

# **Satisfacción por la calidad de vida urbana de Tudela**

## **Análisis comparativo entre los años 2014 y 2018**

**Informe Técnico elaborado por:  
Dra. Josune Aguinaga Rouston**

**Equipo de trabajo**

**Promueve:** Cátedra de Calidad UNED “Ciudad de Tudela”

**Financia:** Gobierno de Navarra

**Colabora:** Ayuntamiento de Tudela

**Trabajo de campo** coordinado por:

Carlos Yañiz 2014

Sagrario Goñi 2018

**Dirección e Informe:**

Josune Aguinaga Roustan

Profesora de Sociología Urbana de la UNED

Madrid, 5 de noviembre de 2018

## **Índice**

1.- Introducción

2.- Marco teórico

3.- Metodología

4.- Análisis comparativo de resultados 2014-2018

4.1.- Satisfacción General

4.2.- Por género y edad

4.3.- Por Distritos

4.4.- Por Nacionalidad

4.5.- Según aspectos urbanos básicos

4.6.- Satisfacción por servicios básicos

4.7.- Según Desarrollo Social y Cultural

4.8.- Según Desarrollo Social y Cultural (oferta de actividades)

4.9.- Por Desarrollo Económico de la ciudad

4.10.- Satisfacción por Información a los ciudadanos y los trámites municipales

5.- Mayor satisfacción y mayor insatisfacción comparados para 2014 y 2019. Conclusiones

6. Propuestas de mejora por parte de la ciudadanía. Conclusiones

ANEXO. Cuestionario

## 1.- INTRODUCCIÓN

Dentro del esfuerzo competitivo por tener presencia en el mundo globalizado las ciudades se han ido ubicando en diferentes rankings como señalábamos en el texto que sobre Calidad de Vida Urbana se publicó por el Gobierno de Navarra en 2016<sup>1</sup>. La proliferación de rankings de toda naturaleza pone a las ciudades a competir, especialmente sobre el crecimiento económico. Este planteamiento está muy desligado de la habitabilidad de las ciudades y el cuidado de las personas.

Muchas alternativas se han puesto en marcha para afrontar este quehacer neoliberal, en el que han tomado el mando las fuerzas económicas y están dividiendo a la sociedad entre los muy ricos, que aprovechan todas las oportunidades que se les abren desde estos planteamientos y aquellos que están fuera de ese sistema o pueden estarlo por la gran vulnerabilidad a la que se encuentran sometidos.

Citábamos en el texto mencionado la decisión de Naciones Unidas de buscar un Índice de Desarrollo Humano que no fuese exclusivamente económico, sino que midiese “el Desarrollo Humano” mediante una serie de características que tiene que ver con la Calidad de Vida.

Mas ajustados a los estudios sobre calidad de vida urbana, existen una serie de planteamientos e iniciativas como la Europea que se pusieron en marcha en 2007, el Programa Urban-Audit Europeo, que consta de dos partes, una en la que se tratan los indicadores objetivos (en España el INE recoge dentro de este programa 45 indicadores) y la Encuesta sobre percepciones de las que ha realizado hasta ahora 4 oleadas y se encuentra realizando la quinta, ampliando en cada una las ciudades en estudio. Pero la Encuesta no puede ser representativa de todos los municipios por separado de ahí que la ciudad de Tudela lleve a cabo una encuesta para conocer mejor la realidad de su ciudadanía, hasta el momento ha realizado 2 oleadas de las que vamos a hablar en este informe.

A continuación, y a lo largo de estas páginas vamos a mostrar, en primer lugar, los avances que en el campo teórico de la Calidad de Vida Urbana se han producido en el mundo.

En segundo lugar, se expondrán las explicaciones metodológicas del Programa Urban-Audit. Además de las técnicas utilizadas en el desarrollo de las dos encuestas en Tudela.

Veremos en tercer lugar los resultados obtenidos en las dos encuestas con el análisis comparativo entre los dos espacios temporales. Lo que nos llevará a desarrollar si se han producido cambios y en qué sentido han sido estos cambios.

Para finalizar, comprobaremos cuales son las demandas la ciudadanía para mejorar su Calidad de Vida en la Ciudad de Tudela.

---

<sup>1</sup>Aguinaga Roustan, J., 2016, *Calidad de vida urbana: dimensiones e indicadores*, en Fernandez Rodriguez, L.J., Minondo Urzianqui, A., Arrechea Eneriz y Iturre Ibiricu, A. 2016, **La gestión de entidades locales: aspectos clave**, Publicado por el Gobierno de Navarra, Ed. Cátedra de Calidad de Vida Urbana de la “UNED de Tudela”

## 2.- Marco Teórico

Contextualizar actualmente la vida urbana, nos lleva a analizar los motivos por los que las ciudades crecen de forma que la población urbana, que en estos momentos representa el 50% de toda la población mundial y que crecerá hasta el 70% en 2050.

¿Qué tienen las ciudades que se convierten en focos de atracción? ¿Por qué la oferta de ciudades pequeñas no resulta atractiva a las personas que llegan a nuestro país?

Para la primera pregunta tenemos una respuesta clara, cambiar de país y de ciudad significa tratar de luchar por un estatus de vida mejor, de búsqueda de oportunidades lo que aparentemente se da en las grandes ciudades. Pero estas no ofrecen generalmente una calidad de vida adecuada para toda la ciudadanía, sino que fragmentan a las poblaciones entre todas aquellas que acceden fácilmente a todos los servicios ya sean públicos o privados y todas aquellas personas que tienen que luchar por acceder a los servicios públicos cuando estos pueden incluso estar externalizados, como denuncia Khen Loach en sus películas.

De hecho, en las grandes ciudades se produce el sinhogarismo en grandes cantidades, pero este fenómeno se muestra poco al exterior. Lo que más se muestra es el brillo y las oportunidades de las grandes ciudades.

En el objetivo 11 de desarrollo sostenible 2030 de Naciones Unidas<sup>2</sup>, se dice textualmente: *Las ciudades son hervideros de ideas, comercio, cultura, ciencia, productividad, desarrollo social y mucho más. En el mejor de los casos, las ciudades han permitido a las personas progresar social y económicamente. En los últimos decenios, el mundo ha experimentado un crecimiento urbano sin precedentes.*

¿Cómo mostrar que las ciudades medianas y pequeñas son más acogedoras y habitables?

Está claro que la creencia de las personas es que llegan a la gran ciudad y triunfan, pero esto es más difícil de lo que parece. Sin embargo, una vida tranquila con menos frustraciones no entra dentro de los cálculos de las personas. Hay una oferta importante que pueden hacer las ciudades medianas y pequeñas que es ofrecer "calidad de vida".

Según Naciones Unidas<sup>3</sup>, *La calidad de vida Urbana es esencial para la prosperidad de las ciudades. Las ciudades que mejoran la calidad de vida para su ciudadanía, además de prosperidad, están también más cerca de la sostenibilidad. Estas ciudades están por la equidad social, aumentando el acceso a los bienes urbanos y bienes públicos, impidiendo la apropiación privada y ampliando el alcance de la mejora de la calidad de vida para todos.*

Analiza que desde lo público es desde donde se consiguen estos logros ya que "Las ciudades que tienen una fuerte noción de "público" demuestran un compromiso con una mejor calidad

---

<sup>2</sup> <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/>

<sup>3</sup> Onu Habitat, 2016, Global Public space Toolkit. From global Principles to Local Policies and Practices. www.

*de vida para sus ciudadanos al proporcionar espacio adecuado en las calles, áreas verdes, parques, instalaciones recreativas y otros espacios públicos.*

*Los espacios públicos son un ingrediente vital de las ciudades exitosas. Ayudan a construir un sentido de comunidad, identidad cívica y cultura. Los espacios públicos facilitan el capital social, el desarrollo económico y la revitalización comunitaria. Tener acceso a espacios públicos no solo mejora la calidad de vida, sino que también es un primer paso hacia el empoderamiento cívico y un mayor acceso a los espacios institucionales y políticos. La vivacidad y el uso continuo del espacio público como un bien público conducen a entornos urbanos que están bien mantenidos, sanos y seguros, haciendo de la ciudad un lugar atractivo para vivir y trabajar”.*

La importancia por tanto de realizar estudios sobre la calidad de vida urbana está más que justificado, se trata de situarse en el ámbito de las necesidades humanas y sus satisfactores.

Y la forma de conseguirlo, además de realizar estos estudios, es utilizar todas las herramientas que existen en materia de urbanismo y planificación. El PGOU es un instrumento muy necesario para tener el control sobre la ciudad, especialmente en la actualidad en la que la economía pretende comprarlo todo y convertirlo en privado incluido el espacio público.

El PGOU que Tudela ha preparado en 2015, como todos los PGOU contemplados en la Ley del Suelo, son vinculantes y deben ser revisados cada 10 años. Precisamente en la firma del convenio de colaboración suscrito entre la consejera y el alcalde de Tudela, el concejal de Ordenación del Territorio del Ayuntamiento de Tudela, Daniel López, declara que, *“El replanteamiento de la planificación debe mirar más al usuario, a la ciudadanía”*.

Otras herramientas, como los Planes Estratégicos, o los Planes Municipales pueden ser de gran ayuda.

En las ciudades que se están saltando los requisitos que estos instrumentos proporcionan, se están produciendo auténticos desastres tanto de construcciones salvajes, como de problemas con la vivienda o de convivencia y cohesión social.

### **3.- Metodología**

Urban-Audit es el Programa Europeo dedicado a trabajar sobre la Calidad de Vida Urbana. Como se ha señalado con anterioridad el programa se inició en 2006 con el estudio de 75 ciudades europeas, cifra que se fue incrementando a lo largo de estos años.

El Programa recoge dos tipos de datos, objetivos que son recogidos por los institutos de estadística de los distintos países, datos sobre los cuales se pueden elaborar en un determinado momento indicadores complejos y los datos de percepción de la satisfacción con la ciudad.

En cuanto a los datos objetivos, actualmente el Instituto Nacional de Estadística ofrece datos relativos a la calidad de vida urbana de 400 municipios mayores de 20.000 habitantes. Las variables o indicadores que trata de recoger son 45 para el año 2017.

No obstante, no siempre puede recoger los 45 indicadores de un municipio, el ejemplo es Tudela donde se han recogido los 12 más básicos sobre población, faltan datos sobre el empleo. Pero también sobre medio ambiente, movilidad, etc. Lógicamente este es un Programa ampliado, que está en fase de construcción y que poco a poco irá perfeccionando la recogida de datos y su puesta a disposición para los municipios y para los investigadores.

### Indicadores objetivos

<b>31232 Tudela</b>	
<b>Población residente (Personas)</b>	35.298
<b>Proporción de población de 0-14 años (Porcentaje)</b>	15,81
<b>Proporción de población de 15-64 años (Porcentaje)</b>	66,53
<b>Proporción de población &gt;65 años (Porcentaje)</b>	17,66
<b>Edad mediana de la población (años)</b>	42,29
<b>Proporción de nacionales sobre la población total (Porcentaje)</b>	88,13
<b>Proporción de nativos nacionales sobre la población total (Porcentaje)</b>	82,53
<b>Proporción de nacidos en el extranjero sobre la población total (Porcentaje)</b>	17,47
<b>Proporción de extranjeros sobre la población total (Porcentaje)</b>	11,87
<b>Número total de hogares (Número)</b>	13.364
<b>Tamaño medio de los hogares (Número)</b>	2,60
<b>Proporción de hogares de una persona sobre el total de hogares (Porcentaje)</b>	26,61

**Fuente:** Urban Audit, Indicadores urbanos. INE 2017

Este sistema de indicadores no permite conocer la percepción, la opinión o la satisfacción de la ciudadanía y para ello se realizan las encuestas, de las que como hemos señalado el Programa Europeo lleva 4 oleadas y se encuentra elaborando la quinta, con el inconveniente de que el muestreo de momento no llega a niveles de detalle como el de recoger datos de una ciudad como Tudela.

Por ello tiene más relevancia que la Cátedra de Calidad de la UNED junto con el Ayuntamiento de Tudela hayan decidido llevar a cabo una encuesta de esta naturaleza que va a permitir conocer de primera mano las opiniones de la ciudadanía de Tudela, a través del tiempo.

La metodología utilizada, por tanto, para llevar a cabo esta investigación es la cuantitativa, realizada mediante encuesta cuyo cuestionario se adjunta.

La Encuesta se realiza cumpliendo los requisitos técnicos de una encuesta representativa.

La muestra para una población finita tiene mayores dimensiones relativas que la muestra para una población infinita. Generalmente el margen de error con el que se trabaja es superior.

### **Ficha Técnica**

	2014	2018
Margen de error	±5%	±5,21 %
Nivel de confianza	95%	95%
Tamaño del Universo	35.414	30.022 (mayores de 15 años)
Tamaño de la muestra	394 entrevistas	350 entrevistas

En ambos casos la técnica de muestreo se realiza mediante entrevista personal en el domicilio de manera aleatoria y proporcional a la población por Distrito y Sección.

La satisfacción de los ciudadanos con su ciudad se mide a través de una encuesta a sus habitantes en la que son preguntados por su satisfacción con una serie de variables de la vida urbana y cotidiana. Ello nos permite conocer el bienestar de los ciudadanos y la Calidad de Vida en su ciudad.

Se trata de medir con una escala entre 1 y 4 el nivel de satisfacción con distintos elementos que componen la vida urbana.

4 – Muy satisfecho

3 – Bastante satisfecho

2 – Poco satisfecho

1 – Nada satisfecho

NDI – No dispongo de Información

## **4.- Análisis comparativo de resultados 2014-2018**

### 4.1.- Satisfacción General

La primera pregunta tiene que ver con la satisfacción en general y si la respuesta de 2014 era elevada ya que el 79% dice estar muy o bastante satisfecho en 2018 sube hasta el 81,4%.

#### 1. Satisfacción General con su ciudad, cambios entre 2014-2018

	<b>2014</b>	<b>2018</b>
Muy o bastante satisfechos	79%	81,4%
Poco o nada satisfechos	21%	18,6%

Fuente: Encuestas de Calidad de Vida Urbana de Tudela 2014-2018

Lo primero que se aprecia, por tanto, es un incremento de la satisfacción de la ciudadanía con la calidad de vida urbana de su ciudad de 2,4 puntos porcentuales.

Al ser general este dato, nos ofrece una visión global, pero está encubriendo en que materias se pueden producir los cambios. A lo largo de este análisis vamos a comprobar en que variables o indicadores se han producido las mayores subidas y también las bajadas de satisfacción de los ciudadanos, ya que no es un proceso lineal.

### 4.2.- Por género y edad

Se analiza la distribución de la satisfacción según el género de los entrevistados, como uno de los primeros e importantes valores que se producen ya que la percepción de la ciudad suele ser diferente entre hombres y mujeres. Se ha demostrado que la ciudad ha sido concebida como el espacio público para los hombres, mientras que para las mujeres se ha reservado el espacio privado. Y aunque la sociedad está cambiando muy rápidamente en materia de igualdad, todavía quedan reminiscencias del pasado sobre las que conviene reflexionar. Aunque como vamos a ver a continuación Tudela ha dado un vuelco en este tema en los 4 años transcurridos entre la primera y la segunda encuesta.

## 2. Satisfacción por género 2014- 2018

	Mujeres		Hombres	
	2014	2018	2014	2018
Muy o bastante satisfechos	75,8%	83,5%	81,7%	78,1%
Poco o nada satisfechos	24,2%	14,6%	18,3%	21,9%
Total	100		100	

Fuente: Encuestas de Calidad de Vida Urbana de Tudela 2014-2018

Este dato no deja de ser curioso. Si en 2014 los hombres están más satisfechos que las mujeres con su ciudad, el dato actual ha invertido los términos. Ahora las mujeres están más satisfechas que los hombres, de forma que incluso superan la satisfacción de los hombres en 2014.

Pero, además, hay otra información importante en estos datos, los hombres descienden en satisfacción con relación a 2014 en 3,6 puntos porcentuales, mientras que la subida de las mujeres entre 2014-2018 es de 7,7.

En cuanto a la **satisfacción por edad** observamos a partir de los datos un cierto incremento en las edades de las personas más satisfechas.

Solo dos grupos de edad se repiten en el ranking de los 5 primeros más satisfechos, los de 15-19 años y los de 35-40 años, lo que podría mostrar un comportamiento errático o puntual ligado a actividades concretas.

Si nos basamos en los datos de todas las edades lo que más sorprende es el descenso en la satisfacción, en 16,1 puntos porcentuales, entre las personas de 60-64 años que podría ser debido a la subida en la edad de jubilación, al igual que en 2014 todavía mencionábamos que su satisfacción se podría tratar de sentirse prejubilados o próximos a la jubilación.

### 4.3.- Por Distritos

Todos los distritos muestran una satisfacción con su ciudad alta, por encima del 78,5%. Lo que significa satisfacción con sus calles, con la movilidad, con el comercio en una proporción significativa.

Si embargo las variaciones entre los años 2014 y 2018 son importantes para el Distrito 1, ya que en la primera fecha aparece con el 91,0% de satisfacción y sin embargo en 2018 desciende hasta 80,7%, lo que supone un descenso de 10,3 puntos porcentuales

#### 4.4.- Por nacionalidad

Los datos muestran un vuelco importante en la satisfacción de los ciudadanos de otras nacionalidades sobre la de los españoles. Superando su satisfacción en 7,1 puntos porcentuales. Pero lo más significativo es, sin embargo, la subida que se produce en la satisfacción de los extranjeros entre 2014 y 2018, ya que la diferencia asciende a 11,7.

#### 4.5.- Según aspectos urbanos básicos

La satisfacción con los aspectos urbanos ha descendido notablemente entre 2014 y 2018.

Solo sube en dos aspectos “condiciones saludables” y “parques y zonas verdes”

Lo que más ha empeorado en opinión de los ciudadanos es la “limpieza” seguido por el “ruido” y la “calidad del aire”.

#### 4.6.- Satisfacción por servicios básicos

En los servicios básicos se producen importantes subidas en la satisfacción entre los dos años en estudio, especialmente en aquellas materias referidas a seguridad.

- Eficacia de la policía local +14,2 puntos porcentuales (p.p)
- Eficacia otros cuerpos +20,6 p.p.
- Seguridad personal +15,9 p.p.

Por el contrario, la eficacia en el transporte y la facilidad en el mismo descienden en nivel de satisfacción

#### 4.7.- Según Desarrollo Social y Cultural

En el Desarrollo Social y cultural se produce una subida generalizada en la satisfacción de la ciudadanía.

El que más ha incrementado la satisfacción de la ciudadanía han sido los “servicios sociales”, seguido a continuación por el “trato entre las personas” y la “integración de los extranjeros”.

Ocupa el último lugar, con un menor incremento, la “Calidad de la Educación”.

#### 4.8.- Según Desarrollo Social y Cultural (oferta de actividades)

En relación con la oferta de actividades del apartado Desarrollo Social y Cultural, no hay grandes cambios entre los años del estudio.

Lo más resaltable es la subida de la satisfacción en relación con el turismo que pasa de 53,1% a 58,9% y el descenso de la satisfacción con relación al ocio que desciende de 61,7% en 2014 a 53,4% en 2018.

#### 4.9.- Por Desarrollo Económico de la ciudad

En general la satisfacción en Desarrollo Económico es baja.

La más alta es la que se refiere a tiendas y mercados que ronda en ambos años estudiados el 85%.

Del resto de actividades cabe resaltar “el apoyo al empleo” que pasa de 16,3% en 2014 a 24,8% en 2018 y “oportunidades de emprendimiento” que asciende desde 18,0% a 21,2%.

#### 4.10.- Satisfacción por Información a los ciudadanos y los trámites municipales

En general no se producen cambios bruscos entre 2014 y 2018, muy reseñables es no obstante el cambio positivo que se produce en el indicador “Trato al ciudadano por parte de los trabajadores del Ayuntamiento” que sube 11,2 puntos porcentuales hasta alcanzar el 64%.

### **5.- Mayor satisfacción y mayor insatisfacción comparados para 2014 y 2019. Conclusiones**

En cuanto a la mayor **satisfacción** del estudio comparativo entre 2014 y 2018 se deduce, que los temas de hostelería y comercio está cubiertos con satisfacción para casi toda la ciudadanía. Y los temas sanitario-saludables son satisfactorios.

Los cambios importantes se producen por el descenso en la satisfacción en: Calidad del aire, Trato entre las personas, Transporte público y Oferta actividades de ocio.

Y la aparición de la Seguridad ya que se coloca en un lugar señalado, la Seguridad personal, y la eficacia de las policías locales o de otros cuerpos.

La máxima **insatisfacción** se produce, comparando los dos años en estudio que en 2018 aparece el ruido entre los 10 mencionados en más ocasiones.

Las oportunidades de emprendimiento y el apoyo al empleo en el tiempo transcurrido son menos insatisfactorios, por tanto, se produce un claro descenso en la insatisfacción en relación

con todo lo que rodea al empleo (formación, apoyo, oportunidades emprendimiento), salvo en la facilidad para conseguirlo.

Otro de los capítulos que ofrece un cambio significativo, en este caso a peor, entre 2014 y 2018 es el de los aspectos relacionados con el urbanismo y la ciudad.

El cuidado del medio ambiente, la limpieza, el precio de la vivienda, parques y zonas verdes son más mencionados como insatisfactorios en 2018 que en 2014 y aparece el ruido entre los 10 más insatisfactorios.

A la vista de estos resultados conviene analizar por qué se ha podido producir la mayor insatisfacción en el cuidado del medio ambiente, la limpieza, las zonas verdes y el ruido que son competencia exclusivamente del ámbito de lo local. Las explicaciones las encontramos en la pregunta abierta en la que resaltan dos temas considerados problemáticos: mascotas y bicicletas, y como consecuencia se produce demanda de parques caninos y de carriles bici.

## **6. Propuestas de mejora por parte de la ciudadanía. Conclusiones**

Se pregunta por último a la ciudadanía que hagan propuestas para mejorar la calidad de vida urbana y las tres primeras respuestas son:

En 2018:

1. Zonas verdes, parques y jardines
2. Aparcamientos
3. Ayudas para fomentar al empleo

En 2014:

1. Aparcamientos
2. Ayudas para fomentar empleo
3. Escuelas infantiles

¿Qué se podría inferir de toda esta información?

En primer lugar, que desaparece un problema como era el de las Escuelas Infantiles.

En segundo lugar, que aparece un nuevo problema que es el de Zonas verdes, parques y jardines.

Y en tercer lugar, que se mantienen los problemas de Aparcamiento y de las Ayudas para fomentar el empleo.

ANEXO. Cuestionario