

2.- ENCUESTA A LA POBLACIÓN ADULTA DE TUDELA

La encuesta a la población adulta de Tudela se encuadra dentro de la revisión del Plan de Acción de la Agenda Local 21 del municipio. La encuesta tiene como principal objetivo la obtención de una serie de datos para el cálculo del Sistema de Indicadores de Sostenibilidad de Navarra (SISNA).

2.1.- ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

La encuesta se divide en 11 preguntas que tratan diferentes temáticas del Desarrollo Sostenible de Tudela:

- Conocimiento, satisfacción y calidad de los servicios públicos en Tudela.
- Satisfacción con una serie de aspectos generales.
- Satisfacción por residir en Tudela.
- Hábitos de consumo.
- Caracterización de la población (edad, sexo, estado civil, etc.).

2.2.- FICHA TÉCNICA

Universo

La encuesta ha tenido como sujeto central a población adulta de Tudela. De esta forma, la "encuesta" prescinde de los segmentos poblacionales menores de 20 años.

Ámbito de estudio

La encuesta se ha realizado en el término municipal de Tudela.

Tamaño de la muestra

La determinación del tamaño de la muestra se basó en el procedimiento seguido por Arkin y Colton ("Tables for Statistics"). El universo de referencia para la encuesta es el número de ciudadanos del municipio mayores de 20 años, que según datos del Padrón de 2007 ascendía a 26.384 personas. Con un margen de confianza del 95% y un $\pm 5\%$ de margen de error se realizó una muestra de 394 encuestas dirigidas a los ciudadanos y ciudadanas mayores de 20 años.

Afijación

El número de encuestas a realizar se distribuyó proporcionalmente al peso de la población en cada estrato de edad. Igualmente se realizó una afijación en función de la variable sexo para tener representada la opinión de hombres y mujeres. En último lugar se realizó también una distribución por distritos censales en función de su peso relativo en el total poblacional.

Procedimiento de muestreo

La selección de los encuestados ha sido aleatoria, realizándose las encuestas en las viviendas de los encuestados, elegidas sobre todo el espacio urbano según su distribución en el mismo.

Trabajo de campo

El trabajo de campo fue realizado por un Equipo de Encuestadoras durante el mes de julio.

Las encuestas realizadas tuvieron un carácter domiciliario y se realizaron a través de entrevistas personalizadas, realizadas por miembros del Equipo de Encuestadoras.

2.3.- CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

Este apartado recoge la información de las variables de caracterización de la muestra. A través de ellas se puede obtener una idea de en qué medida la muestra utilizada se ajusta a la realidad y valorar, en función de esos parámetros, los resultados obtenidos.

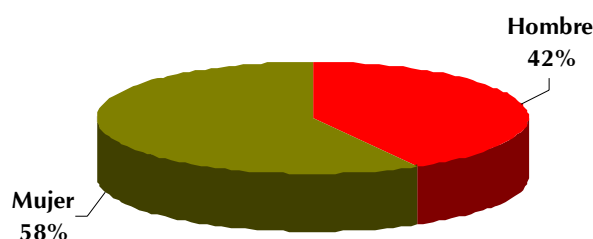
Distribución por edad y sexo

La representatividad de la muestra, por tramos de edad, muestra un ligero desequilibrio con respecto al universo de referencia, aunque se acerca mucho a la realidad poblacional

DISTRIBUCIÓN DE LAS ENCUESTAS SEGÚN TRAMO DE EDAD			
Edad	<35 años	35 - 64 años	>64 años
Población (%)	29,3%	51%	19,7
Muestra (%)	27%	53%	20%

Fuente: Encuesta a la población adulta. Elaboración propia; Censo de población 2001, INE.

En cuanto a la distribución por sexos, se produce un desequilibrio en la muestra a favor de las mujeres, representando el 58% del total de encuestados.



Fuente: Encuesta a la población adulta de Tudela (2008). Elaboración propia. EIN Navarra Consultoría y Gestión S.L.

Estado Civil

Entre los encuestados predominan las personas que están casadas, representando el 60% de la muestra. En segundo lugar se sitúan los encuestados que

están solteros, que suponen el 27%. Las personas viudas representan un 9% y las separadas/divorciadas un 3%.

Tamaño medio del hogar

El tamaño medio de los hogares encuestados es de 3 personas. Predominan los hogares formados por cuatro personas, que representan un 43% del total. En segundo lugar se sitúan los hogares formados por 3 personas, que representan un cuarto del total (25%), mientras que en tercer lugar se posicionan las familias formadas por 2 miembros (14%). Por otro lado, los hogares formados por 5 personas son el 9%, mientras que los de más de 6 miembros son el 4%.

2.4.- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

2.4.1.- VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

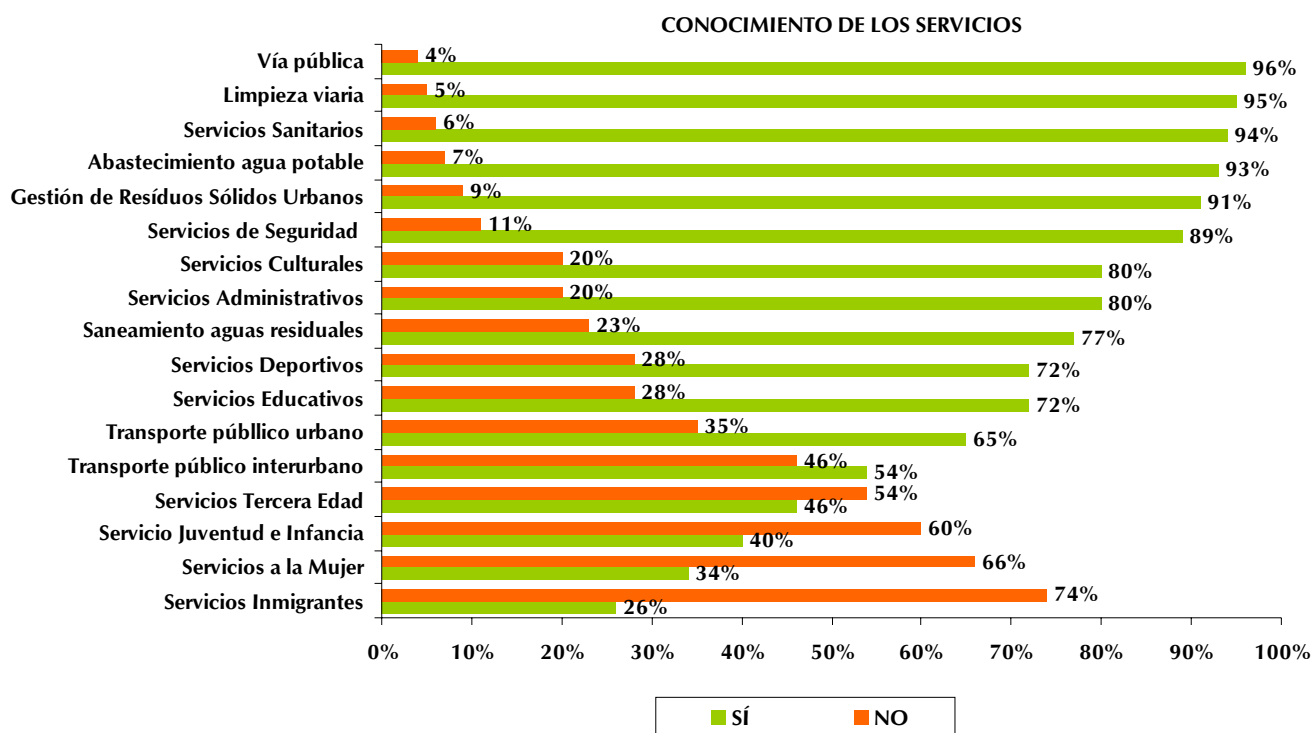
La primera de las preguntas mostraba un cuadro con una serie de servicios públicos existentes en Tudela. Se pedía a la población encuestada que mostrase su grado de conocimiento, satisfacción y calidad de cada uno de los servicios expuestos. La pregunta se formuló así:

¿Conoce los siguientes servicios? (1. Sí, 2. No)

¿Está satisfecho con los siguientes servicios en Tudela? (1. Muy satisfecho, 2. Satisfecho, 3. Poco satisfecho, 4. Nada satisfecho)

¿Cómo valoraría la calidad de los mismos? (Puntúe del 1 al 10, teniendo en cuenta el 1 como muy mala y el 10 como excelente)





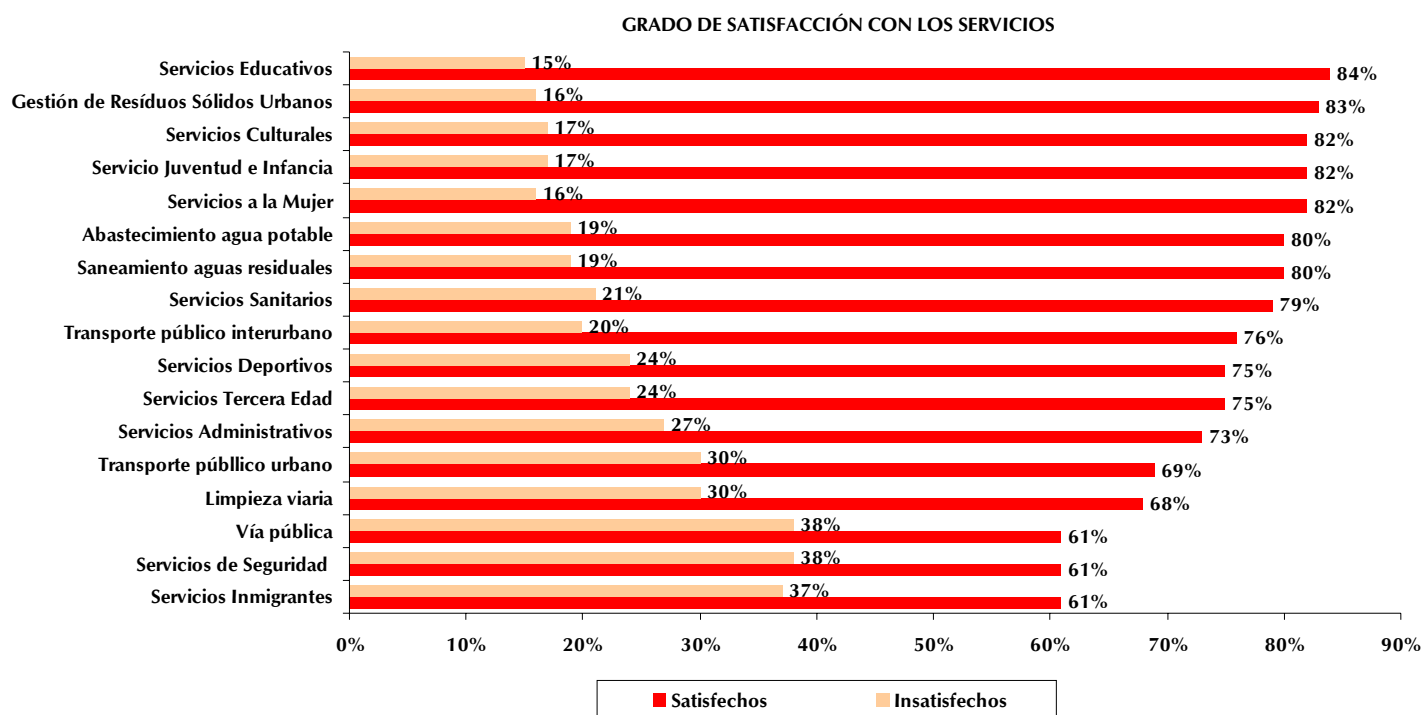
Fuente: Encuesta a la población adulta de Tudela (2008). Elaboración propia. EIN Navarra Consultoría y Gestión S.L.

En general, el nivel de conocimiento de los servicios por parte de la población encuestada es bastante alto, ya que en la mayoría de los mismos un 80% o más de los encuestados manifiestan conocerlos. Solamente existen cuatro servicios (Tercera Edad, Juventud e Infancia, Mujer e Inmigrantes) en los que la mayoría de la población manifiesta no conocerlos. Casualmente estos servicios menos conocidos son de naturaleza social, siendo su vocación hacia colectivos muy concretos una de las razones que puede llevar a su desconocimiento.

En lo referente al **grado de satisfacción**¹ que muestra la población encuestada con cada uno de los servicios, se pueden destacar varias cosas. En primer lugar, y como dato muy significativo, hay que destacar el hecho de que **todos los servicios muestran un porcentaje mayor de población satisfecha que insatisfecha**, dato muy positivo y que muestra que, en general, la población está satisfecha con los servicios existentes. Por otro lado, es necesario señalar que no todos los servicios muestran un mismo

¹ **Grado de satisfacción:** Suma de los porcentajes de la población que manifiesta estar satisfecha o muy satisfecha con cada uno de los servicios expuestos.

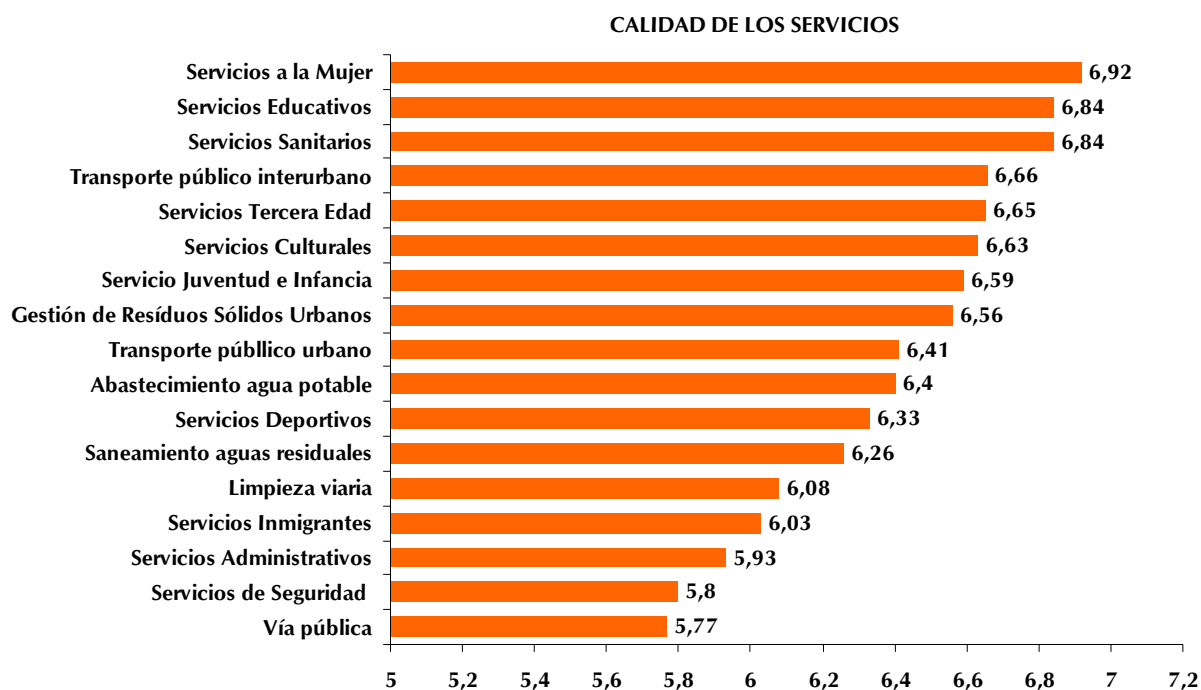
grado de satisfacción, siendo 7 de ellos los que muestran un grado de satisfacción alto, estos son: **Saneamiento de Aguas Residuales (80%), Abastecimiento de Agua Potable (80%), Servicios a la Mujer, Servicios a la Juventud e Infancia (82%), Servicios Culturales (82%), Gestión RSU (83%) y Servicios Educativos (84%)**. Por otro lado están aquellos servicios en los que la población muestra un menor grado de satisfacción, estos son: Transporte Público Urbano (69%), Limpieza Viaria (68%), Vía Pública (61%), Policía Local (61%), Servicios a Inmigrantes (61%). Aunque en todos los servicios la mayoría de la población manifiesta un mayor grado de satisfacción, en los que este es menor sería necesario analizar el porqué como clave para introducir mejoras.



Fuente: Encuesta a la población adulta de Tudela (2008). Elaboración propia. EIN Navarra Consultoría y Gestión S.L.

En lo referente a la calidad de los servicios, también es necesario señalar que todos los servicios obtienen una puntuación mayor de 5, dato ciertamente positivo. No obstante, es necesario apuntar que ninguno de los servicios expuestos obtiene una puntuación mayor de 7, hecho que manifiesta que la población no otorga una gran calidad a ninguno de los servicios. Los servicios que mayor valoración de su calidad obtienen son: **Gestión de RSU (6,56), Servicios de Juventud e Infancia (6,59),**

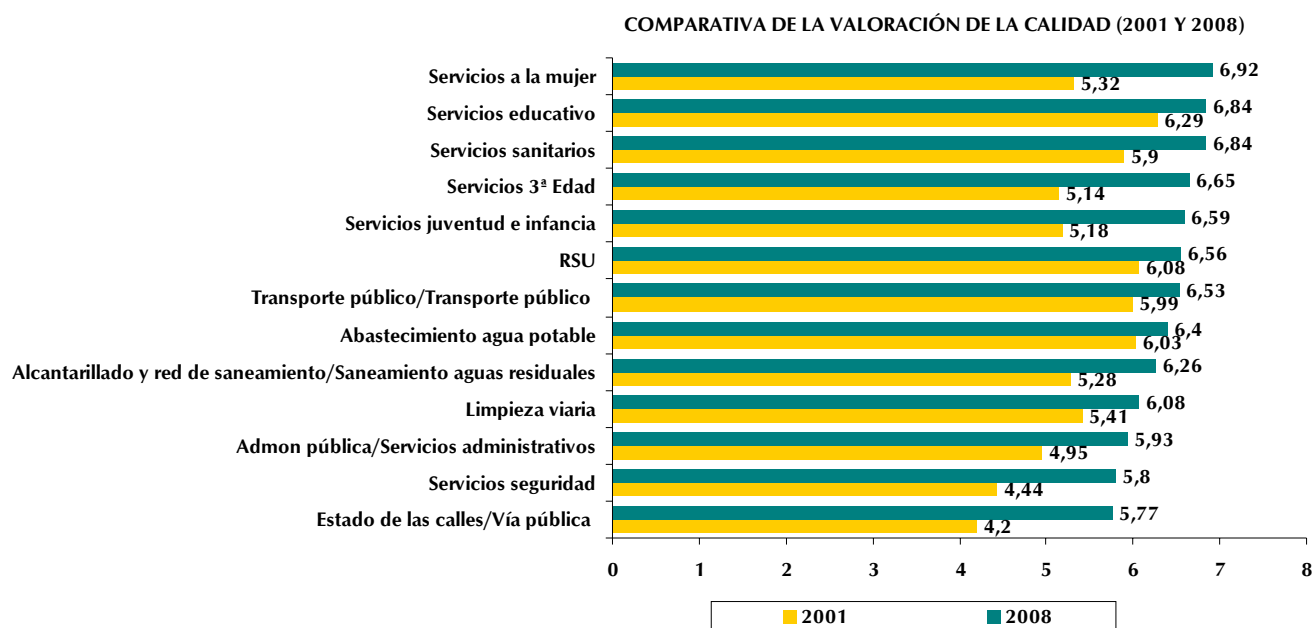
Servicios Culturales (6,63), Servicios a la Tercera Edad (6,65), Transporte Público Interurbano (6,66), Servicios Sanitarios (6,84), Servicios Educativos (6,84) y Servicios a la Mujer (6,92). En los tres servicios mejor valorados (sanitarios, educativos y mujer) son las personas mayores de 65 y las mujeres las que los puntúan más alto. Por otro lado se encuentran aquellos servicios que han recibido una puntuación de su calidad menor de 6, estos son: Servicios Administrativos (5,93), Policía Local (5,8) y Vía Pública (5,77). Tanto la Vía Pública como la Policía Local son los servicios que menos grado de satisfacción y menor puntuación de calidad obtienen, por lo que, a pesar de que es un resultado aceptable, se debería recapacitar sobre las causas que hacen que sean los servicios con “peores” resultados.



Fuente: Encuesta a la población adulta de Tudela (2008). Elaboración propia. EIN Navarra Consultoría y Gestión S.L.

En este punto resulta interesante comparar el nivel de calidad que se desprende de la encuesta realizada en 2008, con los datos procedentes de la encuesta realizada en 2001, dentro del proceso de Auditoría de la Agenda Local 21.

Es importante señalar que se han comparado solamente aquellos servicios que se expusieron de manera similar en ambas encuestas, existiendo algunos servicios que solamente se han valorado en una de las dos encuestas siendo, por lo tanto, imposible realizar una comparativa para ellos.



Fuente: Encuesta a la población adulta de Tudela (2008). Elaboración propia. EIN Navarra Consultoría y Gestión S.L.

En general, la valoración de **la calidad de los servicios es bastante más alta en 2008 que en 2001**. En primer lugar, es fundamental destacar que **todos los servicios expuestos tienen una mayor puntuación en 2008 que en 2001**, hecho que demuestra la evolución positiva de los mismos, en lo que a opinión ciudadana se refiere. En segundo lugar es importante señalar que en 2001 había 3 tipos de servicios a los que la población encuestada valoró por debajo de 5 (Administración Pública/Servicios administrativos, Servicios de Seguridad -Policía Local- y Estado de las calles/vía pública), a diferencia de 2008 donde la calidad de todos los servicios supera el 5. Los servicios en los que se da una mayor diferencia, y por lo tanto una evolución más positiva, entre ambas encuestas son: los Servicios a Juventud e Infancia (5,18 en 2001 y 6,59 en 2008), los Servicios a la Tercera Edad (5,14 en 2001 y 6,65 en 2008) y los Servicios a la Mujer (5,32 en 2001 y 6,92 en 2008). Curiosamente los tres servicios son de naturaleza social.

Como conclusión de este primer apartado hay que destacar el hecho de que, en general, los servicios públicos de Tudela gozan de buena salud, según la opinión de la población encuestada, ya que todos los servicios muestran un grado de satisfacción positivo y obtienen unas puntuaciones de calidad óptimas. No obstante, existe un gran margen de mejora, sobre todo en lo que a la calidad de los mismos se refiere.

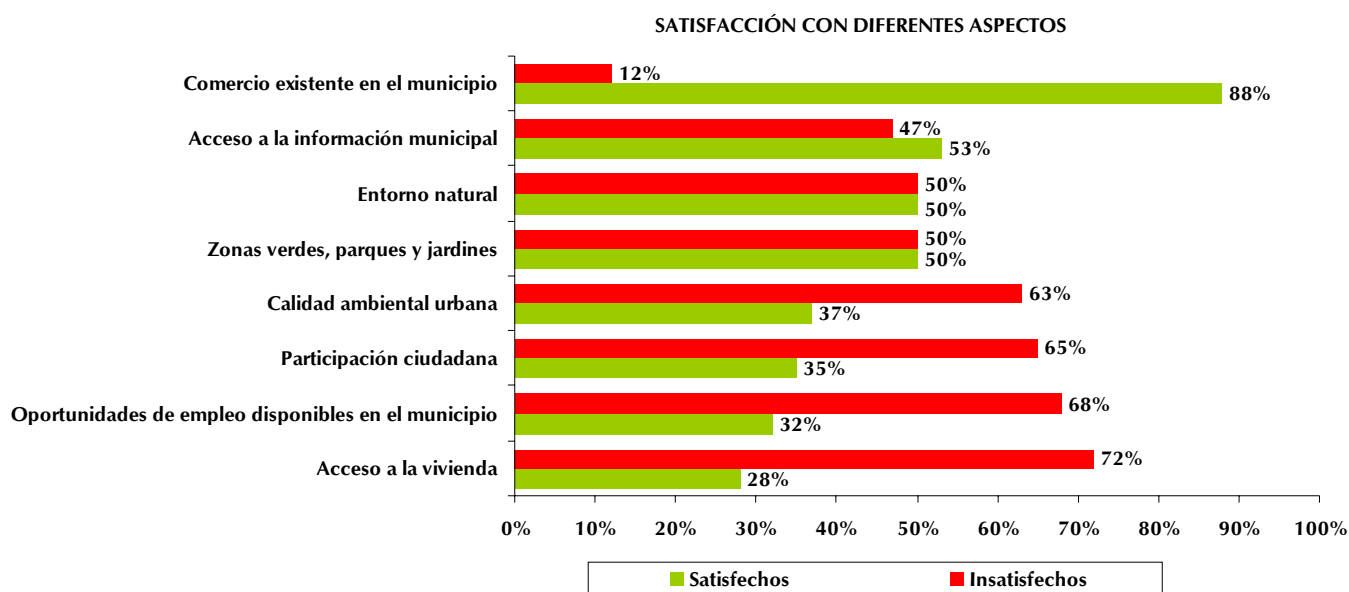


2.4.2.- VALORACIÓN DE DIFERENTES ASPECTOS DE TUDELA

La siguiente pregunta de la encuesta trataba de indagar sobre el nivel de satisfacción que la población de Tudela tiene respecto a una serie de aspectos muy relevantes a nivel económico social y ambiental del municipio y de sus habitantes. La pregunta se formuló de la siguiente manera:

Valore su satisfacción actual con los siguientes aspectos ambientales, económicos y sociales en Tudela:

- 1.- Acceso a la vivienda*
- 2.- Oportunidades de empleo disponibles en el municipio*
- 3.- Comercio existente en el municipio*
- 4.- Zonas verdes, parques y jardines*
- 5.- Entorno natural*
- 6.- Participación ciudadana*
- 7.- Acceso a la información municipal*
- 8.- Calidad ambiental urbana*



Fuente: Encuesta a la población adulta de Tudela (2008). Elaboración propia. EIN Navarra Consultoría y Gestión S.L.

A diferencia de la opinión generalizada de la población encuestada con los servicios públicos, respecto hacia los cuales había un buen grado de satisfacción general, los aspectos generales que se exponen ofrecen un nivel de satisfacción muy bajo en la mayoría de los casos. De esta forma, el **“Comercio existente en el Tudela”** es el único aspecto en el que la mayoría de la población está claramente satisfecha o muy satisfecha (88% en total). El **“Acceso a la Información Municipal”** muestra a una mayoría de la población satisfecha o muy satisfecha (53%) pero también a un importante porcentaje de población insatisfecho o muy insatisfecho (47%), al igual que el Entorno Natural y las Zonas Verdes (50% insatisfechos y 50% satisfechos respectivamente). En el resto de aspectos expuestos, la población muestra un importante grado de insatisfacción. De esta manera el 63% de la población encuestada se muestra poco o nada satisfecha con la **“Calidad Ambiental Urbana”**, el 65% con la **“Participación Ciudadana”**, el 68% con las **“Oportunidades de Empleo”** y el 72% de la población está poco o nada satisfecha con el **“Acceso a la Vivienda”**, que es el aspecto que mayor insatisfacción despierta entre la población encuestada.

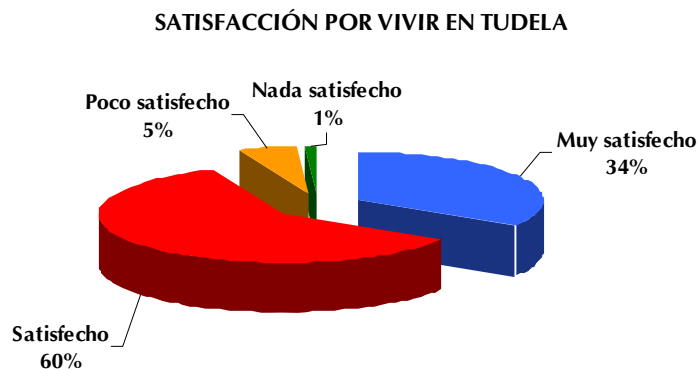
Si nos centramos en aquellos aspectos en los que la mayoría de la población muestra estar poco o nada satisfecha, podemos destacar varias diferencias interesantes. En lo referente al acceso a la vivienda, son los menores de 35 años los que, en mayor medida, se muestran poco o nada satisfechos (80% de los menores de 35, 74% de los de 35 a 64 y 62% de los mayores de 64), algo lógico teniendo en cuenta que es el sector de población en el que se accede a la vivienda y, por lo tanto, el que tiene una peor situación en la actualidad. Sin embargo analizando las “Oportunidades de Empleo” se puede observar que son los más jóvenes los que muestran un grado de satisfacción más alto (39%) en comparación con los de 35 a 64 (27%) y los mayores de 64 (33%), teniendo en cuenta que es un nivel, en general, bajo. Por último, es destacable que cuanto mayor es la edad de la población, mayor es el porcentaje de poco o nada satisfechos, de esta forma son los mayores de 64 años los que muestran mayor grado de insatisfacción (76%) en comparación con los de entre 35 y 64 (63%) y los menores de 35 (76%).



2.4.3.- SATISFACCIÓN POR RESIDIR EN TUDELA

La siguiente pregunta indagaba sobre el grado de satisfacción de la población encuestada con el hecho de residir en Tudela. Esta pregunta permite valorar la percepción general que la población tiene sobre el hecho de residir en Tudela. La pregunta se formuló de la siguiente manera:

¿Está satisfecho/a de vivir en Tudela?



Fuente: Encuesta a la población adulta de Tudela (2008). Elaboración propia. EIN Navarra Consultoría y Gestión S.L.

La mayoría de la población encuestada confiesa sentirse satisfecha (60%) o muy satisfecha (34%) con el hecho de vivir en Tudela. Solamente un 5% manifiesta estar poco satisfecho y un 1% nada satisfecho por residir en Tudela.

Si se realiza un análisis teniendo en cuenta la edad, es importante destacar que en todos los tramos de edad el grado de satisfacción (satisfecho y muy satisfechos) es muy elevado, si bien entre las personas mayores de 64 años es todavía más pronunciado, ya que la gran parte de los mismos se muestra muy satisfecha (63%), mientras que los menores de 35 y de los de 35 a 64 años, muestran mayoritariamente sentirse satisfechos (67% y 65%) respectivamente.

En conclusión, y como dato muy positivo, hay que destacar que el nivel de satisfacción de la población de Tudela es muy elevado, siendo muy poca la población que manifiesta estar poco o nada satisfecha de vivir en el municipio.

2.4.4.- HÁBITOS DE CONSUMO

Esta pregunta indagaba sobre los hábitos de consumo sostenibles de la población encuestada. Se formuló de la siguiente manera:

¿Cada cuánto tiempo COMPRA los siguientes productos?

1.- Ninguna vez, 2.- Casi nunca, 3.- A veces, 4.- Con frecuencia, 5.- A menudo, 6.- Siempre

1.- Productos a granel

2.- Productos de comercio justo

3.- Productos de origen local

4.- Productos de ahorro energético (bombillas...)

5.- Productos sin sobreenvasado

6.- Productos biológicos (con etiqueta ecológica)

En lo referente a los **productos de comercio justo**, la mayoría de la población confiesa que **no los consume nunca (50%) o casi nunca (27%)**. Solamente un 17% dice consumirlos a veces, un 3% a veces y un 2% a menudo. No existe nadie entre la población encuestada que consuma productos de comercio justo siempre.

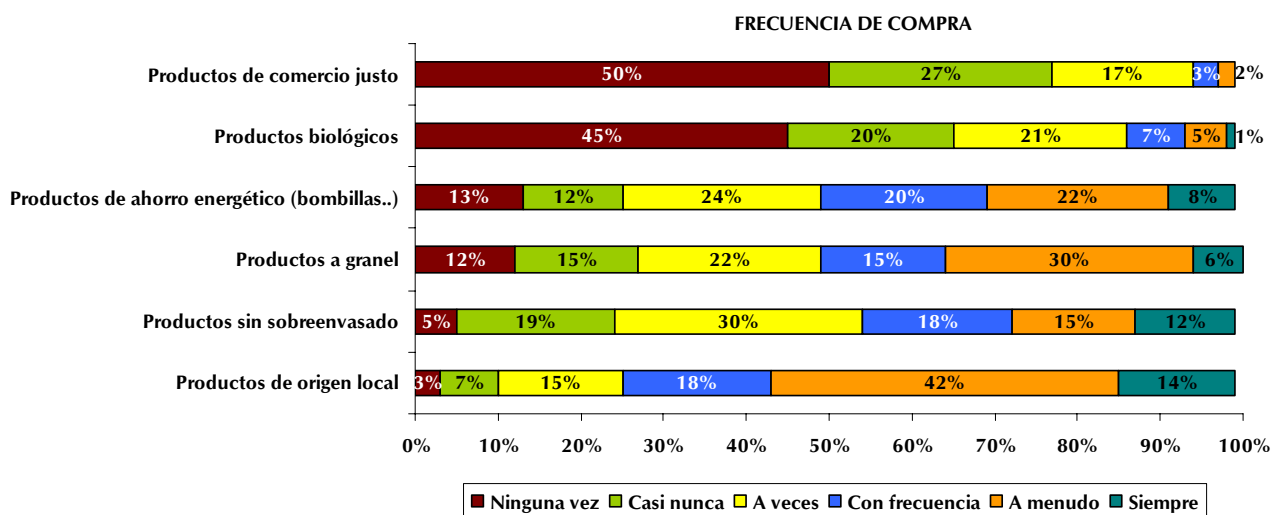
De forma similar, la población encuestada manifiesta **no consumir nunca (45%) o casi nunca (20%) los productos biológicos**. Un 21% los consume a veces, un 7% con frecuencia, un 5% a menudo y un 1% siempre.

En lo que a los productos de **ahorro energético** se refiere, no existe una tendencia clara en los hábitos de la población encuestada, ya que un 24% dice consumirlos a veces, un 22% a menudo, un 20% con frecuencia y un 8% siempre. Sin embargo un 15% de la población encuestada manifiesta no consumirlos casi nunca y un 12% nunca.

La **mayoría de la población encuestada (30%) manifiesta que consume productos a granel a menudo**. Un 22% dice hacerlo a veces, un 15% con frecuencia y un 6% siempre. El 19% manifiesta que no consume casi nunca este tipo de productos y un 5% no lo hace nunca.

En cuanto a los productos **sin sobreenvasado**, el **30% de la población dice consumirlos a veces**, un 18% con frecuencia, un 15% a menudo y un 12% siempre. Por otro lado, un 19% dice no consumirlos casi nunca y un 5% casi nunca.

Los **productos de origen local** son los que más consume la población encuestada, ya que un **42% de la misma manifiesta hacerlo casi siempre**, un 18% con frecuencia, un 15% a veces y un 14% siempre. Solamente un 7% dice no consumir este tipo de productos casi nunca y un 3% nunca.



Fuente: Encuesta a la población adulta de Tudela (2008). Elaboración propia. EIN Navarra Consultoría y Gestión S.L.