

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES DE LA CIUDAD DE ZARAGOZA

Resultados obtenidos



Trabajo realizado por:



Zaragoza, 19 de diciembre de 2017

Índice

I. PRESENTACIÓN

1. Introducción
2. Objetivos
3. Ficha técnica

II. RESULTADOS OBTENIDOS

1. Perfil de las personas encuestadas
2. Valoración de la gestión municipal
3. Valoración de la política municipal

I. PRESENTACIÓN

1. Introducción
2. Objetivos
3. Ficha técnica

1. Introducción

Fundación DFA, a petición del Ayuntamiento de Zaragoza, presenta los principales resultados de la encuesta de satisfacción de los servicios municipales de la ciudad de Zaragoza.

Todos los procedimientos de realización del trabajo de campo y de investigación necesarios para este estudio han seguido los estándares descritos en la Norma UNE-ISO 20252:2012 “Investigación de mercados, social y de la opinión”.

El trabajo de campo se realizó entre el **8 de noviembre** y el **1 de diciembre de 2017**.

Se efectuaron un total de **1.430 encuestas telefónicas**.

El universo ha estado formado por **ciudadanos/as de 18 o más años que llevan residiendo más de 6 meses en la ciudad de Zaragoza**.

2. Objetivos

El **objetivo general** del estudio consiste en conocer la percepción de la ciudadanía respecto a la gestión municipal en la ciudad de Zaragoza.

Como **objetivos específicos** se han planteado los siguientes:

- Identificar los principales problemas de la ciudad de Zaragoza.
- Detectar los proyectos prioritarios para la ciudadanía de Zaragoza.
- Conocer la valoración de los servicios y política municipal.

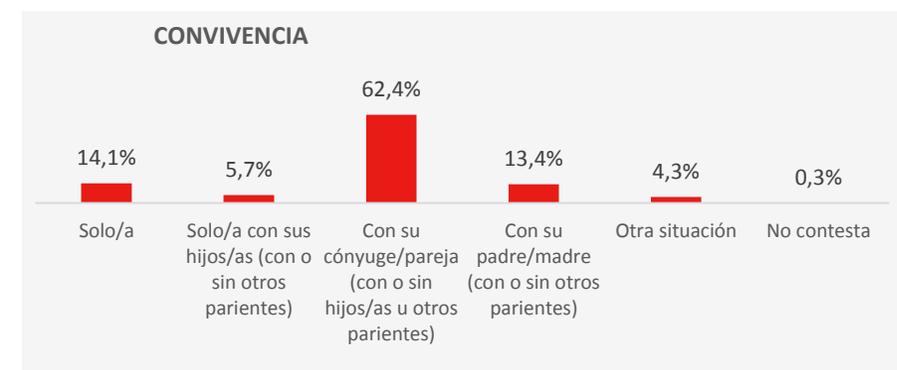
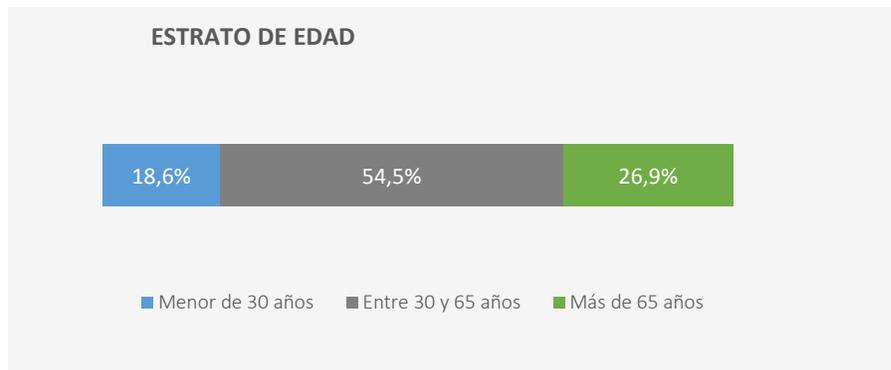
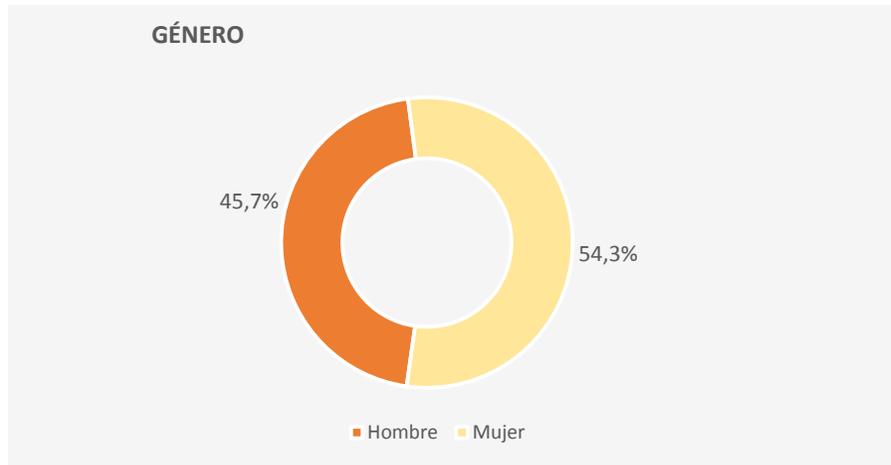
3. Ficha técnica

METODOLOGÍA	Encuesta estructurada mediante sistema CATI
UNIVERSO	Ciudadanos/as de 18 ó más años que llevan residiendo en la ciudad de Zaragoza más de 6 meses
ÁMBITO	Ciudad de Zaragoza
TIPO DE MUESTREO	Muestreo aleatorio estratificado por género, edad y Juntas/Barrios Rurales
MUESTRA INICIAL	1.380 encuestas
MUESTRA FINAL	1.430 encuestas
ERROR MUESTRAL	Error muestral máximo del $\pm 2,59\%$, en el supuesto de muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y considerando una proporción esperada del 50% ($p=0,5$ y $q=0,5$) ante el desconocimiento de la varianza poblacional.
FECHAS	Del 8 de noviembre al 1 de diciembre de 2017
EQUIPO	7 agentes y 1 supervisor
LUGAR	Instalaciones de Fundación DFA (C/Andrés Gúrpide, 8 - Zaragoza)
CONTROLES	Formación sobre el cuestionario al equipo de entrevistadores. Supervisión del trabajo de campo.

II.RESULTADOS OBTENIDOS

1. Perfil de las personas encuestadas
2. Valoración de la gestión municipal
3. Valoración de la política municipal

1. Perfil de las personas encuestadas



Base: 1.430

2. Valoración de la gestión municipal

2.1 Principales problemas de la ciudad de Zaragoza



Base: 1.430

Total de respuestas: 2.242

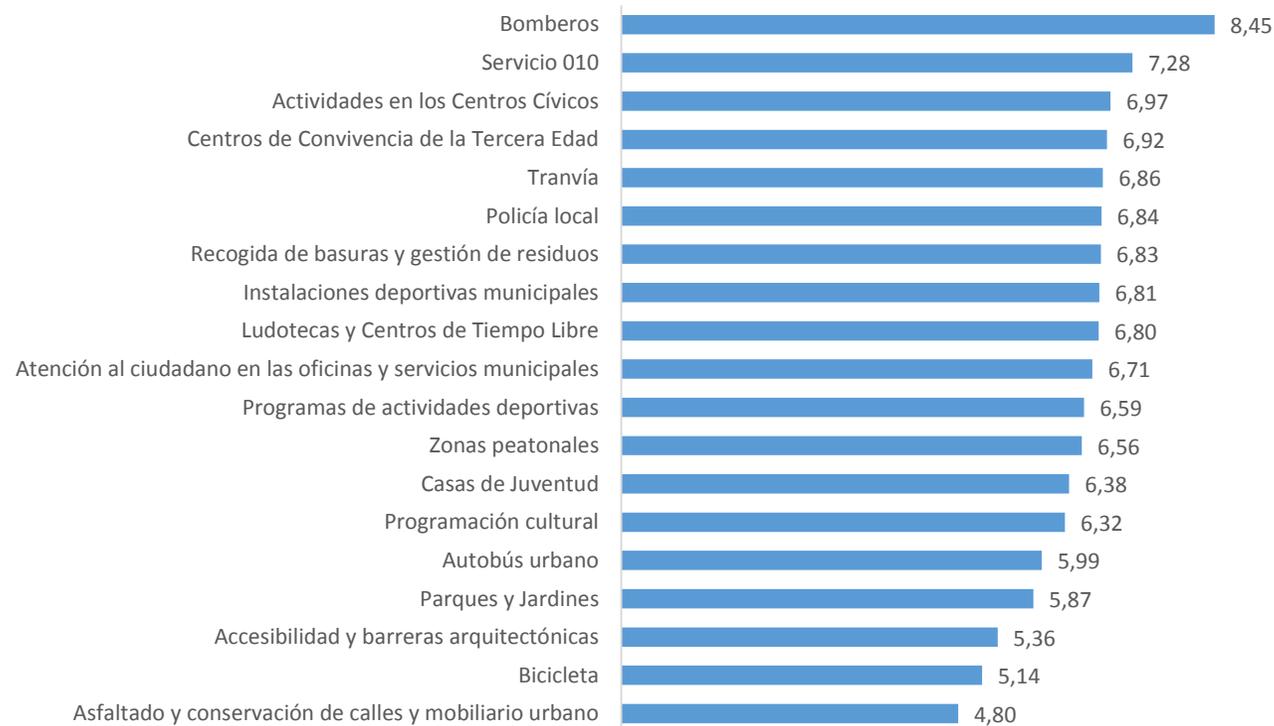
*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

Problemas con mayor porcentaje de respuestas (igual o superior al 1% del total)

2. Valoración de la gestión municipal

2.2 Satisfacción con la gestión de los servicios municipales de Zaragoza

¿EN QUÉ MEDIDA ESTÁ SATISFECHO/A CON LA GESTIÓN EN LOS SIGUIENTES SERVICIOS MUNICIPALES DE ZARAGOZA?
(siendo 1 “nada satisfecho/a” y 10 “totalmente satisfecho/a”).



Base: 1.430

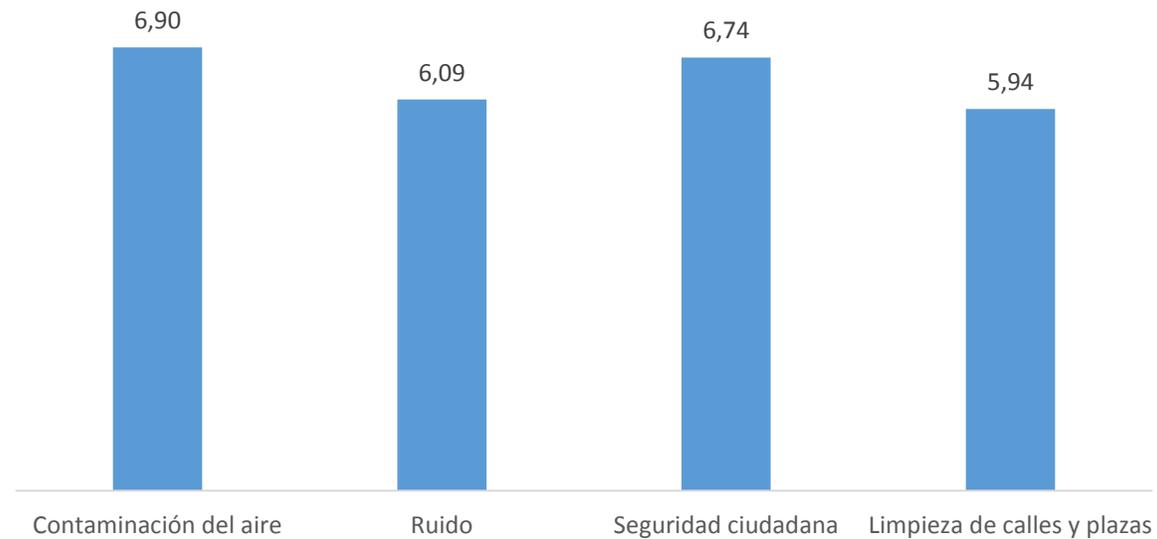
Satisfacción general
con la gestión de los servicios
municipales

6,61

2. Valoración de la gestión municipal

2.3 Satisfacción con otros aspectos de la ciudad de Zaragoza

¿EN QUÉ MEDIDA ESTÁ SATISFECHO/A CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE LA CIUDAD DE ZARAGOZA?
(siendo 1 “nada satisfecho/a” y 10 “totalmente satisfecho/a”).

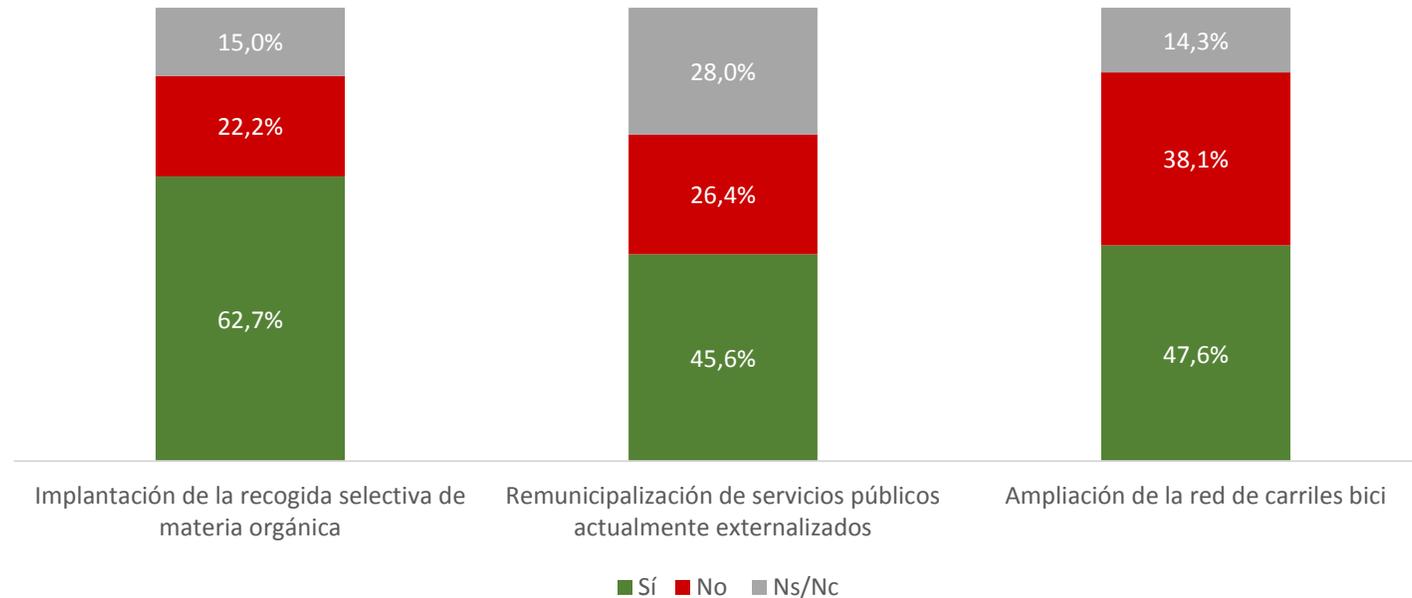


Base: 1.430

2. Valoración de la gestión municipal

2.4 Proyectos prioritarios de la ciudad de Zaragoza (I)

SI DE USTED DEPENDIERA EXCLUSIVAMENTE, ¿CREE QUE SE DEBERÍAN DESARROLLAR LOS SIGUIENTES PROYECTOS?



Base: 1.430

2. Valoración de la gestión municipal

2.4 Proyectos prioritarios de la ciudad de Zaragoza (II)

¿PODRÍA DECIRME OTRO PROYECTO QUE CONSIDERA USTED QUE DEBERÍA SER DESARROLLADO DE FORMA PRIORITARIA?*

(% respuestas)



Base: 1.430

Total de respuestas: 1.501

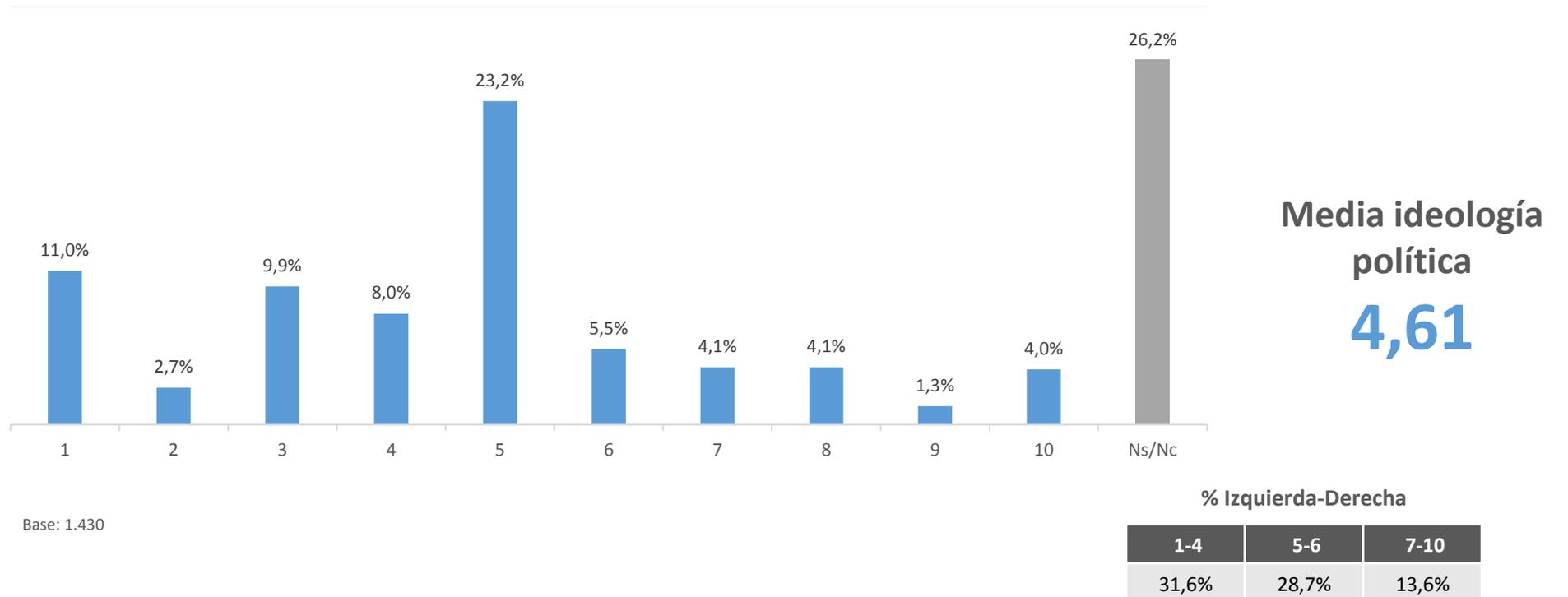
*Pregunta de respuesta múltiple: hay encuestados que han dado más de una respuesta.

Proyectos con mayor porcentaje de respuestas (igual o superior al 1% del total)

3. Valoración de la política municipal

3.1 Posicionamiento ideológico

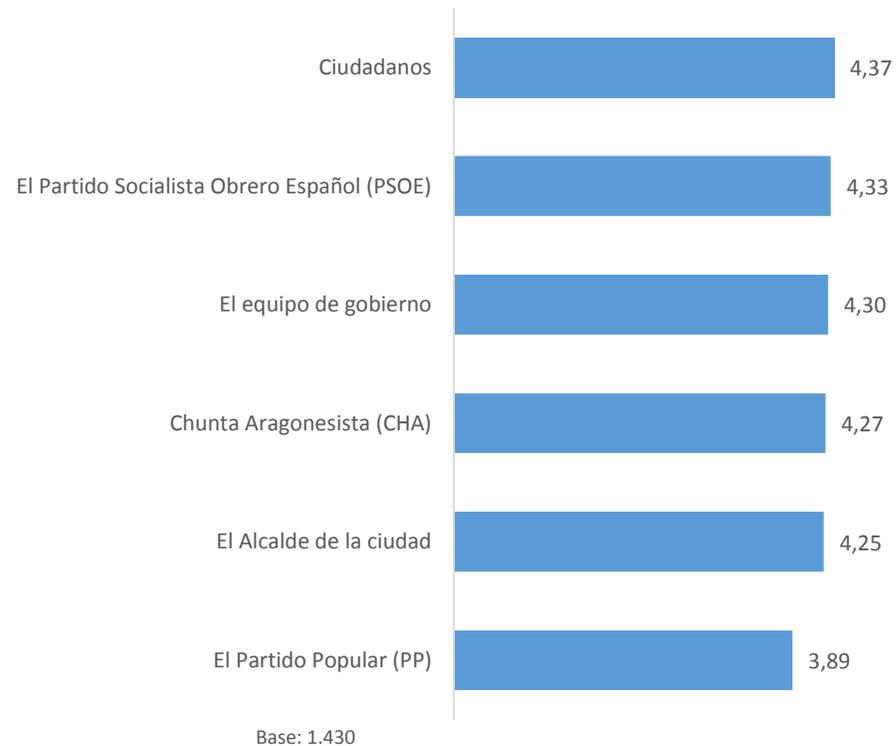
CUANDO SE HABLA DE POLÍTICA, SE UTILIZAN NORMALMENTE LAS EXPRESIONES DE IZQUIERDA Y DERECHA, EN UN EJE QUE FUERA DEL 1 (IZQUIERDA) AL 10 (DERECHA), ¿EN QUÉ PUNTUACIÓN O CASILLA SE COLOCARÍA USTED?



3. Valoración de la política municipal

3.2 Valoración de los representantes y grupos políticos municipales

VALORACIÓN POLÍTICA DE LOS SIGUIENTES REPRESENTANTES O GRUPOS POLÍTICOS MUNICIPALES
(siendo 1 "muy mal" y 10 "muy bien")



3. Valoración de la política municipal

3.3 Elecciones municipales

SUPONIENDO QUE LAS ELECCIONES MUNICIPALES SE CELEBRASEN MAÑANA, ¿A QUÉ PARTIDO O COALICIÓN VOTARÍA USTED?

