



**ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA
CON LOS SERVICIOS MUNICIPALES**

MISLATA 2019

Estudio realizado por el Departamento de Comunicación del Ayuntamiento de Mislata

INVESTIGADORES:

Paula Pedro Aznar
Gemma Martínez Espasa
Andrés Fernández Valbuena

DIRECCIÓN:

Medios de Comunicación

DISEÑO:

Olimpia Alarcón Cámara

ÍNDICE

02. INTRODUCCIÓN Y FICHA TÉCNICA

04. METODOLOGÍA

08. PERFIL PERSONAL

- 08. Edad
- 08. Sexo
- 09. Nivel de estudios
- 09. Ingresos mensuales
- 10. Barrios residenciales
- 11. Situación laboral
- 11. Ideología

14. SERVICIOS Y DEPENDENCIAS MUNICIPALES

- 14. Problemas en Mislata
- 15. Oferta cultural
- 17. Áreas de gestión
- 18. Oferta social
- 21. Medios de comunicación
- 21. Gestión del ayuntamiento
- 22. Satisfacción Ayuntamiento por barrios
- 22. Satisfacción Ayuntamiento por edad
- 23. Fiestas
- 24. Satisfacción fiestas por edad
- 24. Limpieza viaria
- 24. Satisfacción de la limpieza por barrio
- 25. NEMASA
- 25. Contenedores orgánicos
- 26. Accesibilidad
- 26. ADN canino

30. PARTE SOCIOLOGICA

- 30. LGTB
- 30. Integración inmigrantes
- 31. Nivel de conocimiento del valenciano
- 32. Comercios locales
- 32. Identidad
- 33. Reciclaje
- 34. Participación en colectivos

38. PARTE POLÍTICA

- 38. Gestión del gobierno municipal
- 38. Políticos
 - Conocimiento

INTRODUCCIÓN

El presente “Estudio de Opinión 2019” realizado por el Departamento de Comunicación del Ayuntamiento de Mislata ha sido llevado a cabo por los becarios de Sociología y Ciencias Políticas en el marco del programa “La Dipu te Beca” de 2019.

Este estudio recoge los datos obtenidos mediante la realización de encuestas, tanto de manera online como presenciales, así como la interpretación de los mismos. Cabe señalar que las encuestas han sido realizadas de forma anónima y totalmente confidencial, con fines meramente estadísticos.

En esta edición, hemos mantenido la estructura y, con ello, la mayor parte de las preguntas con respecto al año anterior. Sin embargo, hemos realizado algunos cambios con el fin de simplificar y hacer más sencilla la encuesta: hemos reducido las preguntas de “Oferta cultural”, “Áreas de gestión” y “Oferta social” para que solo se pudiera dar una nota a cada ítem; hemos añadido dos preguntas en relación a la política pública del ADN canino para observar la evolución que ha tenido desde que se implemen-

tó; también en relación al reciclaje, comercios locales y el sentimiento de pertenencia al municipio; hemos reformulado algunas cuestiones como la referente al valenciano y al colectivo LGTB; por último, hemos suprimido algunas preguntas que se hicieron el curso pasado que hemos considerado poco relevantes para el actual.

En relación a la estructura, cabe señalar que consta de las siguientes partes: en primer lugar, un perfil personal cuyo propósito es determinar si la percepción sobre los diferentes aspectos del municipio va ligada a las diferentes variables analizadas; en segundo lugar, un apartado sobre los servicios y dependencias municipales, para determinar la valoración y conocimiento que la ciudadanía tiene acerca de las mismas; en tercer lugar, un perfil sociológico sobre distintas cuestiones de actualidad; y, por último, un apartado de carácter político en el que se evalúa la gestión del gobierno municipal, al igual que a los distintos representantes políticos del Ayuntamiento de Mislata.

FICHA TÉCNICA

Objeto del estudio: Municipio de Mislata.

Universo: Población objetivo (que no total) del municipio según los datos que corresponden al Padrón con fecha 20 de agosto de 2019. En la actualidad hay 45.145 personas, siendo 21.957 hombres y 23.188 mujeres.

Población a estudiar: Habitantes censados en el municipio de Mislata a partir de los 15 años.

Total de encuestas realizadas: 816 encuestados.

Tamaño de la muestra:

- Modalidad online en castellano: 432
- Modalidad online en valenciano: 180
- Modalidad presencial: 204

Trabajo de campo: 15 de Julio hasta el 16 de Agosto.

Tipo de muestreo: El muestreo es mixto, siendo aleatorio estratificado, afijación simple por sexos, edad y barrios de residencia en la modalidad presencial. Muestreo simple en la modalidad online.

Nivel de confianza y error muestral: para un nivel de confianza del 95%, para $P=Q$ el error muestral máximo es el 3'4%.

METODOLOGÍA

El estudio realizado se caracteriza por presentar un carácter analítico-descriptivo. El objetivo del mismo, como ya hemos mencionado anteriormente, es realizar un estudio comparativo que muestre la evolución de distintos aspectos municipales que han sido preguntados a lo largo de los últimos años. Las variables han sido prácticamente en su totalidad iguales a las del año pasado, salvo las dos excepciones ya mencionadas en la introducción.

La investigación ha sido realizada con base en una muestra extraída de los distintos barrios que conforman la ciudad de Mislata durante los meses de julio y agosto de 2019. Los entrevistados seleccionados han sido habitantes de Mislata, mayores de 15 años, a quienes se les realizó una serie de preguntas seleccionadas por los becarios del pasado curso, revisadas y actualizadas por los becarios del presente año. De esta manera podemos conocer y analizar la opinión de los ciudadanos de Mislata y su evolución sobre distintos aspectos municipales.

Respecto al muestreo, se trata de un tipo estratificado, es decir, aleatorio proporcional. Esto consiste en separar a la población en segmentos homogéneos (estratos) y posteriormente seleccionar una muestra simple aleatoria de cada segmento. En este caso, hemos tratado de fijar proporcionalmente la muestra por barrios, por sexos y por grupos de edad, de manera que todos los colectivos y personas se vean reflejados en los resultados de la encuesta. Los desequilibrios ocasionados en las encuestas online se han tratado de corregir mediante las encuestas presenciales. La elección de este tipo de muestreo nos permite reducir el nivel de error.

La entrevista que se realizaba de manera presencial presentaba las siguientes características: era personal, mediante cuestionario previamente estructurado, en el que se incluían 36 preguntas de carácter cerrado, contando dos de ellas con un subapartado abierto y otra final de observaciones en la que se daba la posibilidad al encuestado/a de incluir aspectos relevantes no tratados en el cuestionario. La duración media de la encuesta giraba en torno a los 10-15 minutos. En la modalidad online se utilizó el mismo formato de cuestionario, pero siendo obligatoria la contestación de algunos ítems para poder continuar realizando el mismo.

La duración del trabajo de investigación ha sido prácticamente de 2 meses, concretamente desde el 8 de julio al 31 de agosto de 2019. Los primeros 7 días fueron dedicados a la revisión del cuestionario del año anterior y a la ampliación del mismo, discutiendo previamente qué aspectos eran destacables para incluir o modificar en el sondeo. En cuanto al trabajo a pie de calle, ha sido realizado por tres encuestadores distribuidos por todo el municipio y la duración del mismo ha sido desde el lunes 15 de julio al viernes 16 de agosto de 2019, ambos inclusive. Durante estas semanas, se han realizado las entrevistas presenciales, así como una campaña de difusión del sondeo a través de las redes sociales y la página web del Ayuntamiento para que la población pudiera realizar el sondeo online. La última quincena del mes se destinó a la ejecución de la base de datos, la introducción de los datos recopilados en los cuestionarios, codificación de preguntas abiertas, combinaciones, realización de gráficos necesarios y la obtención de conclusiones.

Los programas utilizados para realizar el estudio han sido los siguientes: en primer lugar, Formulario de Google Docs para recopilar los datos de manera online; en segundo lugar, el programa estadístico elegido para analizar los datos ha sido Microsoft Excel versión 2016 (v16.0); por último, para la redacción del informe hemos empleado Microsoft Word 2016 y Adobe Illustrator y Adobe Indesign para confeccionar los gráficos ilustrativos y maquetar el contenido.

PERFIL PERSONAL

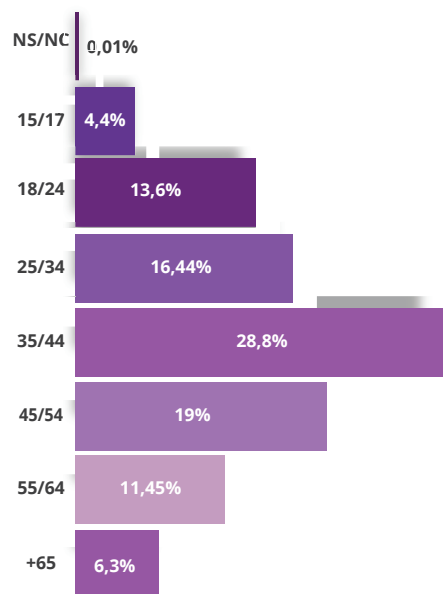
La primera parte de la encuesta realizada se basa en un perfil personal del encuestado en el que se abordan diferentes variables: la edad, el sexo, el nivel de estudios, ingresos de la unidad familiar, barrio residencial, situación laboral y el nivel de escala ideológica.

A pesar de tratar de igualar los casos de forma homogénea, los resultados no representan una muestra totalmente equilibrada entre las distintas categorías. La determinación de un perfil personal del encuestado es un aspecto esencial para cualquier investigación sociológica, ya que permite obtener variables con las que después esbozar unas características específicas y cruzar variables analíticas básicas. Pese a ello, se ha intentado realizar un estudio lo más profesional posible con los recursos de los que se dispone.

• EDAD

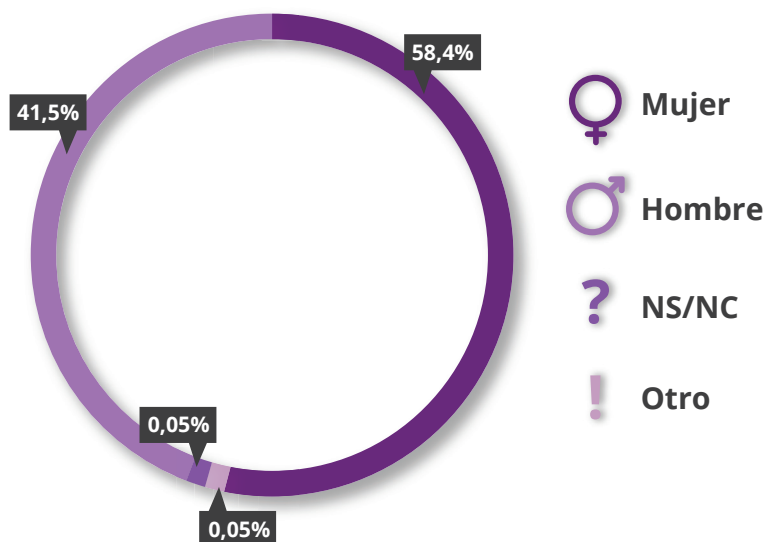
La edad determina en muchos casos la opinión de la persona, por lo que es vital para el análisis del perfil sociológico.

La mayoría de los encuestados se encuentra en el rango de edad de entre "35 y 44 años" con un 28'8% de los casos. En segundo lugar, y muy de cerca, le sigue las edades entre "45 y 54 años" con un 19%, y los ciudadanos que se encuentran en el rango de "25 a 34 años", con un porcentaje del 16'4%. En cuarto lugar, encontramos a los jóvenes de "18 a 24 años", con un 13'6% de los casos. En quinto lugar, el rango de edad de entre "55 y 64 años" representa el 11'5% de la muestra. En el lado opuesto, podemos ver que el rango de edades más bajo ha sido de "15 a 17 años" con un 4'4%, seguido de los mayores de 65 con un 6'3%, lo cual puede deberse a una falta de implicación por parte de estos grupos.



• SEXO

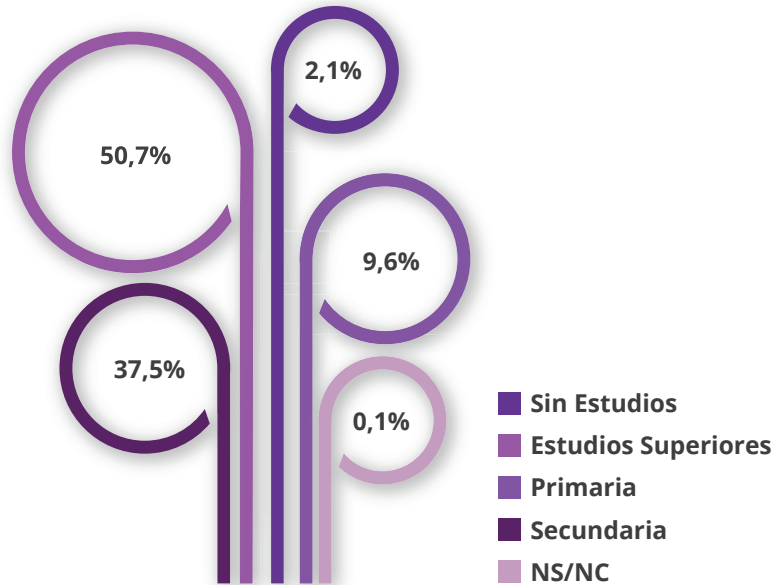
En 2019 la mayoría de los encuestados, siguiendo la tónica general de años anteriores, han sido mujeres, con un 58'4% frente a un 41'5% de hombres. Se ha comprobado que el género femenino es más proclive a la participación, sobre todo en encuestas a pie de calle.



• NIVEL DE ESTUDIOS

En relación al nivel de estudios podemos destacar que la formación de la mayor parte de los/as encuestados/as en el municipio es la de “estudios superiores (Grado Superior, Licenciatura, Grado Universitario, Máster...)” con un porcentaje del 50’7%. En segundo lugar, destaca la población con “estudios secundarios (ESO, Bachiller, FPB, Grado Medio)” que representa el 37’5% de los casos. En último lugar, un reducido porcentaje de la población ha realizado “estudios primarios” (9’6%) o no ha cursado “ningún tipo de estudios” (2’1%).

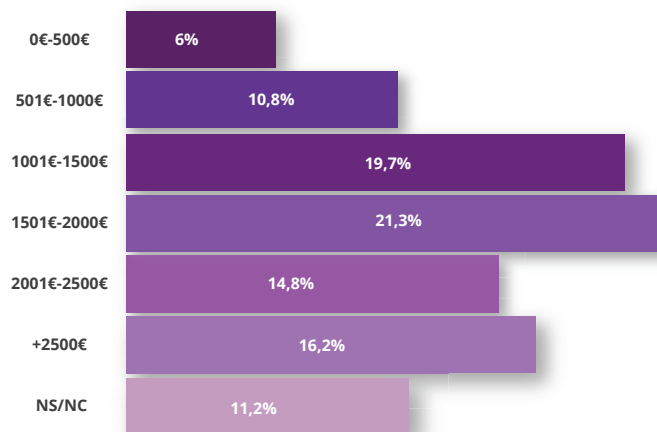
En este sentido, es necesario precisar que se desprende una muestra con un elevado nivel de estudios, ya que se ha observado que las personas con más estudios son más proclives a responder en este tipo de encuestas.



• INGRESOS MENSUALES

El nivel socioeconómico del individuo determina su valoración sobre determinados aspectos de la vida. Por lo tanto, resulta imprescindible su conocimiento para el análisis sociológico. La franja de ingresos mayoritaria en la que se encuentran los ciudadanos de Mislata es la de entre “1.501 y 2.000 euros” mensuales por unidad familiar con un 21’3%, seguida del intervalo de “1.001 a 1.500 euros”, representado con un 19’7%. Seguidamente, la franja de “+ de 2.500 euros” (16’2%), de “2001 a 2500” (14’8%).

Por otro lado, la franja que se encuentra menos representada, es la de las cantidades más bajas, esto es, de “menos de 500 euros” mensuales (6 %) o la franja de “501 a 1000 euros” (10’8%). Por último, las personas que marcaron la opción NS/NC corresponden al 11’2% de la muestra.



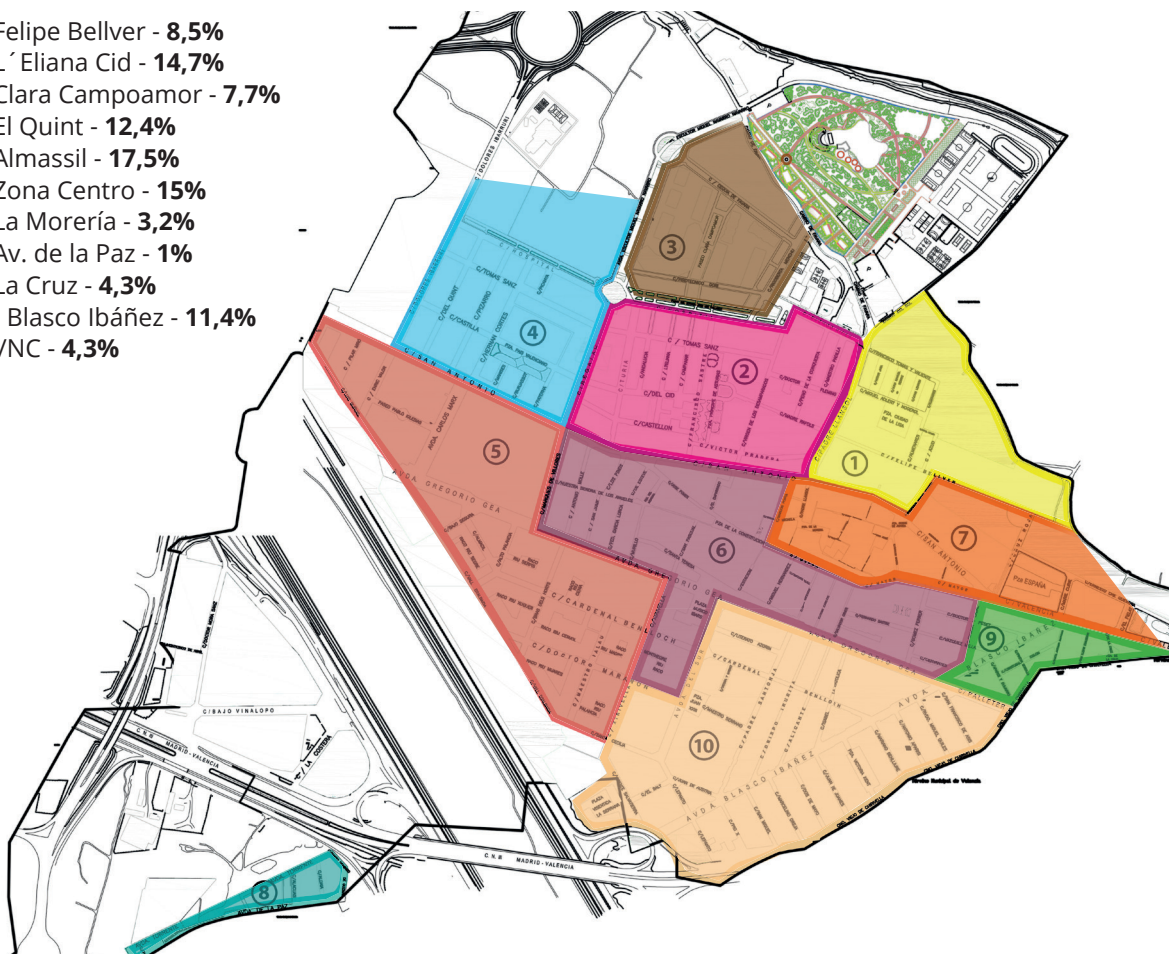
• BARRIOS RESIDENCIALES

En cuanto a las valoraciones sobre el municipio, el barrio al que pertenece el sujeto puede predeterminar algunas de sus opiniones (como su percepción acerca de cuestiones como la limpieza, el aparcamiento, las zonas verdes, etc).

En primer lugar, encontramos "Almassil", con un 17'5% de los casos, como barrio de residencia mayoritario entre los encuestados, seguido por la "Zona Centro" de Mislata con un 15%, y en el tercer lugar, la "L'Eliana Cid" de con un 14'7%. Seguidamente, "El Quint" (12'4%), "Blasco Ibáñez" (11'4%), "Felipe Bellver" (8'5%) y "Clara Campoamor" (7'7%). En el grupo de los barrios menos representados en la muestra tenemos a "La Cruz" (4'3%), "La Morería" (3'2%) o "Av. de la Paz" (1%).

No obstante, la disparidad en la cantidad de casos por barrios, se debe a las diferencias tanto en términos de espacio geográfico (puesto que hay barrios como la Zona Centro o el Almassil que congregan una gran cantidad de calles y otras como la Morería donde su espacio es más reducido) como en términos poblacionales.

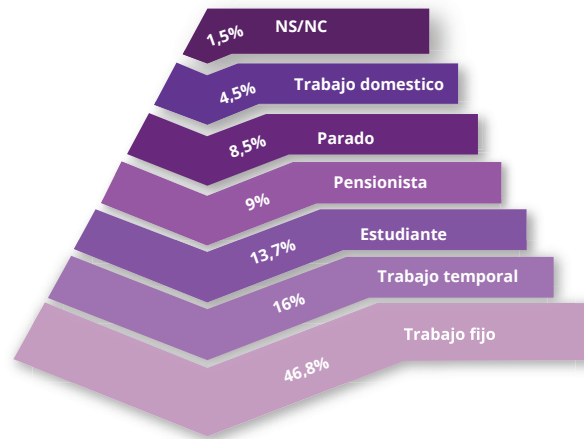
- 1. Felipe Bellver - 8,5%
- 2. L´Eliana Cid - 14,7%
- 3. Clara Campoamor - 7,7%
- 4. El Quint - 12,4%
- 5. Almassil - 17,5%
- 6. Zona Centro - 15%
- 7. La Morería - 3,2%
- 8. Av. de la Paz - 1%
- 9. La Cruz - 4,3%
- 10. Blasco Ibáñez - 11,4%
- NS/NC - 4,3%



• SITUACIÓN LABORAL

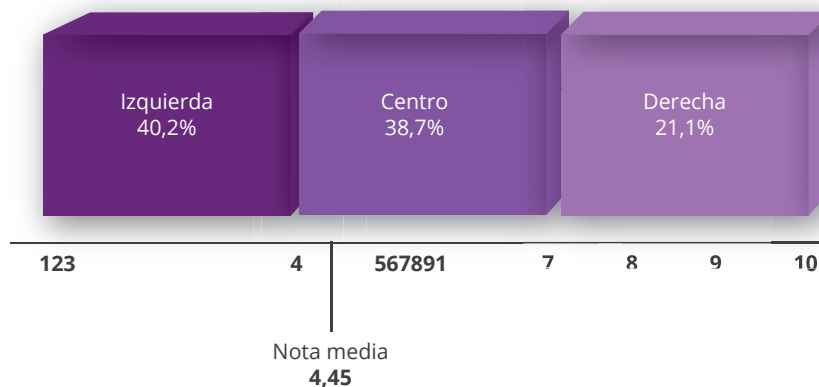
Como en los anteriores casos, la situación laboral determina en ocasiones las posiciones previas en cuanto a determinados temas (como puede ser la percepción de los problemas, o la valoración de los políticos). El 46'8% de los encuestados, se encuentran en una situación laboral de "empleo fijo". El siguiente porcentaje a remarcar es el de "empleo temporal" con un 16%.

En cuanto a los "estudiantes", suponen el 13'7% de la muestra frente al 9% de los "pensionistas". Por otra parte, la situación laboral menos representativa es el "trabajo doméstico no remunerado" con un 4'5% del total y los que afirman estar "desempleados" (8'5%).



• IDEOLOGÍA

Teniendo en cuenta la escala ideológica (donde el 1 sería "totalmente de izquierdas" y 10 "totalmente de derechas") hemos simplificado la misma en tres grupos diferenciados: en primer término, la categoría de "izquierdas" (que agrupa los casos situados entre el 1 y el 3 en la escala), en esta encontramos al 40'2% de los entrevistados. En segundo término, las personas que se agrupan en el "centro" del espectro político (entre el 4 y el 6 de la escala ideológica) constituyen el 38'7 % de los casos. Por último, el grupo de "derechas" (entre el 7 y el 10 de la escala ideológica) lo compone el 21'1% de los encuestados.



En conclusión, y partiendo de la base de que la media del espectro ideológico se sitúa en el 4'45 sobre 10, podemos sostener la idea de que la mayor parte de los encuestados se sitúa en el centro-izquierda.

SERVICIOS Y DEPENDENCIAS MUNICIPALES

• PROBLEMAS EN MISLATA

Una de las cuestiones cruciales para el Ayuntamiento de Mislata radica en la percepción que tiene la ciudadanía sobre distintos aspectos municipales que se podrían considerar como problemáticos. Los ciudadanos de Mislata consideran que los cuatro principales problemas que existen en el municipio son el "Aparcamiento" (57%), la "Densidad de población" (35,9%), la "Limpieza viaria" (32,8 %) y "Transporte público" (22,9). Por el contrario, los aspectos menos controvertidos son la "Oferta cultural" (5,4 %), "Parques y jardines" (8 %) y "Oferta de servicios" (8,8 %).

De forma significativa, encontramos que en el apartado "Otros" (8,1 %), la población de Mislata encuestada ha señalado de forma reiterada, algunos como: la contaminación acústica, los olores, el precio del alquiler o el problema de las heces de perro. Además, hemos de destacar que formaban parte de la encuesta una serie de problemáticas que hemos querido agrupar bajo la denominación de "competencias no estrictamente municipales" (11,7%). Esto se debe a que el Ayuntamiento tan solo tiene competencia en determinadas cuestiones, siendo el desempleo, la sanidad, los problemas económicos y la violencia machista, materias no exclusivas del ámbito municipal.

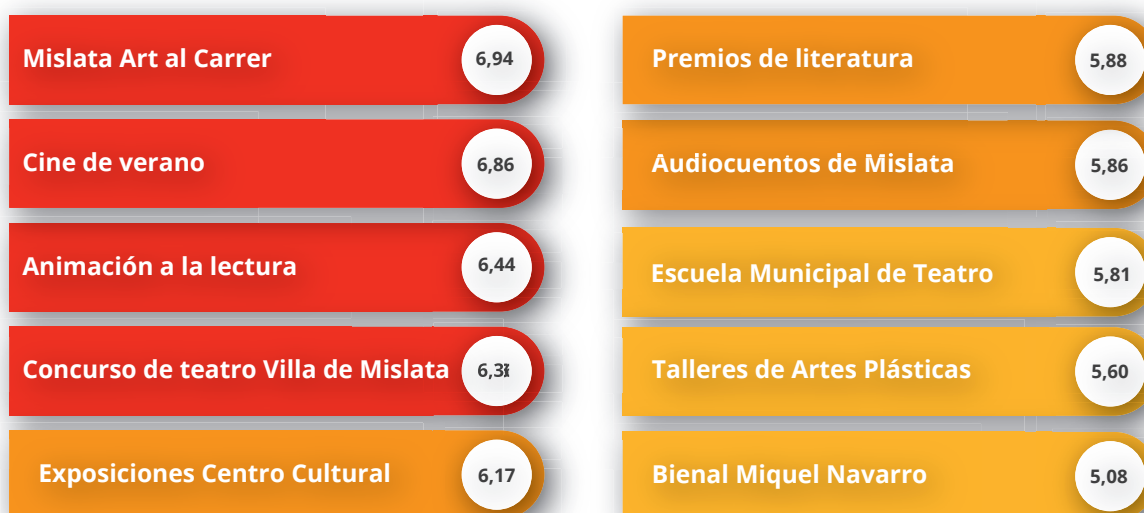


En relación al año anterior, vemos que los cuatro problemas principales que percibe la población del municipio de Mislata son los mismos: el "Aparcamiento" (56'5%), la "Densidad de población" (35'5%), la "Limpieza viaria" (34'6%) y el "Transporte público" (24'4%). Observamos que los valores se han mantenido aunque advertimos una pequeña subida en los tres ítems. Sin embargo, si miramos los datos del informe de hace dos años, percibimos una notoria bajada: "Aparcamiento" (70'3%), "Limpieza viaria" (41%), "Densidad de Población" (34'5%) y "Transporte público" (29'1%).

	2017	2018	2019
APARCAMIENTO	70,3%	56,5%	57%
LIMPIEZA VIARIA	41%	34,6%	32,8%
DENSIDAD DE POBLACIÓN	34,5%	35,5%	35,9%
TRANSPORTE PUBLICO	29,1%	24,4%	22,9%

• OFERTA CULTURAL

El ítem mejor valorado entre los encuestados es "Mislata Art al Carrer (MAC)" con una nota media de 6'9, seguido por el "Cine de Verano" (6'8). En tercer lugar, la "Animación a la lectura de la Biblioteca Municipal" (6'4). El menos valorado en esta edición ha sido el "Biennial de Miquel Navarro" (5'1), los "Talleres de Artes Plásticas" (5'6) y la "Escuela Municipal de Teatro" (5'8).



En comparación con años anteriores, en 2018 apreciamos que los dos mejor valorados son los mismos aunque con orden invertido: "Cine de verano" (7'44), "Mislata Art al Carrer (MAC)" (7'38), seguido también del "Fomento de lectura de la Biblioteca" (7'2). En 2017 estos proyectos también fueron los dos primeros los mejor valorados aunque las notas fueron inferiores: 5'8 y 5'7 respectivamente. El tercer puesto fue el "Concurso de teatro 'Vila de Mislata'" con un 5'6.

Por otro lado, los menos valorados en 2018 fueron el "Biennal de Miquel Navarro" (5'8), los "Talleres de Artes Plásticas" (6'4) y los "Audiocuentos de la Biblioteca Municipal" (6'5). De nuevo, los dos primeros ítems repiten peores puestos mientras que el último cambia. En 2017 los menos valorados fueron el "Biennal de Miquel Navarro" (3'85), y los "Audiocuentos de la Biblioteca Municipal" y la Escuela Municipal de Teatro", ambas con un 4'8.

	2017	2018	2019
Cine de Verano	5,84	7,44	6,86
Mislata Art al Carrer	5,66	7,38	6,94
Escuela Municipal de Teatro	4,79	6,74	5,81
Bienal de Miquel Navarro	3,85	5,77	5,08
Audiocuentos de Mislata	4,79	6,53	5,86
Talleres de Artes Plásticas	4,81	6,43	5,6
Concurso de Teatro Villa de Mislata	5,58	7	6,36
Premios de literatura	5,11	6,6	5,88
Animación a la lectura	-	7,2	6,44
Exposiciones Centro Cultural	5,20	6,75	6,17

• ÁREAS DE GESTIÓN

El Ayuntamiento realiza una serie de proyectos en cada una de sus áreas de gestión que han sido sometidos a evaluación por parte de los encuestados. Este año los proyectos mejor valorados han sido: los "Parques infantiles" (7), la "Reforma del polideportivo de la Canaleta y campos de fútbol" (6'6) y el "Plan Municipal de Igualdad" junto con los "Huertos urbanos" (6'4). En lado opuesto, los que han obtenido una menor puntuación son: el "Plan de Adecuación de aparcamientos" (5'6), "Policía de barrio" (5'3) y la "Promoción del valenciano: mes del valenciano" (5'2).



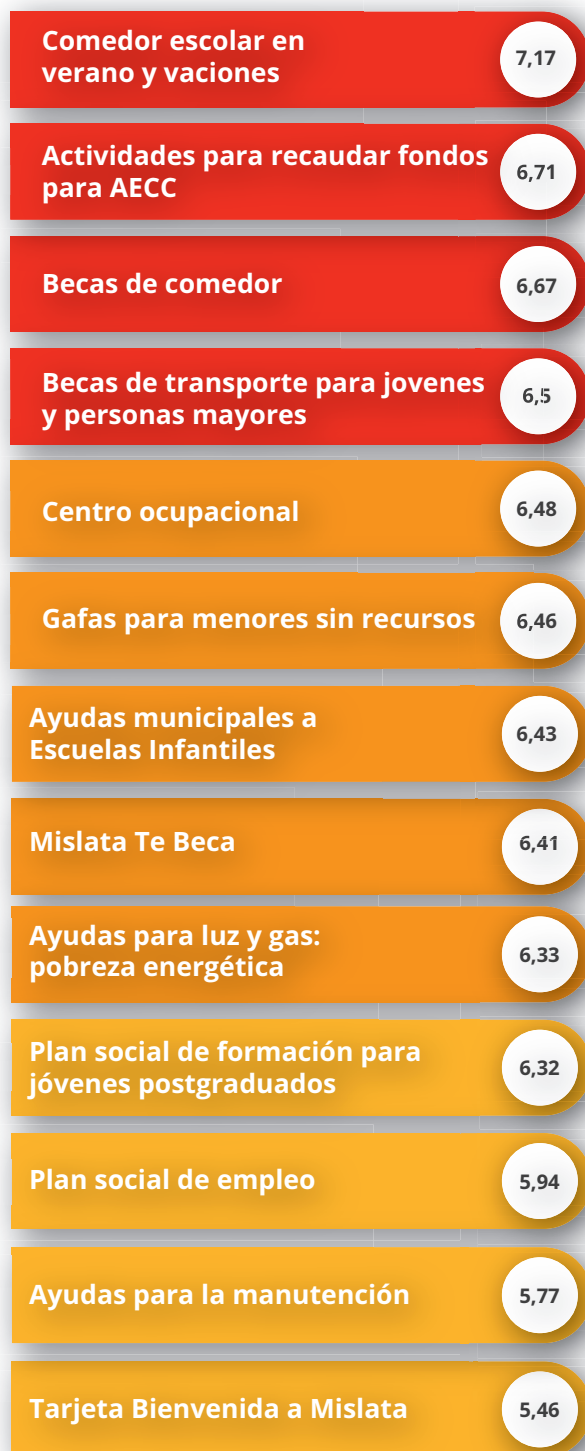
En comparación con los años anteriores, vemos que en 2018 los mejores valorados fueron “Mislata Opina” (6’7), los “Huertos Urbanos” (6’67) y la “Reforma del Polideportivo de la Canaleta” (6’66). Vemos que la “Reforma del Polideportivo de la Canaleta”, a la que se le ha añadido la reforma de los campos de fútbol, se ha mantenido con respecto del año anterior, aunque los “Huertos Urbanos” han bajado levemente. En cuanto a 2017, observamos también que los “Huertos Urbanos” (7) y “Mislata Opina” (6’6) han descendido más de medio punto.

Por otro lado, vemos que los ítems menos valorados en los años anteriores fueron, en 2018: “Mes de valenciano” (5’7), seguido de la “Policía de Barrio” (5’8) y el “Incremento de las ayudas sociales” (5’9). En 2017 los menos valorados fueron: el “Mes del valenciano” (5’6), “Policía de barrio” (5,87) y el “El Sello Ciudad Amiga de la Infancia” (5’9). En general, observamos que ha habido una bajada generalizada de la mayoría de los ítems.

	2017	2018	2019
Proyecto de participación ciudadana	6,57	6,73	6,07
Reforma de campos de futbol y pistas deportivas de la Canaleta	6,39	6,66	6,58
Plan de Igualdad Municipal	6,08	6,40	6,43
Promoción del Valenciano: Mes del Valenciano	5,55	5,70	5,22
Incremento de las ayudas sociales	6,14	5,95	5,80
Sello Ciutat Amiga de la Infància (UNICEF)	5,90	6,46	6,39
Reurbanización de Blasco Ibáñez	5,92	6,16	6,36
Policía de Barrio	5,87	5,80	5,34
Huertos Urbanos	7	6,87	6,43
Plan de adecuación de aparcamientos	-	-	5,64
Parques Infantiles	-	-	7
Mislata Jove 2202	-	-	6,03

• OFERTA SOCIAL

Como sucede con la oferta cultural y los proyectos de gestión, el Ayuntamiento de Mislata realiza una serie de propuestas de ámbito social. Algunas de las ayudas y de los programas que se han implementado en el último año han sido preguntadas a los encuestados con el fin de saber si son o no conocidas, al igual que para valorarlas en el caso de ser beneficiario de alguna de ellas o conocer su funcionamiento.



A partir de los resultados obtenidos, podemos observar que las ayudas otorgadas que mejor valoración tienen por parte de la ciudadanía son la del “comedor escolar”, con una nota media de 7’2, “las actividades para recaudar fondos para la Asociación Española contra el Cáncer (AECC)” y las “becas de comedor”, ambas con una nota media de 6’7.

Por otro lado, las propuestas con menor valoración este año han sido la “Tarjeta Bienvenida a Mislata”, con una nota media de 5’5, las “ayudas de manutención” (5’8) y el “Plan Social de Empleo municipal 2019” (5’9).

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en años anteriores, es destacable que todas las ayudas que han sido añadidas a la encuesta han sufrido una bajada en la nota media respecto a lo obtenido en el año anterior (2018). Las valoraciones vuelven a niveles de 2017, siendo las notas medias bastante parecidas a las de ese año.

	2017	2018	2019
Plan Social de Empleo	5,93	6,80	5,94
Becas de Transporte para Jóvenes y Personas Mayores	6,58	7,23	6,50
Centro Ocupacional	7,40	6,51	6,48
Plan Social de Formación para Jóvenes Postgraduados	6,22	6,96	6,32
Mislata Te Beca	6,44	6,80	6,41
Ayudas de Manutención	-	6,70	5,77
Tarjeta Bienvenida a Mislata	-	-	5,46
Gafas para menores sin recursos	6,59	7,10	6,46
Comedor Escolar en Verano y Vacaciones	7,01	7,70	7,17
Ayudas para Luz y Gas: Pobreza Energética	-	-	6,33
Becas de comedor	6,72	7,40	6,67
Actividades para recaudar fondos para la AECC	-	7,10	6,71
Ayudas Municipales a Escuelas Infantiles	-	-	6,43

· MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En cuanto a este apartado, cabe destacar que la mayor parte de los encuestados se informa vía online sobre los sucesos de Mislata, por lo que los canales más utilizados son el "Facebook del Alcalde" con un 51'8%, seguido de distintos "grupos de Facebook" con un 50'5% y las "redes sociales del Ayuntamiento", representando este último el 40'3%. En cambio, los canales de comunicación menos utilizados son "MislataTV" (9'5%), la "Revista MELIC", con un 7'5%, y "Mislata Radio" con un 4'2%.

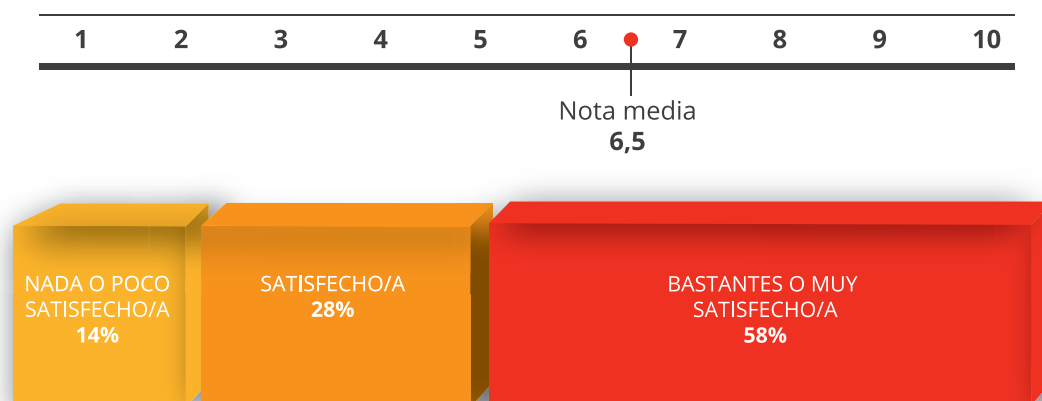
En último lugar, se ha de remarcar que un 2'8% de los encuestados dieron una respuesta alternativa no mencionada en el cuestionario. Observamos que la más común es el "boca a boca".



· GESTIÓN DEL AYUNTAMIENTO

En esta pregunta se pedía que los entrevistados valorasen del 0 al 10 su satisfacción general con el Ayuntamiento. La nota otorgada por éstos ha sido de un 6'5 sobre 10, por lo que, en términos generales, la ciudadanía está satisfecha con la gestión del consistorio. La nota media ha bajado 4 décimas respecto al año anterior.

Al obtener los resultados hemos dividido en tres grupos el nivel de satisfacción: el primer grupo denominado "poco o nada satisfecho/a" (compuesto por las unidades de 0 a 3 en la escala) supone el 14% de los casos; en segundo lugar el grupo denominado "algo satisfecho/a" (compuesto por las unidades de 4 a 6 en la escala) supone el 28% de los casos; y, por último, el grupo denominado "bastante o muy satisfecho/a" (compuesto por las unidades de 7 a 10 en la escala) supone el 58% de los casos.



• SATISFACCIÓN AYUNTAMIENTO POR BARRIOS

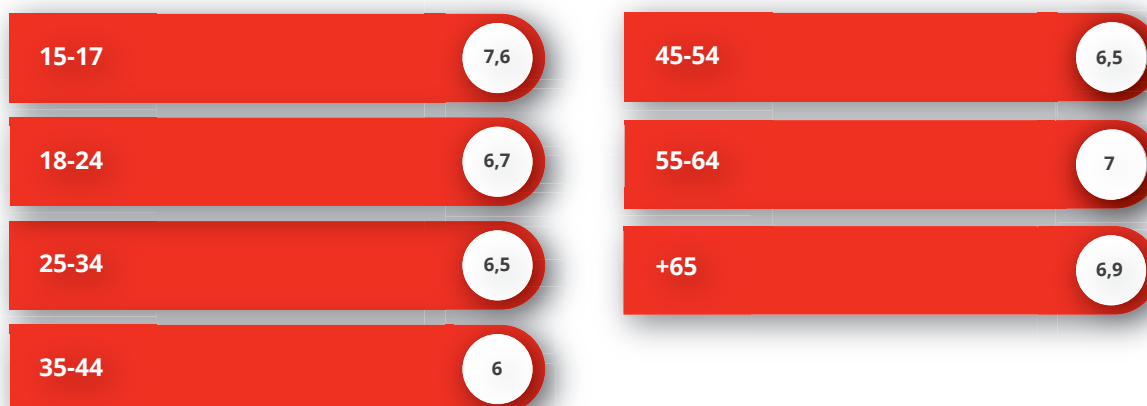
Hemos considerado oportuno cruzar la satisfacción con la gestión del Ayuntamiento con los barrios, ya que queremos comprobar si la pertenencia a un barrio u otro de Mislata influye sobre la valoración que se realiza sobre la misma. En esta edición, los barrios que mejor han valorado la gestión del Ayuntamiento han sido “La Morería” (7) y “La Creu” (6’8), seguido de “Clara Campoamor”, “Zona Centro” y “L’Eliana-Cid” con un 6’6 cada barrio. “La Avenida de la Paz” (5’7) y “Blasco Ibáñez” (6’1) son los barrios que menos puntuación le dan a la gestión del Ayuntamiento, seguido de “El Quint” (6’2).

En comparación con el año anterior, “La Morería” (7,7) y “La Cruz” (7’7) se repiten como los más satisfechos con la gestión del Ayuntamiento. Vemos por tanto que aunque el barrio no es determinante ya que Mislata es un municipio pequeño pero si vemos que puede influir el pertenecer a un barrio u otro.



• SATISFACCIÓN AYUNTAMIENTO POR EDAD

Los grupos de edad que mejor valoran otorgan al Ayuntamiento son: los de “15 a 17 años” con un 7’6 y los de “55 a 64 años” con un 7. En el lado opuesto, los que menos valoración otorgan son los de “35 a 44 años” con un 6 y los de “25 a 34 años” con un 6’5.

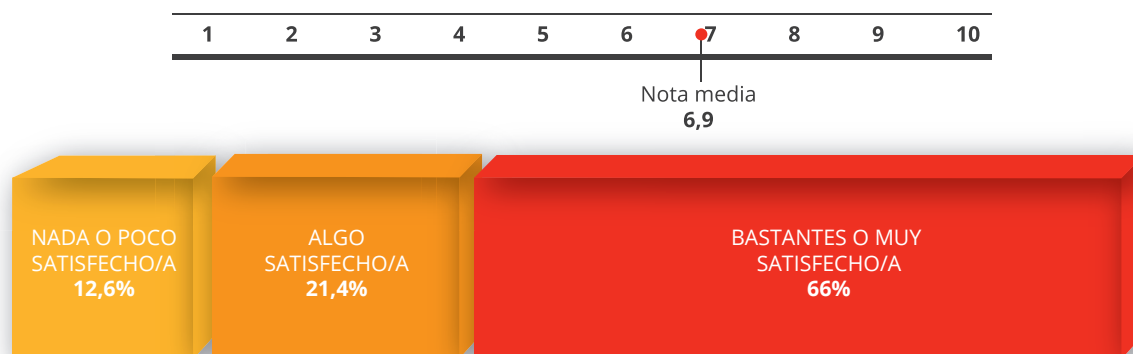


Con respecto a años anteriores vemos que los que mejor valoran al Ayuntamiento son los más jóvenes y los más mayores. En este caso, tras analizar los datos obtenidos, percibimos que sí existe una cierta influencia de la variable edad con respecto a la satisfacción del Ayuntamiento, pero no podemos afirmar que es determinante.

· FIESTAS

Las fiestas son uno de los acontecimientos más importantes del municipio. Por ello, es interesante para el Ayuntamiento conocer la valoración que los ciudadanos realizan sobre las mismas. En esta edición, la nota media ronda el 6'9 sobre 10, por lo que vemos que no ha variado mucho con respecto al año anterior.

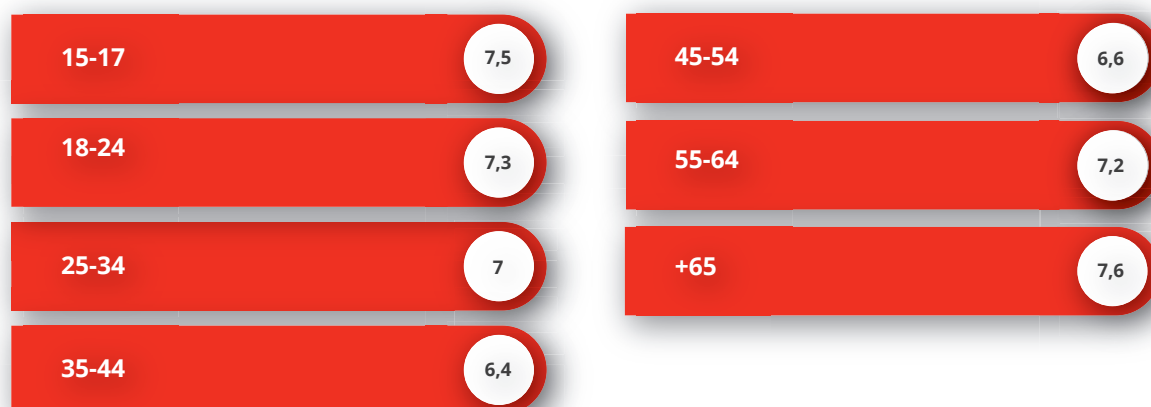
Como en preguntas anteriores, hemos querido analizar los resultados en torno a tres categorías: la primera, "poco o nada satisfecho/a" con las fiestas de Mislata (compuesto por las unidades de 0 a 3 en la escala) supone un 12'6 %; la segunda, "algo satisfecho/a" (compuesto por las unidades de 4 a 6 en la escala) representa el 21'4%; por último, los encuestados que se ubican en la categoría de "bastante o muy satisfecho/a" (compuesto por las unidades de 7 a 10 en la escala) suponen el 66%.



· SATISFACCIÓN FIESTAS POR EDAD.

Hemos creído oportuno cruzar los datos referentes a la valoración de las fiestas con los diferentes grupos de edad. Pese a que este análisis no resulta determinante para los resultados anteriormente indicados, sí que sirve para así saber en qué edades sería conveniente modificarlas para mejorar y así que lleguen y sean disfrutadas por todos.

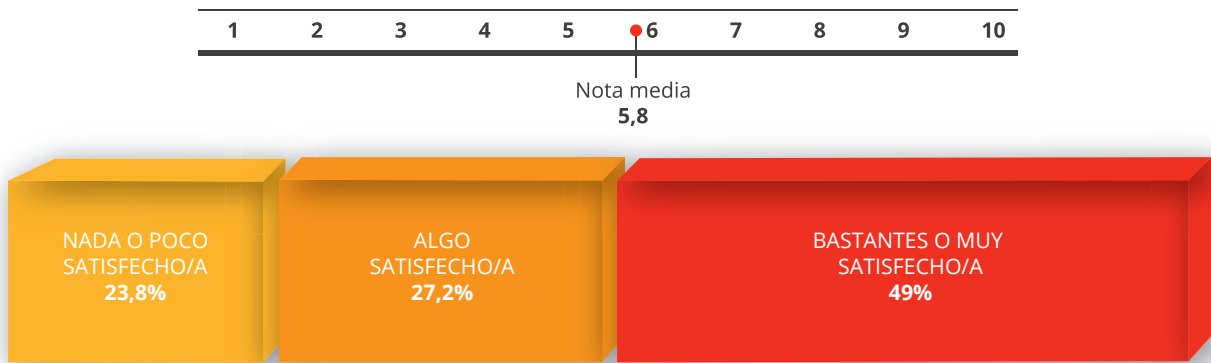
Los resultados demuestran que la mejor valoración de las fiestas la hacen las personas "de más de 65 años" quienes las puntúan con una nota media de 7'6; el segundo grupo más satisfecho con las fiestas son los más jóvenes, "de 15 a 17 años de edad", con una nota media de 7'5; y quedando en tercer lugar el grupo de edad de "18 a 24 años" con una valoración de 7'3. El resto de grupos de edad sitúan su valoración entre el 6'4 y el 7'2. En base a estos datos, y en comparación al año pasado, concluimos que la media ha disminuido ligeramente en los grupos de edad entre los 35 a 64 años de edad.



• LIMPIEZA VIARIA

En cuanto a la limpieza viaria, observamos que ha habido un pequeño retroceso con respecto al año 2018. Este año, la nota media se ha situado en torno al 5'8, mientras que el año pasado, la nota media fue de 6'1. Por tanto, vemos que la ciudadanía considera suficiente la limpieza viaria del municipio, pero debería haber una mejora en este aspecto. Añadimos también, que durante la realización del trabajo de campo, hemos observado que muchas personas se quejan más del incivismo de los ciudadanos y no tanto del servicio municipal de limpieza ya que muchos afirman que sí se limpia pero la gente no es responsable con ello y ensucia demasiado.

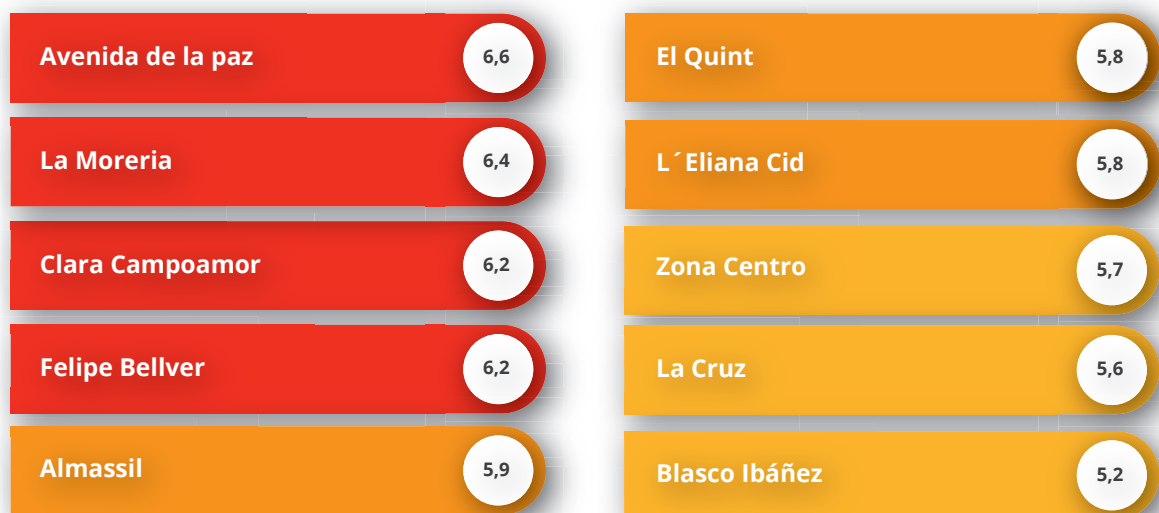
Esto lo vemos también porque el porcentaje de población que considera que la limpieza de Mislata está entre el 0 y el 3 es del 23'8%, aquellos que han votado entre el 4 y el 6, son el 27'2% y por último, los que han votado entre un 7 y un 10 es del 49%.



• SATISFACCIÓN DE LA LIMPIEZA POR BARRIO

Con el cruce de estas variables queremos comprobar si la percepción general sobre la limpieza del municipio se ve influenciada por el barrio residencial. Los resultados muestran que la Avenida de la Paz es la zona en la que los ciudadanos están más satisfechos con la limpieza viaria, otorgándole una valoración media de 6'6 puntos. En segundo lugar, encontramos el barrio de la Morería con una valoración media de 6'4, seguido de la avenida Clara Campoamor y Felipe Bellver con un 6'2 cada uno.

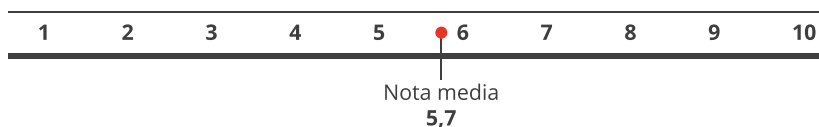
En el lado opuesto, las zonas en las cuales la satisfacción respecto a la limpieza es menor son Blasco Ibáñez, con una nota media de 5'2, y La Cruz, con un 5'6. El resto de zonas se encuentran con una valoración entre el 5'7 y el 5'9. En general, las notas medias de satisfacción respecto al año pasado ha disminuido en todos los barrios de Mislata, a excepción de Felipe Bellver y L'Elia-Cid en los que ha aumentado la satisfacción ligeramente.



• NEMASA

Como novedad en esta edición, se ha preguntado separadamente con respecto a la limpieza, por la percepción y satisfacción de los vecinos y vecinas sobre la gestión de la empresa municipal NEMASA, encargada, entre otras labores, de la limpieza y mantenimiento del municipio. La valoración media obtenida por la empresa pública ha sido de un 5'7 sobre 10.

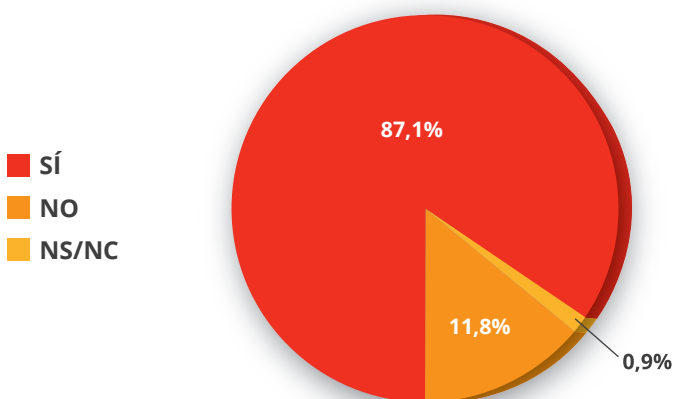
De forma disgregada, hemos agrupado en tres grandes bloques la satisfacción ciudadana en relación a esta cuestión: un 23'3% (correspondiente a las cifras entre el 0 y el 3) se muestra "poco o nada satisfecho/a", un 29'2% (correspondiente a las cifras entre el 4 y el 6) se siente "algo satisfecho/a" y finalmente, un 47'5% (aquellos cuya puntuación se situaba entre el 7 y el 10) se mostró "bastante o muy satisfecho/a" con la gestión de la empresa pública.



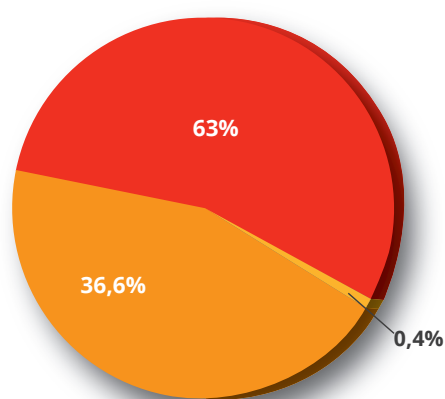
• CONTENEDORES ORGÁNICOS

La gestión de los residuos obliga de alguna forma a marcar unas pautas a la población acerca del proceso de reciclaje. Por este motivo, el Ayuntamiento, con el fin de diversificar el proceso de reciclaje, ha introducido unos contenedores de color marrón para la materia orgánica. En relación a este asunto, un 87'1% afirma conocerlos, frente a un 11'8% que los desconoce. En cuanto a su utilización, de aquellos que lo conocen, un 63% lo utiliza frente a un 36'6% que no lo utiliza.

¿Lo conoce?

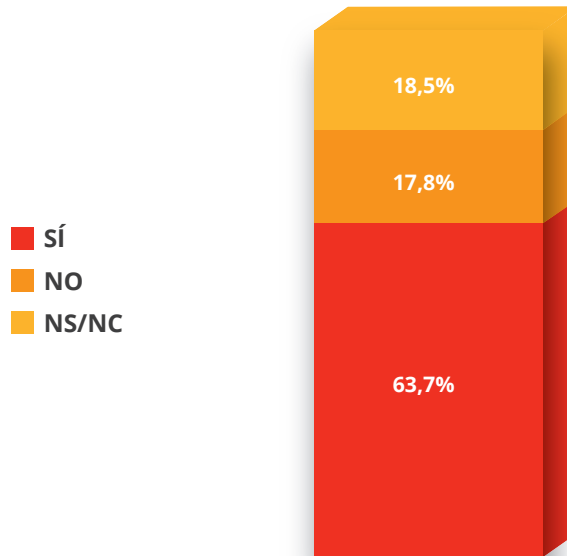


¿Lo utiliza?



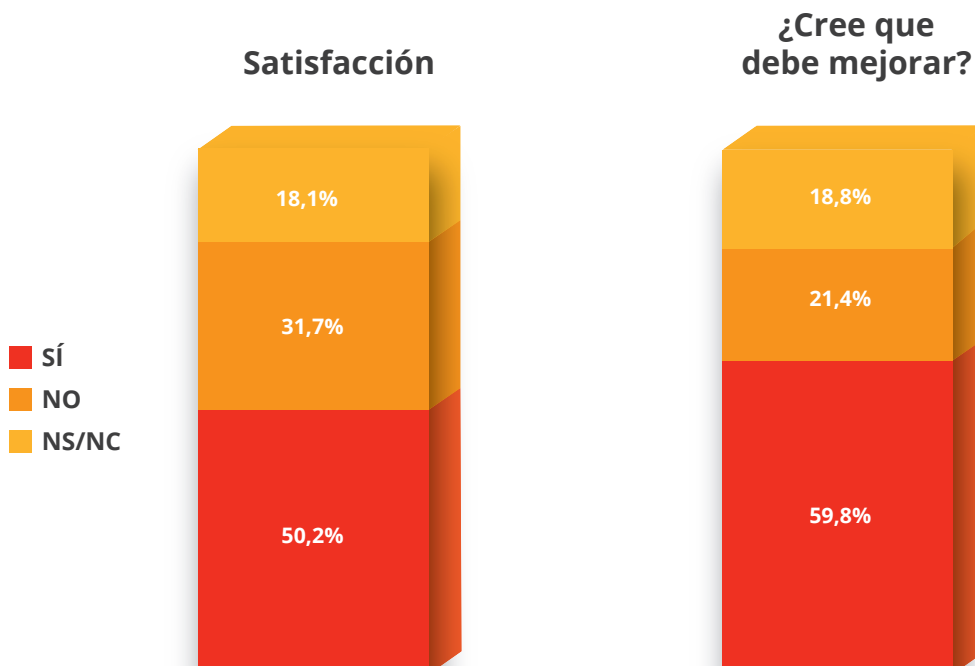
• ACCESIBILIDAD

El año pasado, uno de los programas más destacados que puso en marcha el Ayuntamiento fue el de mejorar la accesibilidad del municipio para las personas con diversidad funcional, por lo que creímos de vital importancia hacer una pregunta relacionada con la repercusión de este programa y observar si ha habido una mejora con respecto del año anterior. Los resultados obtenidos de esta pregunta establecen que la mayoría de los encuestados, un 63'7%, consideran que Mislata sí es una ciudad con las condiciones de accesibilidad necesarias, en cambio un 17'8% cree que no lo es por lo que debían mejorarse. Añadir además que un 18'5% de los encuestados lo desconoce o ha preferido no contestar a esta pregunta.



• ADN CANINO

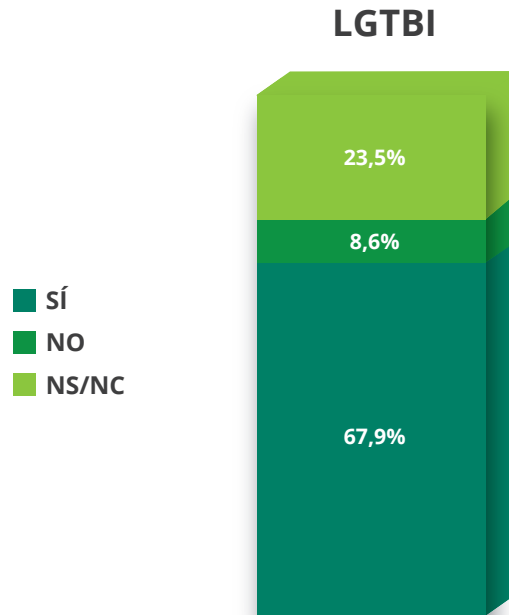
El año 2016, el Ayuntamiento de Mislata implementó una política pública pionera con el fin de reducir el nivel de densidad de heces caninas del municipio, mejorando así la limpieza e higiene del mismo, que consistía en el análisis del ADN de las heces caninas que los dueños de los perros dejaban en la calle para sancionar a aquellos que no recogían las heces. Desde entonces, ha habido una mejora notable en este aspecto. Sin embargo, hemos percibido que ha habido un repunte y por ello hemos querido preguntar a la ciudadanía qué opina al respecto. Un 50'2% de los ciudadanos se siente satisfecho con los resultados de esta política pública, mientras que un 31'7% no se siente satisfecho (un 18'1% NS/NC). Por otro lado, un 59'8% de los encuestados considera que debe haber un refuerzo de esta medida y un 21'4% piensa que no es necesario (18'8% NS/NC).



PARTE SOCIOLOGICA

• LGTBI

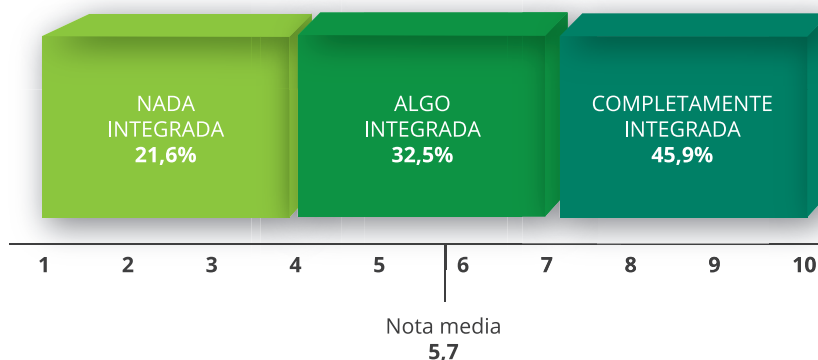
Este año hemos reformulado la pregunta respecto de la cuestión LGTBI, en esta ocasión, hemos preguntado a la ciudadanía si considera que de manera general, Mislata es un municipio que respeta al colectivo LGTBI. Un 67'9% piensa que sí somos un municipio respetuoso con este colectivo, mientras que un 8'6% considera que no se respeta a las personas LGTBI. En cuanto las personas encuestadas que prefirieron no responder suponen un 23'5%. Integración inmigrantes



• INTEGRACIÓN INMIGRANTES

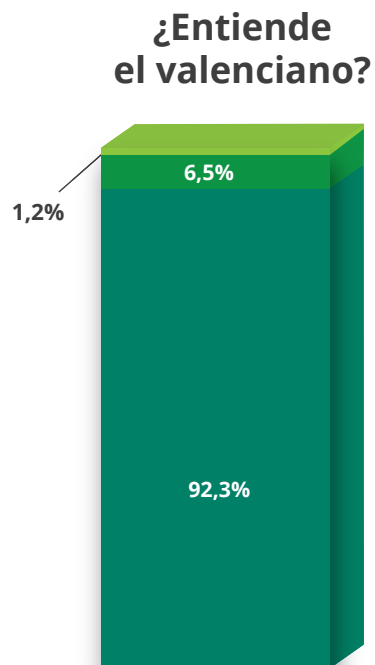
A modo de contextualización, hay que destacar que un 13'4% de la población de Mislata es inmigrante, siendo los países mayoritarios de origen Colombia, Ucrania, Pakistán y Rumanía. Debido a esto hemos establecido una pregunta sobre la percepción de la ciudadanía en relación a la integración de este grupo en su municipio.

Por lo que respecta al resultado de dicha pregunta agrupamos en 3 las diferentes respuestas: Un 21'6% considera que la población inmigrante que está "poco o nada integrada", un 32'5% piensa que está "algo integrada" y un 45'9% opina que está "bastante o muy integrada". En cuanto a su nota media, se sitúa en 5'7 puntos sobre 10. Por lo consiguiente, la ciudadanía de Mislata considera que la población inmigrante residente en Mislata se encuentra suficientemente integrada.

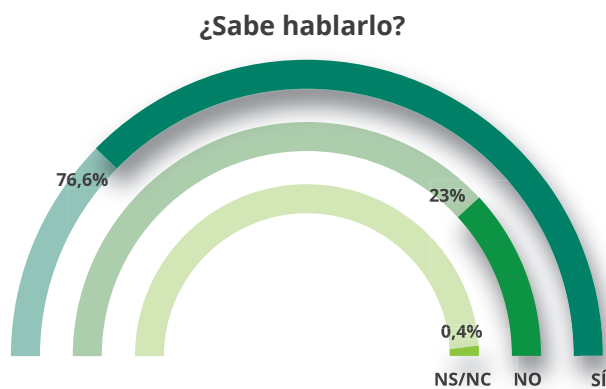
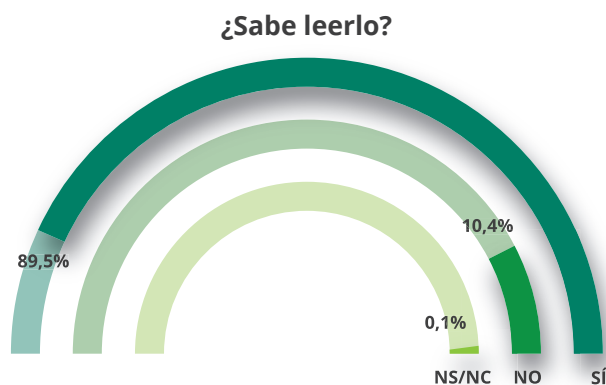
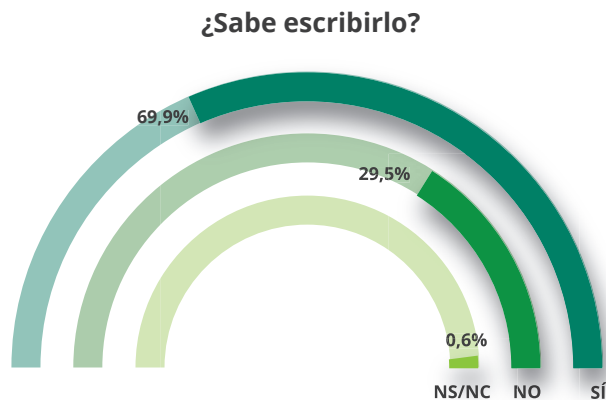


• NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL VALENCIANO

En esta ocasión hemos reformulado las cuestiones relacionadas con el valenciano. Hemos preguntado sobre el nivel de conocimiento del mismo. Por un lado, un 92'3% de los encuestados afirman entender el valenciano, un 69'9% afirma saber escribirlo, un 89'5% leerlo y un 76'6% hablarlo. Por otro lado, un 6'5% responde no entender el valenciano, un 29'5% no sabe escribirlo, un 10'4% no sabe leerlo y un 23% no sabe hablarlo.

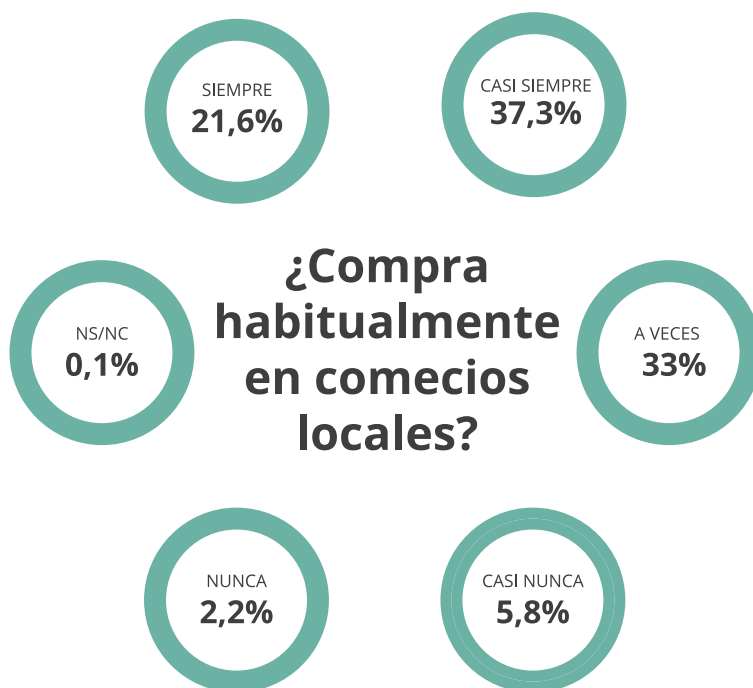


■ SÍ
■ NO
■ NS/NC



• COMERCIOS LOCALES

Esta edición hemos introducido una cuestión al respecto de los comercios locales porque consideramos que la economía de Mislata se sustenta en muchos de ellos. La pregunta es si compran habitualmente en este tipo de establecimientos, y la respuesta mayoritaria ha sido "Casi siempre" con un 37'3%, seguido de "A veces" con un 33%. Un 21'6% de la población afirma que "Siempre" lo hace. En cambio, "Nunca" y "Casi nunca" cuentan con los porcentajes más bajos, con un 2'2% y 5'8% respectivamente.



• IDENTIDAD

Como novedad, hemos introducido una pregunta con respecto al sentimiento de pertenencia al municipio de Mislata. Hemos preguntado si se sienten orgullosos de vivir en el municipio, siendo que un 41'5% de los ciudadanos se siente siempre orgulloso de vivir en Mislata, un 33'5% se siente casi siempre orgullosa, un 17% afirma que solo a veces se siente orgullosa de vivir en el municipio, mientras que un 4% y un 1% manifiesta que casi nunca o nunca respectivamente se siente orgullosa de vivir en Mislata. Por tanto, vemos que en general la gente sí se siente orgullosa de vivir en esta ciudad. El NS/NC corresponde a un 3%.

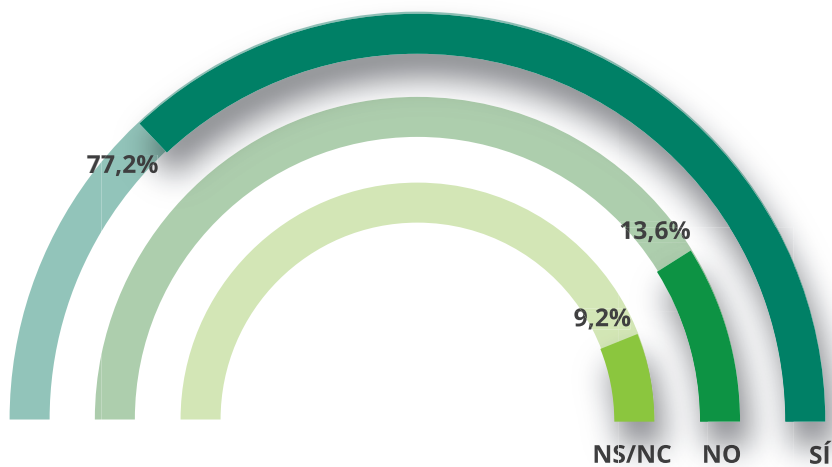


• RECICLAJE

También hemos considerado relevante introducir un par de preguntas con respecto al reciclaje ya que en los últimos meses se ha visto un incremento de la conciencia medioambiental a nivel global y es un tema de actualidad en la agenda pública y política. La primera de ellas “¿Usted recicla?” se hizo con la intención de conocer el nivel de implicación de los ciudadanos. Un 45’7% de la ciudadanía responde que siempre recicla, un 21’2%, casi siempre lo hace, un 21’8% dice que recicla a veces, mientras que un 3’4% y un 7’4% señala que casi nunca o nunca respectivamente recicla (NS/NC 0’5%). La segunda pregunta, se refiere a si el Ayuntamiento debería fomentar más el reciclaje. Un 77’2% considera que sí debería, mientras que un 13’6% cree que no debería (un 9’2% NS/NC).



¿Cree que el Ayuntamiento debe fomentar más el reciclaje?

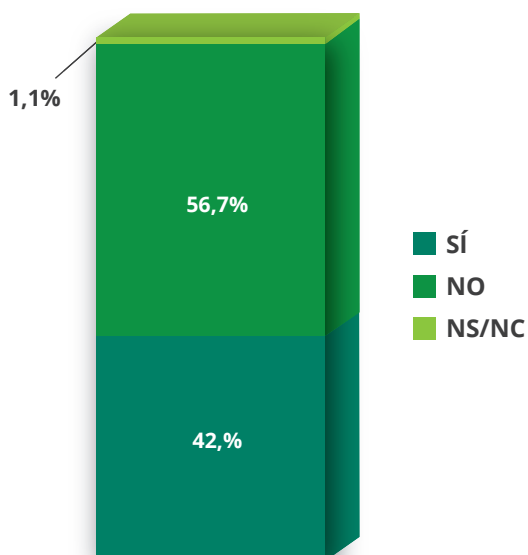


• PARTICIPACIÓN EN COLECTIVOS

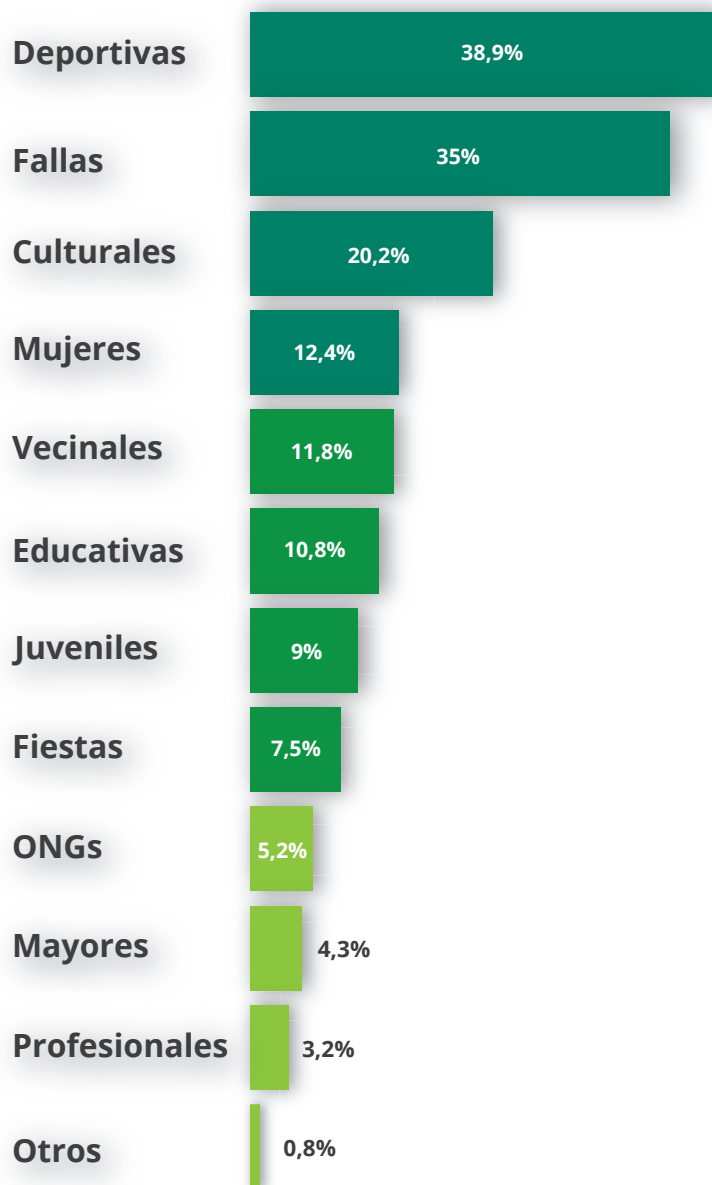
De los encuestados y encuestadas, más de la mitad (56'7%) afirma no pertenecer a ninguna asociación, club deportivo o entidad vecinal de Mislata. Por el contrario, un 42'2% si lo hace. Dentro de dicho porcentaje destacan las entidades deportivas con un 38'9%, las asociaciones falleras con un 35%, seguidas de las culturales con un 20,2%.

• GESTIÓN DEL GOBIERNO MUNICIPAL

¿Pertenece a alguna asociación?



Tipos de asociaciones



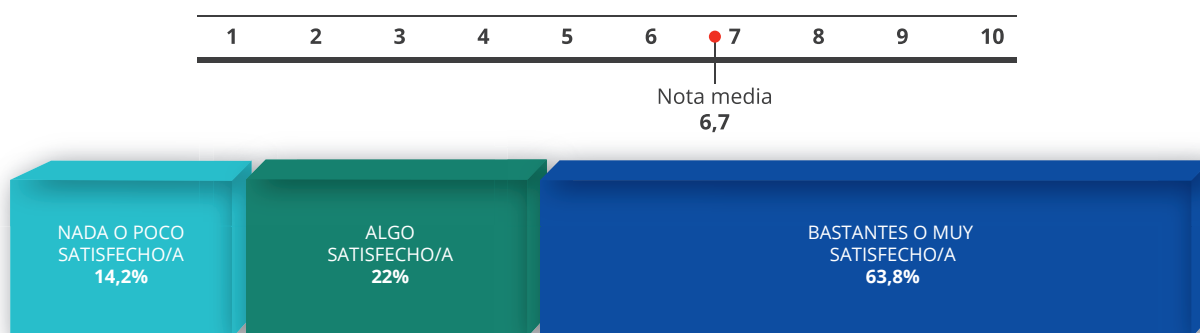
PARTE POLÍTICA

• GESTIÓN DEL GOBIERNO MUNICIPAL

Como novedad, hemos querido añadir a la encuesta una pregunta en la que se mide el grado de satisfacción de la ciudadanía de Mislata con la gestión del gobierno municipal. De esta forma, podemos analizar la valoración de la población no solo respecto al funcionamiento del propio ayuntamiento ni, en particular, del alcalde, sino del gobierno en su totalidad.

Dando la opción a los encuestados de ubicarse en una escala de 0 a 10, en la que 0 representa el “nada satisfecho/a” y el 10 el “completamente satisfecho/a”, la nota media obtenida es de 6,7 sobre 10.

Haciendo la misma categorización que en preguntas anteriores, observamos los siguientes resultados: en primer lugar, el 14,2% de los encuestados están “nada o poco satisfechos/as” (correspondiendo este porcentaje a las cifras de 0 a 3 en la escala); en segundo lugar, el 22% están “algo satisfechos/as” con la gestión del gobierno municipal (correspondiendo a las cifras de 4 a 6 en la escala); por último, las personas que están “bastante o muy satisfechas” representan el 63,8% (correspondiendo a las cifras de 7 a 10 en la escala).



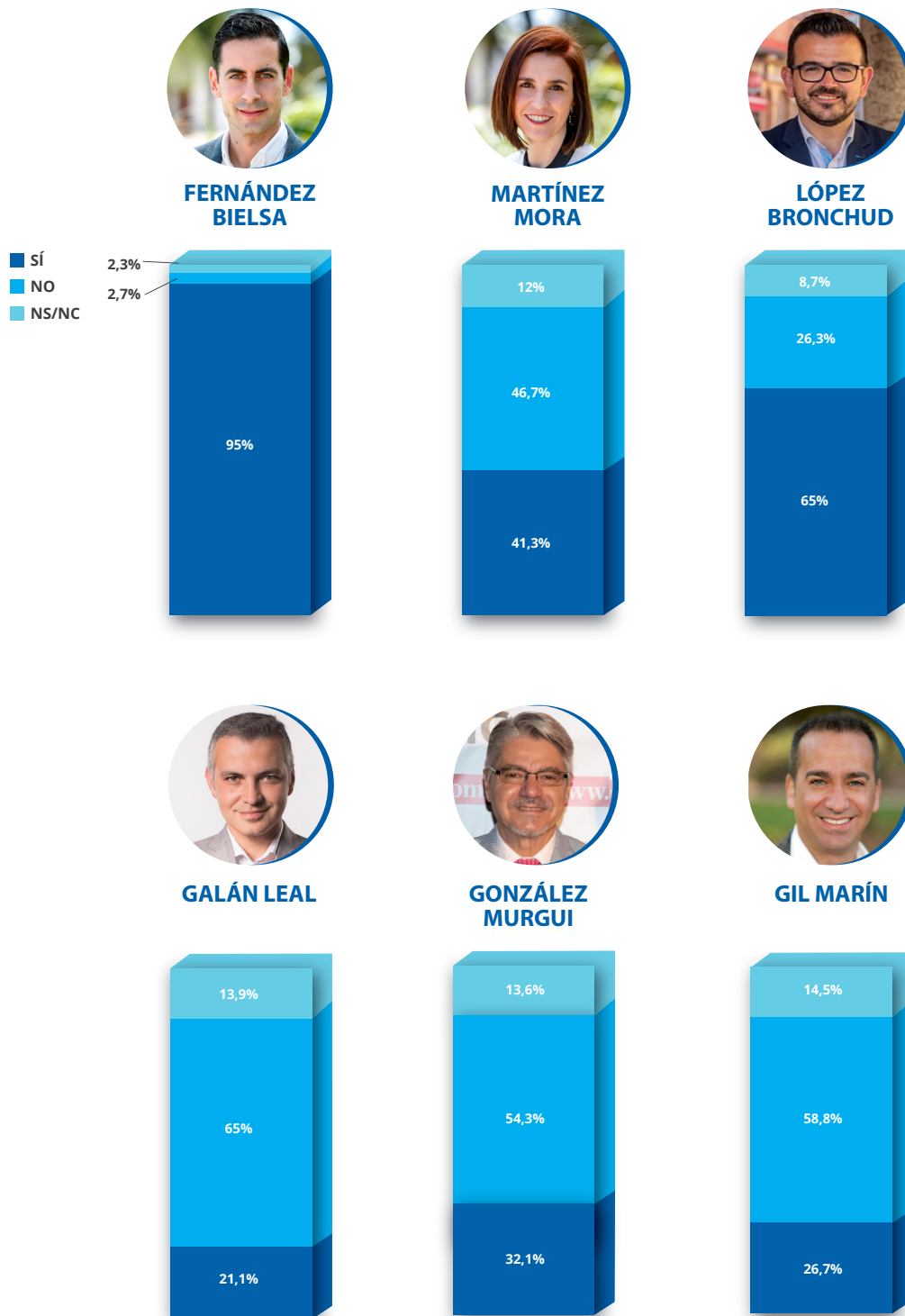
• POLÍTICOS

Los representantes políticos del Ayuntamiento de Mislata en la actualidad son: Carlos Fernández Bielsa (Alcalde), María Luisa Martínez Mora, Vicealcaldesa y portavoz del Gobierno y del PSOE, Jaime López Bronchud, portavoz del Partido Popular, Álvaro Galán Leal, portavoz de Vox, José María González Murgui, portavoz de Ciudadanos y por último, Javier Gil Marín, portavoz de Compromís. Cabe destacar que el orden establecido para los representantes políticos se ha asignado de forma correlativa en función de los resultados electorales.



• GRADO CONOCIMIENTO DE LOS POLÍTICOS

De todos los representantes políticos de la Corporación Municipal de Mislata, el más conocido por los ciudadanos, con bastante diferencia, es el Alcalde, Carlos Fernández Bielsa, ya que un 95% del total de los encuestados afirman conocerlo. A continuación figura Jaime López Bronchud, con un 65%, y en el tercer puesto se encuentra María Luisa Martínez Mora, con un 41,3%. Los representantes políticos menos conocidos son José María González Murgui con un 32,1% seguido de Javier Gil Marín, con un 26,7%, y en último término, Álvaro Galán Leal con un 21,1%.



ESTUDIO DE OPINIÓN SOBRE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA DE MISLATA 2019

PERFIL PERSONAL:

- **Edad:**

- 15-17
- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- +65

- **Sexo:**

- Hombre
- Mujer
- Otro
- NS/NC

- **Nivel de estudios**

- Sin estudios
- Primarios
- Secundarios (ESO, Bachiller, FPB, Grado medio)
- Superiores (Grado superior, Licenciatura, Grado, Master...)
- NS/NC

- **Nivel de ingresos de la unidad familiar**

- 0-500
- 501-1000
- 1001-1500
- 1501-2000

4. En caso de conocer alguna de las siguientes ayudas y programas que se han implantado en los últimos años, valore de 0 a 10 su grado de satisfacción. (En caso de no conocer su funcionamiento, marque la casilla de NS/NC o déjelo en blanco).

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS/NC
Plan Social de Empleo municipal 2019												
Becas de transporte para estudiantes y personas mayores												
Plan Social de Formación para jóvenes postgraduados												
Mislata Te Beca												
Ayudas de manutención												
Tarjeta Bienvenida a Mislata												
Gafas para menores sin recursos												
Comedor escolar en verano y vacaciones												
Ayudas para la luz y gas: pobreza energética												
Becas de comedor												
Actividades para recaudar fondos para la asociación española contra el cáncer (AECC)												
Centro ocupacional y viviendas tuteladas												
Ayudas municipales a escuelas infantiles												

5. ¿Qué medios de comunicación utiliza para informarse de lo que pasa en Mislata?

- Facebook del alcalde
- Grupos de facebook
- Revista Ciutat de Mislata
- Revista MELIC
- Redes sociales del ayuntamiento
- Periódicos locales digitales
- Mislata.es

- Mislata Radio
- Mislata TV
- Prensa gratuita en papel
- NS/NC

6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el funcionamiento del Ayuntamiento de Mislata?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nada satisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Completamente satisfecho

7. Valore de 0 a 10 las fiestas de Mislata.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nada satisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Completamente satisfecho

8. Valore de 0 a 10 su satisfacción en relación con la limpieza viaria de Mislata.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nada satisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Completamente satisfecho

9. Valore de 0 a 10 la gestión de la empresa pública NEMASA.

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Nada satisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Completamente satisfecho

10. ¿Conoce los contenedores de materia orgánica? En caso afirmativo, ¿los utiliza?

	SÍ	NO
¿Lo conoce?		
¿Lo utiliza?		

3. ¿Entiende el valenciano?

- Sí
- No
- NS/NC

3.1 En caso de que haya respondido afirmativamente, marque en la siguiente tabla:

	Sí	No
Escribir		
Leer		
Hablar		

4. ¿Compra en comercios locales habitualmente?

- Sí, siempre
- Sí, casi siempre
- A veces
- No, casi nunca
- No, nunca
- NS/NC

5. ¿Participa en algún colectivo, club deportivo o entidad vecinal de Mislata?

- Sí
- No
- NS/NC

5.1 En caso afirmativo, indique de qué tipos:

Culturales	
Mujeres	

Educativas	
Deportivas	
Fallas	
Fiestas	
Juveniles	
ONGs	
Personas Mayores	
Profesionales	
Vecinales	
OTRAS	

6. ¿Se siente orgulloso/a de vivir en Mislata?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca
- NS/NC

7. ¿Usted recicla?

- Sí
- A veces
- No
- NS/NC

7.1 ¿Cree que el ayuntamiento debería fomentar más el reciclaje?

- Sí
- No
- NS/NC

7.2 Si tiene alguna propuesta, indíquela aquí:

PARTE POLÍTICA

- 1. Me gustaría saber en qué grado está usted satisfecho con la gestión del gobierno municipal. (Donde 1 significa que está "completamente insatisfecho/a" y 10 "completamente satisfecho/a".)**

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nada satisfecho Completamente satisfecho

- 2. Conoce a los siguientes representantes políticos? En caso afirmativo, valórelo de 0 a 10.**

Cargo político	¿Lo conoce?	Valoración
Carlos Fernández Bielsa (Alcalde)		
María Luisa Martínez Mora (Portavoz del PSOE)		
Jaime López Bronchud (Portavoz del PP)		
Álvaro Galán Real (Portavoz de VOX)		
José María González Murgui (Portavoz de Ciudadanos)		
Javier Gil Marín (Portavoz de Compromís)		

- 3. ¿Qué aportación concreta en relación a alguna cuestión municipal le comunicaría directamente al alcalde?**



**Ajuntament
de Mislata**