

# Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2016

## Economía y Empleo

Servicio de Evaluación  
Subdirección General de Calidad y Evaluación  
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía  
2017

### FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

<b>Universo</b>	Personas mayores de 16 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta	
<b>Tamaño muestral</b>	8.537 personas encuestadas, 400 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 $\pm 1,08\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 5,0\%$ 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 de las personas informantes, a través del procedimiento de rutas aleatorias Afijación apropiada 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 la persona encuestada	
<b>Periodo de recogida</b>	Del 6 de septiembre al 18 de noviembre de 2016 El pretest se realizó del 25 de agosto al 2 de septiembre de 2016	
<b>Ponderación</b>	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a junio de 2016	
<b>Número de expediente</b>	300/2015/01539 Presupuesto base de licitación: 132.231,40€ Importe IVA 21%: 27.768,60€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 160.000,00€	
<b>Empresa adjudicataria trabajo de campo</b>	Dephimática S.L Precio de adjudicación: 120.315,50 € (sin iva) 145.581,75 € (iva incluido)	

## INDICADORES UTILIZADOS



## COMPARACIÓN DE CIUDADES

	Barcelona	Ciudades europeas Urban Audit
<b>Ámbito temporal</b>	4 abril-29 junio 2016	Mayo-junio 2015
<b>Serie disponible</b>	Desde 1987 con carácter anual	2004-2006-2009-2012-2016
<b>Universo</b>	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (1.373.323 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	500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica
<b>Indicadores utilizados</b>	Escala 0-10	Escala semántica
<b>Referencia</b>	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016, resum de resultats	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

## TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE ESTRATO

Estrato socioeconómico	Valor
Familias españolas con personas menores a su cargo y con nivel elevado de formación	1
Personas extranjeras con baja cualificación y alto nivel de paro	2
Hogares de personas españolas con más de una persona adulta y sin personas menores	3
Personas con educación superior, elevada presencia de personas extranjeras y edad media	4
Población española envejecida con gran dependencia social	5
Personas extranjeras, hogares de más de una persona, sin personas menores y con formación media	6

*Elaboración: Subdirección General de Análisis Socioeconómicos. Área de Gobierno de Economía y Hacienda*

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

Los 15 principales problemas de la ciudad de Madrid

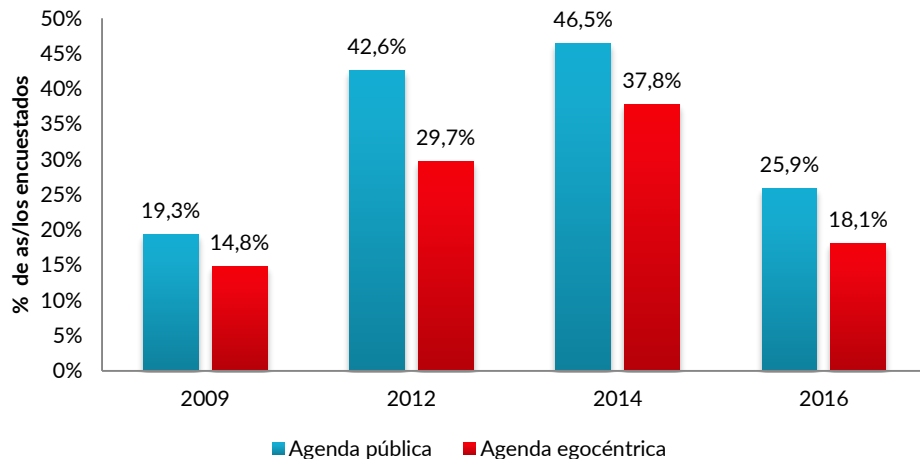
	2009	2012	2014	2016
1	Tráfico, atascos	Paro, falta de oportunidades de empleo	Paro, falta de oportunidades de empleo	Limpieza
2	Contaminación del aire	Contaminación del aire	Limpieza	Paro, falta de oportunidades de empleo
3	Paro, falta de oportunidades de empleo	Tráfico, atascos	Tráfico, atascos	Contaminación del aire
4	Ruido	Alto coste de la vida	Contaminación del aire	Tráfico, atascos
5	Obras	Limpieza	Alto coste de la vida	Inseguridad
6	Inseguridad	Inseguridad	Sanidad: falta de servicios o profesionales, listas de espera, calidad o precios	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso
7	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Inseguridad	Pobreza, desigualdad, injusticia social
8	Aglomeraciones	Ruido	Alto coste de la vivienda, dificultades de acceso	Aceras y calles en mal estado
9	Limpieza	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Delincuencia, robos, atracos y hurtos	Sanidad, falta de servicios o profesionales, lista de espera, calidad o precios
10	Alto coste de la vida	Carestía del transporte público	Corrupción	Educación, falta de profesorado, centros o plaza, calidad o tasas
11	Transporte público	Inmigración	Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas	Transporte público
12	Impuestos	Crisis, economía	Ruido	Ruido
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
14	Inmigración	Educación: falta de profesorado, centros o plazas, calidad o tasas	Crisis, economía	Servicios sociales, escasez de servicios, centros o ayudas
15	Estrés	Políticos	Políticos	Alto coste de la vida

Por primera vez desde 2012 el paro deja de ser el principal problema de la ciudad, aunque sigue estando entre los tres primeros.

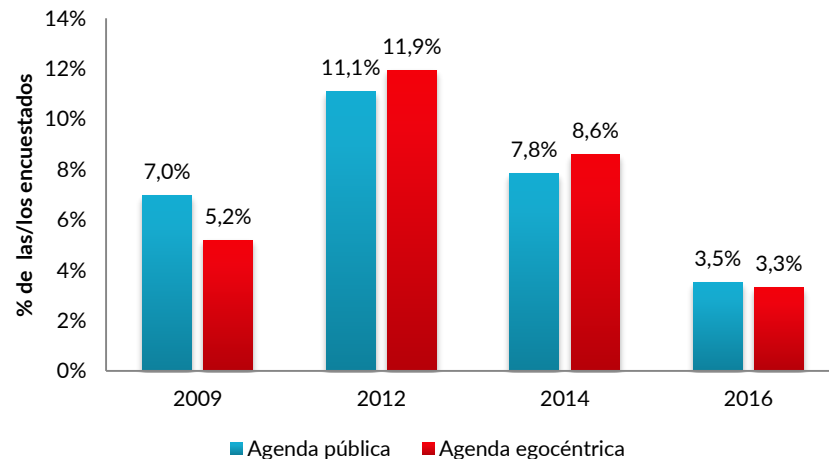
Más notorio es el caso de la crisis como problema de la ciudad, ya que deja de estar entre los problemas más relevantes. Caso similar le sucede al alto coste de la vida, que pasa de estar en quinta posición en 2014 a decimoquinta en 2016.

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

Evolución del problema relativo al paro y a la falta de oportunidades de empleo



Evolución del problema alto coste de la vida

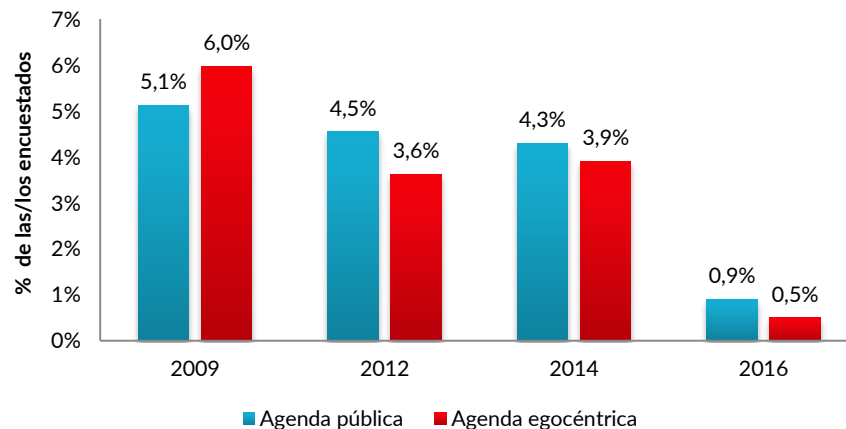


El problema del paro ha visto reducida su importancia respecto a las ediciones de 2014 y 2012, produciéndose una bajada de casi un 20 % en ambas agendas

El alto coste de la vida también ve reducida su importancia en ambas agendas, un 4,3% en la agenda pública de problemas de la ciudad, y un 5,3% como problema que más afecta a la ciudadanía. Se ha invertido la situación respecto a 2014, cuando este problema era más elevado en la agenda egocéntrica que en la agenda de la ciudad

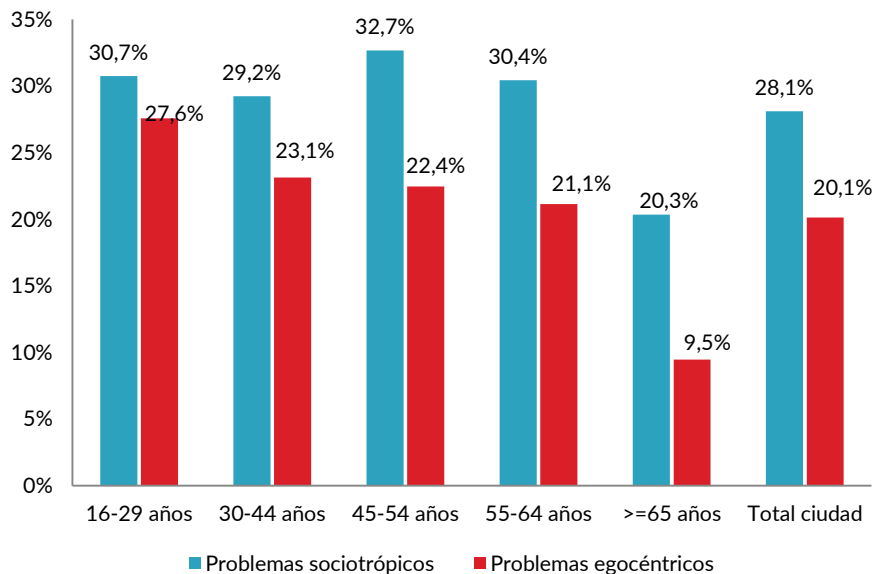
Los relacionados con la crisis y la economía han sufrido un fuerte descenso en ambas agendas, lo que provoca que apenas el 1% de las personas encuestadas los consideren problemas

Evolución de los problemas relacionados con la crisis y la economía

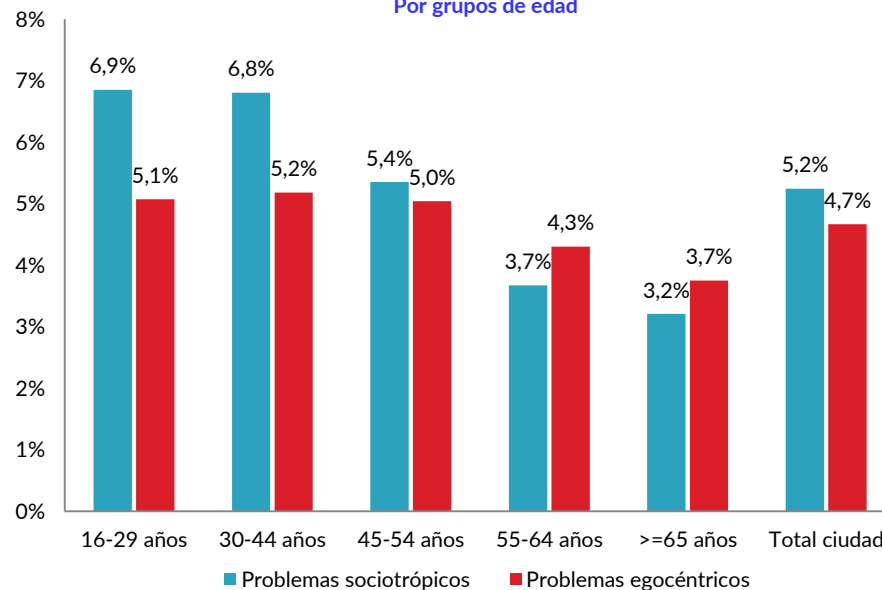


## Agrupación de problemas relacionados con la economía y el empleo por grupos de edad

Agrupación de principales problemas de la ciudad y problemas que más afectan a la ciudadanía relativos al trabajo/paro  
Por grupos de edad



Agrupación de principales problemas de la ciudad y problemas que más afectan a la ciudadanía relativos a la economía  
Por grupos de edad



Los problemas relacionados con el trabajo, el paro y la falta de oportunidades se perciben con mayor intensidad como problemas de la ciudad que como problemas egocéntricos en todos los grupos de edad. Los grupos de edad de 16 a 29 años, y de 55 a 64 años arrojan porcentajes similares, alrededor del 30%.

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 30-44 años, respectivamente, se perciben más como problemas de la ciudad que como problemas egocéntricos; para las personas encuestadas mayores de 55 años se invierte la percepción. El grupo de edad de 45 a 54 años sirve de transición entre los primeros y los segundos.



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

### PRINCIPALES PROBLEMAS RELATIVOS AL PARO

	DE LA CIUDAD		QUE AFECTAN A LA CIUDADANÍA	
	Paro, falta de oportunidades de empleo		Paro, falta de oportunidades de empleo	
	% de personas encuestadas	Nº de orden	% de personas encuestadas	Nº de orden
Centro	15,3	5	12,0	4
Arganzuela	20,3	3	16,8	3
Retiro	22,8	3	14,5	3
Salamanca	15,0	4	9,8	7
Chamartín	15,6	3	8,1	5
Tetuán	19,3	2	14,0	2
Chamberí	15,3	4	10,3	5
Fuencarral-El Pardo	34,9	2	22,2	3
Moncloa-Aravaca	31,7	2	27,6	2
Latina	27,5	2	16,7	2
Carabanchel	17,4	3	9,6	4
Usera	29,3	2	23,1	2
Puente de Vallecas	37,1	1	31,3	1
Moratalaz	23,8	2	12,5	3
Ciudad Lineal	20,3	2	13,8	2
Hortaleza	23,4	2	17,9	2
Villaverde	41,1	2	27,4	2
Villa de Vallecas	41,6	2	22,1	2
Vicálvaro	18,3	2	9,5	3
San Blas- Canillejas	41,9	2	37,6	2
Barajas	27,1	2	9,0	4
Madrid	25,9	2	18,1	2

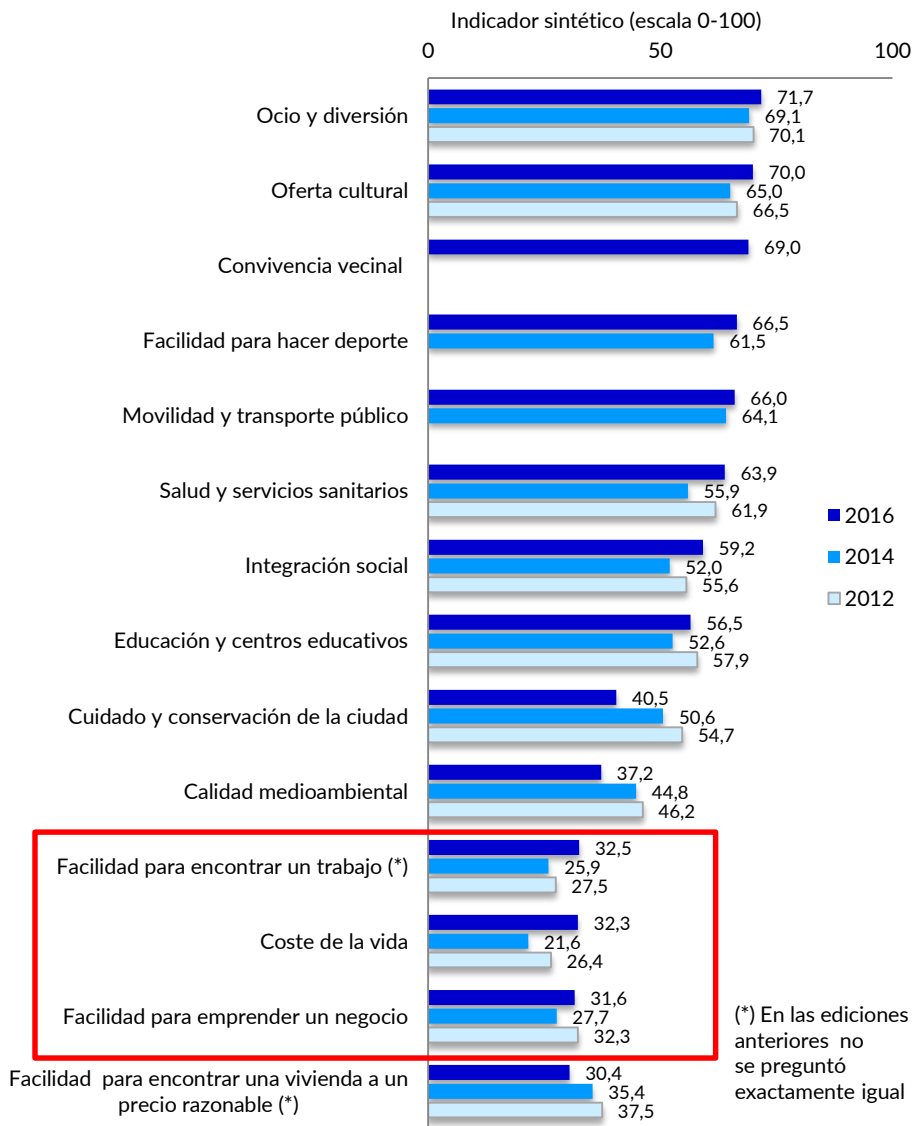
En general, todos los distritos consideran importante los problemas relacionados con el paro; como problema de la ciudad se sitúa entre los cinco principales problemas en todos los distritos; como problema egocéntrico varía de la primera posición en Puente de Vallecas hasta el séptimo lugar en el distrito de Salamanca. 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.

### Diez principales problemas 2016: comparación de ciudades

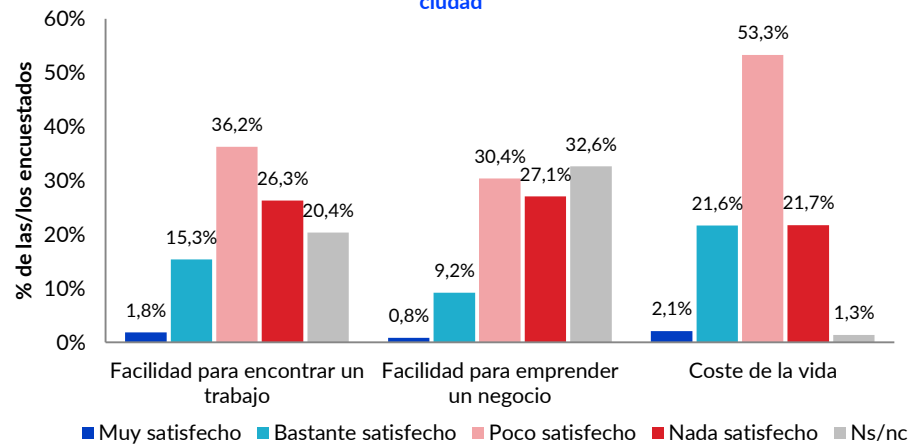
	Madrid	Barcelona	Bilbao	Sevilla
1º	Limpieza	Paro/Condiciones de trabajo	Falta plazas aparcamiento	Paro
2º	Paro	Turismo	Paro	Limpieza
3º	Contaminación	Circulación/Tránsito	Barreras Arquitectónicas	Abandono calles y barrios
4º	Tráfico	Inseguridad	Ruido	Tráfico
5º	Inseguridad	Transportes, infraestructuras y comunicación	Droga	Transporte público
6º	Coste de vida	Limpieza	Delincuencia	
7º	Pobreza, desigualdades	Problemas Económicos	Falta zonas peatonales	
8º	Aceras y calles en mal estado	Contaminación y medio ambiente	Deficiente transporte público	
9º	Sanidad	Problemas sociales: pobreza, desigualdad..	Mendicidad	
10º	Educación	Ruidos	Malos olores	

## Satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad. Evolución

Evolución del IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad  
2012-2014-2016



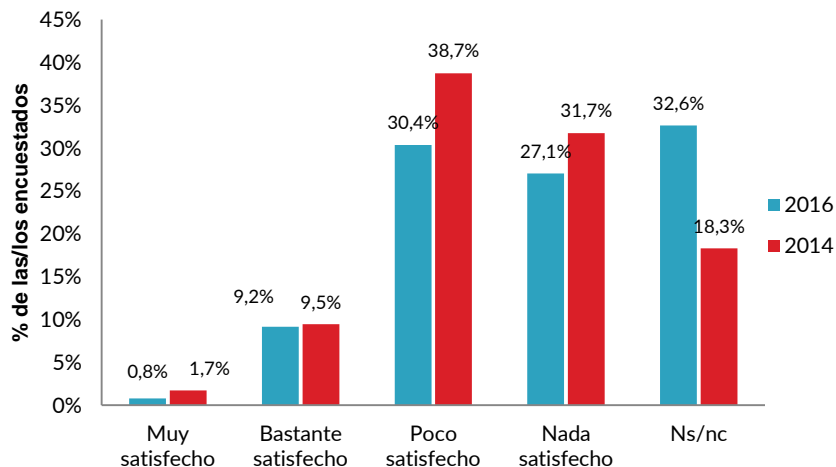
Satisfacción con las oportunidades de empleo, con la facilidad para emprender un negocio, y con el coste de la vida como aspectos de calidad de vida en la ciudad



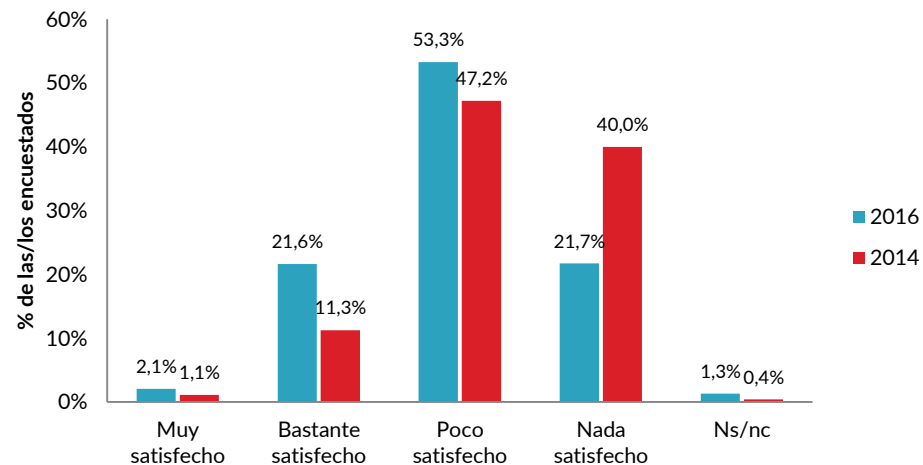
La facilidad para emprender un negocio, el coste de la vida y la facilidad para encontrar un trabajo como aspectos de la calidad de vida en la ciudad de Madrid son mal valorados por las personas encuestadas

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

Evolution de la satisfacción con la facilidad para emprender un negocio



Evolution de la satisfacción con el coste de vida

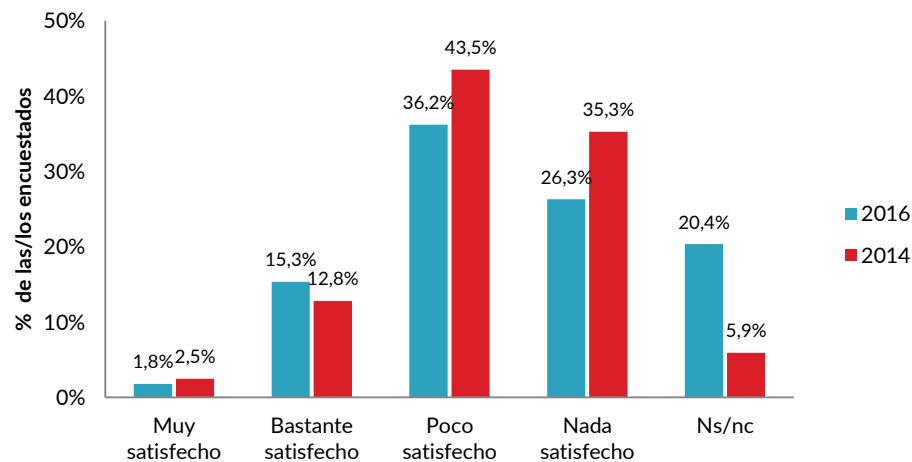


El porcentaje de personas encuestadas que se muestran muy o bastante satisfechas con la facilidad para emprender un negocio como aspecto de la calidad de vida en la ciudad es similar al de la edición de 2014. Baja el porcentaje de las que se consideran poco o nada satisfechas, y sube en 14,3 puntos porcentuales el de las que no tienen opinión al respecto.

En relación a la facilidad para encontrar un trabajo y de cara a la comparación con la edición de 2014, hay que señalar que en la pasada edición se preguntó por las oportunidades de empleo.

De manera global y en relación a los aspectos relacionados con el trabajo y la economía, se observa una mejora respecto a la edición de 2014.

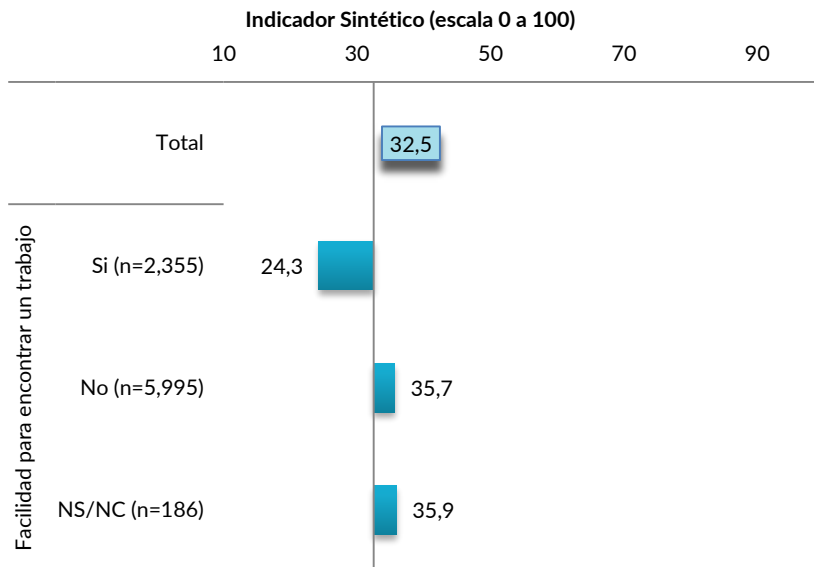
Evolution de la satisfacción con la facilidad para encontrar un trabajo



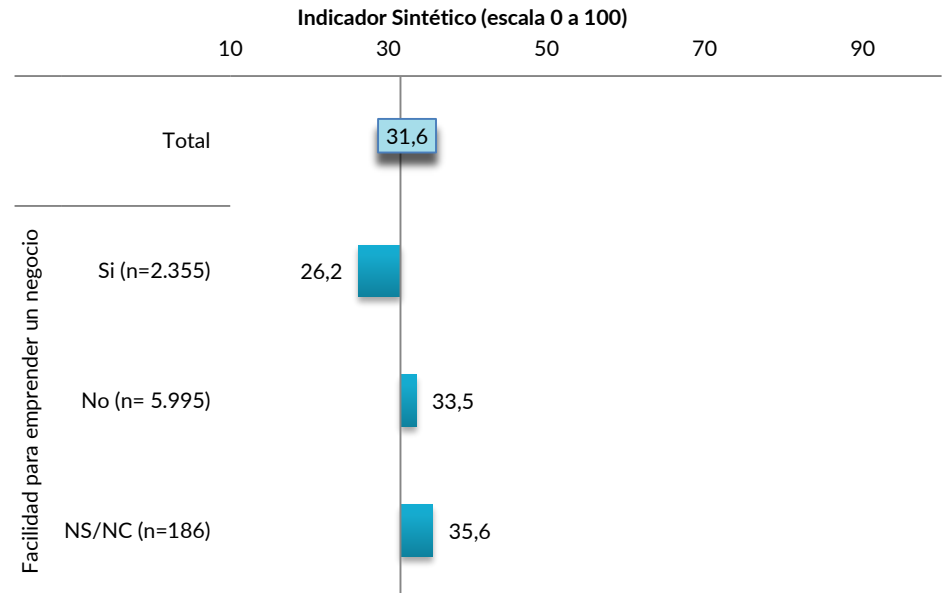
Nota: En el año 2014 se preguntó por "oportunidades de empleo"

## 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 según se perciba el trabajo/paro como problema de la ciudad o no



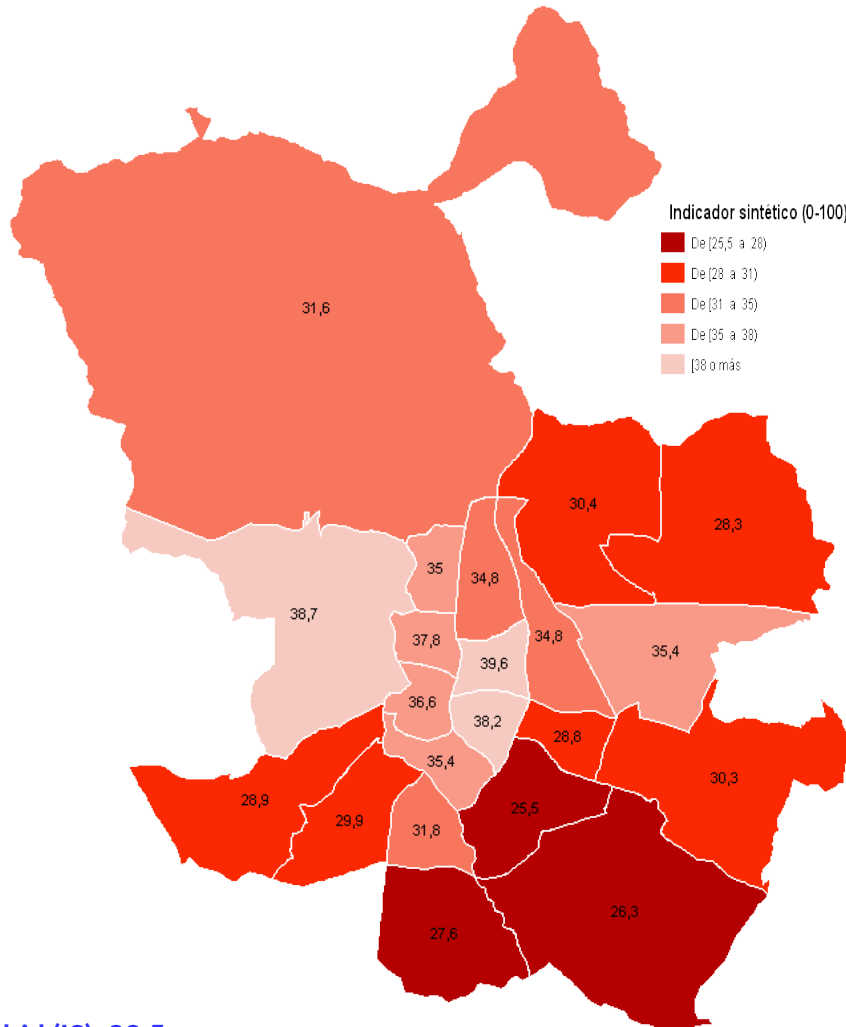
Satisfacción con la facilidad para emprender un negocio como aspecto de la calidad de vida según se perciba el trabajo/paro como problema de la ciudad o no





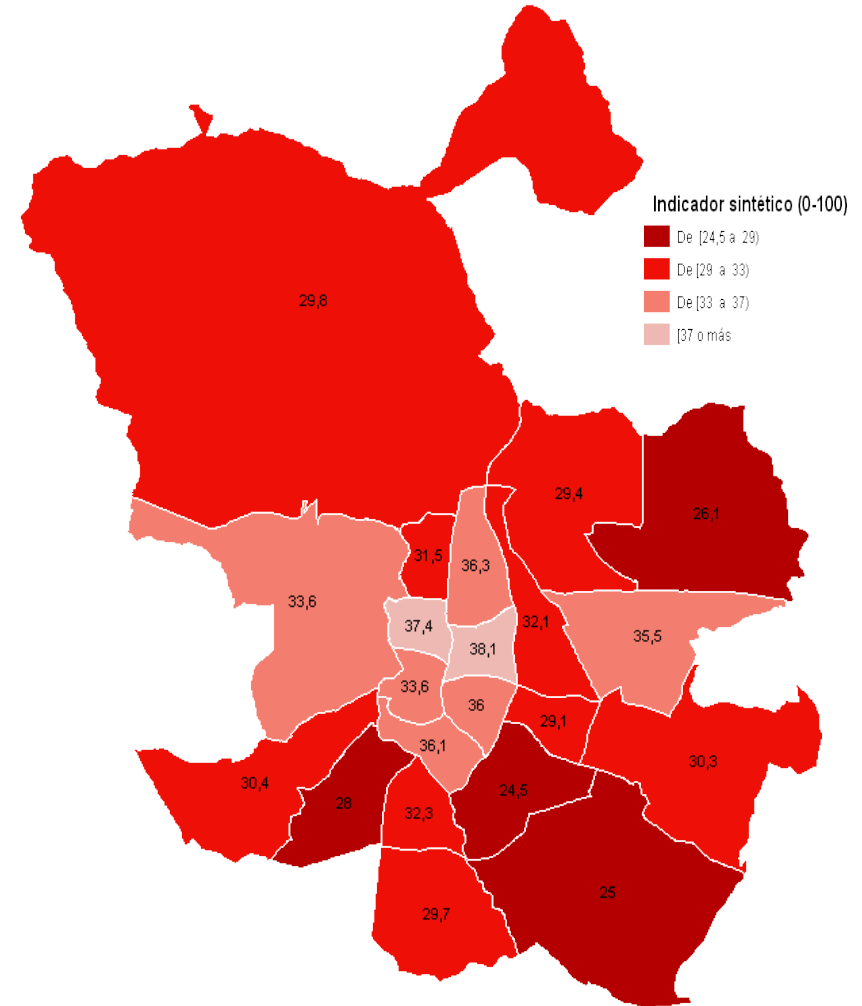
## Satisfacción con ... Por distrito.

Satisfacción con la facilidad para encontrar un trabajo  
Por distrito



Madrid (IS): 32,5

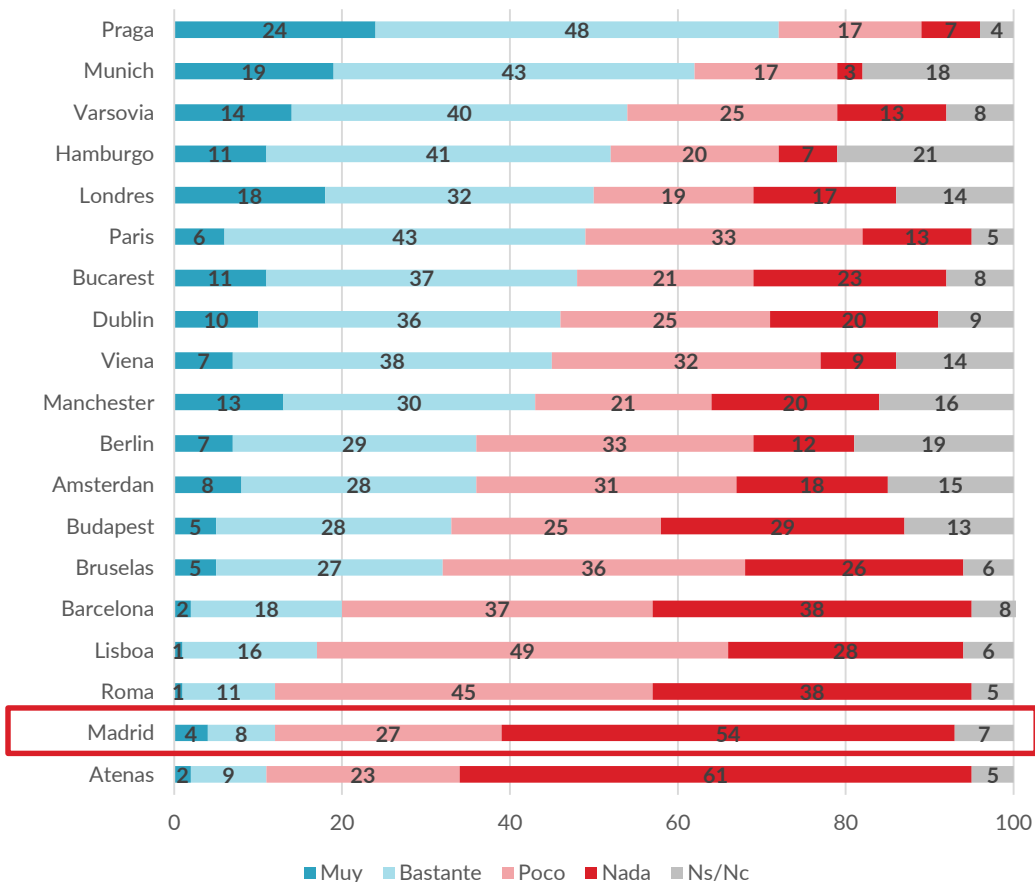
Satisfacción con la facilidad para emprender un negocio  
Por distrito



Madrid (IS): 31,6

## 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.

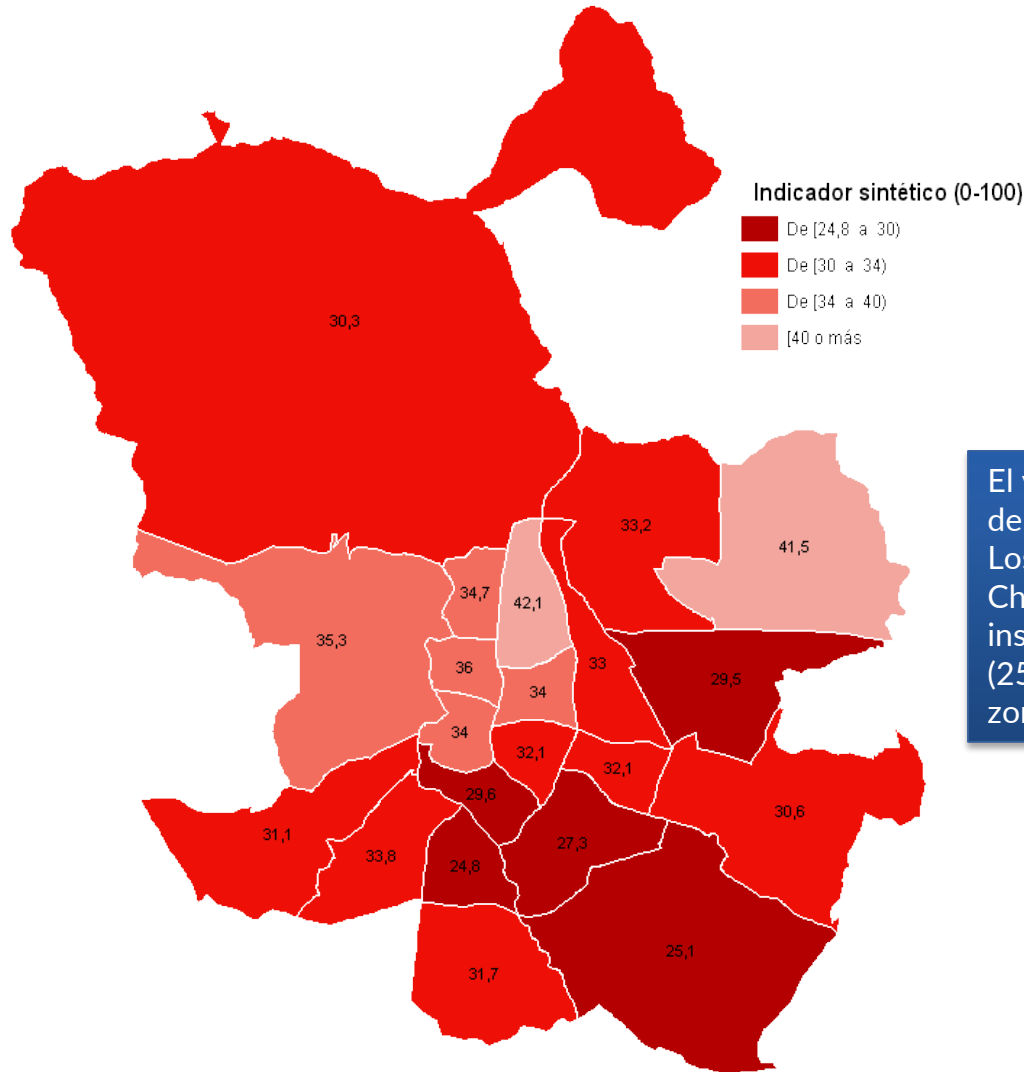


MADRID

# Observatorio



## Satisfacción con el coste de la vida como aspecto de la calidad de vida en la ciudad. Por distrito.

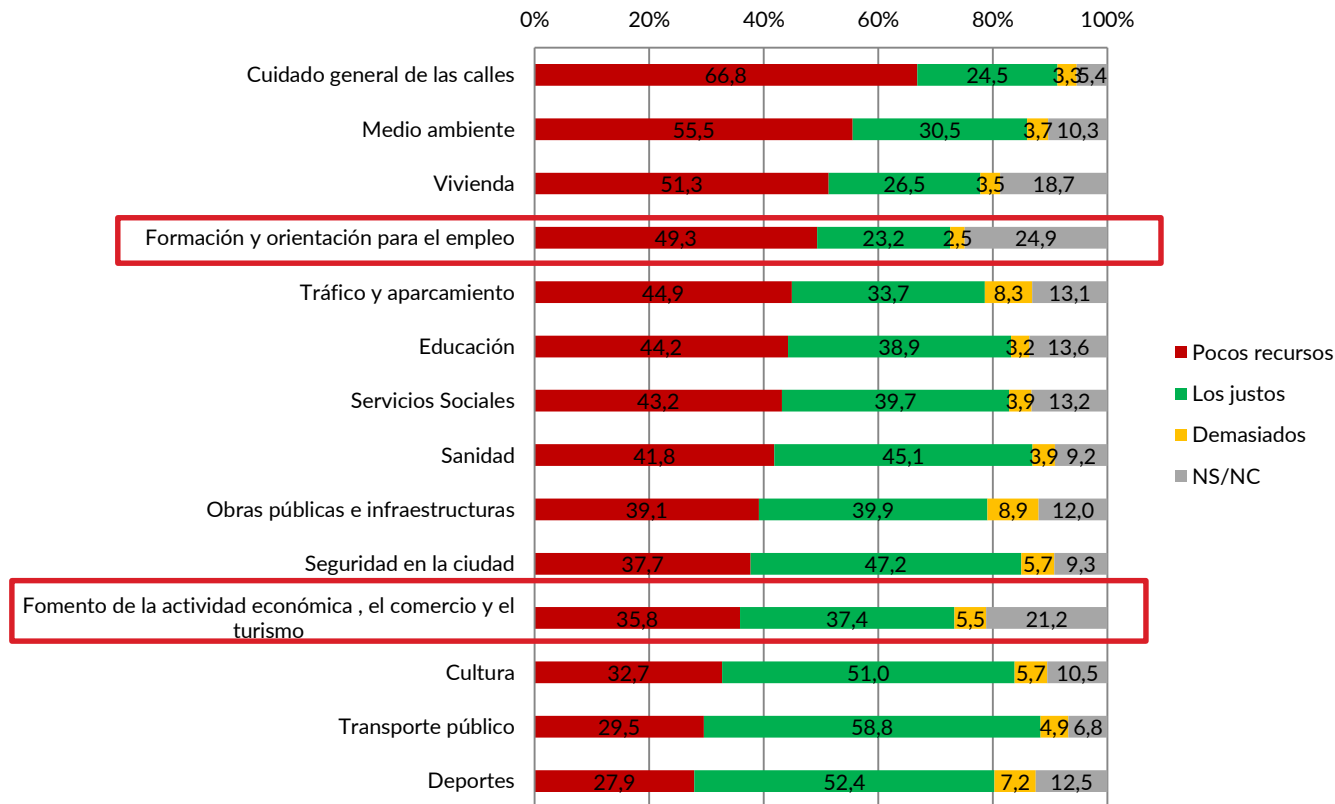


El valor del indicador del coste de vida queda por debajo de 50 en todos los distritos. Los distritos más satisfechos son Barajas (41,5) y Chamartín (42,1), mientras que los más insatisfechos son Usera (24,8), Villa de Vallecas (25,1) y Puente de Vallecas (27,3), todos ellos en la zona sur de Madrid.

Madrid (IS): 32,3

## El gasto municipal en empleo y desarrollo económico

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

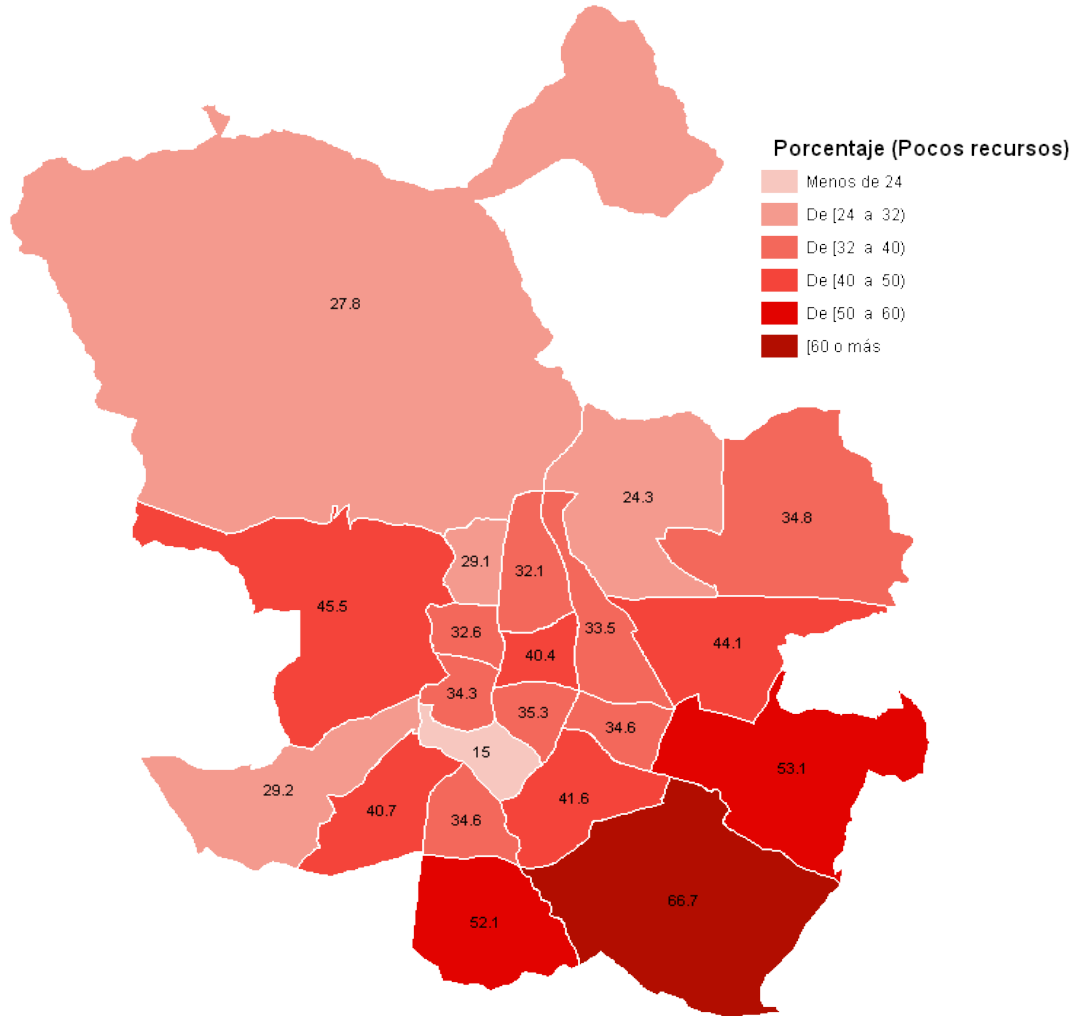


Un 49,3% de las personas encuestadas considera que se destinan pocos recursos municipales para la formación y orientación para el empleo; no obstante, casi el 25% no tiene una opinión formada al respecto.

El porcentaje de personas encuestadas que consideran que se destinan los recursos justos (37,4%) para el fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo, es ligeramente mayor al de las que consideran que se destinan pocos recursos (35,8%). Sin embargo, un 21,2% manifiesta no tener opinión.



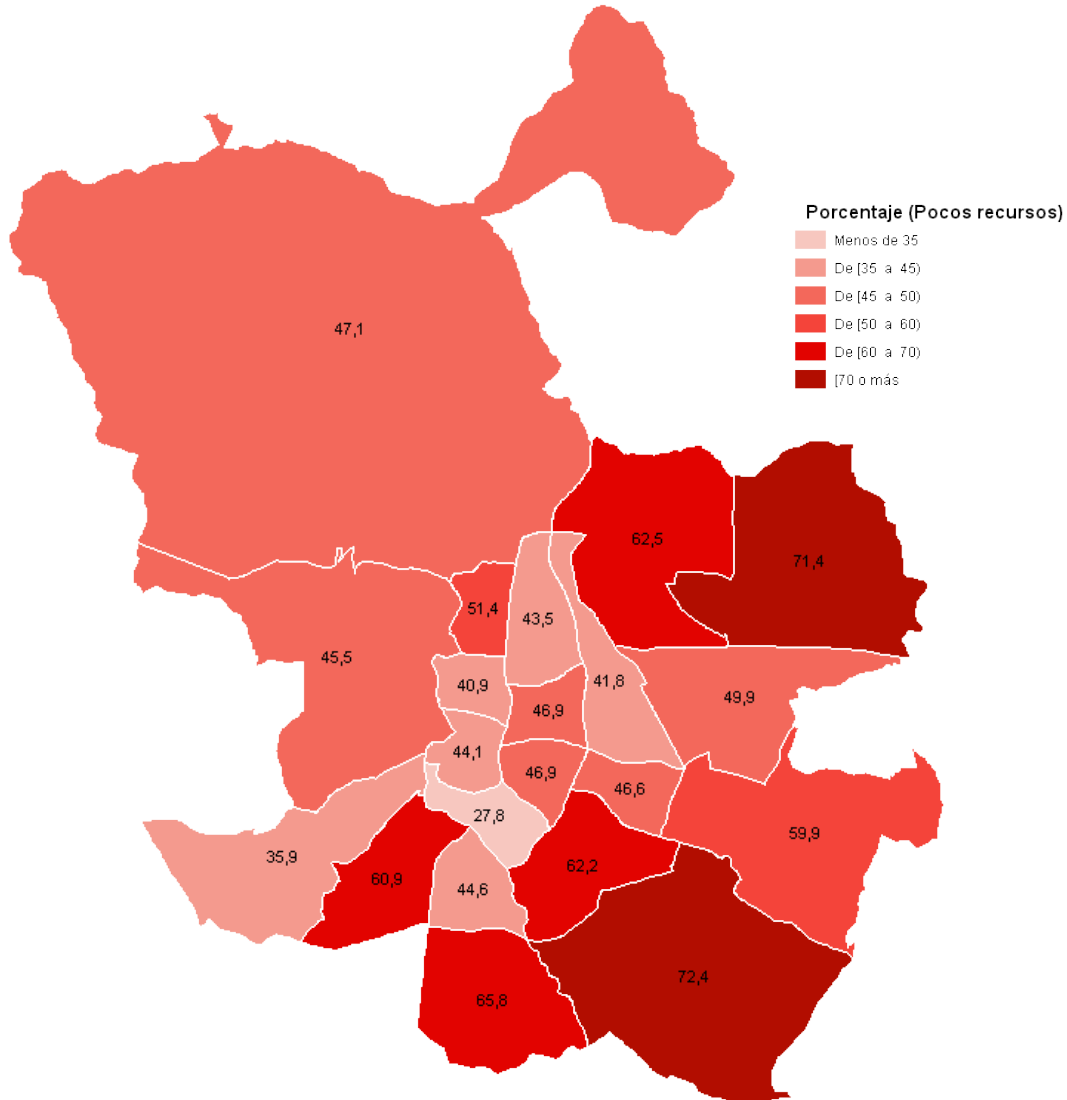
## El gasto municipal para el fomento de la actividad económica, el comercio y el turismo. Por distrito



Madrid (% Pocos recursos) : 35,8%



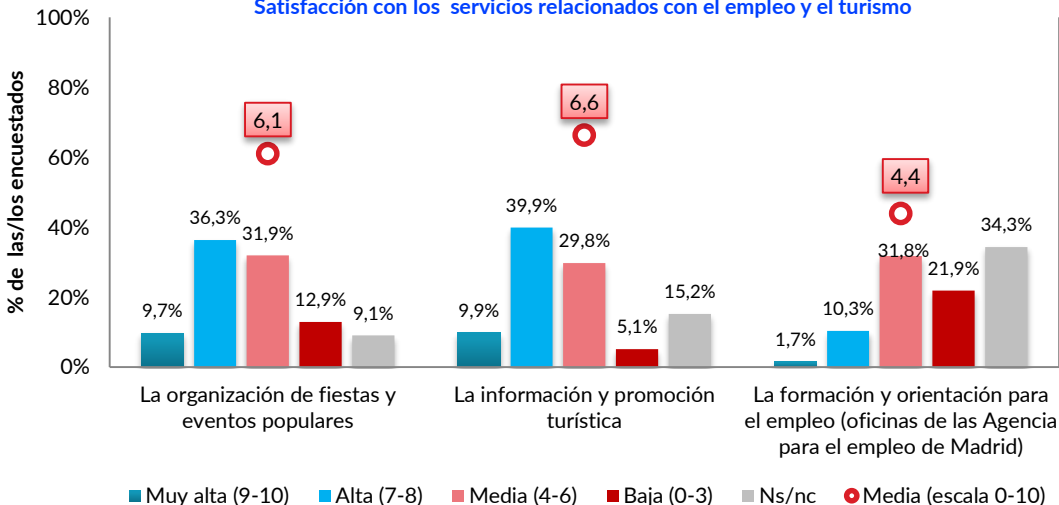
## El gasto municipal para la formación y orientación para el empleo Por distrito



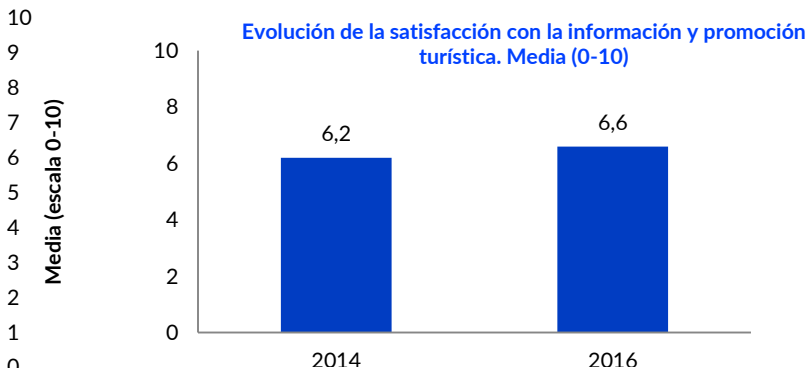
Madrid (% Pocos recursos): 49,3%

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

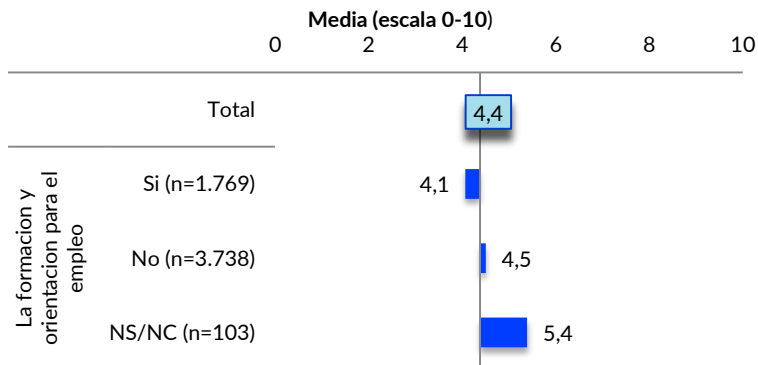
Satisfacción con los servicios relacionados con el empleo y el turismo



Evolución de la satisfacción con la información y promoción turística. Media (0-10)

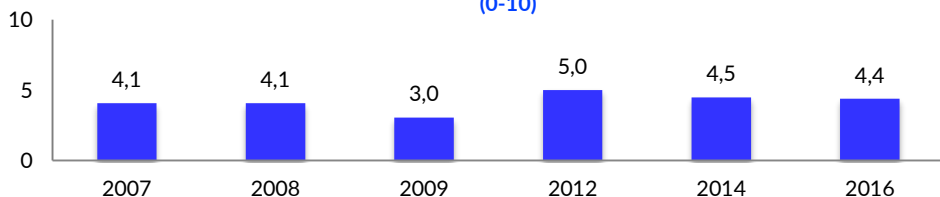


Satisfacción con la formación y orientación para el empleo según se perciba el trabajo/paro como problema de la ciudad o no



Nota: En el año 2012 se cambió la escala de medida de la satisfacción con los servicios, pasando de una escala semántica (muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a, nada satisfecho/a) a una escala numérica de 0 a 10. A efectos de la evolución que se presenta, el indicador de los años 2006-2009 es un indicador sintético calculado en escala 0 a 10, mientras que en 2014 y 2016 se trata de una media en escala 0 a 10.

Evolución de la satisfacción con la formación y orientación para el empleo Media (0-10)

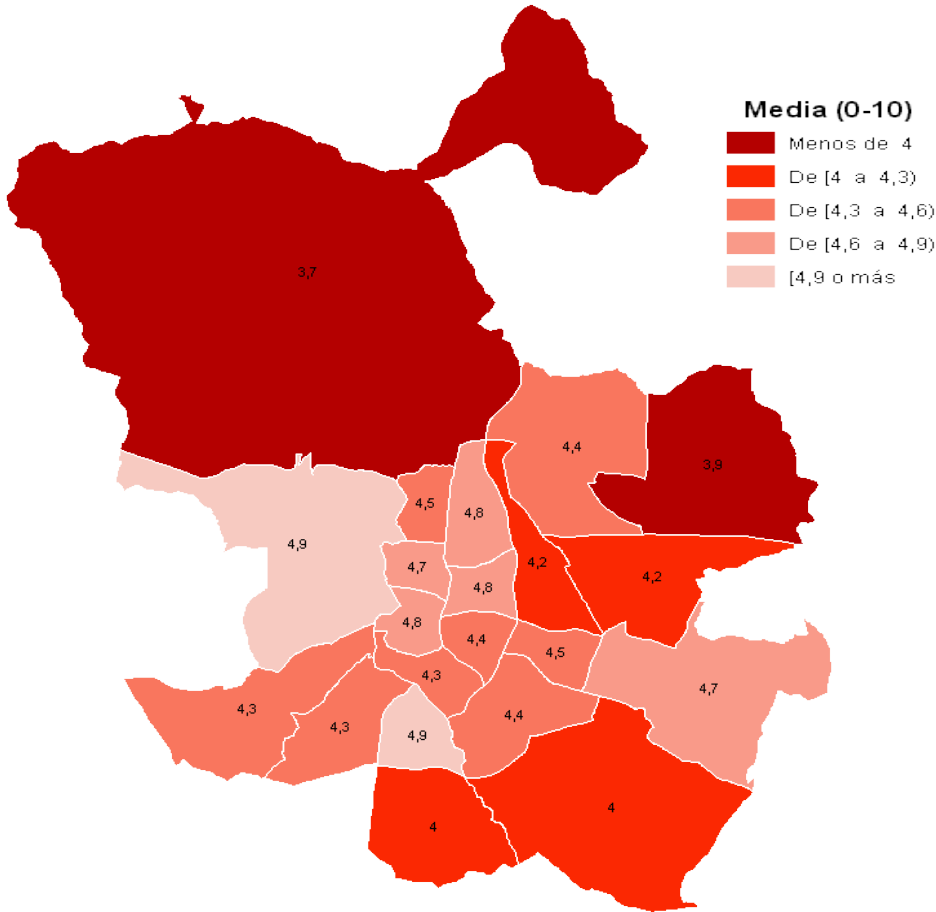


La satisfacción con la información y la promoción turística de la ciudad de Madrid es, en general, bien valorada por las personas encuestadas, ya que un 49,8% la puntuó con un siete o más. Si se observa la evolución desde 2014 (primer año que se midió este ítem) la tendencia es claramente positiva.

La formación y orientación para el empleo es una actuación peor valorada; la puntuación media (4,4) no alcanza el aprobado (5). A excepción del año 2012, año en el que alcanza una media de 5, en el resto de ediciones de la serie se queda por debajo de este valor.

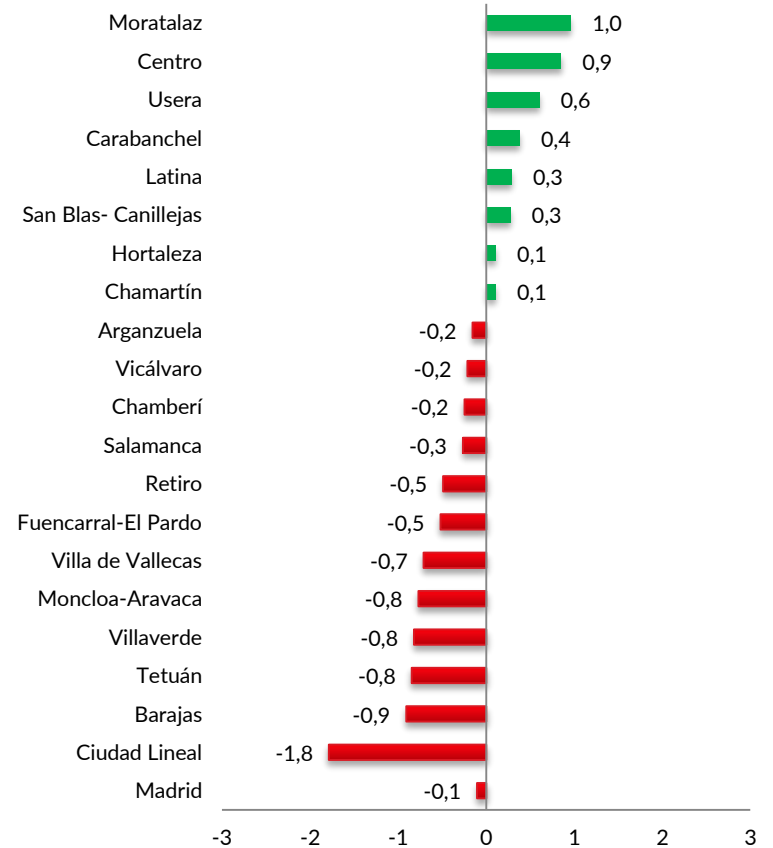


## Satisfacción con la formación y orientación para el empleo. Por distrito

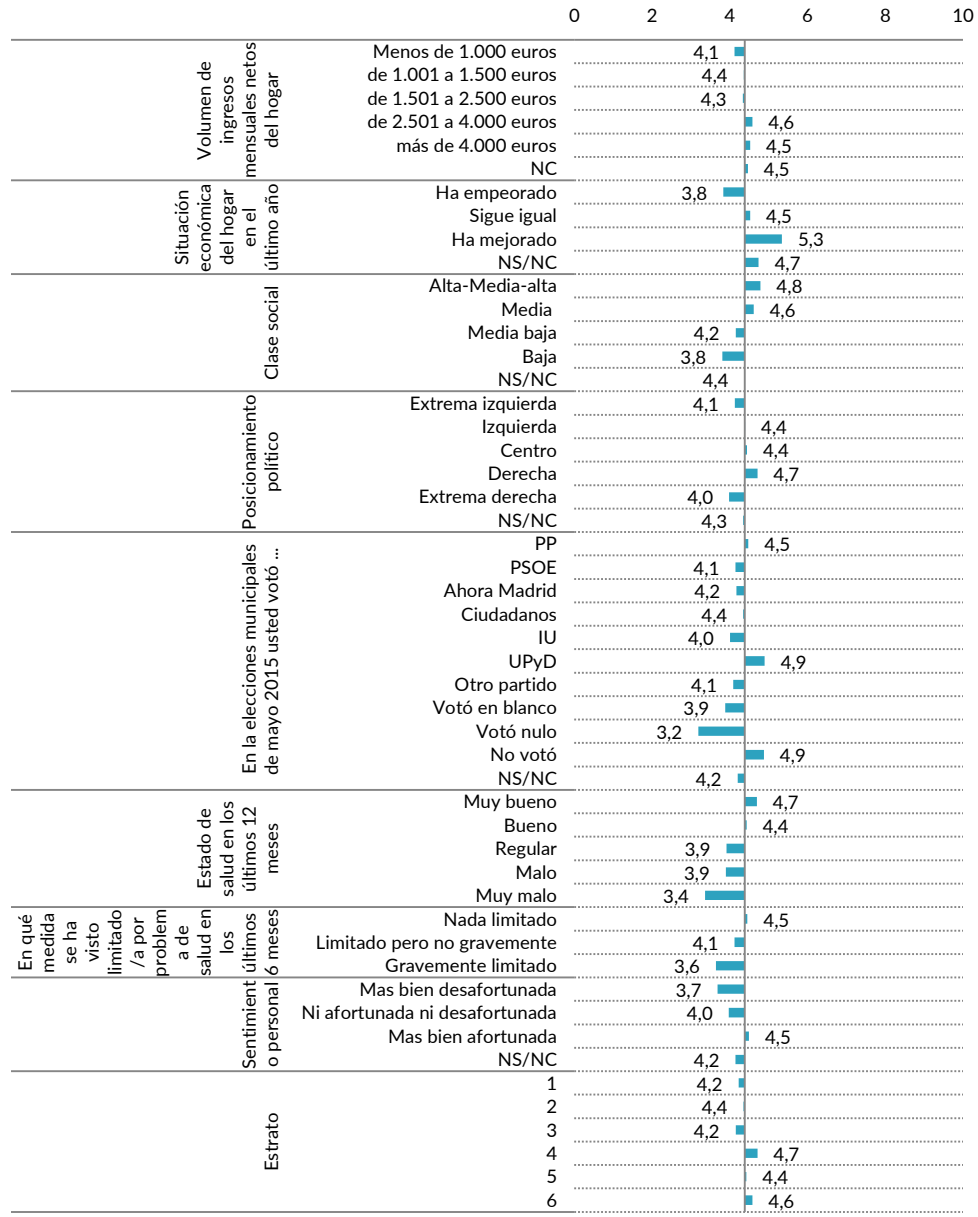
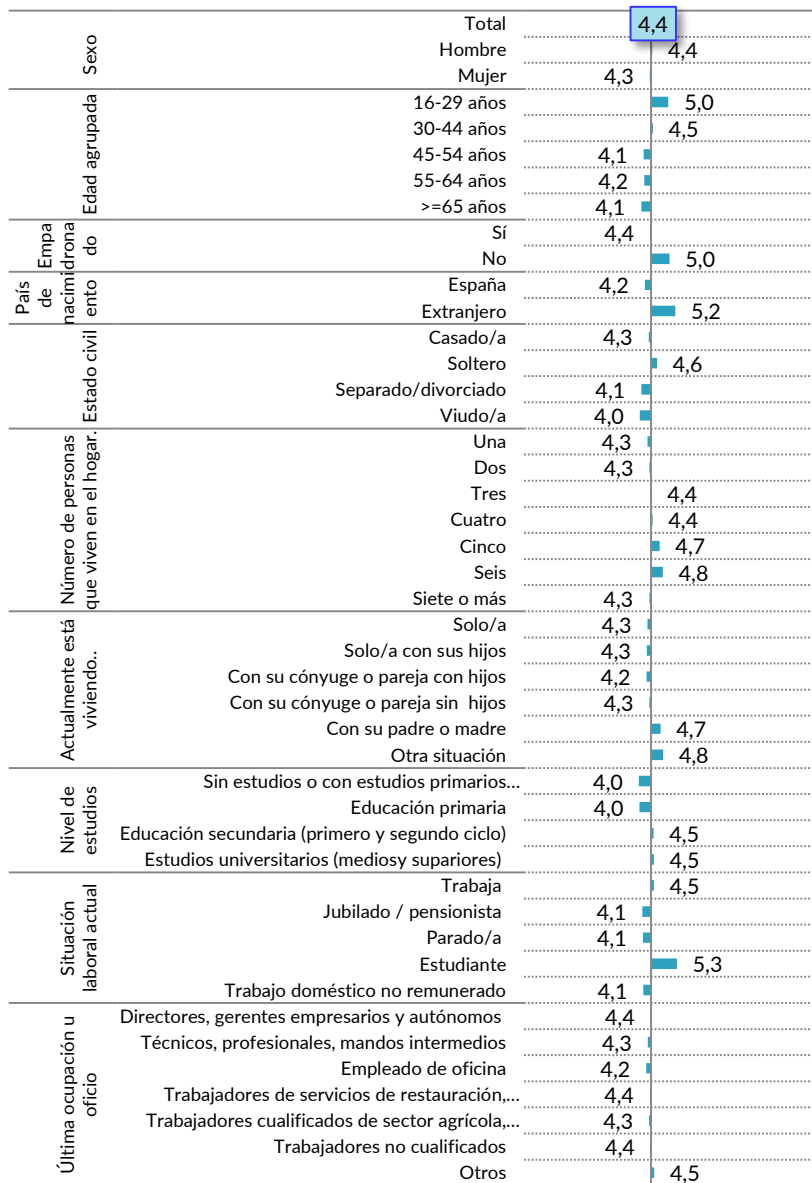


Madrid (Media): 4,4

Satisfacción con la formación y orientación para el empleo  
Diferencia de medias 2016-2014

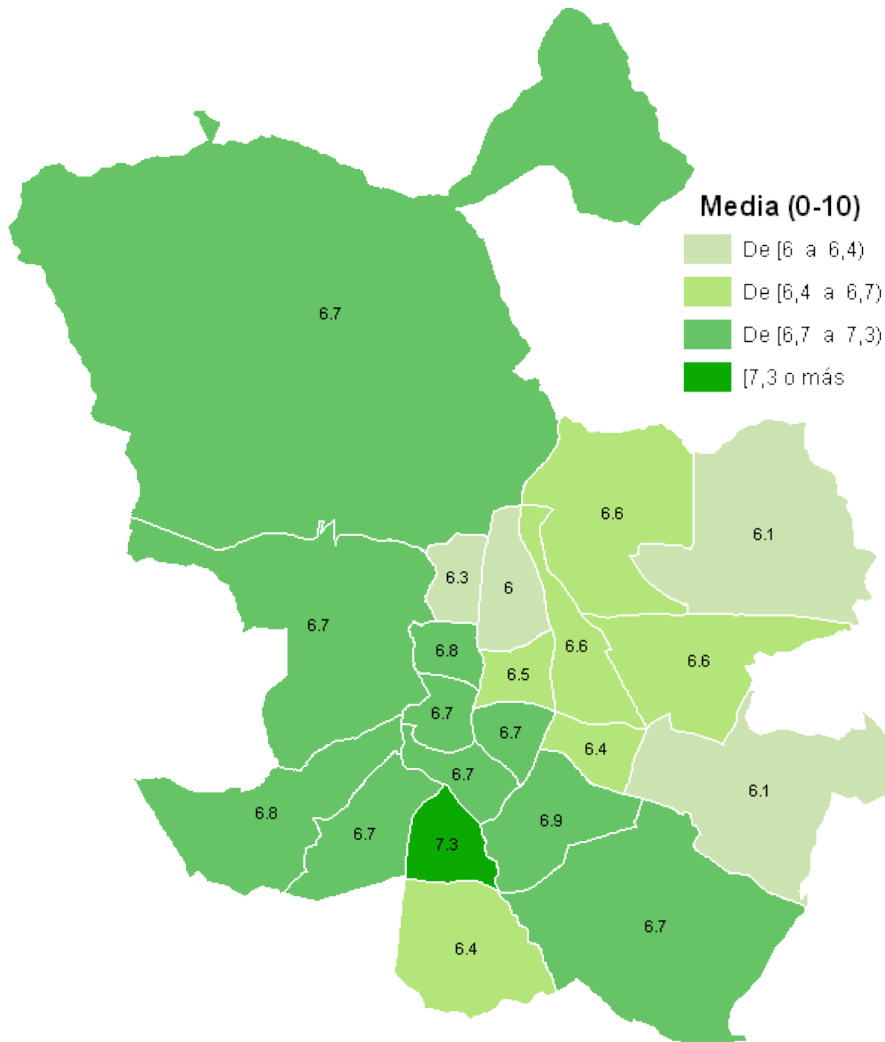


Media (escala 0-10) 0 2 4 6 8 10

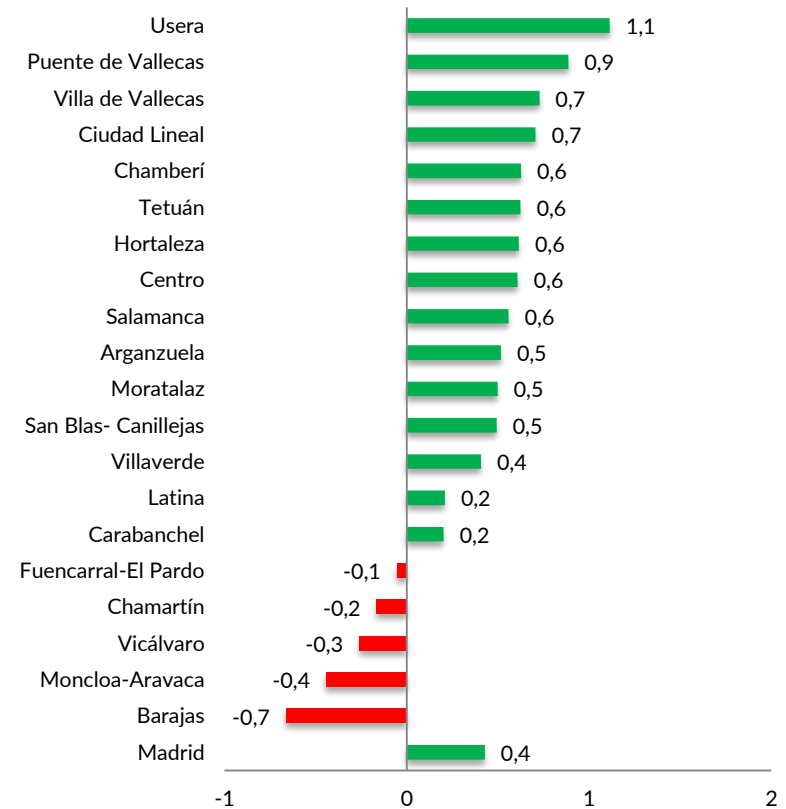




## Satisfacción con la información y promoción turística. Por distrito.



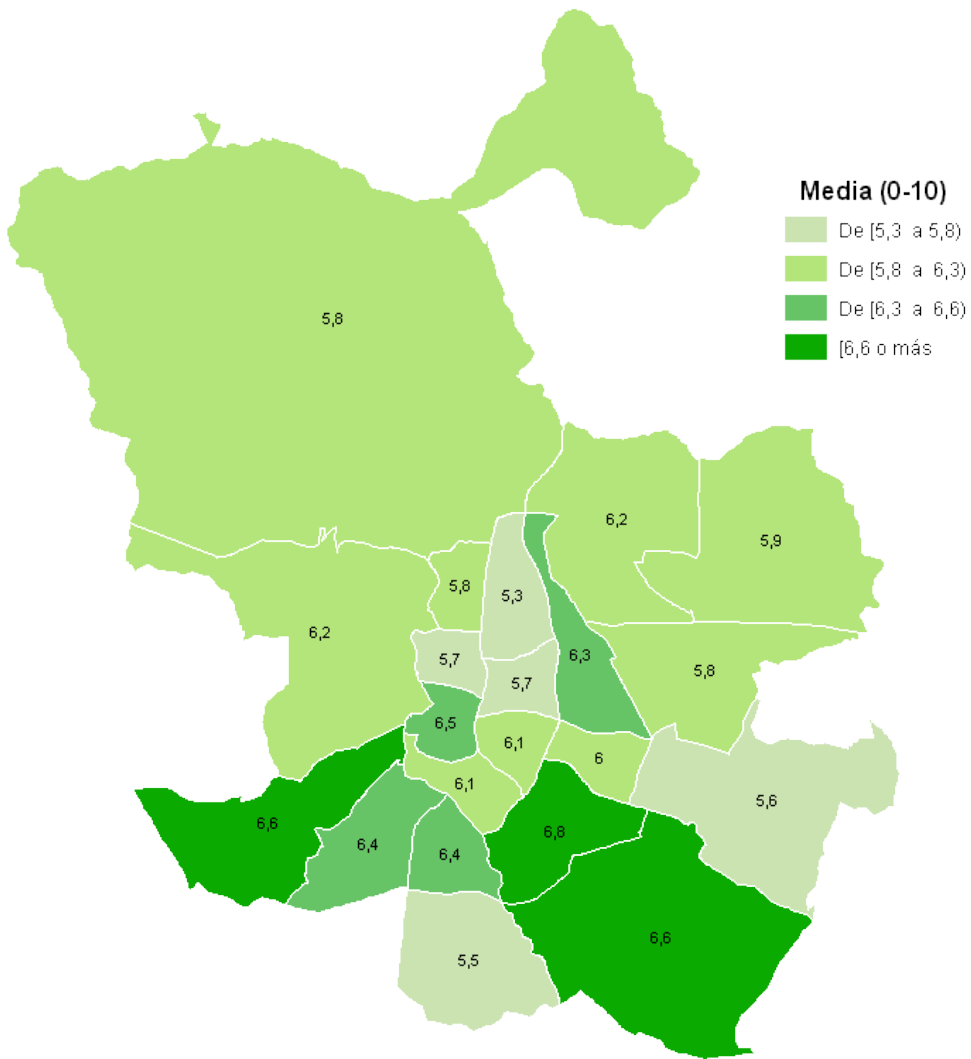
Satisfacción con la información y promoción turística  
Diferencia de medias 2016-2014



Madrid (Media): 6,6



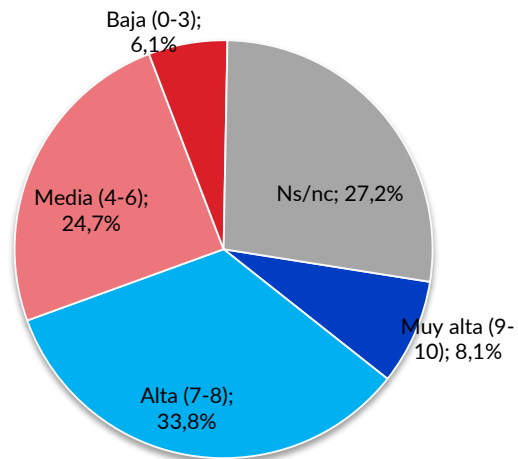
## Satisfacción con la organización de fiestas y eventos populares. Por distrito



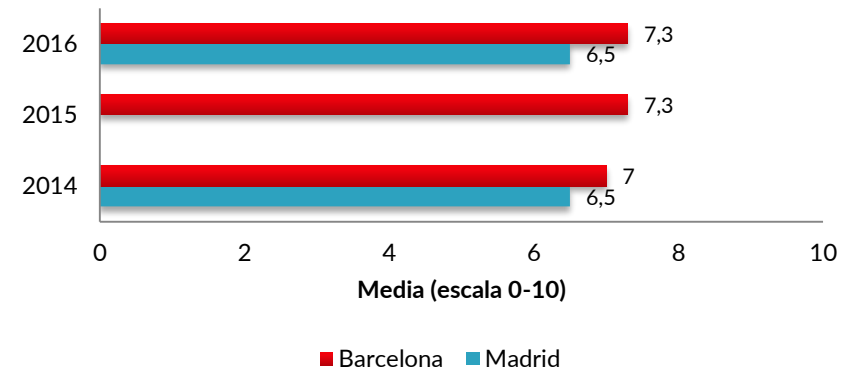
Madrid (Media):6,1

## Satisfacción con los mercados municipales

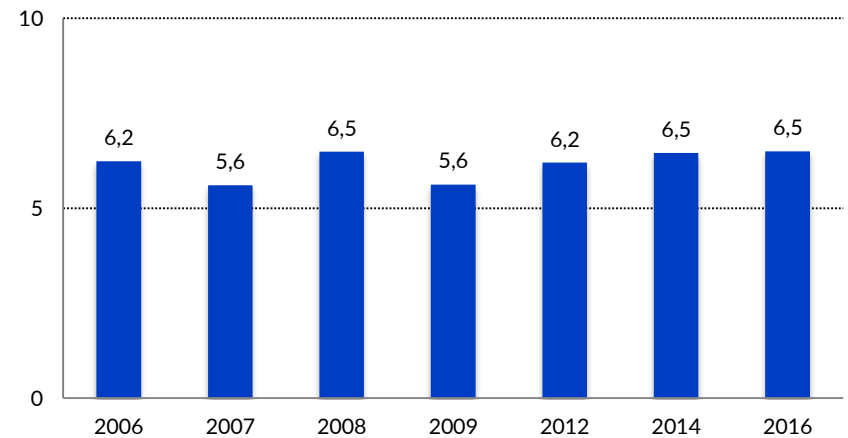
Satisfacción con los mercados municipales.  
Porcentaje de valores agrupados . Escala 0-10



Satisfacción con los mercados municipales  
Comparación . Media (0-10)



Evolución de la satisfacción con los mercados municipales  
Media (0-10)



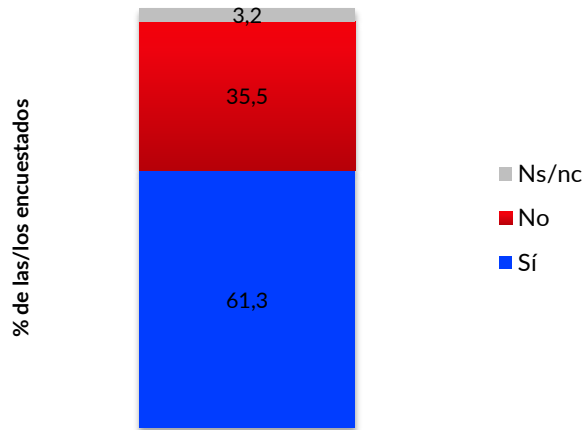
La satisfacción con los mercados municipales se ubica claramente en el área de satisfacción, con un 6,5 de media y un 41,9% de personas encuestadas que se muestran satisfechas o muy satisfechas. No obstante, la satisfacción es más baja que la que alcanza Barcelona.

La evolución de la satisfacción con los mercados muestra una tendencia bastante estable, y supera el aprobado en toda la serie de la encuesta.

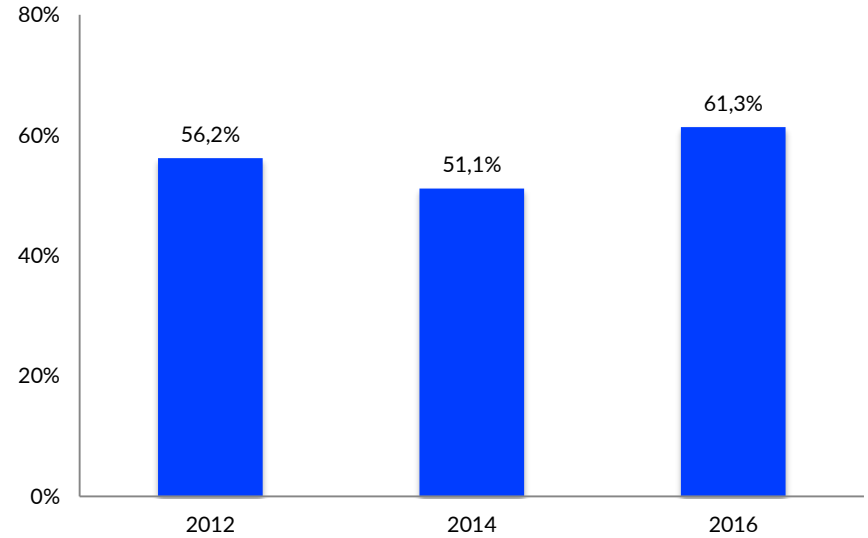


## Uso de los mercados municipales. Evolución

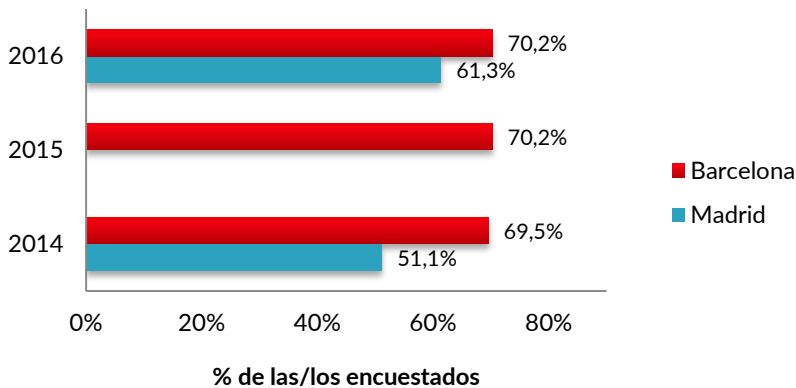
¿Ha utilizado en el último año los mercados municipales?



Evolución del porcentaje de personas encuestadas que han utilizado los mercados municipales en el último año



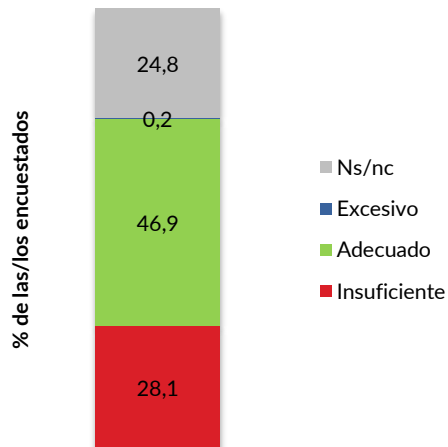
Uso de los mercados municipales en el último año Comparación de ciudades



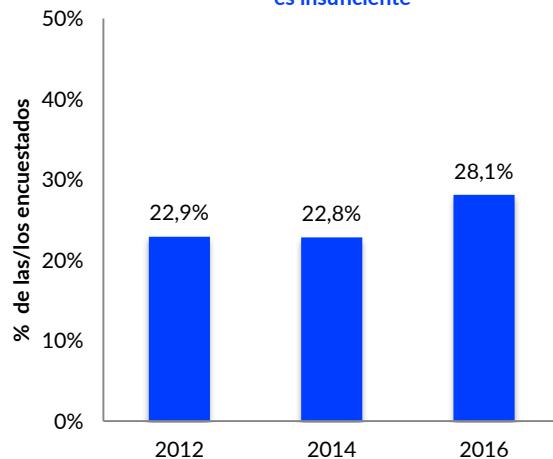
Los mercados municipales han sido utilizados en el último año por el 61,3% de las personas encuestadas, lo que supone un aumento del 10,2% respecto a 2014. Aun así, el uso sigue siendo claramente inferior al de los mercados municipales de Barcelona, donde un 70,2% de las personas encuestadas los ha utilizado en el último año.

## Suficiencia de mercados municipales. Evolución

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



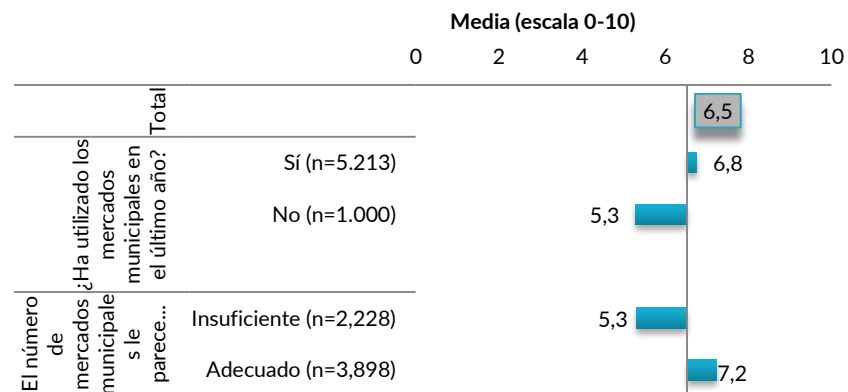
Evolución del porcentaje de personas encuestadas que creen que el número de mercados municipales es insuficiente



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 (6,5).

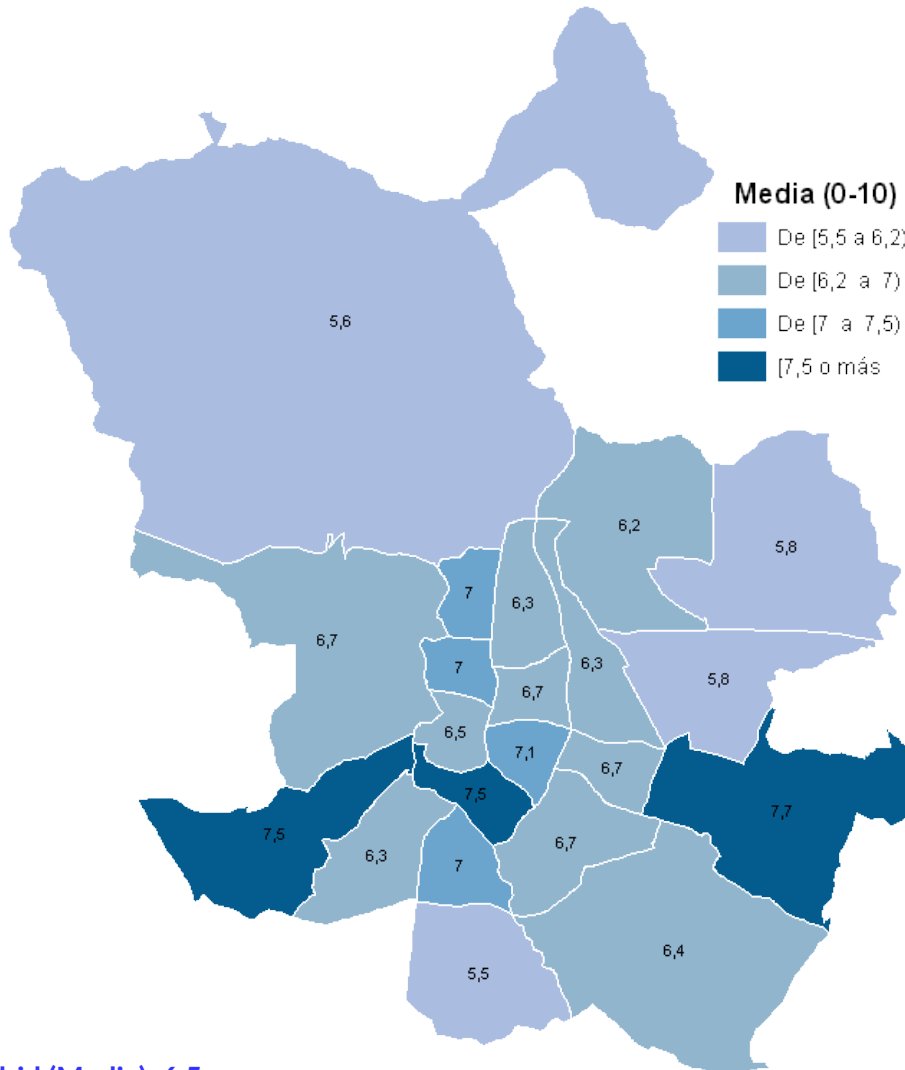
La mayoría de las personas encuestadas considera adecuado el número de mercados, si bien un 28,1% cree que son insuficientes, lo que supone un aumento de 5,3 puntos porcentuales respecto a 2014.

Satisfacción con los mercados municipales según uso y suficiencia

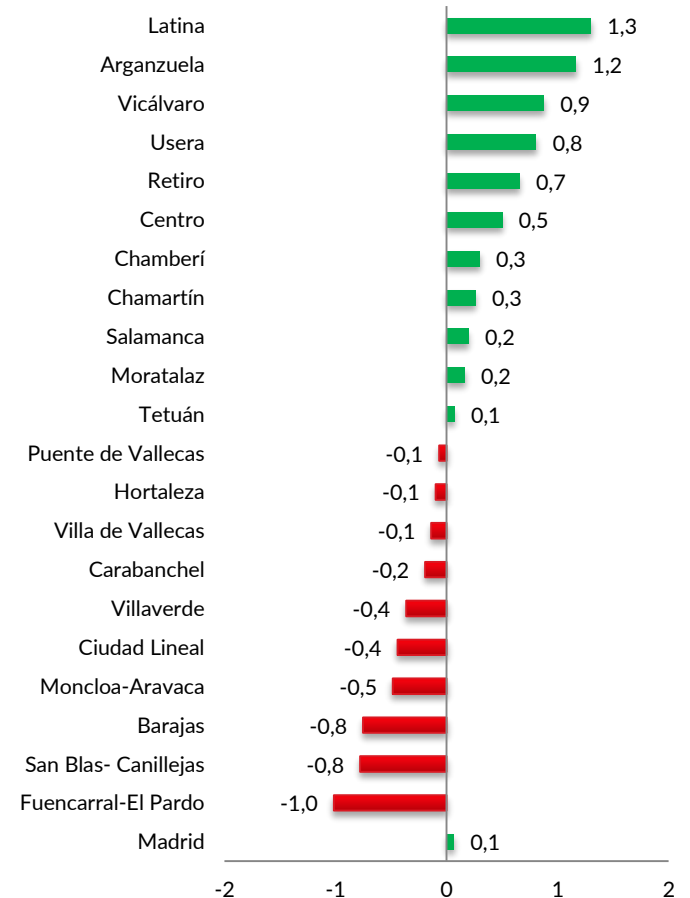




## Satisfacción con los mercados municipales. Por distrito



Satisfacción con los mercados municipales  
Diferencia de medias 2016-2014



Madrid (Media): 6,5

Media (escala 0-10)

