

**INFORME DE RESULTADOS DEL  
INDICADOR DE SOSTENIBILIDAD DE LA  
CIUDAD DE MADRID**

***Implicación y grado de satisfacción de los  
ciudadanos con la Comunidad Local***

**(Diciembre de 2008)**

---

## Índice

<b>1.-Definición del Indicador y Contenidos del Informe.....</b>	<b>(pág. 3)</b>
<b>2.-Subindicador 1: Participación en actividades de voluntariado y de carácter social.....</b>	<b>(pág. 5)</b>
<b>3.-Subindicador 2: Utilización de los servicios de información y comunicación del Ayuntamiento.....</b>	<b>(pág. 9)</b>
<b>4.-Subindicador 3: Satisfacción de los ciudadanos con la comunidad local.....</b>	<b>(pág. 13)</b>
4.1 Satisfacción global de los ciudadanos con Madrid y con distintos aspectos de la ciudad.....	(pág. 16)
4.2 Relación entre la Satisfacción global y las características sociodemográficas de los ciudadanos.....	(pág. 19)
4.3 Análisis de segmentación.....	(pág. 28)
4.4 Evolución de la satisfacción de los ciudadanos con distintos aspectos de la ciudad de Madrid.....	(pág. 34)
<b>5.-Conocimiento y opiniones de los madrileños sobre Desarrollo sostenible y Agenda Local 21</b>	
5.1 Desarrollo sostenible.....	(pág. 37)
5.2 Agenda Local 21 de Madrid.....	(pág. 39)
<b>6.-Conclusiones.....</b>	<b>(pág. 45)</b>
<b>Anexo I: Cuestionario.....</b>	<b>(pág. 49)</b>
<b>Anexo II: Cuadros estadísticos.....</b>	<b>(pág. 53)</b>

## **1. DEFINICIÓN DEL INDICADOR Y CONTENIDOS DEL INFORME**

En el marco del sistema de indicadores de sostenibilidad de la ciudad de Madrid, el indicador denominado *Implicación y Satisfacción de los Ciudadanos con la Comunidad Local*<sup>1</sup> proporciona información y mide la participación, satisfacción y bienestar general de los madrileños con su ciudad.

La importancia de este indicador radica en que ofrece información y analiza aspectos que constituyen rasgos fundamentales de cualquier sociedad sostenible. Por un lado, recoge información objetiva y comparable con otras ciudades sobre la participación de los ciudadanos en las elecciones municipales, en actividades de carácter social y en la utilización de ciertos servicios de información y consulta del Ayuntamiento. Por otro lado, muestra la opinión de los vecinos y mide su nivel de satisfacción y bienestar con la comunidad en general y con una serie de aspectos específicos de la vida en el municipio.

Para facilitar el análisis y la comprensión de dicha información, el indicador general se divide en tres subindicadores<sup>2</sup>, que en su conjunto dan cuenta de la implicación y satisfacción de los ciudadanos con la comunidad local.

1. Participación en actividades de voluntariado y de carácter social.
2. Utilización de los Servicios de Información y comunicación del Ayuntamiento.
3. Grado de satisfacción de los ciudadanos con la comunidad local.

El presente informe presenta los resultados obtenidos en el estudio de la situación de Madrid respecto a estos tres subindicadores. El estudio de los dos primeros se realiza a partir de fuentes secundarias de información estadística disponibles en el Ayuntamiento de la capital. Para el tercero

---

<sup>1</sup> Existe un informe elaborado en 2007 sobre *Implicación y Satisfacción de los Ciudadanos con la Comunidad Local*.

<sup>2</sup> En el informe de resultados del año 2007 aparecían datos de un cuarto subindicador, Participación en las elecciones municipales, puesto que en mayo se celebraron elecciones municipales. En el presente informe no se repite esa información.

(conocer y medir de manera comparable con otras ciudades el grado de satisfacción de los ciudadanos con la comunidad local) se ha realizado una encuesta a 1210 individuos en el mes de Octubre del presente año 2008. Tanto las técnicas de investigación aplicadas como las fuentes de información y los resultados alcanzados, se exponen con detalle en los respectivos apartados del informe dedicados a cada uno de los tres subindicadores señalados.

Destaca en el apartado del Grado de satisfacción de los ciudadanos con la comunidad local, la comparación entre los datos obtenidos en la encuesta del año 2007 con los resultados de la encuesta del presente año.

## **2. SUBINDICADOR 1:**

### **PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO Y DE CARÁCTER SOCIAL**

Este subindicador mide la implicación de los madrileños con la ciudad a través del cálculo del porcentaje de personas que han participado en actividades de voluntariado y de carácter social, pertenecen a organizaciones sociales y han asistido a actividades promovidas por tales organizaciones.

Para la obtención de los datos que componen el subindicador se ha utilizado información procedente de las fuentes estadísticas del Ayuntamiento de Madrid, que se encuentran a disposición pública en la página web municipal ([www.munimadrid.es](http://www.munimadrid.es)). En concreto, la fuente es la Memoria de Actividades del año 2007 de la Dirección General de Familia, Infancia y Voluntariado del Ayuntamiento de Madrid.

Además, se ha recogido información a través de algunas preguntas incluidas en la encuesta sobre "Satisfacción de los ciudadanos con la ciudad de Madrid", elaborada ad hoc para completar la medición de este subindicador.

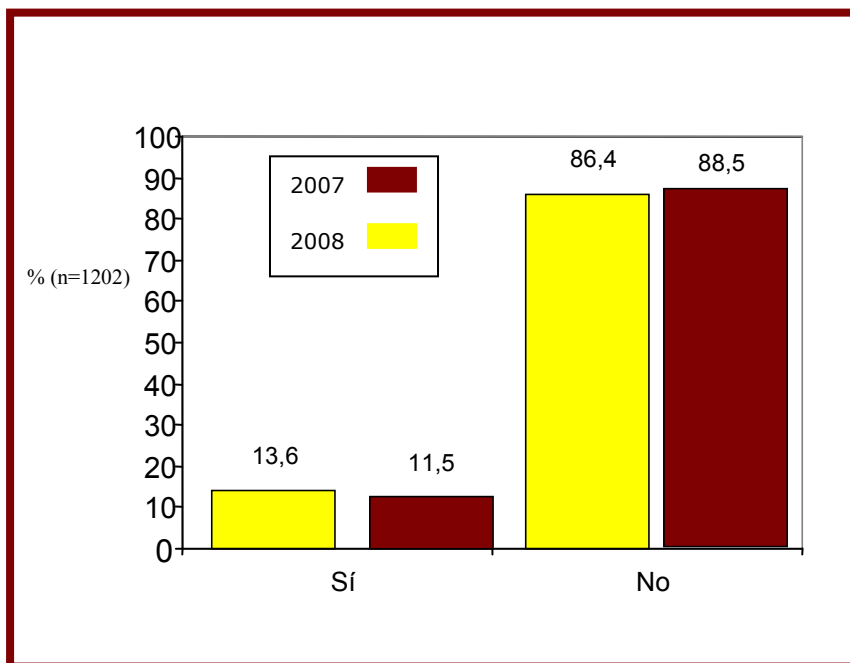
#### **Población que ha participado en actividades de voluntariado y de carácter social**

En primer lugar se presenta información relacionada con el porcentaje de personas del municipio de Madrid que son miembro de alguna organización o asociación social y el porcentaje de vecinos que intervienen con cierta periodicidad en actividades de asociaciones, organizaciones y otras entidades.

El Gráfico 1 muestra el resultado de las respuestas obtenidas a la pregunta "¿Es usted miembro de alguna asociación u organización social?", incluida como pregunta complementaria en el cuestionario sobre Satisfacción de los Ciudadanos con la Ciudad de Madrid. Sobre un total de 1202 respuestas de los entrevistados en la encuesta, se observa que un 13,6% es miembro de

una asociación u organización social. Las personas han respondido en un porcentaje similar a la encuesta realizada en las mismas fechas del año 2007, si bien en esta última encuesta del 2008 aumenta un 2% aquellos que dicen ser miembro de una asociación u organización social.

**Gráfico 1. Miembro de asociación u organización social (2007 Y 2008)**

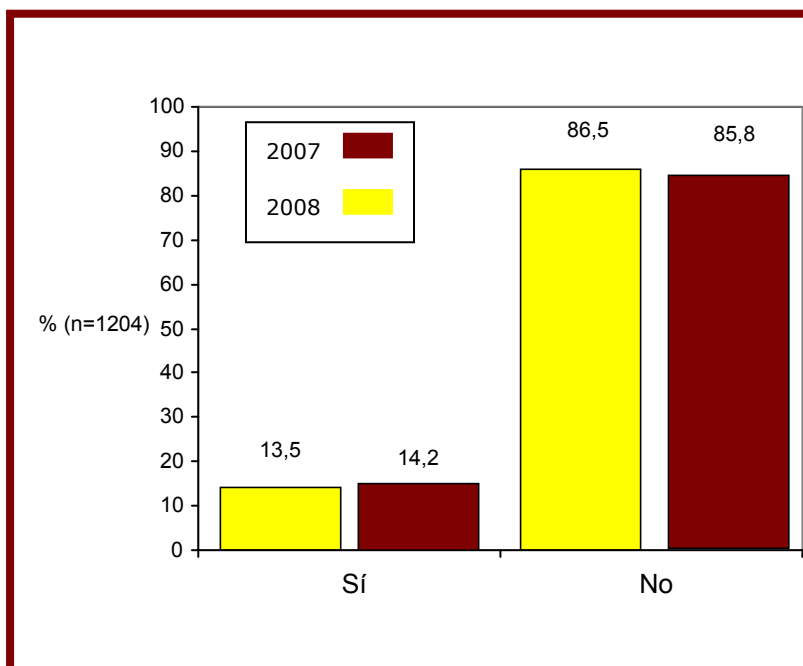


Fuente: Encuesta de satisfacción de los ciudadanos con la comunidad local. Informe de resultados del indicador de sostenibilidad de la ciudad de Madrid (UCM). 2007 y 2008.

Elaboración: Propia

Respecto a la participación en actos promovidos por asociaciones, los datos procedentes de las fuentes estadísticas del ayuntamiento y los obtenidos en la encuesta mencionada son similares, mostrando en ambos casos porcentajes de participación relativamente bajos. El Gráfico 2, que presenta los resultados de la encuesta respecto a la pregunta "¿ha participado en los últimos seis meses en alguna actividad promovida por una asociación u organización social?", muestra que sólo el 13,5% de los entrevistados ha participado en tal tipo de actividades colectivas. Según se observa en el gráfico, los datos reflejan que la participación en actividades asociativas durante 2008 ha sido similar al año 2007.

## Gráfico 2. Participación en actividades asociativas



Fuente: Encuesta de satisfacción de los ciudadanos con la comunidad local. Informe de resultados del indicador de sostenibilidad de la ciudad de Madrid (UCM). 2007 y 2008.

Elaboración: Propia

Dentro de la Memoria de Actividades del año 2007 de la Dirección General de Familia, Infancia y Voluntariado del Ayuntamiento de Madrid se cita un estudio de investigación realizado por la Dirección General de Voluntariado y Promoción Social y la Obra social Caja Madrid "Encuentro y alternativa. Situación y tendencias del voluntariado en la Comunidad de Madrid". Los resultados de la investigación indican que el número de voluntarios/as en el municipio de Madrid se ha ido incrementando desde el año 2001. Para el año 2006 existe un 15% de voluntarios/as de barrio, así como un 26% de voluntarios de actuación municipal. Por tanto, el porcentaje de personas que colaboran como voluntarios en la ciudad de Madrid es mayor que el porcentaje de personas que son miembros de alguna asociación u organización social o que participan en las actividades promovidas por ellas.

Los voluntarios madrileños tienen un perfil caracterizado por ser altamente feminizado, puesto que las acciones voluntarias son sobre todo desarrolladas por mujeres. Igualmente, se ha producido un incremento

progresivo de las personas adultas, siendo el sector de actividad dominante el de acción social, destacando el voluntariado educativo (33%), deportivo y de tiempo libre (31%), cultural (25%), sanitario (19%) y por último, cooperación al desarrollo (12%).

Además, existe otro estudio realizado por la Escuela de Voluntariado de Madrid, sobre la realidad del voluntariado en la ciudad de Madrid<sup>3</sup>, que presenta conclusiones similares. El perfil del voluntariado está caracterizado por ser mujer (67%), con una mayor participación adulta (30% son personas de 31 a 45 años), con un nivel de estudio alto (59% tiene estudios superiores) y que se encuentran en activo (el 67% se encuentra trabajando).

---

<sup>3</sup> "La realidad del voluntariado en la Ciudad de Madrid" Escuela de Voluntariado de Madrid. Noviembre 2007.



### **3. SUBINDICADOR 2:**

#### **UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO**

Este segundo subindicador de implicación de los ciudadanos con su comunidad local incorpora datos sobre el uso de los espacios públicos de información y atención ciudadana del Ayuntamiento de Madrid, integrados en Línea Madrid, donde se incluye la página web municipal, el teléfono 010 y las oficinas de atención presencial. Los datos permiten observar la progresión constante del uso de estos espacios de comunicación e información.

En la siguiente Tabla se muestra la evolución de las gestiones realizadas a través de la página oficial del Ayuntamiento. En el informe anterior (2007) los datos reflejaban el número de visitas realizadas a la página web municipal, sin embargo, la administración ha decidido sustituir esta información por el número de gestiones realizadas, siendo también ésta la información que manejamos en el presente informe.

Desde el año 2003 hasta el 2007 el incremento en las gestiones a través de Internet es elevado, pasando de cerca de 300.000 gestiones a casi 1,5 millones. El año con mayor incremento de tramitaciones en número y en porcentaje es 2007.

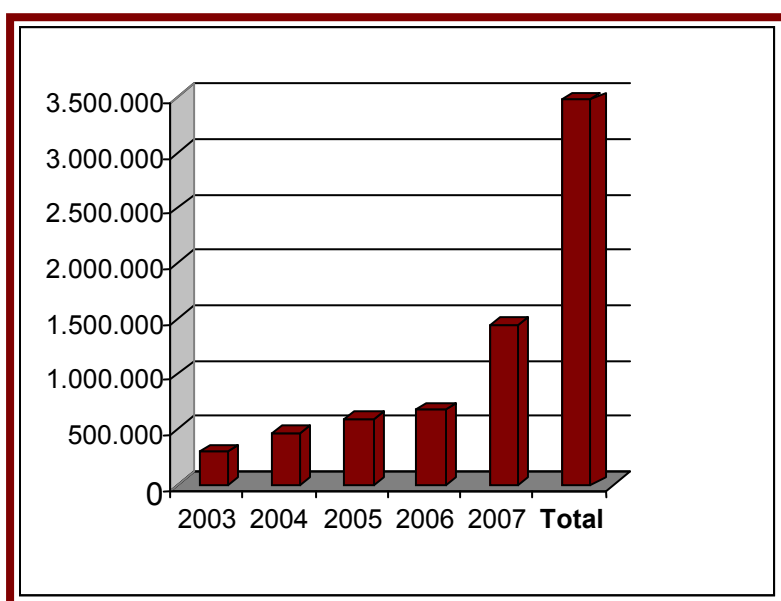
**Tabla 1. Gestiones administrativas a través de la página web municipal**

<b>Año</b>	<b>Nº de Gestiones</b>	<b>Incremento absoluto</b>	<b>Porcentaje crecimiento</b>
<b>2003</b>	295.242		
<b>2004</b>	469.192	173.950	58,9%
<b>2005</b>	588.784	119.592	25,5%
<b>2006</b>	674.330	85.546	14,5%
<b>2007</b>	1.447.631	773.301	114,7%
<b>Total</b>	<b>3.475.179</b>	<b>1.152.389</b>	<b>390,3%</b>

Fuente: Ayuntamiento de Madrid. A.G. de Hacienda y Administración Pública.  
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.  
Subdirección General de Atención al ciudadano.  
Línea Madrid: Estadísticas de atención al ciudadano en Internet, 2007.  
Elaboración: Propia.

A continuación, el gráfico 3 nos permite observar la evolución con mayor claridad. Lógicamente, tanto el auge de las nuevas tecnologías, con la implantación de internet en los domicilios, como el conocimiento de la existencia de mecanismos más fáciles para obtener información y realizar gestiones administrativas, han permitido este incremento notable en la gestión a través de la página web municipal.

**Gráfico 3. Evolución de las gestiones realizadas a través de la página web municipal (2003-2007)**



Fuente: Ayuntamiento de Madrid. A.G. de Hacienda y Administración Pública.  
Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano.  
Subdirección General de Atención al ciudadano.  
Línea Madrid: Estadísticas de atención al ciudadano en Internet, 2007.  
Elaboración: Propia.

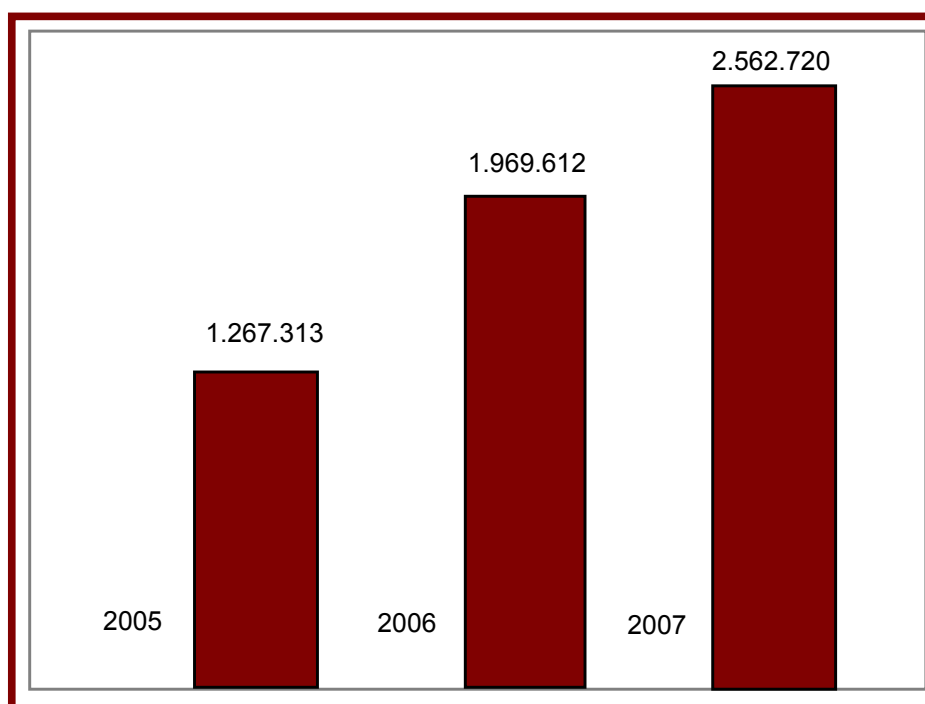
Dentro del servicio ofrecido por el Ayuntamiento de Madrid para la atención ciudadana se encuentra las oficinas de atención al ciudadano. A estos centros, distribuidos por el término municipal y de acceso público, los ciudadanos se acercan para realizar distintos tipos de gestiones. Se dispone de datos de 2005, 2006 y 2007, que se recogen en la Tabla 2 y en el Gráfico 4, en los cuales se puede apreciar que se ha duplicado el número de ciudadanos atendidos por este servicio, pasando el número de atenciones en dos años de algo más de un millón doscientas mil a dos millones y medio.

**Tabla 2. Personas atendidas en Oficinas de atención al ciudadano (2005-2007)**

<b>Año</b>	<b>Personas atendidas</b>	<b>Incremento</b>	<b>Porcentaje crecimiento</b>
<b>2005</b>	1.267.313		
<b>2006</b>	1.969.612	702.299	55,4%
<b>2007</b>	2.562.720	593.108	30,1%

Fuente: Ayuntamiento de Madrid. A.G. de Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al ciudadano. Línea Madrid: Estadísticas oficinas de atención al ciudadano, 2007. Elaboración: Propia.

**Gráfico 4. Personas atendidas en Oficinas de atención al ciudadano**



Fuente: Ayuntamiento de Madrid. A.G. de Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al ciudadano. Línea Madrid: Estadísticas oficinas de atención al ciudadano, 2007. Elaboración: Propia.

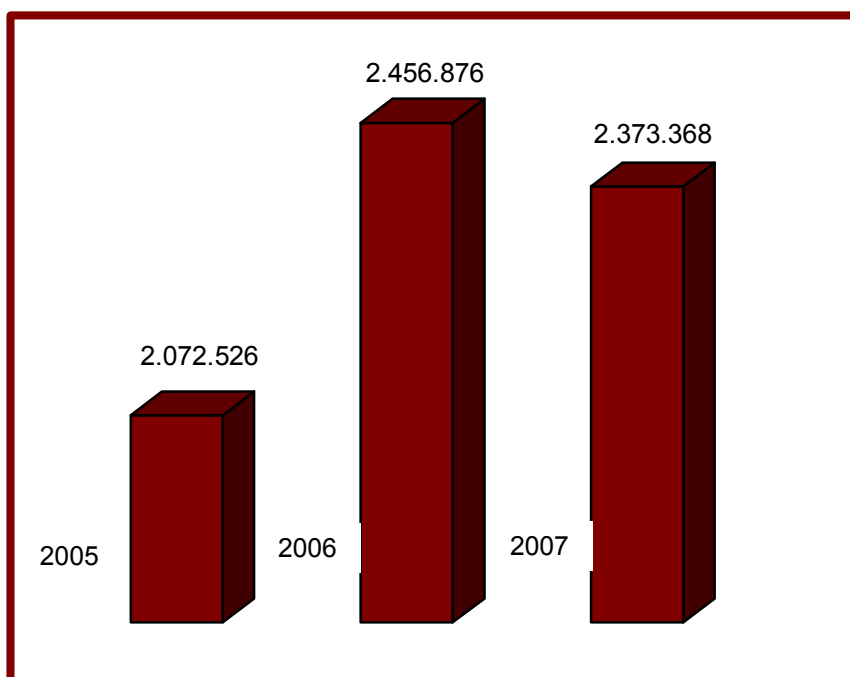
Por último, dentro del servicio de atención ciudadana que presta el Ayuntamiento de Madrid se encuentra el teléfono 010. A través de este medio de comunicación, los ciudadanos de Madrid han incrementado las consultas entre 2005 y 2007 en 300.000 llamadas. Sin embargo, en 2007 se ha reducido en 83.508 el número de llamadas atendidas en el teléfono 010, respecto al año 2006.

**Tabla 3. Llamadas atendidas en el Teléfono 010**

<b>Año</b>	<b>Nº de llamadas</b>	<b>Incremento</b>	<b>Porcentaje crecimiento</b>
<b>2005</b>	2.072.526		
<b>2006</b>	2.456.876	384.350	18,5%
<b>2007</b>	2.373.368	-83.508	-3,4%

Fuente: Ayuntamiento de Madrid. A.G. de Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al ciudadano. Línea Madrid: Estadísticas atención telefónica, 2007. Elaboración: Propia.

**Gráfico 5. Personas atendidas en el Teléfono 010**



Fuente: Ayuntamiento de Madrid. A.G. de Hacienda y Administración Pública. Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano. Subdirección General de Atención al ciudadano. Línea Madrid: Estadísticas atención telefónica, 2007. Elaboración: Propia.

#### 4. SUBINDICADOR 3

### SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON LA COMUNIDAD LOCAL

#### Metodología

Los datos que presentamos han sido obtenidos mediante encuesta telefónica asistida por ordenador, dirigida a la población de Madrid mayor de 18 años. La recogida de la información se realizó entre los días 9 y 21 de octubre de 2008.

El diseño de la muestra ha sido polietápico, con la selección de calles (unidades primarias de muestreo) previa estratificación de la ciudad según Distritos, y la selección aleatoria de números de teléfono (unidades secundarias) dentro de las calles seleccionadas. En la selección de los entrevistados se han utilizado cuotas de sexo, edad (grupos quinquenales), distrito y barrio de residencia, tomando como datos poblacionales el Censo de Población y Viviendas de 2001 para la ciudad de Madrid. En total se han realizado 1210 entrevistas, repartidas de la siguiente manera:

**Tabla 4. Distribución de la muestra por Sexo y Edad**

		Sexo		Total entrevistas
		HOMBRE	MUJER	
Edad recodificada	18-24	73	79	152
	25-34	77	78	155
	35-44	72	78	150
	45-54	96	117	213
	55-64	87	109	196
	65+	136	208	344
Total entrevistas		541	669	1210

**Tabla 5. Distribución de la muestra por Distritos de la ciudad de Madrid**

<b>Distritos</b>	<b>Nº de entrevistas</b>
<b>Arganzuela</b>	54
<b>Barajas</b>	16
<b>Carabanchel</b>	90
<b>Centro</b>	51
<b>Chamartín</b>	55
<b>Chamberí</b>	58
<b>Ciudad lineal</b>	90
<b>Fuencarral-El Pardo</b>	80
<b>Hortaleza</b>	61
<b>Latina</b>	103
<b>Moncloa-Aravaca</b>	44
<b>Moratalaz</b>	43
<b>Puente de Vallecas</b>	91
<b>Retiro</b>	51
<b>Salamanca</b>	57
<b>San Blas</b>	57
<b>Tetuán</b>	57
<b>Usera</b>	52
<b>Vicálvaro</b>	23
<b>Villa de Vallecas</b>	25
<b>Villaverde</b>	52
<b>Total entrevistas</b>	1210

A la hora de estimar un hipotético parámetro que tuviera una variabilidad del 50% cabe admitir un error variable de muestreo del orden de  $\pm 2,8\%$  con un nivel de confianza del 95,0%. En la práctica, a la hora de estimar los parámetros de interés habrá que tener en cuenta que el error nunca será superior al 2,8% y será tanto menor cuanto más se alejen sus variabilidades del hipotético 50% indicado.

En el caso de la estimación de parámetros cuantitativos –i.e. todos aquellos para los que se calculan valores promedio- el error habrá que calcularlo ad hoc. De manera ilustrativa, por tratarse quizá del parámetro más importante de la Encuesta, hemos calculado el error correspondiente a la Satisfacción de los entrevistados con la ciudad de Madrid como lugar para

vivir y trabajar, que según mostramos en los resultados de la encuesta ha obtenido un valor promedio de 6,69 puntos. En este caso el error que podríamos cometer al generalizar este resultado al conjunto de la población madrileña tendría un valor de  $\pm 0,13$  puntos -manteniendo el mencionado nivel de confianza del 95%. Es decir, según este margen de error diríamos que lo más probable -nivel de certidumbre del 95%- es que la satisfacción media de los madrileños con su ciudad esté comprendida entre 6,82 y 6,56 puntos. Valores parecidos al hipotético error que acabamos de reseñar cabe esperar a la hora de calcular el error de la satisfacción promedio obtenida para cada uno de los aspectos de la ciudad de Madrid estudiados en esta Encuesta.

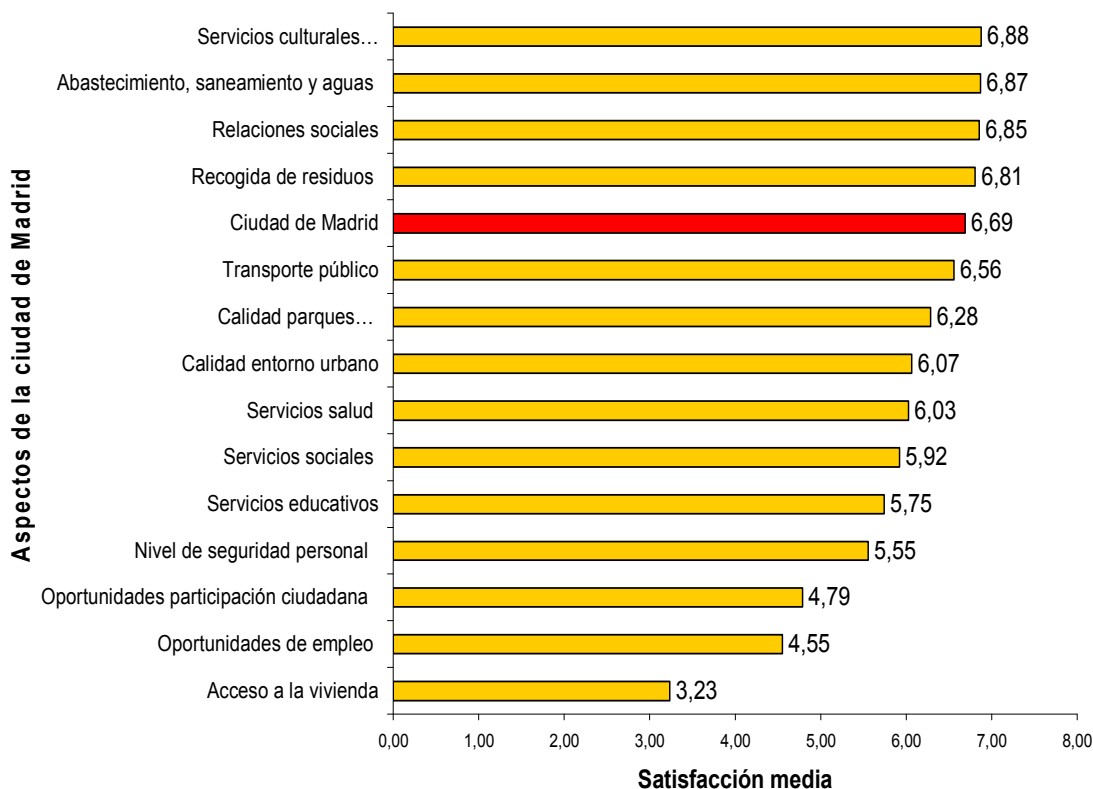
En el Anexo I se incluye el cuestionario utilizado para obtener la información y en el II se ofrecen los cuadros estadísticos que se han utilizado para diseñar los gráficos que se muestran en el Informe.

## 4.1 Satisfacción global de los ciudadanos con Madrid y con distintos aspectos de la ciudad

### Encuesta 2008

El Gráfico 6.a muestra la satisfacción de los madrileños con su ciudad, en tanto que lugar para vivir y trabajar, y con distintos aspectos de la misma. La medición se ha hecho utilizando una escala de 1 a 10 puntos, donde 1 significa que el entrevistado está "totalmente insatisfecho" y 10 "totalmente satisfecho". Según se puede ver, el aspecto más valorado son los Servicios culturales, con cerca de 7 puntos (6,88). A partir de este servicio las valoraciones van descendiendo hasta llegar a las de tres servicios que merecen una calificación inferior a 5 (suspense, en las calificaciones escolares): la participación ciudadana (4,79 puntos), las oportunidades de empleo (4,55) y el acceso a la vivienda (3,23).

**Gráfico 6.a Satisfacción global con Madrid y con distintos aspectos de la ciudad (Encuesta 2008)**

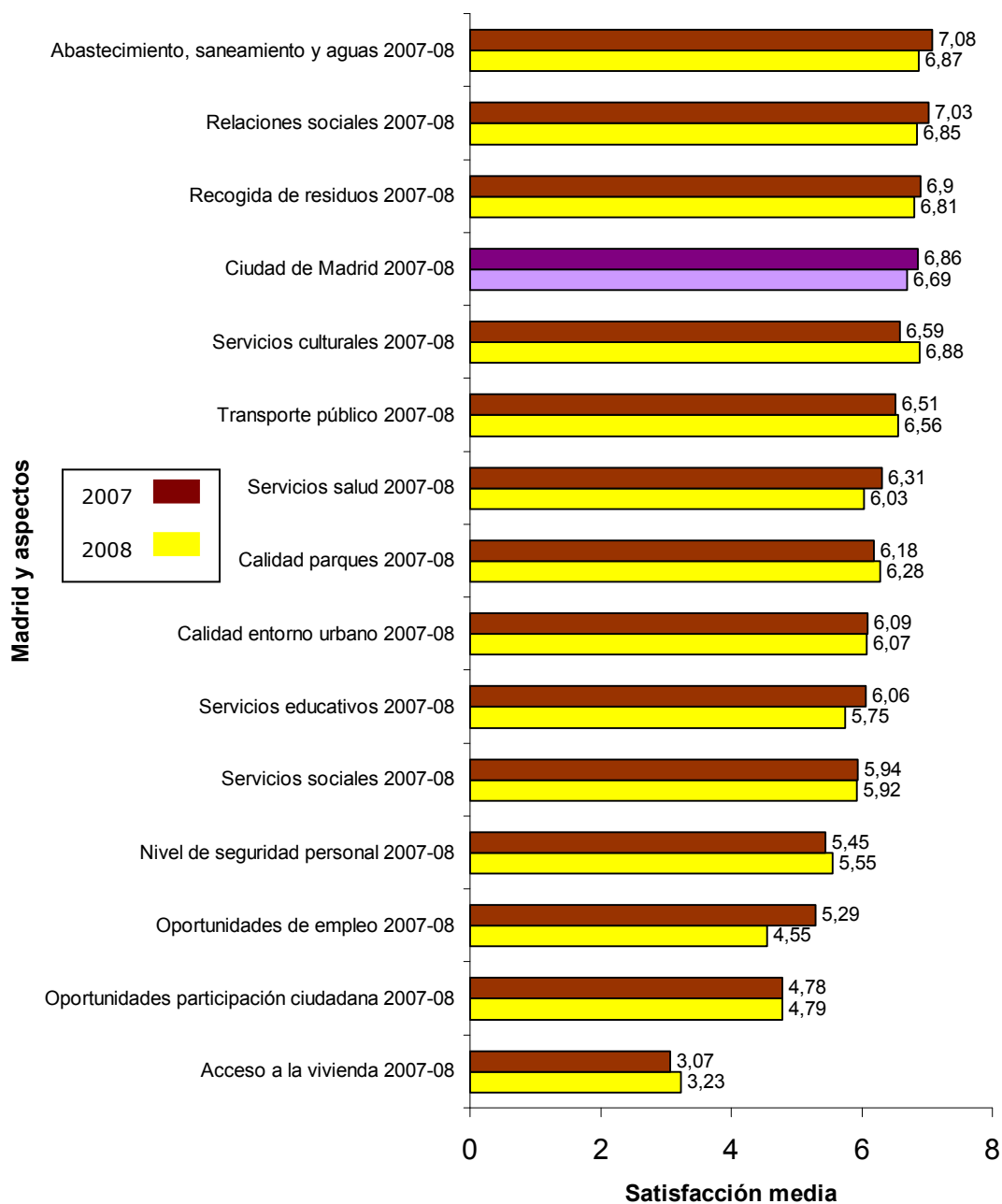




## **Evolución 2007-2008**

Si comparamos estos datos con los del año pasado, veremos que ha habido una ligera disminución de la satisfacción, al bajar dos décimas la satisfacción global con Madrid: de 6,86 puntos, en 2007, a 6,69, en este año (Gráfico 6.b). Las pequeñas disminuciones con respecto al año pasado se mantienen en la mayoría de los servicios, probablemente debido a la situación delicada por la que atraviesa nuestro país en este último año, que necesariamente se refleja en los ciudadanos cuando se les pregunta sobre su satisfacción –inevitablemente, la fecha de realización de la encuesta (octubre) influye en los resultados; seis meses antes quizá hubieran sido distintos.

**Gráfico 6.b Satisfacción global con Madrid y con distintos aspectos de la ciudad (Comparación 2007-08)**



## **4.2 Relación entre la Satisfacción con Madrid y las características sociodemográficas de los ciudadanos.**

La satisfacción global con Madrid no es igual entre todos los ciudadanos, sino que depende de cuáles sean sus características sociales. En la encuesta se ha estudiado la influencia que tienen la nacionalidad de los entrevistados, el sexo, la edad, el estado civil, los estudios, la ideología, la ocupación y los ingresos sobre su grado de satisfacción con la ciudad de Madrid.

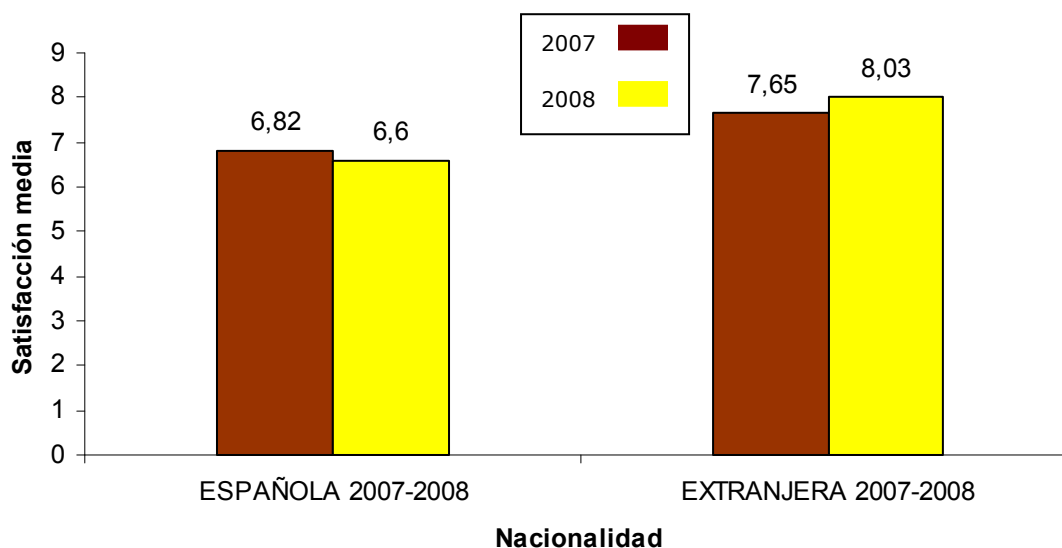
Según puede verse en las tablas del Anexo II.I (apartado 4.2), de las 8 relaciones estudiadas son estadísticamente significativas, al nivel del 0,05%, las que se establecen entre el nivel de satisfacción con Madrid y el Sexo, la Edad, el Estado civil y los Estudios. Sin embargo, estas relaciones, siendo, tal como decimos, estadísticamente significativa (generalizables de la muestra a la población), no se puede decir que sean excesivamente intensas, salvo en el caso de la Edad, que tiene un valor Eta del 0,326 -en una escala que va de 0,000 a 1,000.

### **4.2.1.- Influencia de la Nacionalidad en la Satisfacción con Madrid**

#### **Encuesta 2008**

Según se puede ver en el Gráfico 7 la satisfacción global con Madrid es superior entre los extranjeros (8,03 puntos) que entre los españoles (6,60 puntos), con una diferencia superior al punto.

**Gráfico 7. Satisfacción global con Madrid según Nacionalidad  
(Comparación 2007-08)**



#### **Evolución 2007-2008**

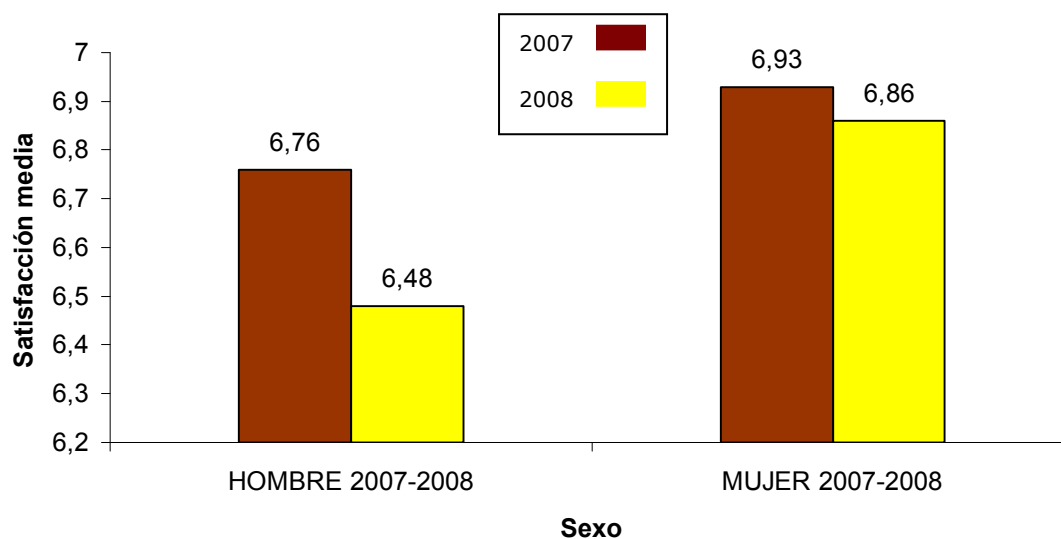
Respecto a la encuesta del año 2007, en la de este año sube la satisfacción de los extranjeros (de 7,65 a 8,03 puntos) y baja la de los nacionales (de 6,82 a 6,60).

#### **4.2.2.- Influencia del Sexo en la Satisfacción con Madrid**

##### **Encuesta 2008**

Los hombres manifiestan un nivel de satisfacción algo inferior a las mujeres, tal como muestra el Gráfico 8: 6,48 puntos los primeros, frente a 6,86 las segundas.

**Gráfico 8. Satisfacción global con Madrid según Sexo (Comparación 2007-08)**



#### **Evolución 2007-2008**

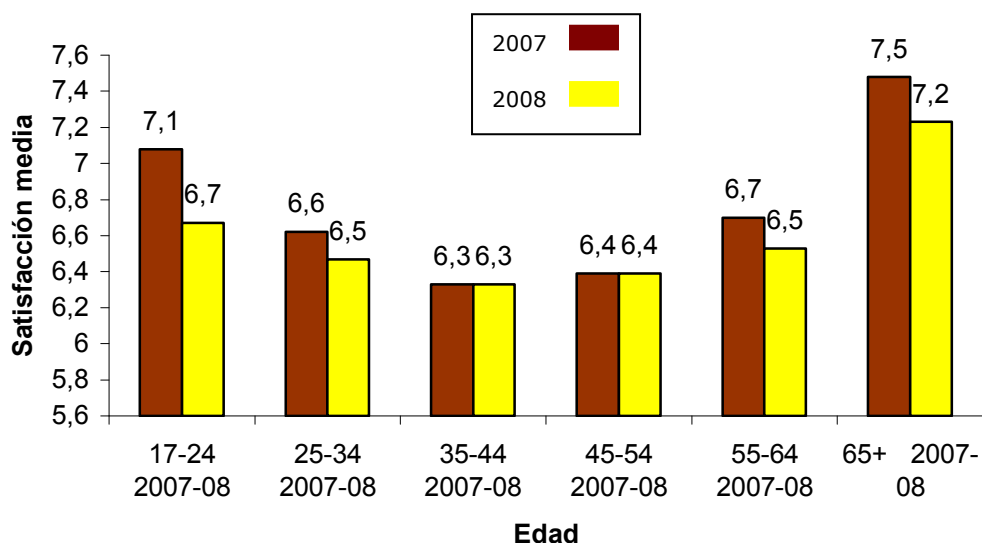
En ambos grupos (hombres y mujeres) ha disminuido la satisfacción con respecto al año pasado, siempre ligeramente: 3 décimas en los hombres y 1 décima en las mujeres.

#### **4.2.3.- Influencia de la Edad en la Satisfacción con Madrid**

##### **Encuesta 2008**

“Jóvenes” (personas entre 18 y 24 años) y “viejos” (mayores de 65) son los que, según se desprende del Gráfico 9, manifiestan mayor satisfacción con Madrid, especialmente los últimos, con una satisfacción de 7,23 puntos.

**Gráfico 9. Satisfacción global con Madrid según Edad (Comparación 2007-08)**



#### **Evolución 2007-2008**

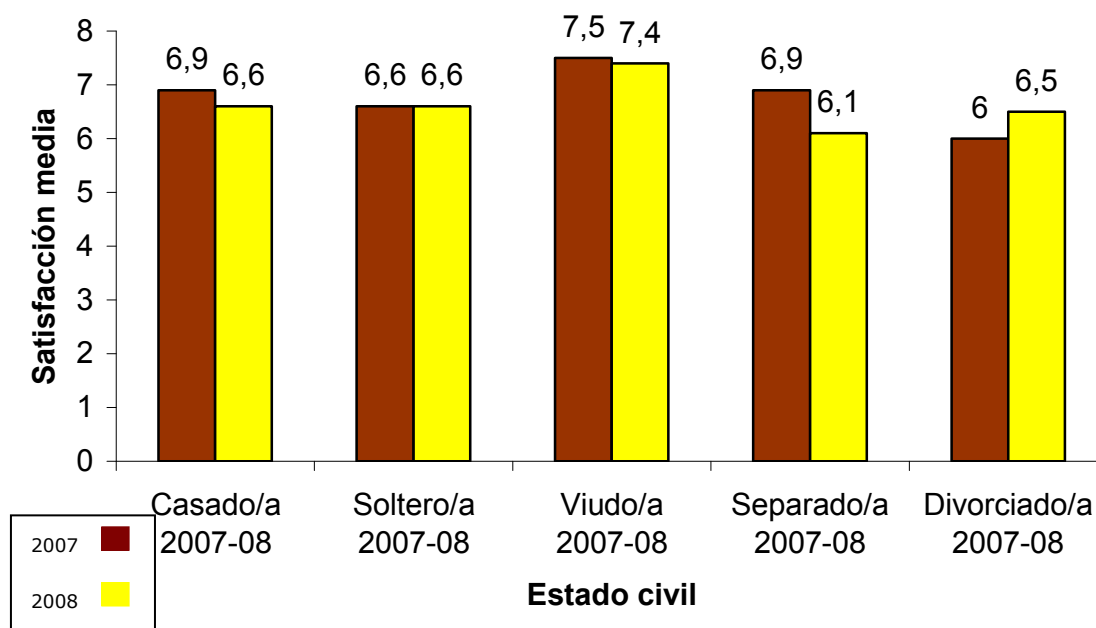
Salvo en el caso de las personas entre 35 y 44 años, en todos los demás grupos de edad se observa una ligera disminución de la satisfacción cuando vemos cómo ha evolucionado este parámetro del año 2007 al 2008.

#### **4.2.4.- Influencia del Estado civil en la Satisfacción con Madrid**

##### **Encuesta 2008**

Probablemente relacionada con la conclusión anterior, que hablaba de la mayor satisfacción de las personas mayores, el Gráfico 10 muestra que la máxima satisfacción se da entre los viudos/as, que lógicamente son los que tienen mayor edad (satisfacción media de 7,44 puntos). Por el contrario los separados son los que manifiestan menor satisfacción, con 6,13 puntos.

**Gráfico 10. Satisfacción global con Madrid según Estado civil  
(Comparación 2007-08)**



#### **Evolución 2007-2008**

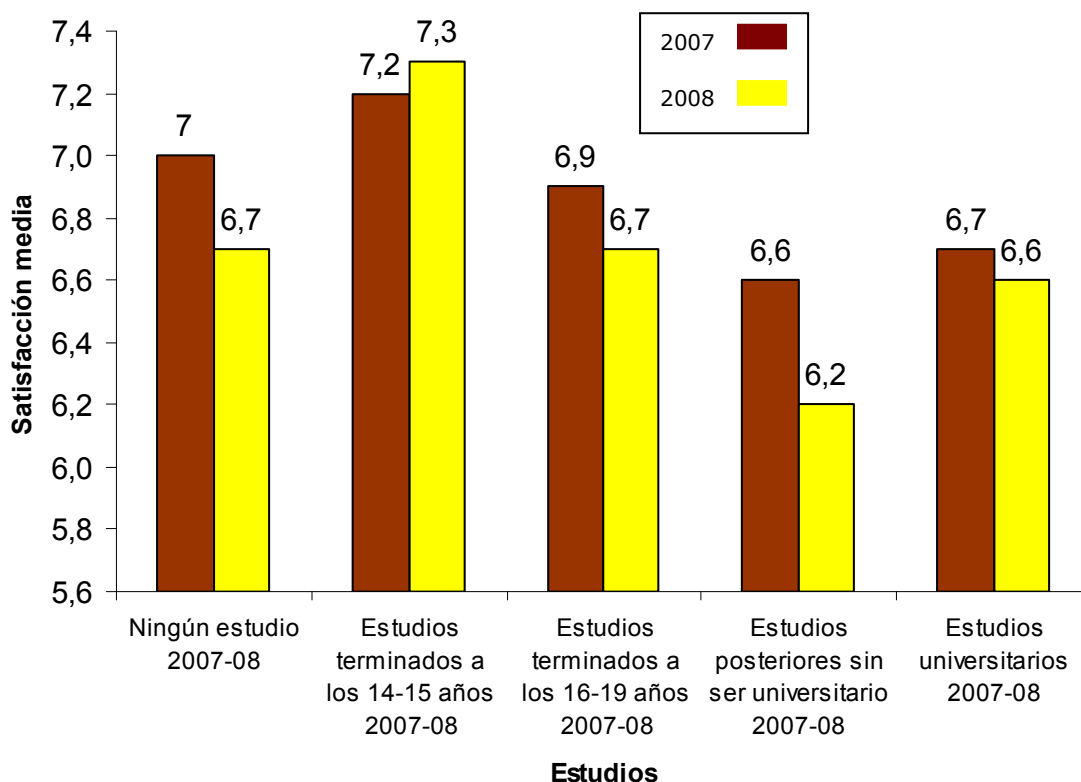
La tendencia a la bajada en la satisfacción con la ciudad de Madrid, de la que venimos hablando hasta ahora, también se aprecia al mirar la satisfacción según los distintos estados civiles, salvo en el caso de los divorciados, en el que este parámetro sube medio punto: de 6,00 a 6,54.

#### **4.2.5.- Influencia de los Estudios en la Satisfacción con Madrid**

##### **Encuesta 2008**

Al igual que ocurre con las otras características sociales, la influencia de los Estudios sobre la Satisfacción de los ciudadanos con Madrid no es muy grande, pero la que existe muestra su máximo valor en el caso de las personas con estudios terminados a los 15 años: 7,26 puntos. Las personas con estudios superiores son las más insatisfechas, en particular aquellas que siguen estudiando después de los 19 años, pero sin llegar a tener estudios universitarios: 6,13 puntos de satisfacción.

**Gráfico 11. Satisfacción global con Madrid según Estudios (Comparación 2007-08)**



### **Evolución 2007-2008**

Salvo en el grupo de estudios terminados a los 14-15 años, en el que ha aumentado, en el resto de los niveles de estudio la satisfacción con la ciudad de Madrid ha disminuido del año 2007 al actual (véase Gráfico 11).

### **4.2.6.- Influencia de la Ideología en la Satisfacción con Madrid**

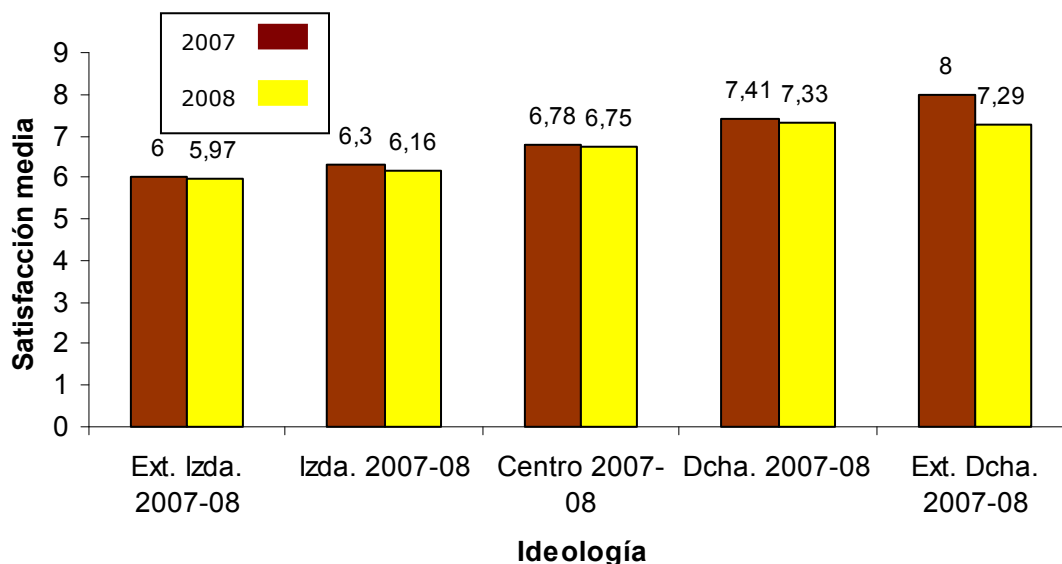
#### **Encuesta 2008**

La Ideología de las personas, tal como se refleja en el Gráfico 12, muestra una relación prácticamente monótona creciente con la Satisfacción con Madrid como lugar donde trabajar y vivir: cuanto más de derecha se declara la persona mayor es su grado de satisfacción. Así, partiendo de los 5,97 puntos de satisfacción media de aquellos que dicen ser de extrema izquierda, la satisfacción crece continuamente hasta los 7,29 de los que se



consideran de extrema derecha –los de derecha tienen una satisfacción ligeramente superior (7,33 puntos).

**Gráfico 12. Satisfacción global con Madrid según ideología (Comparación 2007-08)**



#### **Evolución 2007-2008**

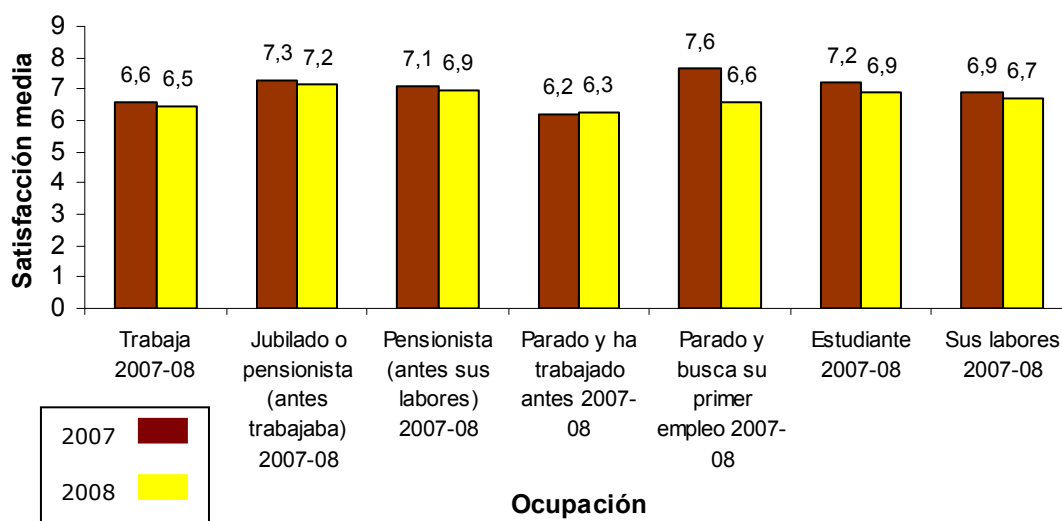
A excepción de las personas que se declaran de extrema derecha, que están menos satisfechas con Madrid ahora que hace un año (tres cuartos de punto menos), el resto permanece igual (de satisfecho o insatisfecho) que en el 2007.

#### **4.2.7.- Influencia de la Ocupación en la Satisfacción con Madrid**

##### **Encuesta 2008**

Jubilados o pensionistas (7,17 puntos) es el grupo ocupacional que manifiesta mayor satisfacción con Madrid, frente a parados que han trabajado con anterioridad, que es el que muestra menor satisfacción (6,28) (véase Gráfico 13).

**Gráfico 13. Satisfacción global con Madrid según Ocupación (Comparación 2007-08)**



#### **Evolución 2007-2008**

Lo mismo que decíamos al hablar de la Ideología, apenas hay diferencia entre la satisfacción que manifestaban con Madrid los distintos grupos ocupacionales en el 2007 y la que manifiestan ahora –la excepción se encuentra en los parados que buscan su primer empleo, que ahora están menos satisfechos (un punto menos).

#### **4.2.8.- Influencia entre los Ingresos y la Satisfacción con Madrid**

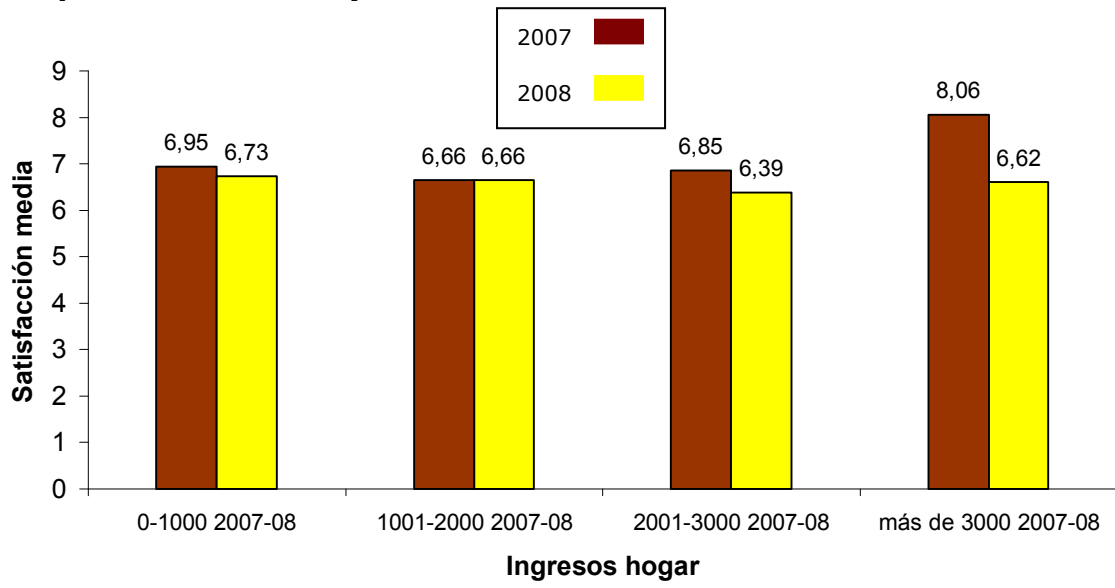
##### **Encuesta 2008**

Tal como muestra el Gráfico 14 apenas hay diferencias de satisfacción (con la ciudad de Madrid) entre los distintos niveles de ingreso, con valores todos ellos en torno a los 6,5 puntos.

#### **Evolución 2007-2008**

Comparando el año 2007 con el 2008 vemos que la principal diferencia se observa en aquellas personas que declaran unos ingresos superiores a los 3.000€.

**Gráfico 14. Satisfacción global con Madrid según Ingresos hogar  
(Comparación 2007-08)**



### **4.3 Análisis de segmentación**

En un paso más en nuestro intento de tratar de entender de qué depende la satisfacción con la ciudad de Madrid, en tanto que lugar donde vivir y trabajar, hemos procedido a realizar un análisis de segmentación (también denominado Análisis Automático de la Interacción, AID) para ver qué variables sociodemográficas de las estudiadas (Nacionalidad, Sexo, Edad, Estado civil, Estudios, Ideología, Ocupación e Ingresos), con sus respectivas categorías, permiten predecir (explicar) mejor la mencionada satisfacción. Básicamente, lo que hace el análisis de segmentación es subdividir la muestra seleccionando, en orden de importancia, las variables (predictoras) que mejor permiten predecir la satisfacción con la ciudad de Madrid (variable dependiente o variable a predecir), al tiempo que forma grupos (categorías) dentro de esas variables que tengan capacidad discriminadora a la hora de hacer esa predicción. Para mostrar los resultados obtenidos en la encuesta de este año utilizamos el árbol de segmentación que incluimos en la Figura 1.a.

#### **Encuesta 2008**

Mirando la Figura 1.a lo primero que vemos (cuadro superior: Nodo 0) son los datos correspondientes al conjunto de la muestra, con satisfacción media con la ciudad de Madrid de 6,69 puntos (redondeando), para los 1.200 casos que han contestado válidamente la pregunta correspondiente. Diríamos que, a semejanza con un árbol, este Nodo 0 es el tronco a partir del cual van abriéndose distintas ramas (otros Nodos). El primero de ellos corresponde a la división que el programa hace según la Nacionalidad de los entrevistados, dividida en dos grupos: española y extranjera, cada uno con satisfacciones distintas: 6,60 el primero y 8,02 el segundo.

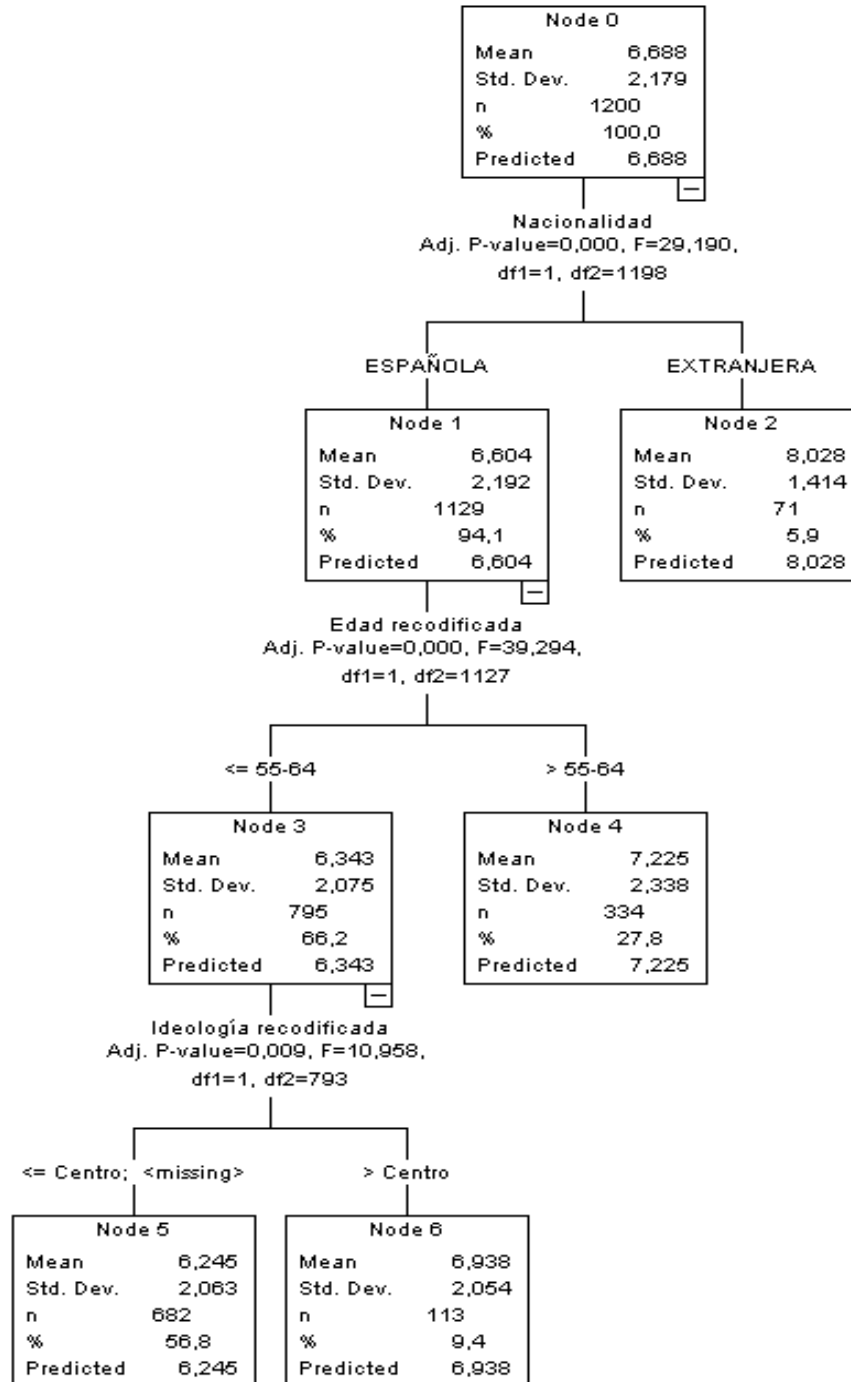
Pues bien, el hecho de que el programa haya seleccionado en un primer nivel la variable Nacionalidad significa que se trata de la más importante - de las que incluíamos en el cuestionario dentro del bloque de características sociodemográficas- para predecir la satisfacción de los entrevistados con la ciudad de Madrid. Es decir, a efectos de entender (predecir) la satisfacción

con la ciudad de Madrid podemos decir que la Nacionalidad de los ciudadanos es la variable que tiene más importancia, y que esta satisfacción cambiará según que las personas pertenezcan a uno u otro de los dos grupos de nacionalidad mencionados.

A partir de este nivel el programa ha ido seleccionando las siguientes variables más importantes –las que mejor permiten predecir cuál va a ser la satisfacción de los ciudadanos con Madrid-, formando grupos con individuos que tienen comportamiento parecido entre sí y distinto a los demás. Así, para los españoles, la siguiente variable en importancia es la Edad, agrupándose los individuos en dos bloques: los de 55 o menos años y los de más de esta edad, con una satisfacción de casi un punto superior en el caso de los segundos. Entre los extranjeros no hay ninguna otra variable sociodemográfica que tenga una influencia estadísticamente significativa sobre la Satisfacción.

Siguiendo con los dos grupos de Edad vemos que entre los más jóvenes (55 o menos años) es pertinente la distinción entre extrema izquierda, izquierda y centro, por un lado, y derecha y extrema derecha, por otro, siendo estos últimos los que manifiestan una mayor Satisfacción con la ciudad de Madrid (7 décimas más). Para los mayores de 64 años no hay más variables que influyan –de manera estadísticamente significativa- en la Satisfacción.

¿cuál diría Ud. que es su grado de satisfacción con la ciudad de Madrid como lugar para vivir y trabajar?

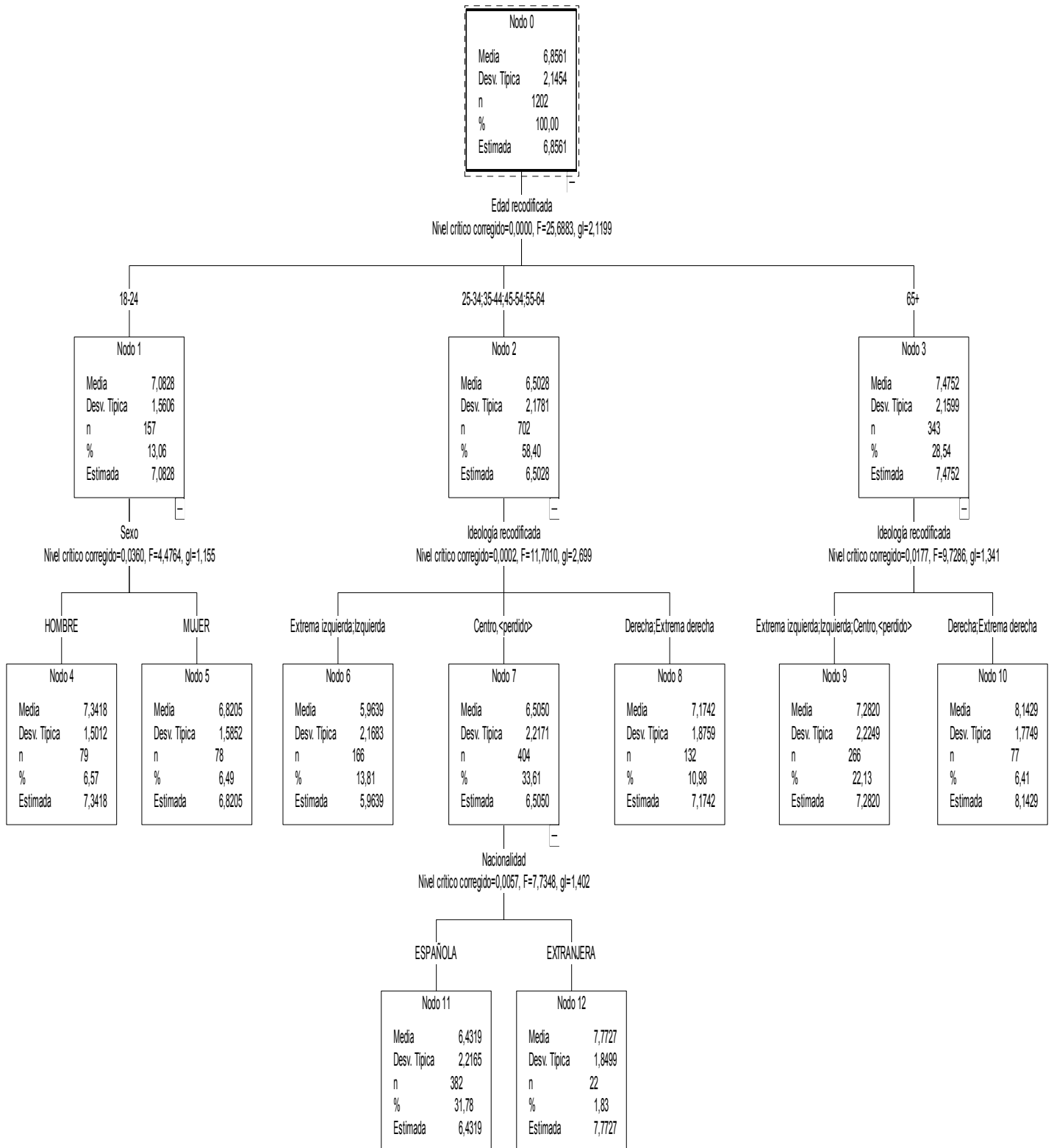


**Figura 1.a Análisis de Segmentación 2008. Variable dependiente: Satisfacción con la ciudad de Madrid como lugar para vivir y trabajar. Variables predictoras: datos sociodemográficos (Nacionalidad, Sexo, Edad, Estado civil, Estudios, Ideología, Ocupación e Ingresos).**

## **Evolución 2007-2008**

Comparando los resultados del análisis de segmentación del año 2008 con los del 2007 (Figura 1.b) vemos que hay diferencias importantes.

Madrid como lugar para vivir y trabajar



**Figura 1.b Análisis de Segmentación 2007. Variable dependiente: Satisfacción con la ciudad de Madrid como lugar para vivir y trabajar. Variables predictoras: datos sociodemográficos (Nacionalidad, Sexo, Edad, Estado civil, Estudios, Ideología, Ocupación e Ingresos).**



En concreto, quizá la conclusión más importante que se pueda sacar de esta comparación entre el análisis de la segmentación de los años 2007 y 2008 es que las diferencias de Satisfacción entre los individuos –siempre dependiendo de cuáles sean sus características sociodemográficas- se han difuminado bastante entre uno y otro año, produciéndose una mayor homogeneidad en la Satisfacción de todos ellos. Basta mirar a las dos figuras para ver lo que estamos diciendo. Mientras que en el 2007 se formaban 12 grupos (Nodos) con satisfacciones estadísticamente diferenciadas, en el presente año solo tenemos 6 grupos (Nodos) distintos. Y mientras que en el 2007 la variable más importante –en términos de su capacidad para predecir satisfacciones- era la Edad, en este año lo es la Nacionalidad de los entrevistados. Por otra parte desaparece la influencia del Sexo, cuando en el 2007 esta variable influía (era relevante) en el grupo de las personas que tienen entre 18 y 24 años.

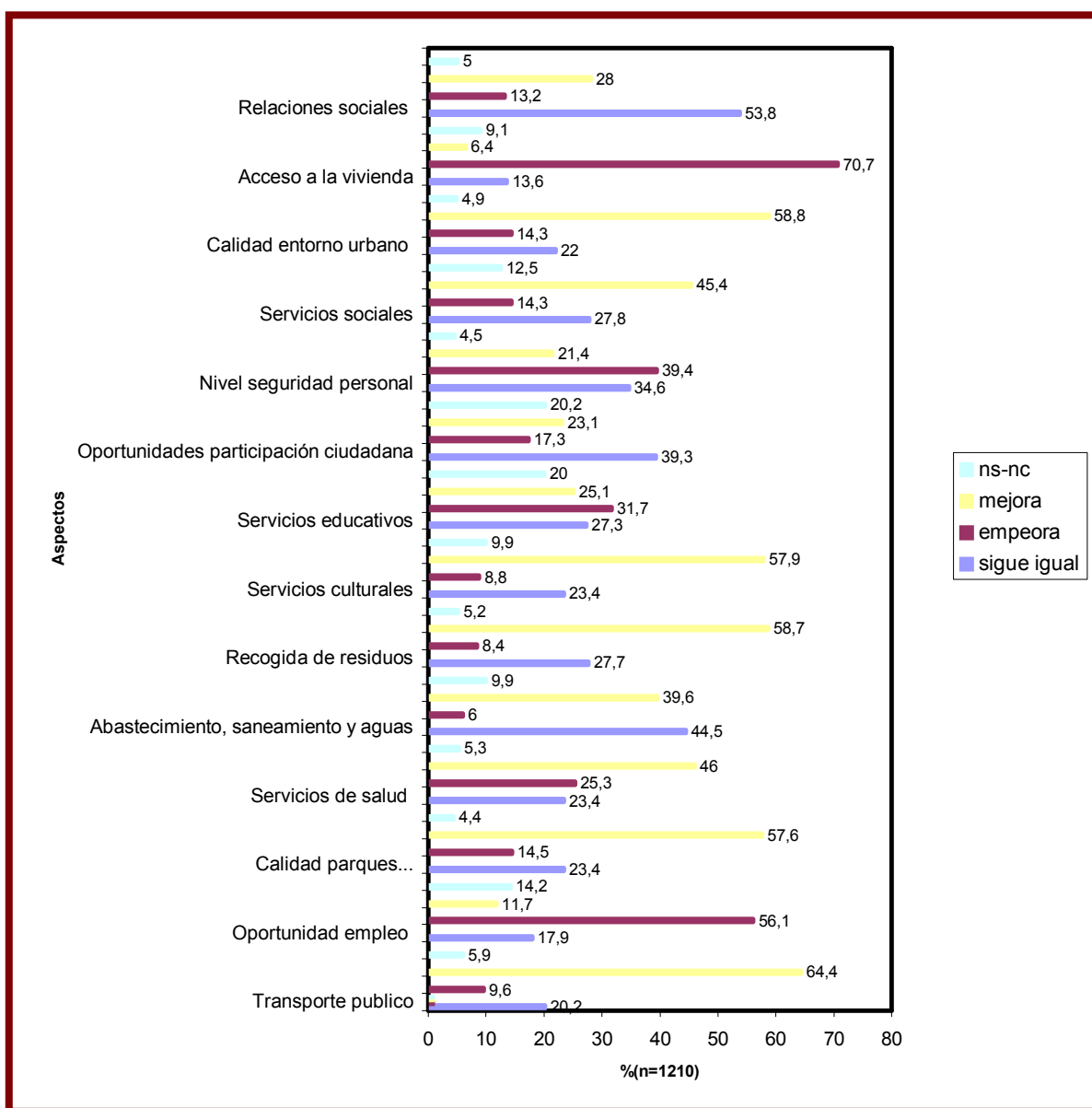
#### **4.4 Evolución de la satisfacción de los ciudadanos con distintos aspectos de la ciudad de Madrid**

Si en el apartado anterior veíamos cuál es el grado de satisfacción actual de los madrileños con su ciudad y con distintos aspectos (servicios) relacionados con la misma, en éste vamos a ver cómo ha evolucionado esta satisfacción a lo largo de los últimos diez años. Para ello, en el Gráfico 15 mostramos, para cada uno de los aspectos de la ciudad considerados en esta Encuesta, si la satisfacción sigue igual, empeora, mejora o no se manifiesta opinión al respecto, bien porque los entrevistados no la tienen (No saben) o porque no quieren decirla (No contestan).

##### **Encuesta 2008**

De los 14 aspectos considerados en 7 de ellos es mayor el número de entrevistados que dicen que mejora la situación que los que eligen las otras tres opciones; en 3 gana la opción "sigue igual" y en 4 triunfa la opción "empeora" (ver Gráfico 15.a). En este último grupo se encuentra el Acceso a la vivienda, que es el aspecto en el que mayor consenso hay a la hora de pronunciarse los entrevistados: 70,7% de ellos declaran que ha empeorado por relación a la situación del año anterior, siendo también para el que menor número de personas dicen que mejora (6,4%). Por el contrario, el Transporte público es el servicio en el que mayor porcentaje de gente dice que ha mejorado (el 64,4% de los entrevistados). También concitan el consenso, a la hora de decir que han mejorado, los servicios relacionados con el Entorno urbano, la Calidad de los parques, los Servicios culturales o la Recogida de residuos; en todos ellos el porcentaje de personas que se decantan por esta opción está con valores en torno al 58%.

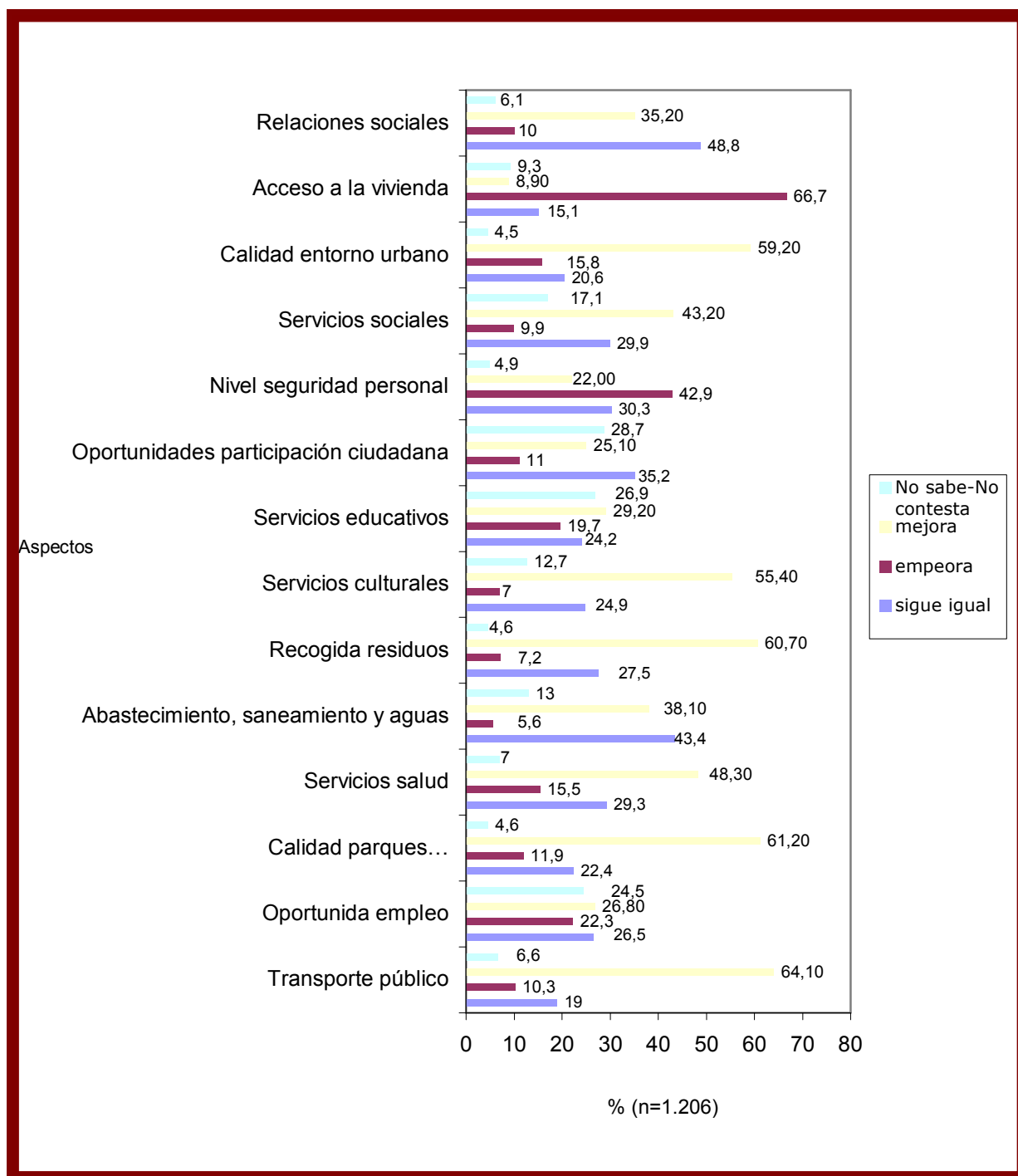
**Gráfico 15.a Evolución de la satisfacción de los ciudadanos con distintos aspectos de la ciudad de Madrid (Encuesta 2008)**



**Evolución 2007-2008**

Comparando los resultados que acabamos de comentar con los del año 2007 hemos de decir que ha aumentado el número de servicios en los que predomina la opción "empeora" (de 2 a 4 ) y, por el contrario, disminuyen aquellos donde se ha producido una mejora respecto del año anterior (de 9 pasan a 7). Como resumen podemos decir que, por relación al año anterior, el 2007 presentaba un panorama más optimista que el 2008.

**Gráfico 15.b Evolución de la satisfacción de los ciudadanos con distintos aspectos de la ciudad de Madrid (Encuesta 2007)**



## 5.-CONOCIMIENTO Y OPINIONES DE LOS MADRILEÑOS SOBRE DESARROLLO SOSTENIBLE Y AGENDA LOCAL 21

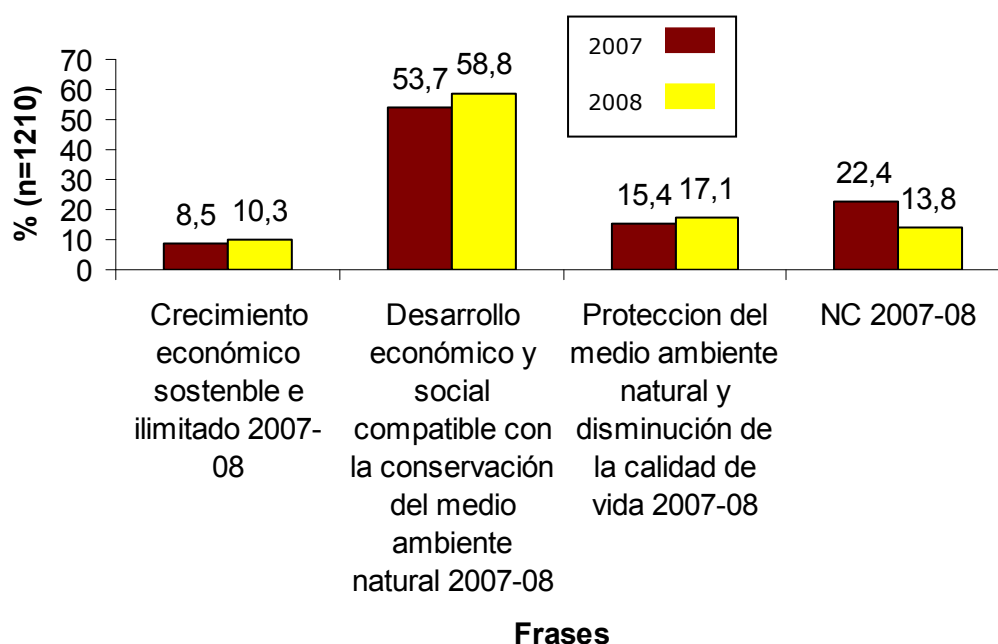
### 5.1 Desarrollo sostenible

En la encuesta se trataba de hacer una aproximación al grado de conocimiento que tienen los madrileños de la idea de desarrollo sostenible. Para ello se formulaban una serie de frases entre las cuales tenían que elegir aquella que pensaban que mejor se ajustaba a este concepto. El Gráfico 16 muestra cuáles eran estas frases y el porcentaje de entrevistados que elegía cada una de ellas.

#### Encuesta 2008

Del Gráfico 16 se desprende que predominan los entrevistados que aciertan a la hora de seleccionar entre las diferentes definiciones de Desarrollo sostenible que les presentamos: casi 6 de cada 10 (el 58,8%) eligen la frase correcta (la segunda).

**Gráfico 16. Conocimiento de la idea de desarrollo sostenible (Comparación 2007-08)**



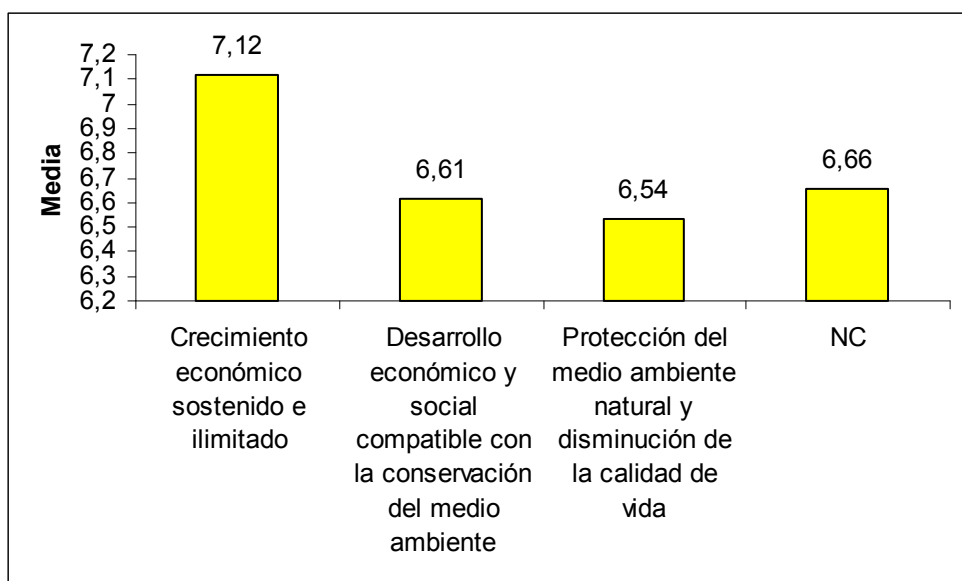
## Evolución 2007-2008

Observando el Gráfico 16 puede verse que ha disminuido mucho el porcentaje de entrevistados que no tienen una opinión sobre lo que es el desarrollo sostenible, pasando del 22,4 del 2007 al 13,8 del 2008. Y esta mayor información se refleja en que sube 5 puntos el porcentaje de los que seleccionan la frase acertada: del 53,7% de hace un año al 58,8% actual. En el resto de categorías apenas hay cambios en el periodo estudiado.

## Relación entre Conocimiento del Desarrollo sostenible y la Satisfacción con Madrid

Además de ver el grado de conocimiento que tienen los entrevistados sobre el desarrollo sostenible ahora analizamos si existe relación entre este conocimiento y la satisfacción con la ciudad de Madrid. Al respecto podemos decir que mayor conocimiento no implica mayor valoración, sino lo contrario, como se desprende de que sean los individuos que eligen la primera frase (errónea) los que mejor valoración tienen: 7,12 puntos (Gráfico 17).

**Gráfico 17. Relación entre conocimiento de Desarrollo sostenible y valoración de la ciudad de Madrid.**



## 5.2 Conocimiento de la Agenda 21 Local de Madrid

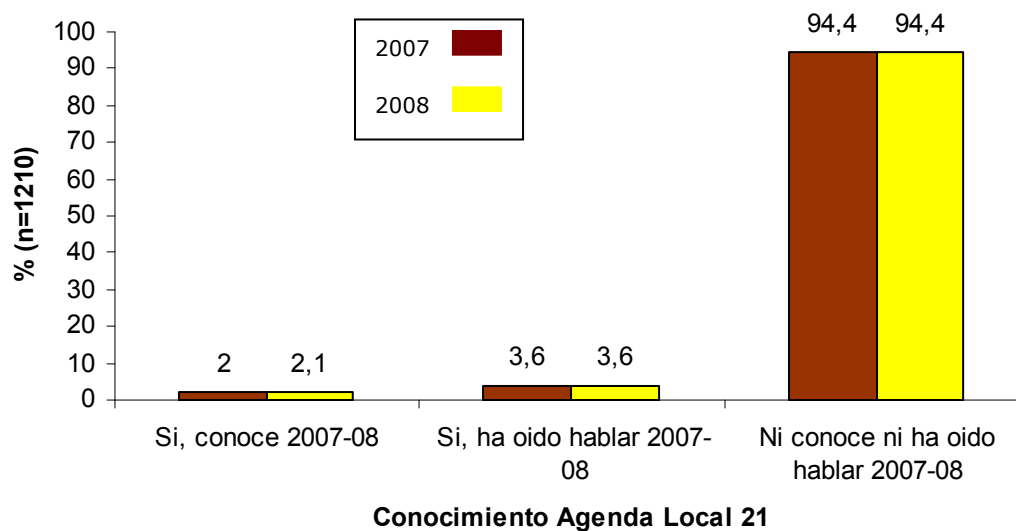
El último de los aspectos considerados en la Encuesta estaba relacionado con la Agenda 21 Local de Madrid. A través de una serie de preguntas se pretendía ver cuál es el nivel de conocimiento que tienen los madrileños de la Agenda 21 de la ciudad.

### 5.2.1 Conocimiento de la Agenda Local 21 de Madrid

#### Encuesta 2008

Mirando el Gráfico 18 puede verse que solo un 2,1% de los entrevistados conoce la Agenda 21 y otro 3,6% declara que sólo ha oído hablar de ella. El resto de los entrevistados, el 94,4%, declara que ni conoce ni ha oído hablar de la Agenda 21 Local de Madrid.

**Gráfico 18. Conocimiento de la Agenda 21 Local de Madrid (Comparación 2007-08)**



#### Evolución 2007-2008

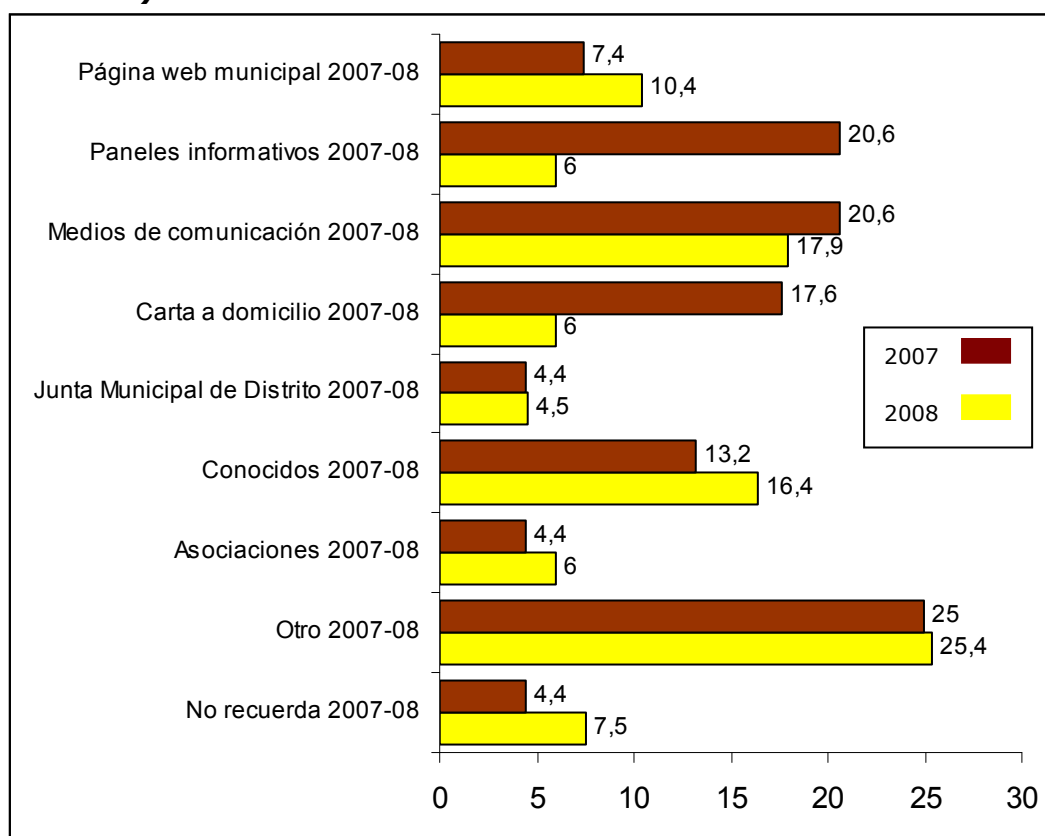
En esta pregunta no ha habido cambio de opiniones entre los dos años que estamos comparando.

## 5.2.2 Forma de conocer la Agenda Local 21 de Madrid

### Encuesta 2008

En el caso de los que afirman conocer o haber oído hablar de la Agenda 21 la información les ha llegado vía Medios de comunicación, Conocidos o la Página Web municipal, en este orden de importancia –por encima de ellos estaría la opción “otras” formas de conocimiento-, todos ellos con porcentajes superiores al 10% de los casos. Los porcentajes de este gráfico suman más de 100 por tratarse de una pregunta de respuesta múltiple (véanse los datos en el Gráfico 19).

**Gráfico 19. Forma de conocer la A21 Local de Madrid (Comparación 2007-08)**



### Evolución 2007-2008

Comparando los resultados del 2008 con los del año 2007 vemos que ha aumentado el conocimiento de la Agenda 21 Local a través de la Web municipal (de 7,4% a 10,4% de entrevistados que dicen haberse informado por este medio), por Conocidos (otro 3,2% de aumento) y por Asociaciones



(1,6% más de entrevistados que han elegido este año esta opción). La gran disminución del porcentaje de personas que dicen haberse informado a través de paneles informativos y de cartas al domicilio obedece al hecho de que ambos medios de comunicación se utilizaron en el año 2007, pero no en el 2008.

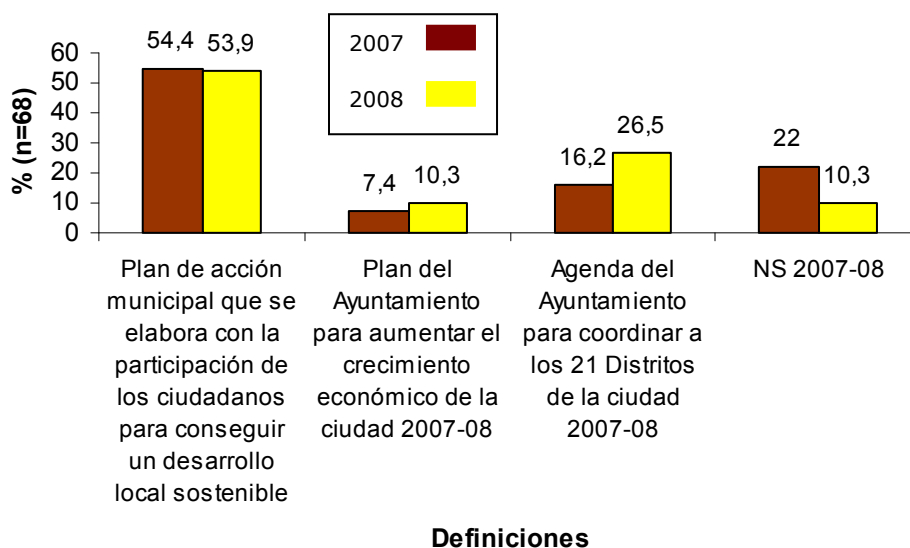
### **5.2.3 Nivel de conocimiento de la Agenda Local 21 de Madrid**

Una cosa es decir que se conoce o se ha oído hablar de la Agenda 21 Local y otra muy distinta que lo conocido u oído sea correcto. Justamente para ver qué entienden los ciudadanos por Agenda 21 es para lo que se incluyó una pregunta en el cuestionario en la que se ofrecían tres afirmaciones, solo una de ellas acertada, entre las que los entrevistados tenían que elegir la que creían que mejor explicaba lo que es la Agenda 21. El Gráfico 20 muestra los resultados.

#### **Encuesta 2008**

Mirando el Gráfico 19 vemos que de los 68 entrevistados que conocen o han oído hablar de la Agenda 21 Local, 7 (el 10,3%) no eligen ninguna de las tres definiciones (bien por desconocimiento (No saben) o porque no quieren hacerlo (No contestan) –más plausible parece la primera situación. Algo más de la mitad de los que conocen o han oído hablar de la Agenda 21 de Madrid (37 personas, equivalentes al 53,9%), eligen la definición acertada, y más de una tercera parte (el 36,8%) opta por las definiciones erróneas.

**Gráfico 20. Definiciones de la Agenda 21 Local (Comparación 2007-08)**



### **Evolución 2007-2008**

Respecto del 2008 se mantiene prácticamente igual el porcentaje de entrevistados que aciertan a la hora de elegir la frase que define correctamente lo que es la Agenda Local 21. Sin embargo aumenta el tanto por ciento de los que se equivocan, como consecuencia de que ahora hay mucha menos gente que dice no saber qué sea esta actuación municipal y se atreven a opinar... pero erróneamente.

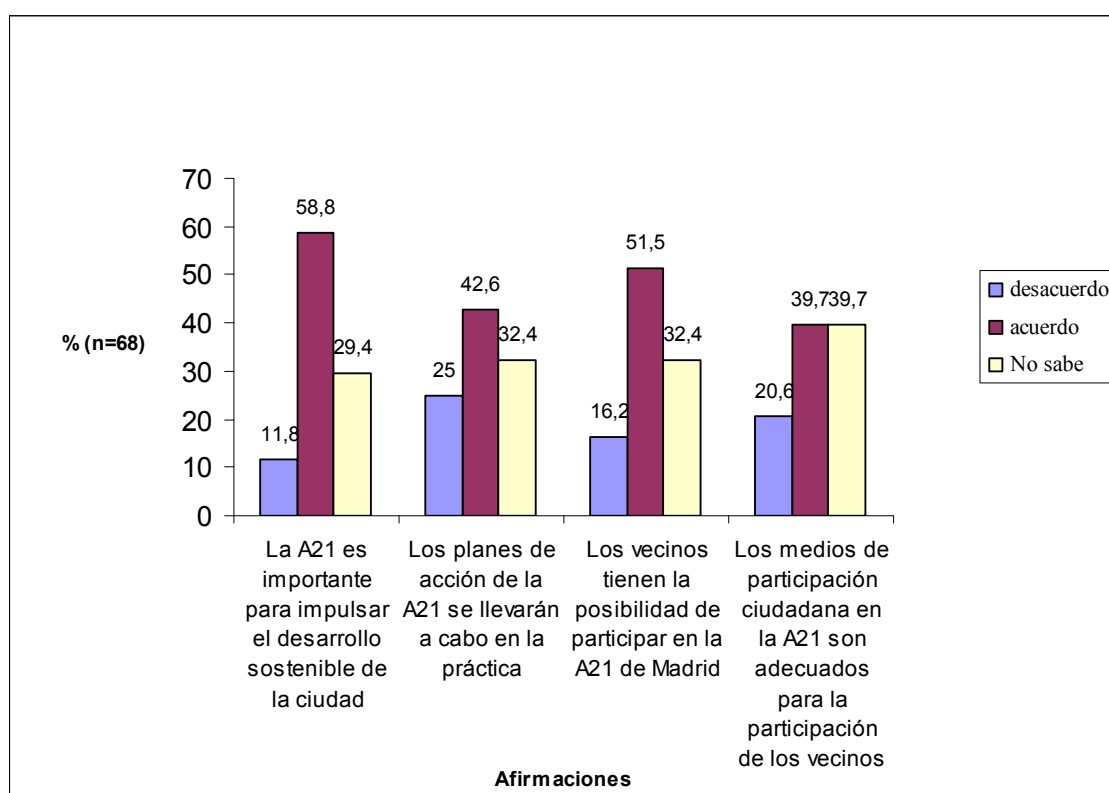
#### **5.2.4 Grado de acuerdo con distintos aspectos de la Agenda Local 21 de Madrid**

Por último, en el cuestionario se incluía una pregunta que pretendía conocer la opinión de los ciudadanos respecto a algunos aspectos importantes de la Agenda 21 Local. En dicha pregunta se les pedía que expresaran su grado de acuerdo o desacuerdo, medido en una escala de 10 puntos, con una serie de cuatro afirmaciones relacionadas con la Agenda 21. El Gráfico 21.a muestra los resultados obtenidos después de agrupar los valores de las respuestas en dos grupos: acuerdo (puntuaciones del 5 al 10) y desacuerdo (del 1 al 4) -además del grupo de los que no saben o no contestan.

## Encuesta 2008

La primera de las afirmaciones sondeaba la importancia de la Agenda 21 de Madrid para impulsar el desarrollo sostenible de la ciudad, con lo que dice estar de acuerdo el 58,8% de los 68 entrevistados que habían afirmado conocer o haber oído hablar de la Agenda 21 Local. La segunda trataba de ver la credibilidad de la Agenda 21, en la medida que los entrevistados creen que realmente se va a llevar a cabo en la práctica. Aquí hay menor acuerdo, al bajar al 42,6 el porcentaje de los que creen que va a ser así (se va a llevar a la práctica). La tercera afirmación medía las posibilidades de participación de los vecinos en la Agenda 21, en las que confía el 51,5% de los entrevistados. Por último, una cuarta afirmación hacía referencia a la adecuación de los medios de participación de la Agenda 21 para permitir la intervención de los vecinos, con lo que solo algo más de una tercera parte (el 39,7%) manifiesta estar de acuerdo.

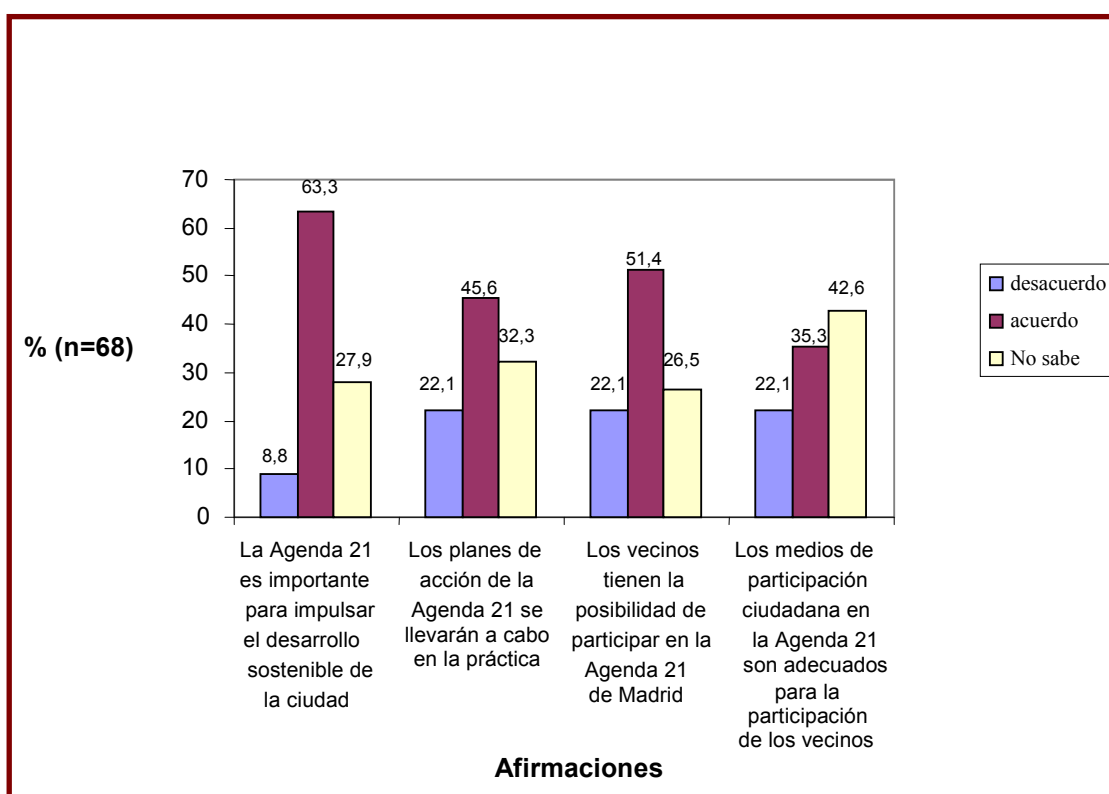
**Gráfico 21.a Grado de acuerdo con afirmaciones relativas a la Agenda 21 Local de Madrid (Encuesta 2008)**



## Evolución 2007-2008

Comparando los resultados de ambos años (véanse los resultados del 2007 en el Gráfico 21.b) observamos que en el 2008 ha disminuido en 4,5 puntos la importancia que los entrevistados atribuyen a la Agenda Local 21 como medio para impulsar el desarrollo sostenible de la ciudad, también ha bajado ligeramente (3 puntos) la confianza que tienen en que se lleven a la práctica los planes de acción de la Agenda Local 21 y, por el contrario, ha subido 4,5 puntos su confianza en la dimensión participativa de esta actuación municipal (suma de las dos frases relacionadas con esta dimensión).

**Gráfico 21 b. Grado de acuerdo con afirmaciones relativas a la Agenda 21 Local de Madrid (Encuesta 2007)**



## **6. CONCLUSIONES**

### **1.- Sobre la Satisfacción global con Madrid**

La Satisfacción global con la ciudad de Madrid alcanza casi el valor de siete (6,69 puntos en una escala de 1,00 a 10,00), dos décimas menos que el año pasado (valor de 6,86 en el 2008). En términos estadísticos esta diferencia resulta, valga la redundancia, estadísticamente significativa (nivel de significación del 0,05%), es decir generalizable al conjunto de la población madrileña, de la que se extrajo la muestra.

### **2.- Sobre la Satisfacción con los distintos servicios de la ciudad**

#### **2.1 Con los servicios en los que hay mayor satisfacción**

La Satisfacción global con Madrid solo es superada por cuatro de los catorce aspectos sectoriales (servicios) considerados en la encuesta: los Servicios culturales (6,88 puntos), los Servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración del agua (6,87 puntos), las Relaciones sociales que se mantienen en la ciudad (6,85) y los Servicios de recogida de residuos (6,81). A excepción de los Servicios culturales, que aparecen por primera vez en la encuesta de este año, por encima de la satisfacción global, los otros tres ya habían sido destacados por lo madrileños en la encuesta del 2007, en el mismo orden de satisfacción aunque con puntuaciones algo superiores: 7,08 (Servicio de abastecimiento, saneamiento...), 7,03 (Relaciones sociales...) y 6,90 (Servicio de recogida de residuos).

#### **2.2 Con los servicios en los que hay menor satisfacción**

Los aspectos de la ciudad con los que los madrileños muestran una menor satisfacción son las Posibilidades de participación ciudadana (4,79 puntos), las Oportunidades de empleo (4,55) y el Acceso a la vivienda (3,23). El primer y el tercer aspectos ya estaban entre los que en el 2007 tenían una calificación por debajo de 5; el Empleo aparece por primera vez este año en este grupo (5,29 puntos en 2007).

### **3.- Sobre la influencia de las variables socio-demográficas en la Satisfacción con Madrid**

Las variables Sexo, Edad, Estado civil y Estudios muestran una relación estadísticamente significativa con la Satisfacción global con Madrid (nivel de significación del 0,05%). Aunque esta relación, salvo en el caso de la Edad y el Sexo, especialmente la primera variable ( $Eta=.326$ , sobre un máximo de 1,000), apenas es relevante desde un punto de vista sociológico. Tampoco la relación entre las variables socio-demográficas y la Satisfacción con Madrid era especialmente intensa el año pasado, siendo en aquel entonces la Ideología la variable cuya relación con la satisfacción era más intensa:  $Eta$  igual a 0,231.

### **4.- El Análisis Automático de la Interacción (AID)**

Según el análisis de segmentación vemos que a la hora de predecir la satisfacción de los madrileños con su ciudad la variable que tiene mayor influencia es la Nacionalidad. Y en conjunto podemos decir que en los resultados de este año se aprecia una gran homogeneidad (poca variedad de opinión) en los niveles de satisfacción con Madrid que declaran los distintos grupos de la población (definidos por las categorías de las variables que estamos considerando). Esto es especialmente relevante si comparamos los resultados de este año, en los que el análisis estadístico desvela la existencia de 6 grupos estadísticamente diferenciados, con los del 2007, cuando aparecía justamente el doble de grupos.

### **5.- Sobre la evolución de la Satisfacción con distintos aspectos (servicios) de Madrid en los últimos 10 años**

De los 14 aspectos (servicios) considerados en la encuesta son mayoría aquellos sobre los que domina la opinión de que en los últimos 10 años han mejorado (7 aspectos), luego hay 3 en los que lo dominante es que siguen igual y 4 que han empeorado. A la cabeza de los que han mejorado se encuentra el Transporte público (el 64,4% de los entrevistados dice que ha

mejorado en este periodo), y a la cabeza de los que han empeorado el Acceso a la vivienda: consenso del 70,4% de los entrevistados.

Por relación al 2008, en el 2007 eran más los servicios sobre los que el mayor porcentaje de los entrevistados decía que habían mejorado (9 en vez de 7) y menos los que habían empeorado (2 en lugar de 4). Es decir, el año pasado el panorama era más optimista que en la actualidad.

## **6.- Sobre el conocimiento del Desarrollo sostenible**

A la hora de elegir de entre 3 frases aquella que expresa correctamente el significado de Desarrollo sostenible un 58,8% de los entrevistados dan en el clavo. Enfrentados a esta misma situación, en el 2007 el porcentaje de los que acertaron fue algo menor: un 53,7%. Por lo tanto, desde el año pasado ha mejorado el conocimiento del desarrollo sostenible.

## **7.- Sobre el conocimiento que se tiene y la opinión que merece la Agenda Local 21**

Solo un 5,7% de los entrevistados dice conocer o haber oído hablar de la Agenda 21 Local de Madrid, una décima más que el año pasado. A este conocimiento han llegado, principalmente, a través de los medios de comunicación, los conocidos y otros medios distintos a los recogidos en la encuesta. Las principales diferencias respecto del 2007 se producen en el mayor papel jugado por los Carteles/paneles y las Cartas enviadas a domicilio en aquel año, frente a la mayor importancia adquirida por la Web municipal en el actual.

De ese 5,7% de entrevistados (68 personas sobre 1.210) que dice conocer o haber oído hablar de la Agenda 21 Local de Madrid, algo más de la mitad (el 53,9%) eligió la correcta entre cuatro definiciones que se le presentaban sobre este tema. A este respecto la situación no ha cambiado en relación al año 2007.

Enfrentados a tener que opinar sobre la Agenda Local 21, mostrando su acuerdo o desacuerdo con una serie de frases sobre esta acción municipal, un 58,8% de los entrevistados confía que sirva para impulsar un desarrollo sostenible de la ciudad. Menor es el porcentaje de los que creen que realmente se va a llevar a la práctica (42,6%). Respecto a la participación de los ciudadanos en esta acción son más los que piensan que hay posibilidades de hacerlo (51,1%) que los que creen que existen los medios adecuados para que esta posibilidad se materialice (39,7%).

Respecto del año pasado podemos decir que en el 2008 se ha reducido en casi 5 puntos la confianza en las posibilidades de la Agenda Local 21 como motor del desarrollo sostenible. También es algo menor el tanto por ciento de entrevistados que piensa que se va a llevar a la práctica (3 puntos menos). Por el contrario mejora la opinión sobre las posibilidades de participación efectiva de los ciudadanos en esta acción del Ayuntamiento (un 4,5% más de "optimistas").



# ANEXO I

## Cuestionario

Nº CUESTIONARIO

(V1)

Distrito \_\_\_\_\_

(V2)

Entrevistador \_\_\_\_\_

(V3)

**Buenos días/tardes. La Universidad Complutense está realizando una encuesta para el Ayuntamiento de Madrid sobre temas de interés municipal. Por este motivo solicitamos su colaboración dándole las gracias por anticipado. Su teléfono ha sido seleccionado al azar por procedimientos aleatorios. Le garantizamos el absoluto anonimato y el secreto de sus respuestas en el más estricto cumplimiento de las Leyes sobre secreto estadístico (LFEP: Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública) y protección de datos personales (LOPD: Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal). Una vez grabada la información de forma anónima, los cuestionarios individuales son destruidos inmediatamente.**

**P.1** Hablando en términos generales, ¿cuál diría Ud. que es su grado de satisfacción con la ciudad de Madrid como lugar para vivir y trabajar? Utilice para responder una escala de 1 a 10 puntos, en la que el 1 significa "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho".

Escala	<u>1-10</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>	
	_____	88	99	(V4)

**P.2** ¿Y cuál es su grado de satisfacción con los distintos aspectos de la ciudad que le voy a mencionar a continuación? Utilice para responder una escala de 1 a 10 puntos, en la que el 1 significa "totalmente insatisfecho" y el 10 "totalmente satisfecho". **(LEER DE UNO EN UNO ROTANDO EL ORDEN EN CADA ENTREVISTA).**

	Escala	<u>1-10</u>	<u>NS</u>	<u>NC</u>	
01 – La calidad de los servicios de transporte público.....	_____	88	99		(V5)
02 – Las oportunidades de empleo disponibles...	_____	88	99		(V6)
03 – La calidad de parques, jardines y espacios naturales .....	_____	88	99		(V7)
04 – Los servicios de salud disponibles.....	_____	88	99		(V8)
05 – La calidad de los servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración del agua...	_____	88	99		(V9)
06 – Los servicios de recogida de residuos disponibles.....	_____	88	99		(V10)
07 – La oferta de servicios culturales, recreativos y de ocio.....	_____	88	99		(V11)
08 – La calidad de los servicios educativos...	_____	88	99		(V12)
09 – Las oportunidades de participación ciudadana en la gestión municipal.....	_____	88	99		(V13)
10 – El nivel de seguridad personal que Ud. experimenta.....	_____	88	99		(V14)
11 – Los servicios sociales disponibles.....	_____	88	99		(V15)
12 – La calidad del entorno urbano (calles, plazas, edificios.....)	_____	88	99		(V16)
13 – Las posibilidades de acceso a la vivienda...	_____	88	99		(V17)
14 – Las relaciones sociales que Ud. mantiene en la ciudad.....	_____	88	99		(V18)
<b>ÍTEM POR EL QUE SE COMIENZA....</b>	_____				(V19)

**P.3** En comparación con hace diez años, ¿diría Ud. que la situación de los distintos aspectos mencionados en la pregunta anterior ha mejorado, ha empeorado o sigue igual? (**LEER DE UNO EN UNO ROTANDO EL ORDEN EN CADA ENTREVISTA**).

	Ha mejorado	Ha empeorado	Sigue igual	NS	NC	
01 – La calidad de los servicios de transporte público .....	3	2	1	8	9	(V20)
02 – Las oportunidades de empleo disponibles...	3	2	1	8	9	(V21)
03 – La calidad de parques, jardines y espacios naturales.....	3	2	1	8	9	(V22)
04 – Los servicios de salud disponibles.....	3	2	1	8	9	(V23)
05 – La calidad de los servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración del agua...3		2	1	8	9	(V24)
06 – Los servicios de recogida de residuos disponibles.....	3	2	1	8	9	(V25)
07 – La oferta de servicios culturales, recreativos y de ocio.....	3	2	1	8	9	(V26)
08 – La calidad de los servicios educativos.....	3	2	1	8	9	(V27)
09 – Las oportunidades de participación ciudadana en la gestión municipal.....	3	2	1	8	9	(V28)
10 – El nivel de seguridad personal que Ud. Experimenta.....	3	2	1	8	9	(V29)
11 – Los servicios sociales disponibles .....	3	2	1	8	9	(V30)
12 – La calidad del entorno urbano (calles, plazas, edificios, etc.).....	3	2	1	8	9	(V31)
13 – Las posibilidades de acceso a la vivienda...	3	2	1	8	9	(V32)
14 – Las relaciones sociales que Ud. mantiene en la ciudad.....	3	2	1	8	9	(V33)
<b>ÍTEM POR EL QUE SE COMIENZA....</b>	_____					(V34)

**P.4** ¿Es Ud. miembro de alguna asociación u organización social?

- Sí.....	1	
- No.....	2	V(35)
- NS.....	8	
- NC.....	9	

**P.5** ¿Ha participado en los últimos seis meses en alguna actividad promovida por una asociación u organización social?

- Sí.....	1	
- No.....	2	V(36)
- NS.....	8	
- NC.....	9	

**P.6** ¿Cuál de las tres frases que le voy a leer a continuación refleja mejor la idea de “desarrollo sostenible”? (**LEER DE UNA EN UNA ROTANDO EL ORDEN EN CADA ENTREVISTA**).

- Crecimiento económico sostenido e ilimitado... 1	
- Desarrollo económico y social compatible con la conservación del medio ambiente natural..... 2	
- Protección del medio ambiente natural y disminución de la calidad de vida..... 3	(V37)
- NS..... 8	
- NC..... 9	
<b>ÍTEM POR EL QUE SE COMIENZA....</b>	_____ (V38)

**P.7** ¿Conoce Ud. o ha oído hablar de la Agenda 21 Local de Madrid?

- Sí, conoce.....	1	
- Sí, ha oído hablar.....	2	(V39)
- Ni conoce ni ha oído hablar.....	3	(PASAR A D.1)

↓

**P.7a** ¿Como conoció Ud. la Agenda 21 Local de Madrid? (**NO LEER. RESPUESTAS ESPONTANEA. MAXIMO 2 RESPUESTAS**)

- Página web municipal.....	1	
- Carteles/paneles informativos.....	2	
- Medios de comunicación.....	3	
- Carta a domicilio.....	4	(V40)
- Información Junta Municipal de Distrito.....	5	(V41)
- Conocidos.....	6	
- Asociaciones .....	7	
- Otros. ¿Cuáles?: .....	8	
-----	8	
- No recuerda.....	9	

**P.7b** ¿Cuál de estas tres definiciones cree Ud. que expresa mejor la idea de “Agenda 21 Local”? (**LEER DE UNA EN UNA ROTANDO EL ORDEN EN CADA ENTREVISTA**).

- Plan de Acción Municipal que se elabora con la participación de los ciudadanos, para conseguir un desarrollo local sostenible.....	1	
- Plan del Ayuntamiento para aumentar el crecimiento económico de la ciudad.....	2	
- Agenda del Ayuntamiento para coordinar a los 21 Distritos de la ciudad.....	3	(V47)
- NS.....	8	
- NC.....	9	
<b>ÍTEM POR EL QUE SE COMIENZA....</b>	_____	(V48)

**P.7c** ¿Cuál es su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones que le voy a leer a continuación sobre la Agenda 21 de Madrid? Utilice para responder una escala de 1 a 10 puntos, en la que el 1 significa “totalmente en desacuerdo” y el 10 “totalmente de acuerdo”. (**LEER DE UNO EN UNO ROTANDO EL ORDEN EN CADA ENTREVISTA**).

	Escala	NS	NC	
	1 -10			
1 – La Agenda 21 es importante para impulsar el desarrollo sostenible de la ciudad.....	_____	88	99	(V49)
2 – Los Planes de Acción de la Agenda 21 se llevarán a cabo en la práctica.....	_____	88	99	(V50)
3 – Los vecinos tienen la posibilidad de participar en la Agenda 21 de Madrid.....	_____	88	99	(V51)
4 - Los medios de participación ciudadana en la Agenda 21 son adecuados para la participación de los vecinos.....	_____	88	99	(V52)
<b>ÍTEM POR EL QUE SE COMIENZA....</b>	_____			(V53)

## DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

### D.1 Nacionalidad

- Española..... 1
  - Extranjera..... 2
- (V54)

### D.2 Sexo:

- Hombre..... 1
  - Mujer..... 2
- (V55)

### D.3 ¿Cuántos años cumplió Ud. en su último cumpleaños?

\_\_\_\_\_

(V56)

### D.4 ¿Cuál es su estado civil?

- Casado/a..... 1
  - Soltero/a..... 2
  - Viudo/a..... 3
  - Separado/a..... 4
  - Divorciado/a..... 5
  - NC..... 9
- (V57)

### D.5 ¿Cuál es su nivel de estudios?

- Ningún estudio..... 1
  - Estudios terminados a los 14-15 años o menos..... 2
  - Estudios terminados a los 16-19 años..... 3
  - Estudios posteriores sin ser universitarios..... 4
  - Estudios universitarios..... 5
  - NC..... 9
- (V58)

### D.6 Cuando se habla de política se utilizan normalmente las expresiones izquierda y derecha. En una escala que va de 1 a 10, donde 1 es extrema izquierda y 10 extrema derecha, ¿en qué posición se colocaría Ud.?

Izda. \_\_\_\_\_ Dcha. \_\_\_\_\_

(V59)

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 NS NC  
98 99

### D.7 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente?

- Trabaja..... 1
  - Jubilado o pensionista (anteriormente trabajado)..... 2
  - Pensionista (anteriormente sus labores)..... 3
  - Parado y ha trabajado antes..... 4
  - Parado y busca su primer empleo..... 5
  - Estudiante..... 6
  - Sus labores..... 7
  - Otra situación, ¿cuál? \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_ 8
  - NC..... 9
- (V60)

### D.8 ¿Cuál es el total de ingresos que por todos los conceptos percibe Ud. mensualmente?

- Menos de 500 euros/mes..... 1
  - De 501 a 1000 euros/mes..... 2
  - De 1001 a 1500 euros/mes..... 3
  - De 1501 a 2000 euros/mes..... 4
  - De 2001 a 2500 euros/mes..... 5
  - De 2501 a 3000 euros/mes..... 6
  - De 3001 a 4000 euros/mes..... 7
  - Más de 4000 euros/mes..... 8
  - NC..... 9
- (V61)

## **ANEXO II**

### **Cuadros estadísticos**

#### **I**

Ofrecemos a continuación los cuadros estadísticos correspondientes a los gráficos que hemos incluido en el Informe. Los cuadros aparecen en el mismo orden que los gráficos y bajo epígrafes de igual nombre que los utilizados en el Informe.

#### **4.-Subindicador 3: Satisfacción de los ciudadanos con la comunidad local.**

4.1 Satisfacción global de los ciudadanos con Madrid y con distintos aspectos de la ciudad.

## Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.
Oferta de servicios culturales, recreativos y de ocio	1126	1,00	10,00	6,8801	2,08802
Abastecimiento, saneamiento y depuración del agua	1162	1,00	10,00	6,8692	1,88427
Las relaciones sociales que Ud. mantiene en la ciudad	1190	1,00	10,00	6,8546	2,05677
Los servicios de recogida de residuos disponibles	1205	1,00	10,00	6,8100	2,06286
Madrid como lugar para vivir y trabajar?	1200	1,00	10,00	6,6883	2,17949
La calidad de los servicios de transporte público	1179	1,00	10,00	6,5589	2,21751
La calidad de parques, jardines y espacios naturales	1204	1,00	10,00	6,2832	2,18938
La calidad del entorno urbano (calles, plazas, edificios...)	1205	1,00	10,00	6,0672	2,13762
Servicios de salud disponibles	1192	1,00	10,00	6,0260	2,33942
Servicios sociales disponibles	1086	1,00	10,00	5,9227	2,19876
Servicios educativos	1042	1,00	10,00	5,7457	2,10703
Nivel de seguridad personal	1203	1,00	10,00	5,5544	2,22995
Oportunidades de participación ciudadana en la gestión municipal	997	1,00	10,00	4,7864	2,29490
Oportunidades de empleo disponibles	1054	1,00	10,00	4,5541	2,26296
Posibilidades de acceso a la vivienda	1130	1,00	10,00	3,2345	2,08178
Valid N (listwise)	718				

## Distribución de frecuencias [15 tablas]

Madrid como lugar para vivir y trabajar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	42	3,5	3,5	3,5
2	18	1,5	1,5	5,0
3	35	2,9	2,9	7,9
4	62	5,1	5,2	13,1
5	177	14,6	14,8	27,8
Valido 6	173	14,3	14,4	42,2
7	245	20,2	20,4	62,7
8	217	17,9	18,1	80,8
9	89	7,4	7,4	88,2
10	142	11,7	11,8	100,0
Total	1200	99,2	100,0	
Missing NS	10	,8		
Total	1210	100,0		

**Calidad de los servicios de transporte público**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	56	4,6	4,7	4,7
2	31	2,6	2,6	7,4
3	27	2,2	2,3	9,7
4	65	5,4	5,5	15,2
5	150	12,4	12,7	27,9
Valid 6	157	13,0	13,3	41,2
7	246	20,3	20,9	62,1
8	242	20,0	20,5	82,6
9	126	10,4	10,7	93,3
10	79	6,5	6,7	100,0
Total	1179	97,4	100,0	
NS	29	2,4		
Missing NC	2	,2		
Total	31	2,6		
Total	1210	100,0		



**Las oportunidades de empleo disponibles**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	153	12,6	14,5	14,5
2	97	8,0	9,2	23,7
3	89	7,4	8,4	32,2
4	120	9,9	11,4	43,5
5	222	18,3	21,1	64,6
Valid 6	150	12,4	14,2	78,8
7	122	10,1	11,6	90,4
8	77	6,4	7,3	97,7
9	14	1,2	1,3	99,1
10	10	,8	,9	100,0
Total	1054	87,1	100,0	
Missing NS	151	12,5		
NC	5	,4		
Total	156	12,9		
Total	1210	100,0		

**La calidad de parques, jardines y espacios naturales**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	53	4,4	4,4	4,4
	2	29	2,4	2,4	6,8
	3	60	5,0	5,0	11,8
	4	80	6,6	6,6	18,4
	5	161	13,3	13,4	31,8
Valid	6	201	16,6	16,7	48,5
	7	252	20,8	20,9	69,4
	8	210	17,4	17,4	86,9
	9	81	6,7	6,7	93,6
	10	77	6,4	6,4	100,0
	Total	1204	99,5	100,0	
Missing	NS	6	,5		
	Total	1210	100,0		

**Servicios de salud disponibles**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	74	6,1	6,2	6,2
2	49	4,0	4,1	10,3
3	59	4,9	4,9	15,3
4	89	7,4	7,5	22,7
5	171	14,1	14,3	37,1
Valid 6	192	15,9	16,1	53,2
7	213	17,6	17,9	71,1
8	192	15,9	16,1	87,2
9	86	7,1	7,2	94,4
10	67	5,5	5,6	100,0
Total	1192	98,5	100,0	
Missing NS	17	1,4		
NC	1	,1		
Total	18	1,5		
Total	1210	100,0		

**Abastecimiento, saneamiento y depuración del agua**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	20	1,7	1,7	1,7
	2	20	1,7	1,7	3,4
	3	17	1,4	1,5	4,9
	4	43	3,6	3,7	8,6
	5	158	13,1	13,6	22,2
Valid	6	161	13,3	13,9	36,1
	7	280	23,1	24,1	60,2
	8	269	22,2	23,1	83,3
	9	109	9,0	9,4	92,7
	10	85	7,0	7,3	100,0
	Total	1162	96,0	100,0	
Missing	NS	48	4,0		
	Total	1210	100,0		

**Recogida de residuos disponibles**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	33	2,7	2,7	2,7
	2	26	2,1	2,2	4,9
	3	34	2,8	2,8	7,7
	4	56	4,6	4,6	12,4
	5	120	9,9	10,0	22,3
Valid	6	177	14,6	14,7	37,0
	7	249	20,6	20,7	57,7
	8	292	24,1	24,2	81,9
	9	126	10,4	10,5	92,4
	10	92	7,6	7,6	100,0
	Total	1205	99,6	100,0	
Missing	NS	5	,4		
	Total	1210	100,0		

**Servicios culturales, recreativos y de ocio**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	32	2,6	2,8	2,8
2	25	2,1	2,2	5,1
3	26	2,1	2,3	7,4
4	44	3,6	3,9	11,3
5	122	10,1	10,8	22,1
Valid 6	170	14,0	15,1	37,2
7	208	17,2	18,5	55,7
8	254	21,0	22,6	78,2
9	157	13,0	13,9	92,2
10	88	7,3	7,8	100,0
Total	1126	93,1	100,0	
Missing NS	80	6,6		
NC	4	,3		
Total	84	6,9		
Total	1210	100,0		

**Servicios educativos**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	50	4,1	4,8	4,8
	2	35	2,9	3,4	8,2
	3	64	5,3	6,1	14,3
	4	98	8,1	9,4	23,7
	5	204	16,9	19,6	43,3
Valid	6	203	16,8	19,5	62,8
	7	188	15,5	18,0	80,8
	8	108	8,9	10,4	91,2
	9	55	4,5	5,3	96,4
	10	37	3,1	3,6	100,0
	Total	1042	86,1	100,0	
	NS	165	13,6		
Missing	NC	3	,2		
	Total	168	13,9		
	Total	1210	100,0		

**Oportunidades de participación ciudadana**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	134	11,1	13,4	13,4
2	57	4,7	5,7	19,2
3	84	6,9	8,4	27,6
4	128	10,6	12,8	40,4
5	215	17,8	21,6	62,0
Valid 6	149	12,3	14,9	76,9
7	121	10,0	12,1	89,1
8	63	5,2	6,3	95,4
9	20	1,7	2,0	97,4
10	26	2,1	2,6	100,0
Total	997	82,4	100,0	
Missing NS	201	16,6		
NC	12	1,0		
Total	213	17,6		
Total	1210	100,0		



**El nivel de seguridad personal que Ud. experimenta**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	85	7,0	7,1	7,1
2	52	4,3	4,3	11,4
3	87	7,2	7,2	18,6
4	114	9,4	9,5	28,1
5	206	17,0	17,1	45,2
Valid 6	232	19,2	19,3	64,5
7	173	14,3	14,4	78,9
8	178	14,7	14,8	93,7
9	41	3,4	3,4	97,1
10	35	2,9	2,9	100,0
Total	1203	99,4	100,0	
Missing NS	6	,5		
NC	1	,1		
Total	7	,6		
Total	1210	100,0		

**Servicios sociales disponibles**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	59	4,9	5,4	5,4
2	37	3,1	3,4	8,8
3	62	5,1	5,7	14,5
4	82	6,8	7,6	22,1
5	174	14,4	16,0	38,1
Valid 6	214	17,7	19,7	57,8
7	186	15,4	17,1	75,0
8	162	13,4	14,9	89,9
9	67	5,5	6,2	96,0
10	43	3,6	4,0	100,0
Total	1086	89,8	100,0	
Missing NS	120	9,9		
NC	4	,3		
Total	124	10,2		
Total	1210	100,0		

**Calidad del entorno urbano (calles, plazas, edificios...)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	54	4,5	4,5	4,5
2	42	3,5	3,5	8,0
3	51	4,2	4,2	12,2
4	96	7,9	8,0	20,2
5	189	15,6	15,7	35,9
Valid 6	208	17,2	17,3	53,1
7	240	19,8	19,9	73,0
8	211	17,4	17,5	90,5
9	65	5,4	5,4	95,9
10	49	4,0	4,1	100,0
Total	1205	99,6	100,0	
Missing NS	5	,4		
Total	1210	100,0		

**Acceso a la vivienda**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	321	26,5	28,4	28,4
2	182	15,0	16,1	44,5
3	158	13,1	14,0	58,5
4	153	12,6	13,5	72,0
5	163	13,5	14,4	86,5
Valid 6	81	6,7	7,2	93,6
7	27	2,2	2,4	96,0
8	23	1,9	2,0	98,1
9	10	,8	,9	98,9
10	12	1,0	1,1	100,0
Total	1130	93,4	100,0	
Missing NS	74	6,1		
NC	6	,5		
Total	80	6,6		
Total	1210	100,0		

**Relaciones sociales que Ud. mantiene en la ciudad**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	23	1,9	1,9	1,9
2	29	2,4	2,4	4,4
3	28	2,3	2,4	6,7
4	52	4,3	4,4	11,1
5	156	12,9	13,1	24,2
Valid 6	165	13,6	13,9	38,1
7	234	19,3	19,7	57,7
8	270	22,3	22,7	80,4
9	114	9,4	9,6	90,0
10	119	9,8	10,0	100,0
Total	1190	98,3	100,0	
Missing NS	16	1,3		
NC	4	,3		
Total	20	1,7		
Total	1210	100,0		

## 4.2 Relación entre la Satisfacción global y las características sociodemográficas de los ciudadanos.

Con el fin de facilitar la lectura de las tablas de este epígrafe procedemos a explicar cómo se interpretan las correspondientes al Resumen del procesamiento de los casos y a la relación entre la Satisfacción con Madrid y la Nacionalidad. El resto de relaciones se interpretarían de igual manera.

### Resumen del procesamiento de los casos

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * Nacionalidad	1200	99,2%	10	,8%	1210	100,0%
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * Sexo	1200	99,2%	10	,8%	1210	100,0%
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * Edad recodificada	1200	99,2%	10	,8%	1210	100,0%
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * ¿Cuál es su estado civil?	1198	99,0%	12	1,0%	1210	100,0%
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * ¿Cuál es su nivel de estudios?	1185	97,9%	25	2,1%	1210	100,0%
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * Ideología recodificada	953	78,8%	257	21,2%	1210	100,0%
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * Ingresos hogar	712	58,8%	498	41,2%	1210	100,0%
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * 7 ¿En cuál de las siguientes situaciones se encuentra Ud. actualmente?	1195	98,8%	15	1,2%	1210	100,0%

A la pregunta sobre la Satisfacción con Madrid como lugar para vivir y trabajar han contestado válidamente 1.200 personas (Total Incluidos), de las 1.210 entrevistadas (Total de casos), quedando 10 como excluidas

(Casos excluidos).

### Madrid como lugar para vivir y trabajar \* Nacionalidad Informe

Madrid como lugar para vivir y trabajar

Nacionalidad	Mean	N	Std. Deviation
ESPAÑOLA	6,6041	1129	2,19203
EXTRANJERA	8,0282	71	1,41393
Total	6,6883	1200	2,17949

De la tabla anterior se desprende que la nacionalidad extranjera tiene una Satisfacción media superior a la española: 8,03 (redondeando a dos decimales) la primera por 6,60 la segunda. En el caso de la nacionalidad española la variabilidad de las opiniones es superior que en la extranjera, como se desprende de sus respectivas desviaciones típicas, y ello a pesar de su menor satisfacción –medias más pequeñas suelen ir asociadas a desviaciones más pequeñas, lo que no ocurre en este caso.

### Tabla de ANOVA

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * Nacionalidad	Between Groups	(Combined)	135,472	1	135,472	29,190	,000
	Within Groups		5559,965	1198	4,641		
	Total		5695,437	1199			

De la Tabla de ANOVA (Análisis de la Varianza), que sirve para ver si las diferencias de satisfacción con Madrid de nacionales y extranjeros son estadísticamente significativas (generalizables a la población) o atribuibles al azar, nos hemos de fijar en el nivel de significación del contraste de la F Sig., de valor igual a 0,000. Este número indica que podemos decir casi con total certeza que las diferencias de satisfacción observadas en la muestra son generalizables a la población –según el resultado del mencionado contraste el riesgo de equivocarnos al hacer esta afirmación se halla en la probabilidad de la diezmilésima.

### Medidas de asociación

	Eta	Eta Squared
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * Nacionalidad	,154	,024

Que las diferencias sean estadísticamente significativas, tal como veíamos en la Tabla de ANOVA, no significa que sean intensas o relevantes desde un punto de vista sociológico. El coeficiente de asociación ETA, de valor igual a 0,154 en una escala que va de 0,000 a 1,000, nos permite ver cuál es la intensidad de la relación entre la Satisfacción y la Nacionalidad, que en este caso es pequeña.

### Madrid como lugar para vivir y trabajar \* Sexo Informe

Madrid como lugar para vivir y trabajar

Sexo	Mean	N	Std. Deviation
HOMBRE	6,4813	536	2,24725
MUJER	6,8554	664	2,11014
Total	6,6883	1200	2,17949

### Tabla de ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * Sexo	Between (Combined) Groups	41,503	1	41,503	8,794	,003
	Within Groups	5653,934	1198	4,719		
	Total	5695,437	1199			

### Medidas de asociación

	Eta	Eta Squared
¿Cuál diría Ud. que es su grado de satisfacción con la ciudad de Madrid como lugar para vivir y trabajar? * Sexo	,085	,007



## Madrid como lugar para vivir y trabajar \* Edad recodificada Informe

### Madrid como lugar para vivir y trabajar

Edad recodificada	Mean	N	Std. Deviation
18-24	6,6689	151	1,52194
25-34	6,4675	154	1,98415
35-44	6,3333	150	2,07467
45-54	6,4038	213	2,19054
55-64	6,5255	196	2,38679
65+	7,2321	336	2,33589
Total	6,6883	1200	2,17949

### Tabla de ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar?	Between Groups	148,280	5	29,656	6,383	,000
* Edad recodificada	Within Groups	5547,157	1194	4,646		
	Total	5695,437	1199			

### Medidas de asociación

	Eta	Eta Squared
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * Edad recodificada	,161	,026

## Madrid como lugar para vivir y trabajar \* ¿Cuál es su estado civil? Informe

### Madrid como lugar para vivir y trabajar

¿Cuál es su estado civil?	Mean	N	Std. Deviation
Casado/a	6,6542	671	2,28943
Soltero/a	6,6016	364	1,85511
Viudo/a	7,4404	109	2,33504
Separado/a	6,1333	30	2,11291
Divorciado/a	6,5417	24	2,14637
Total	6,6945	1198	2,17454

### Tabla de ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? *	Between Groups (Combined)	74,872	4	18,718	3,998	,003
¿Cuál es su estado civil?	Within Groups	5585,312	1193	4,682		
	Total	5660,184	1197			

### Medidas de asociación

	Eta	Eta Squared
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * ¿Cuál es su estado civil?	,115	,013

### Madrid como lugar para vivir y trabajar \* ¿Cuál es su nivel de estudios? Informe

#### Madrid como lugar para vivir y trabajar

¿Cuál es su nivel de estudios?	Mean	N	Std. Deviation
Ningún estudio	6,6792	53	2,69454
Estudios terminados a los 14-15 años o menos	7,2558	258	2,42804
Estudios terminados a los 16-19 años	6,7194	278	2,11588
Estudios posteriores sin ser universitarios	6,1641	195	2,25300
Estudios universitarios	6,5910	401	1,85130
Total	6,6996	1185	2,18043

### Tabla de ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? *	Between Groups (Combined)	140,595	4	35,149	7,557	,000
* ¿Cuál es su nivel de estudios?	Within Groups	5488,455	1180	4,651		
	Total	5629,050	1184			

### Medidas de asociación

	Eta	Eta Squared
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * ¿Cuál es su nivel de estudios?	,158	,025

### Madrid como lugar para vivir y trabajar \* Ideología recodificada Informe

Madrid como lugar para vivir y trabajar

Ideología recodificada	Mean	N	Std. Deviation
Ext. izda	5,9672	61	2,41500
Izda	6,1633	196	1,88486
Centro	6,7545	497	2,09456
Dcha	7,3311	151	1,78034
Ext. dcha	7,2917	48	2,85059
Total	6,7009	953	2,11134

### Tabla de ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar?	Between Groups	167,647	4	41,912	9,748	,000
* Ideología recodificada	Within Groups	4076,123	948	4,300		
	Total	4243,769	952			

### Medidas de asociación

	Eta	Eta Squared
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * Ideología recodificada	,199	,040

## Madrid como lugar para vivir y trabajar \* Ingresos recodificados Informe

Madrid como lugar para vivir y trabajar

Ingresos hogar	Mean	N	Std. Deviation
0-1000	6,7311	331	2,30748
1001-2000	6,5972	283	2,16195
2001-3000	6,3896	77	1,89289
+3000	6,6190	21	2,01187
Total	6,6376	712	2,19849

### Tabla de ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * Ingresos hogar	Between (Combined) Groups	8,100	3	2,700	,558	,643
	Within Groups	3428,411	708	4,842		
	Total	3436,511	711			

### Medidas de asociación

	Eta	Eta Squared
¿Madrid como lugar para vivir y trabajar? * Ingresos hogar	,049	,002

## 4.4 Evolución de la satisfacción de los ciudadanos con distintos aspectos de la ciudad de Madrid

### Frecuencias

### La calidad de los servicios de transporte publico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SIGUE IGUAL	244	20,2	21,4	21,4
	HA EMPEORADO	116	9,6	10,2	31,6
	HA MEJORADO	779	64,4	68,4	100,0
	Total	1139	94,1	100,0	
Missing	NS	65	5,4		
	NC	6,5			
	Total	71	5,9		
Total		1210	100,0		

### Las oportunidades de empleo disponibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SIGUE IGUAL	217	17,9	20,9	20,9
	HA EMPEORADO	679	56,1	65,4	86,3
	HA MEJORADO	142	11,7	13,7	100,0
	Total	1038	85,8	100,0	
Missing	NS	163	13,5		
	NC	9,7			
	Total	172	14,2		
Total		1210	100,0		

### La calidad de parques, jardines y espacios naturales

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SIGUE IGUAL	283	23,4	24,5	24,5
	HA EMPEORADO	176	14,5	15,2	39,7
	HA MEJORADO	697	57,6	60,3	100,0
	Total	1156	95,5	100,0	
Missing	NS	50	4,1		
	NC	4,3			
	Total	54	4,5		
Total		1210	100,0		

### Los servicios de salud disponibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SIGUE IGUAL	283	23,4	24,7	24,7
	HA EMPEORADO	306	25,3	26,7	51,4
	HA MEJORADO	557	46,0	48,6	100,0
	Total	1146	94,7	100,0	
Missing	NS	60	5,0		
	NC	4,3			
	Total	64	5,3		
Total		1210	100,0		

### La calidad de los servicios de abastecimiento, saneamiento y depuración del agua.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SIGUE IGUAL	538	44,5	49,4	49,4
	HA EMPEORADO	73	6,0	6,7	56,1
	HA MEJORADO	479	39,6	43,9	100,0
	Total	1090	90,1	100,0	
Missing	NS	115	9,5		
	NC	5,4			
	Total	120	9,9		
Total		1210	100,0		

### Los servicios de recogida de residuos disponibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SIGUE IGUAL	335	27,7	29,2	29,2
	HA EMPEORADO	102	8,4	8,9	38,1
	HA MEJORADO	710	58,7	61,9	100,0
	Total	1147	94,8	100,0	
Missing	NS	59	4,9		
	NC	4,3			
	Total	63	5,2		
Total		1210	100,0		

### La oferta de servicios culturales, recreativos y de ocio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SIGUE IGUAL	283	23,4	26,0	26,0
	HA EMPEORADO	106	8,8	9,7	35,7
	HA MEJORADO	701	57,9	64,3	100,0
	Total	1090	90,1	100,0	
Missing	NS	113	9,3		
	NC	7,6			
	Total	120	9,9		
Total		1210	100,0		

### La calidad de los servicios educativos....

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SIGUE IGUAL	330	27,3	32,4	32,4
	HA EMPEORADO	383	31,7	37,7	70,1
	HA MEJORADO	304	25,1	29,9	100,0
	Total	1017	84,0	100,0	
Missing	NS	187	15,5		
	NC	6,5			
	Total	193	16,0		
Total		1210	100,0		

### Las oportunidades de participación ciudadana en la gestión municipal

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SIGUE IGUAL	476	39,3	49,3	49,3
	HA EMPEORADO	209	17,3	21,7	71,0
	HA MEJORADO	280	23,1	29,0	100,0
	Total	965	79,8	100,0	
Missing	NS	230	19,0		
	NC	15	1,2		
	Total	245	20,2		
Total		1210	100,0		

### El nivel de seguridad personal que Ud. experimenta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SIGUE IGUAL	419	34,6	36,3	36,3
	HA EMPEORADO	477	39,4	41,3	77,6
	HA MEJORADO	259	21,4	22,4	100,0
	Total	1155	95,5	100,0	
Missing	NS	51	4,2		
	NC	4,3			
	Total	55	4,5		
Total		1210	100,0		

### Los servicios sociales disponibles

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SIGUE IGUAL	336	27,8	31,8	31,8
	HA EMPEORADO	173	14,3	16,4	48,1
	HA MEJORADO	549	45,4	51,9	100,0
	Total	1058	87,4	100,0	
Missing	NS	142	11,7		
	NC	10,8			
	Total	152	12,6		
Total		1210	100,0		

### La calidad del entorno urbano (calles, plazas, edificios...)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SIGUE IGUAL	266	22,0	23,1	23,1
	HA EMPEORADO	173	14,3	15,0	38,1
	HA MEJORADO	712	58,8	61,9	100,0
	Total	1151	95,1	100,0	
Missing	NS	53	4,4		
	NC	6,5			
	Total	59	4,9		
Total		1210	100,0		



### Las posibilidades de acceso a la vivienda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SIGUE IGUAL	165	13,6	15,0	15,0
	HA EMPEORADO	856	70,7	77,9	92,9
	HA MEJORADO	78	6,4	7,1	100,0
	Total	1099	90,8	100,0	
Missing	NS	107	8,8		
	NC	4,3			
	Total	111	9,2		
Total		1210	100,0		

### Las relaciones sociales que Ud. mantiene en la ciudad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SIGUE IGUAL	651	53,8	56,6	56,6
	HA EMPEORADO	160	13,2	13,9	70,5
	HA MEJORADO	339	28,0	29,5	100,0
	Total	1150	95,0	100,0	
Missing	NS	54	4,5		
	NC	6,5			
	Total	60	5,0		
Total		1210	100,0		

## 5.- Conocimiento y opiniones de los madrileños sobre Desarrollo sostenible y Agenda Local 21

### 5.1 Desarrollo sostenible

¿Cuál de las tres frases refleja mejor la idea de "desarrollo sostenible"?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Crecimiento económico sostenido e ilimitado	125	10,3	12,0	12,0
	Desarrollo económico y social compatible con la conservación	711	58,8	68,2	80,2
	Protección del medio ambiente natural y disminución de la calidad de vida	207	17,1	19,8	100,0
	Total	1043	86,2	100,0	
Missing	NS	153	12,6		
	NC	14	1,2		
	Total	167	13,8		
Total		1210	100,0		

#### Report

¿Cuál diría Ud. que es su grado de satisfacción con la ciudad de Madrid como lugar para vivir y trabajar?

¿Cuál de las tres frases refleja mejor la idea de "desarrollo sostenible"?	Mean	N	Std. Deviation
Crecimiento económico sostenido e ilimitado	7,1220	123	2,25281
Desarrollo económico y social compatible con la conservación del medio ambiente	6,6130	708	1,99290
Protección del medio ambiente natural y disminución de la calidad de vida	6,5366	205	2,42027
Total	6,6583	1036	2,12030

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
¿Cuál diría Ud. que es su grado de satisfacción con la ciudad de Madrid como lugar para vivir y trabajar? * ¿Cuál de las tres frases refleja mejor la idea de "desarrollo sostenible"?	Between Groups	(Combined)	30,932	2	15,466	3,456	,032
		Linearity	20,904	1	20,904	4,672	,031
		Deviation from Linearity	10,028	1	10,028	2,241	,135
	Within Groups		4622,107	1033	4,474		
Total			4653,039	1035			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
¿Cuál diría Ud. que es su grado de satisfacción con la ciudad de Madrid como lugar para vivir y trabajar? * ¿Cuál de las tres frases refleja mejor la idea de "desarrollo sostenible"?	-,067	,004	,082	,007

## 5.2 Agenda Local 21 de Madrid

¿Conoce Ud. o ha oído hablar de la Agenda 21 Local de Madrid?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI, CONOCE	25	2,1	2,1	2,1
	SI, HA OÍDO HABLAR	43	3,6	3,6	5,6
	NI CONOCE NI HA OÍDO HABLAR	1142	94,4	94,4	100,0
Total		1210	100,0	100,0	

## Frecuencias Conocimiento Agenda 21

\$Medio\_conoce\_A21 Frequencies

	Responses		Percent of Cases
	N	Percent	
\$Medio_conoce_ Página web municipal	7	5,8%	10,3%
A21			
Carteles/paneles informativos	7	5,8%	10,3%
Medios de comunicación	16	13,2%	23,5%
Carta a domicilio	7	5,8%	10,3%
Información Junta Municipal de Distrito	8	6,6%	11,8%
Conocidos	12	9,9%	17,6%
Asociaciones	4	3,3%	5,9%
Otros. ¿Cuáles?:	20	16,5%	29,4%
No recuerda	40	33,1%	58,8%
Total	121	100,0%	177,9%

a. Group

Según la tabla anterior las 68 personas que declaran conocer o haber oído hablar de la Agenda 21 Local de Madrid han llegado a este conocimiento a través de un total de 121 medios, habida cuenta que la pregunta es de respuesta múltiple. Y de todos los medios utilizados el que más se repite es "otros", con el 16,5% de las respuestas. Mirando los porcentajes sobre el total de casos (68) vemos que el 29,4% de los entrevistados han conocido la Agenda 21 por "otros" medios distintos a los especificados en la pregunta.

**¿Cuál de estas tres definiciones cree Ud. que expresa mejor la idea de "Agenda 21 Local"?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Plan de Acción Municipal que se elabora con la participación	36	3,0	52,9	52,9
Plan del Ayuntamiento para aumentar el crecimiento económico	7	,6	10,3	63,2
Agenda del Ayuntamiento para coordinar a los 21 Distritos de	18	1,5	26,5	89,7
NS	7	,6	10,3	100,0
Total	68	5,6	100,0	
Missing				
System	1142	94,4		
Total	1210	100,0		

**Afirmaciones sobre la Agenda 21 Local de Madrid. Estadísticos descriptivos**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Grado de acuerdo o desacuerdo con: - Los medios de participación ciudadana en la Agenda 21 son adecuados para la participación d	1210	1,00	9,00	8,7512	1,33172
Grado de acuerdo o desacuerdo con: Los vecinos tienen la posibilidad de participar en la Agenda 21 de Madrid	1210	1,00	9,00	8,7248	1,38745
Grado de acuerdo o desacuerdo con: Los Planes de Acción de la Agenda 21 se llevarán a cabo en la práctica	1210	1,00	9,00	8,7198	1,41305
Grado de acuerdo o desacuerdo con: La Agenda 21 es importante para impulsar el desarrollo sostenible de la ciudad	1210	1,00	9,00	8,7157	1,40135
Valid N (listwise)	1210				

**Tabla de frecuencia****Grado de acuerdo o desacuerdo con: La Agenda 21 es importante para impulsar el desarrollo sostenible de la ciudad**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid desacuerdo	8	,7	,7	,7
acuerdo	40	3,3	3,3	4,0
no sabe	1162	96,0	96,0	100,0
Total	1210	100,0	100,0	

**Grado de acuerdo o desacuerdo con: Los Planes de Acción de la Agenda 21 se llevarán a cabo en la práctica**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid desacuerdo	17	1,4	1,4	1,4
acuerdo	29	2,4	2,4	3,8
no sabe	1164	96,2	96,2	100,0
Total	1210	100,0	100,0	

**Grado de acuerdo o desacuerdo con: Los vecinos tienen la posibilidad de participar en la Agenda 21 de Madrid**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid desacuerdo	11	,9	,9	,9
acuerdo	35	2,9	2,9	3,8
no sabe	1164	96,2	96,2	100,0
Total	1210	100,0	100,0	

**Grado de acuerdo o desacuerdo con: Los medios de participación ciudadana en la Agenda 21 son adecuados para la participación de los vecinos**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid desacuerdo	14	1,2	1,2	1,2
acuerdo	27	2,2	2,2	3,4
no sabe	1169	96,6	96,6	100,0
Total	1210	100,0	100,0	

## II

### Resultados del Subindicador 1: Participación en actividades de voluntariado y de carácter social

#### 1.- Distribución de frecuencias

¿Es Ud. miembro de alguna asociación u organización social?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	164	13,6	13,6	13,6
	NO	1038	85,8	86,4	100,0
	Total	1202	99,3	100,0	
Missing	NS	6,5			
	NC	2,2			
	Total	8,7			
Total		1210	100,0		

¿Ha participado en los últimos seis meses en alguna actividad promovida por una asociación u organización social?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SI	162	13,4	13,5	13,5
	NO	1042	86,1	86,5	100,0
	Total	1204	99,5	100,0	
Missing	NS	5,4			
	NC	1,1			
	Total	6,5			
Total		1210	100,0		

#### 2.- Relación entre Participación en organizaciones y Satisfacción con la ciudad de Madrid

### Report

¿Cuál diría Ud. que es su grado de satisfacción con la ciudad de Madrid como lugar para vivir y trabajar?

¿Es Ud. miembro de alguna asociación u organización social?	Mean	N	Std. Deviation
SI	6,2160	162	2,35570
NO	6,7573	1030	2,14248
Total	6,6837	1192	2,17955

### ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
¿Cuál diría Ud. que es su grado de satisfacción con la ciudad de Madrid como lugar para vivir y trabajar? * ¿Es Ud. miembro de alguna asociación u organización social?	Between Groups	(Combined)	41,006	1	41,006	8,688	,003
	Within Groups		5616,759	1190	4,720		
	Total		5657,764	1191			

### Measures of Association

	Eta	Eta Squared
¿Cuál diría Ud. que es su grado de satisfacción con la ciudad de Madrid como lugar para vivir y trabajar? * ¿Es Ud. miembro de alguna asociación u organización social?	,085	,007