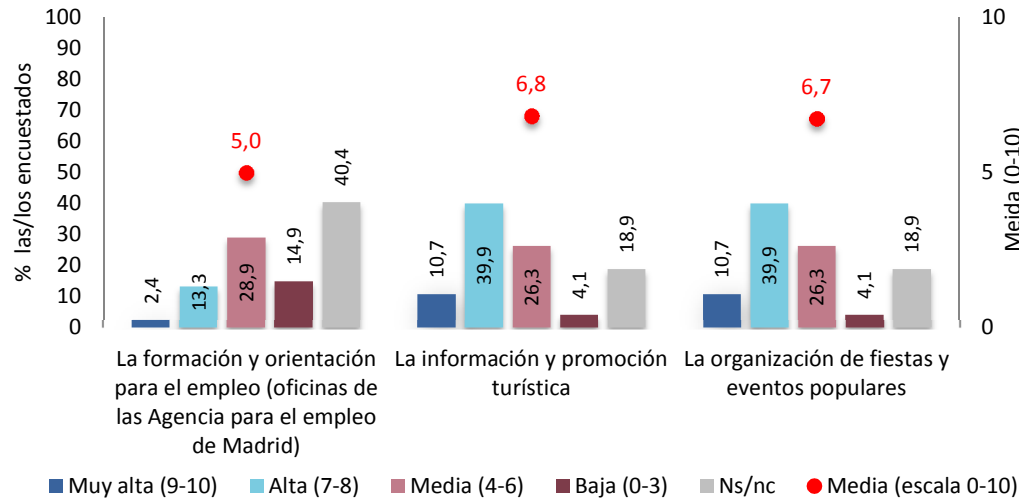
### El Ayuntamiento dedica a...



- Casi la mitad de las personas encuestadas (49,3%) opina que se dedican pocos recursos a la formación y orientación para el empleo. En este sentido, es una de las políticas de gasto peor valoradas, junto a el cuidado general de las calles, la vivienda y el medio ambiente. El 23,3% no opina al respecto.
- El 37,4% opina que al fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo se dedican los recursos justos. El 22,1% no opina.
- Se mantiene respecto al 2016 la opinión en relación a la dedicación de gasto a estos servicios.

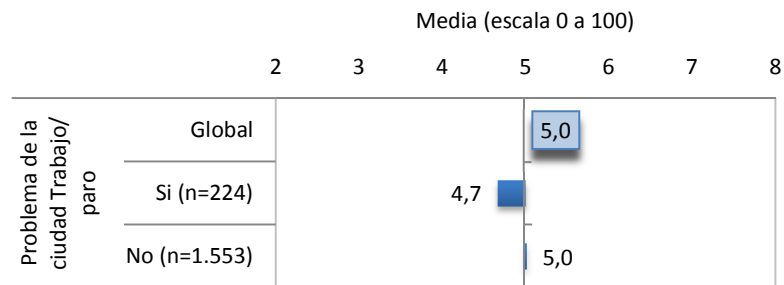
## Satisfacción con las actuaciones para el empleo y el turismo

### Satisfacción con los servicios relacionados con el empleo y turismo



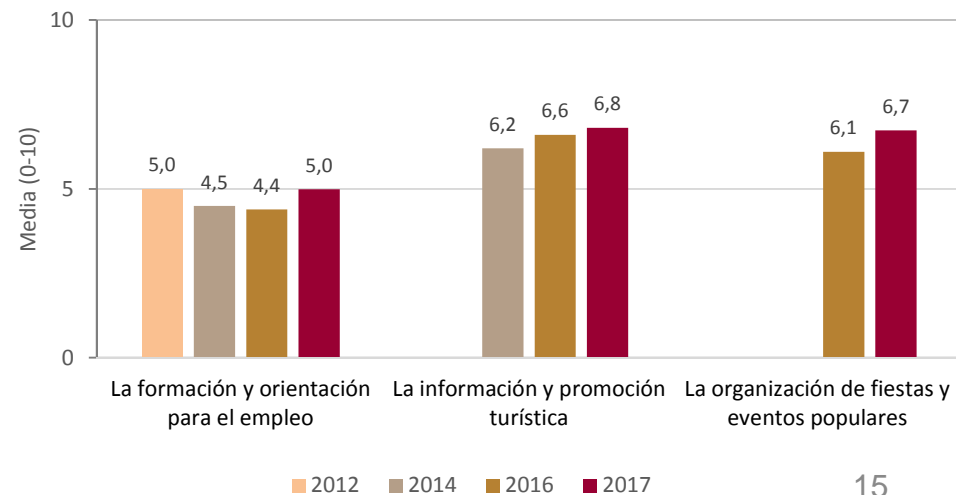
- La satisfacción con la información y la promoción turística de la ciudad de Madrid y con la organización de fiestas y eventos es bien valorada, con una puntuación media de 6,8 y 6,7 respectivamente, en una escala de 0 a 10.
- La formación y orientación para el empleo es una actuación peor valorada (5,0). El 40,4% de las personas encuestadas no tiene una opinión formada.
- Todos los servicios mejoran su valoración respecto a años anteriores.

### Satisfacción con la formación y orientación para el empleo según se perciba el trabajo/paro problema de la ciudad o no

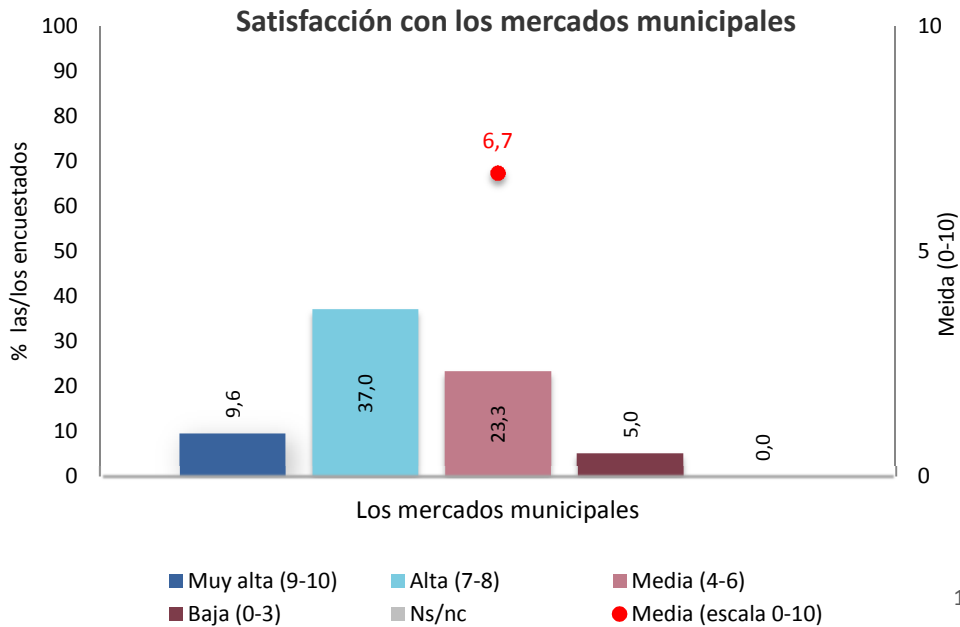


Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

### Evolución de la satisfacción media con los servicios relacionados con el empleo y turismo



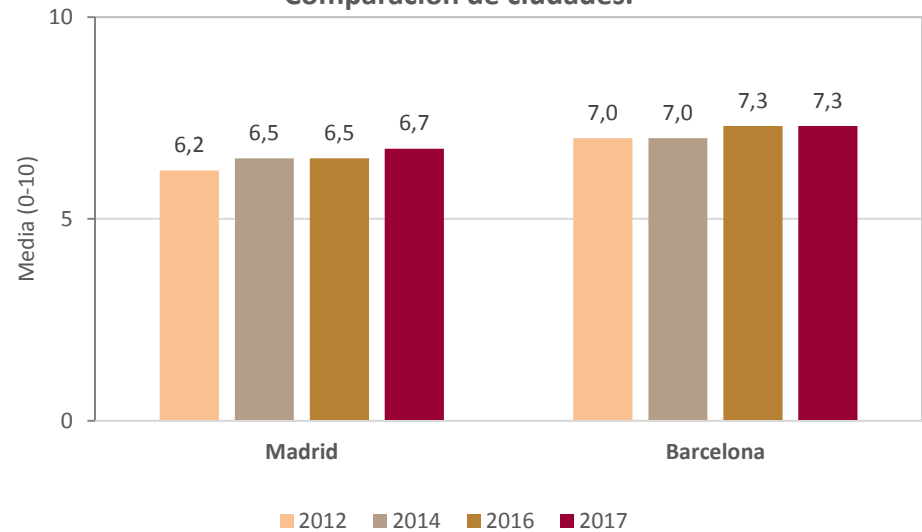
## Satisfacción con los mercados municipales



- La satisfacción con los mercados municipales se ubica claramente en el área de satisfacción, con un 6,5 de media y un 46,6% de personas encuestadas que se muestran satisfechas o muy satisfechas.

- La satisfacción con los mercados municipales ha aumentado respecto a años anteriores, y supera el aprobado en toda la serie de la encuesta, no obstante, la satisfacción es más baja que la que alcanza Barcelona.

### Satisfacción con los mercados municipales. Evolución. Comparación de ciudades.

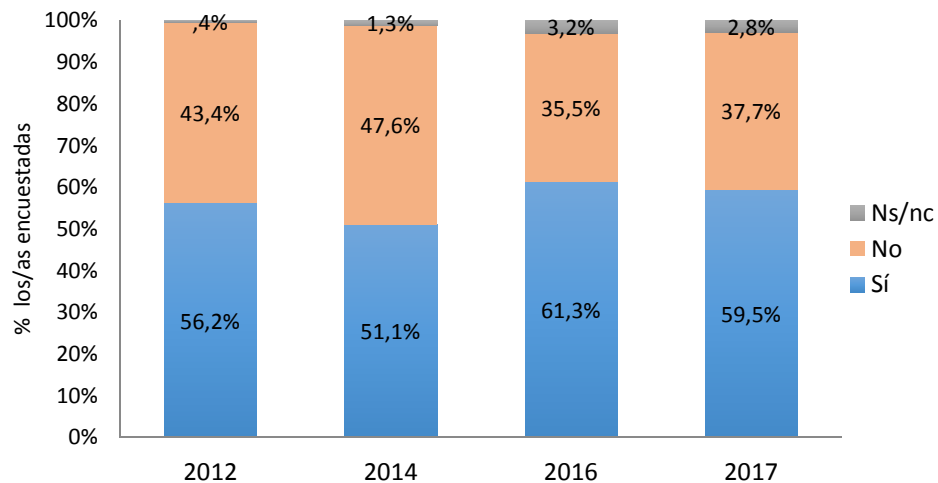


Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente



## Uso de los mercados municipales en el último año. Evolución. Comparación de ciudades

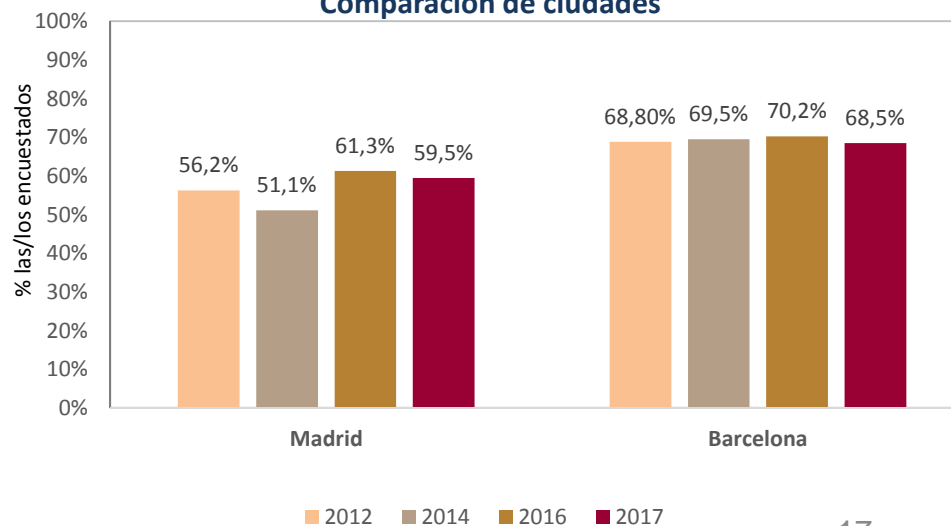
### ¿Ha utilizado en el último año los mercados municipales?



- Los mercados municipales han sido utilizados en el último año por el 59,5% de las personas encuestadas.
- El uso de los mercados municipales ha disminuido respecto a 2016.

- El uso sigue siendo claramente inferior al de los mercados municipales de Barcelona, donde un 68,5% de las personas encuestadas los ha utilizado en el último año.

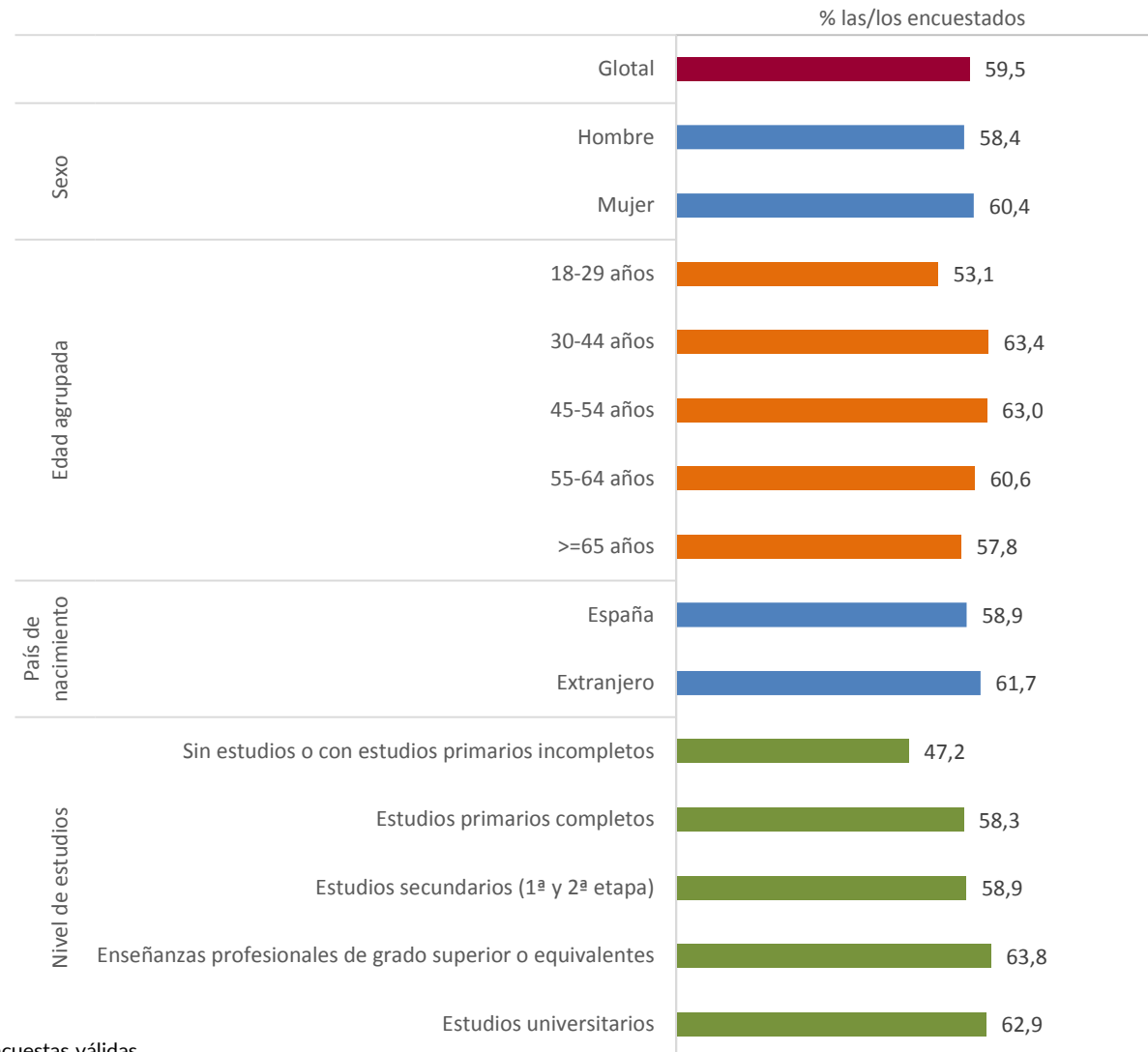
### Uso de los mercados municipales. Evolución. Comparación de ciudades



Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente

## Uso de los mercados municipales en el último año. Perfil de las personas encuestadas que los utilizan.

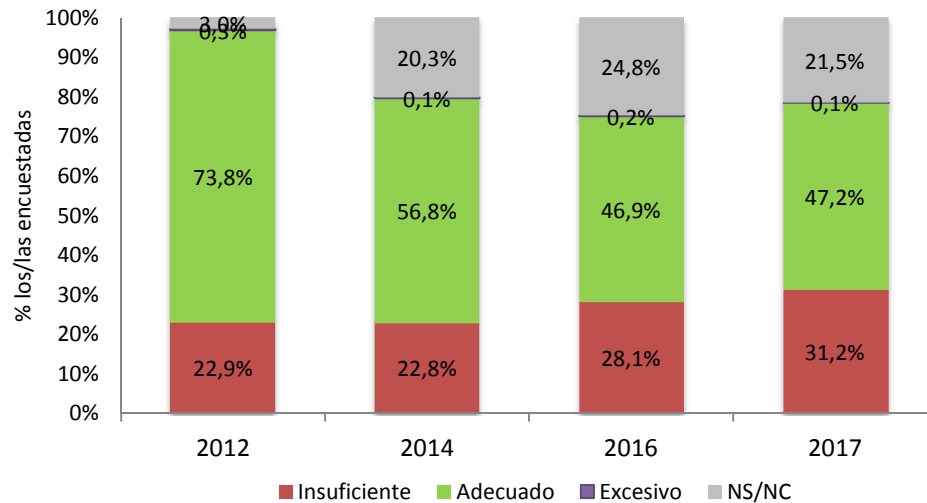
Utilización de los mercados municipales en el último año



Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.

## Suficiencia de mercados municipales. Evolución

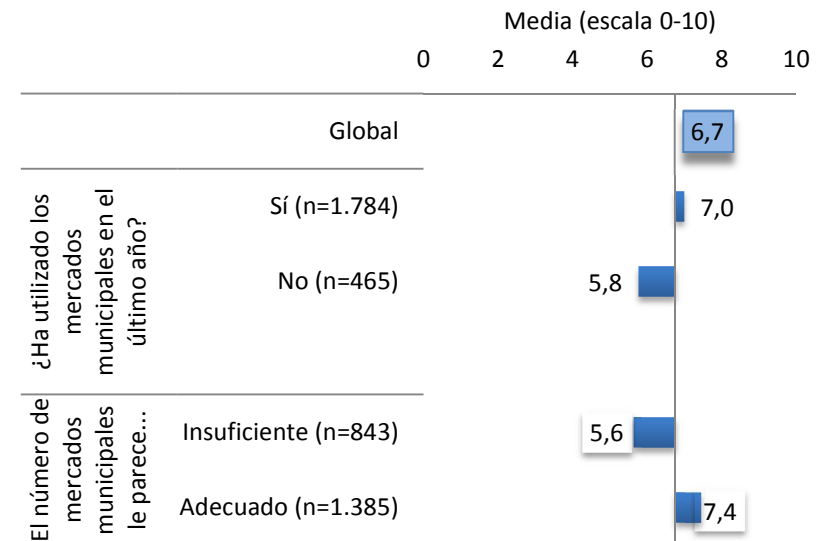
### ¿El número de mercados municipales le parece...?



Las personas encuestadas que han utilizado los mercados municipales en el último año y las que consideran que su número es adecuado puntúan por encima de la satisfacción media (6,7).

La mayoría de las personas encuestadas considera adecuado el número de mercados, si bien un 31,2% cree que son insuficientes, lo que supone una tendencia ascendente desde el año 2014.

### Satisfacción con los mercados municipales según uso y suficiencia



Tamaño muestra 2017: 3.003 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra 2016: 8.537 encuestas válidas.  
 Tamaño muestra en ediciones anteriores: 2.500, aproximadamente