

Agenda Pública y Satisfacción con los Servicios Públicos en el Estado Autonómico

2010

OBSERVATORIO DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

 agencia
de evaluación
y calidad

Agenda Pública y Satisfacción con los Servicios Públicos en el Estado Autonómico

2010

Observatorio de Calidad de los Servicios

Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la
Calidad de los Servicios

© Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas
y la Calidad de los Servicios

Edita: Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.
Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios

Dirección del Informe:

Eloísa del Pino Matute, Directora del Observatorio de Calidad de los
Servicios de AEVAL.

Equipo de redacción:

Eloísa del Pino Matute
José M. Díaz Pulido
Pau Palop García (becario)

Director del Departamento de Calidad de los Servicios:

Joaquín Ruiz López

Presidenta de AEVAL:

María Luisa Carcedo Roces

NIPO: 851-11-005-9

Catálogo General de Publicaciones Oficiales:

<http://publicacionesoficiales.boe.es>

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y CUADROS	9
RESUMEN EJECUTIVO	14
I. INTRODUCCIÓN: OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	26
1.1. LOS OBJETIVOS DEL ESTUDIO DE LAS ACTITUDES CIUDADANAS HACIA LOS SERVICIOS Y EL PROPÓSITO DE ESTE INFORME	26
1.2. METODOLOGÍA UTILIZADA, HIPÓTESIS Y ESTRUCTURA DE ESTE INFORME	29
II. LA AGENDA PÚBLICA EN EL ESTADO AUTONÓMICO	35
2.1. LA AGENDA PÚBLICA EN ESPAÑA Y EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LA CIUDADANÍA.	35
2.2. LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON LAS PRINCIPALES POLÍTICAS PÚBLICAS	38
III. LA AGENDA PÚBLICA SANITARIA	41
3.1. <i>LA SANIDAD COMO PROBLEMA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</i>	41
3.2. <i>LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA SANIDAD EN GENERAL Y LOS SERVICIOS SANITARIOS ESPECÍFICOS EN LAS DIFERENTES COMUNIDADES AUTÓNOMAS</i>	42
3.3. <i>ALGUNOS FACTORES EXPLICATIVOS DE LA PREOCUPACIÓN Y LA (IN)SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON LA SANIDAD PÚBLICA</i>	51
3.4. <i>LA VALORACIÓN DE LA CANTIDAD DE DOTACIONES SANITARIAS</i>	54
3.5. <i>LAS ÁREAS DE MEJORA EN LA SANIDAD PÚBLICA A JUICIO DE LOS CIUDADANOS</i>	63
3.6. <i>CONCLUSIONES SOBRE LAS ACTITUDES CIUDADANAS SOBRE LA SANIDAD EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA</i>	68
IV. LA AGENDA PÚBLICA EDUCATIVA	71
4.1. LA EDUCACIÓN COMO PROBLEMA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA	71

4.2. LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA EDUCACIÓN EN GENERAL Y LOS SERVICIOS EDUCATIVOS ESPECÍFICOS EN LAS DIFERENTES COMUNIDADES AUTÓNOMAS	73
4.3. ALGUNOS FACTORES EXPLICATIVOS DE LA PREOCUPACIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON LA EDUCACIÓN PÚBLICA	81
4.4. LA VALORACIÓN DE LA CANTIDAD DE DOTACIONES EDUCATIVAS	84
4.5. LAS ÁREAS DE MEJORA EN LA EDUCACIÓN PÚBLICA A JUICIO DE LOS CIUDADANOS	87
4.6. CONCLUSIONES SOBRE LAS ACTITUDES CIUDADANAS HACIA LA EDUCACIÓN EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA	93
<u>V. LA AGENDA PÚBLICA SOBRE LAS PENSIONES Y OTRAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS</u>	97
5.1. LAS PENSIONES COMO PROBLEMA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA	97
5.2. LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON EL FUNCIONAMIENTO DE LAS PENSIONES Y OTRAS TRANSFERENCIAS MONETARIAS EN LAS DIFERENTES COMUNIDADES AUTÓNOMAS.	98
5.3. ALGUNOS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN CON LAS PENSIONES	101
5.4. CONCLUSIONES SOBRE LAS ACTITUDES CIUDADANAS SOBRE LAS TRANSFERENCIAS Y AYUDAS MONETARIAS DEL ESTADO DEL BIENESTAR EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA	104
<u>VI. LA AGENDA PÚBLICA DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO</u>	106
6.1. LA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO EN ESPAÑA	106
6.2. LA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS	110
6.3. ALGUNOS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO.	112
6.4. CONCLUSIONES ACERCA DE LAS ACTITUDES CIUDADANAS SOBRE RELACIONADOS CON EL EMPLEO EN LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS.	114
<u>VII. LA AGENDA PÚBLICA DE SEGURIDAD CIUDADANA</u>	116

7.1. LA SEGURIDAD CIUDADANA COMO PROBLEMA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA	116
7.2. LA SEGURIDAD CIUDADANA COMO PROBLEMA DEL BARRIO EN EL QUE SE VIVE	117
7.3. LOS MOTIVOS DE LA PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD EN EL PUEBLO O BARRIO DE RESIDENCIA	120
7.4. ALGUNOS FACTORES EXPLICATIVOS DE LA PREOCUPACIÓN POR LA INSEGURIDAD EN ESPAÑA	122
7.5. CONCLUSIONES SOBRE LAS ACTITUDES CIUDADANAS HACIA LA SEGURIDAD EN CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA	124

VIII. LA AGENDA PÚBLICA DE TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS **127**

8.1. LOS TRANSPORTES COMO PROBLEMA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA	127
8.2. LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS EN LAS DIFERENTES COMUNIDADES AUTÓNOMAS	128
8.3. LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS DISTINTOS MEDIOS DE TRANSPORTE.	132
8.4. CONCLUSIONES ACERCA DE LAS ACTITUDES CIUDADANAS SOBRE LOS TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS DE CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA	142

IX. LA AGENDA PÚBLICA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TIPO

ADMINISTRATIVO **145**

9.1. LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO	145
9.3. LA SATISFACCIÓN CON EL FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS ESPECÍFICOS EN LAS DIFERENTES COMUNIDADES AUTÓNOMAS.	147
9.4. ALGUNOS DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.	153
9.4. CONCLUSIONES SOBRE LAS ACTITUDES CIUDADANAS SOBRE LOS SERVICIOS DE TIPOS ADMINISTRATIVO	158

X. LA AGENDA PÚBLICA DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES **161**

10.1. LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS CON EL FUNCIONAMIENTO DE ALGUNOS SERVICIOS EN LOS MUNICIPIOS.	161
10.2. LA SATISFACCIÓN CIUDADANA CON EL FUNCIONAMIENTO DE ALGUNOS SERVICIOS EN LOS MUNICIPIOS POR COMUNIDAD AUTÓNOMA	167
10.3. CONCLUSIONES SOBRE LAS ACTITUDES CIUDADANAS SOBRE LAS POLÍTICAS Y SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	180

XI. LA AGENDA PÚBLICA DE CADA COMUNIDAD AUTÓNOMA **183**

11.1. ANDALUCÍA: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	183
11.2. ARAGÓN: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	184
11.3. ASTURIAS: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	185
11.4. BALEARES: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	187
11.5. CANARIAS: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	188
11.6. CANTABRIA: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	189
11.7. CASTILLA LA MANCHA: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	190
11.8. CASTILLA Y LEÓN: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	191

11.9. CATALUÑA: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	192
11.10. COMUNIDAD VALENCIANA: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	193
11.11. EXTREMADURA: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	194
11.12. GALICIA: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	195
11.13. MADRID: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	197
11.14. MURCIA: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	198
11.15. NAVARRA: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	199
11.16. PAÍS VASCO: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	200
11.17. LA RIOJA: SITUACIÓN Y RETOS EN SANIDAD, EDUCACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, PRESTACIONES SOCIALES, TRANSPORTES E INFRAESTRUCTURAS, SERVICIOS DE TIPO ADMINISTRATIVO Y EMPLEO, SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.	201
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	204

Índice de Gráficos y Cuadros

<i>Gráfico 1. La satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios de distintos sectores de política pública y con los servicios públicos en general</i>	39
<i>Gráfico S1. Comunidades Autónomas en función del porcentaje de ciudadanos que identifican la sanidad como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma</i>	41
<i>Gráfico S2. Grado de satisfacción con la Sanidad Pública en las Comunidades Autónomas</i>	43
<i>Gráfico S3. Relación entre los ciudadanos que identifican la sanidad como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma y los muy o bastante satisfechos con la sanidad pública</i>	44
<i>Gráfico S4. Satisfacción con los distintos servicios de la sanidad pública en España</i>	45
<i>Gráfico S5. Satisfacción con los distintos servicios de la sanidad pública en las Comunidades Autónomas</i>	46
<i>Tabla S6. Satisfechos con la sanidad en general y los distintos servicios sanitarios públicos en las Comunidades Autónomas</i>	46
<i>Tabla S7. Diferencias regionales entre la satisfacción con los distintos servicios sanitarios y la media de satisfacción con la sanidad pública en las Comunidades Autónomas</i>	48
<i>Gráfico S8. Satisfacción con los distintos servicios de la sanidad pública y preferencia por acudir a los centros públicos o privados en España</i>	50
<i>Gráfico S9. Valoración ciudadana de la cantidad de instalaciones sanitarias públicas en el pueblo/barrio del entrevistado en España</i>	55
<i>Gráfico S10. Valoración de la cantidad de centros públicos de atención primaria en el pueblo/barrio del entrevistado por Comunidad Autónoma</i>	56
<i>Gráfico S11. Valoración ciudadana de la cantidad de centros públicos de atención primaria en el pueblo/barrio del entrevistado y satisfacción con el funcionamiento de la atención primaria en España</i>	57
<i>Gráfico S12. Relación entre la valoración de la cantidad de centros públicos de atención primaria en el pueblo/barrio del entrevistado y satisfacción con el funcionamiento de la atención primaria en las Comunidades Autónomas</i>	58
<i>Gráfico S13. Valoración ciudadana de la cantidad de centros públicos de atención especializada en el pueblo/barrio del entrevistado y satisfacción con el funcionamiento de la atención primaria en España</i>	59
<i>Gráfico S14. Valoración de la cantidad de centros públicos de atención especializada en el pueblo/barrio del entrevistado por Comunidad Autónoma</i>	60
<i>Gráfico S15. Relación entre la valoración de la cantidad de centros públicos de atención especializada en el pueblo/barrio del entrevistado y satisfacción con el funcionamiento de la atención especializada en las Comunidades Autónomas</i>	61
<i>Gráfico S16. Valoración ciudadana de la cantidad de hospitales públicos en el pueblo/barrio del entrevistado y satisfacción con el funcionamiento de la asistencia e ingreso en hospitales públicos en España</i>	61
<i>Gráfico S17. Valoración de la cantidad de hospitales públicos de atención especializada en el pueblo/barrio del entrevistado por Comunidad Autónoma</i>	62

<i>Gráfico S18. Relación entre la valoración de la cantidad de hospitales públicos en el pueblo/barrio del entrevistado y satisfacción con el funcionamiento de la asistencia e ingreso en hospitales en las Comunidades Autónomas</i>	63
<i>Gráfico S19. Servicios sanitarios públicos necesitados de mejora en España por nacionalidad</i>	65
<i>Gráfico S20. Servicios sanitarios públicos necesitados de mejora en España por grupos de edad</i>	66
<i>Tabla S21. Aspectos necesitados de mejora en varios servicios sanitarios a juicio de los ciudadanos en España</i>	67
<i>Gráfico E1. Comunidades Autónomas en función del porcentaje de ciudadanos que identifican la educación como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma</i>	71
<i>Gráfico E2. Grado de satisfacción con la educación pública en general en las Comunidades Autónomas</i>	73
<i>Gráfico E3. Relación entre los ciudadanos que identifican la educación como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma y los muy o bastante satisfechos con la educación pública</i>	74
<i>Gráfico E4. Satisfacción con los distintos servicios de la educación pública en las Comunidades Autónomas</i>	75
<i>Tabla E5. Ciudadanos satisfechos con la educación en general y los distintos servicios educativos públicos en las Comunidades Autónomas</i>	76
<i>Gráfico E6. Satisfacción con los distintos servicios de la educación pública en España</i>	77
<i>Tabla E7. Diferencias regionales entre la satisfacción con los distintos servicios educativos y la media de satisfacción con la educación pública en las Comunidades Autónomas</i>	78
<i>Gráfico E8. Satisfacción con los distintos servicios de la educación pública y preferencia por acudir a los centros públicos o privados en España</i>	79
<i>Gráfico E9. Adecuación en el nivel de centros educativos públicos existentes en el pueblo/barrio del entrevistado por Comunidades Autónomas</i>	85
<i>Gráfico E10. Valoración de la cantidad de guarderías, colegios e institutos públicos en el pueblo/barrio del entrevistado y satisfacción con el funcionamiento de la enseñanza en guarderías, colegios e institutos en España</i>	86
<i>Gráfico E11. Servicios educativos públicos más necesitados de mejora a juicio de los ciudadanos en España</i>	88
<i>Gráfico E12. Servicios educativos públicos más necesitados de mejora a juicio de los ciudadanos por variables sociodemográficas en España</i>	89
<i>Tabla E13. Aspectos necesitados de mejora en la educación a juicio de los ciudadanos en España</i>	92
<i>Gráfico P1. Grado de satisfacción con la Gestión de las Pensiones Contributivas y No Contributivas por Comunidad Autónoma</i>	98
<i>Gráfico P2. Grado de satisfacción con la gestión de otras transferencias monetarias del bienestar en España</i>	99
<i>Gráfico P3. Porcentaje de satisfechos con la gestión de otras transferencias monetarias del bienestar por Comunidad Autónoma</i>	100
<i>Gráfico P4. Relación entre la satisfacción con el funcionamiento del sistema de pensiones y preferencias sobre el carácter público o privado del mismo en España</i>	103
<i>Gráfico EP1. Satisfacción con el funcionamiento del servicio de intermediación laboral en España</i>	106

Gráfico EP2. Satisfacción con el funcionamiento de los servicios de formación ocupacional en España	108
Gráfico EP3. Satisfacción con el funcionamiento de la gestión de las prestaciones y ayudas a desempleados en España	109
Gráfico EP4. Satisfacción con la gestión de la intermediación laboral por Comunidad Autónoma	110
Gráfico EP5. Satisfacción con la formación para desempleados por Comunidad Autónoma	111
Gráfico EP6. Satisfacción con la gestión de las ayudas por desempleo por Comunidad Autónoma	112
Gráfico Sg 1. Comunidades Autónomas en función de los ciudadanos que identifican espontáneamente la inseguridad ciudadana como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma y uno de los tres problemas que más les afectan personalmente	116
Gráfico Sg 2. Comunidades Autónomas en función de si sus ciudadanos están muy, bastante, poco o nada preocupados con la inseguridad ciudadana en su pueblo o barrio	118
Gráfico Sg 3. Indicador sintético de inseguridad ciudadana en España	119
Gráfico Sg 4. Aspectos relativos a la inseguridad ciudadana que preocupan en España	121
Tabla Sg 5. Aspectos relativos a la inseguridad ciudadana que preocupan en las Comunidades Autónomas	122
Gráfico Sg 6. Preocupación por la inseguridad ciudadana en su pueblo/barrio según tamaño del municipio	123
Gráfico T1. Comunidades Autónomas en función del porcentaje de ciudadanos que identifican los transportes como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma	127
Gráfico T2. Grado de satisfacción con los transportes por Comunidad Autónoma	128
Gráfico T3. Relación entre los ciudadanos que identifican los transportes como uno de los tres principales problemas de su CA y el de muy o bastante satisfechos con los transportes públicos	129
Gráfico T4. Grado de satisfacción con las infraestructuras por Comunidad Autónoma	131
Gráfico T5. Relación entre el porcentaje de ciudadanos satisfechos con el funcionamiento de las obras públicas y el porcentaje de satisfechos con el funcionamiento de los transportes públicos en España	131
Gráfico T6. Satisfacción con los distintos servicios de transporten España	133
Gráfico T7. Satisfacción con los distintos servicios de transporte por Comunidad Autónoma	133
Gráfico T8 Satisfacción con los trenes de cercanías por Comunidad Autónoma	137
Gráfico T9 Satisfacción con los trenes de media y larga distancia en las Comunidades Autónomas	138
Gráfico T10 Satisfacción con el funcionamiento de los autobuses interurbanos en las Comunidades Autónomas	140
Gráfico T11 Satisfacción ciudadana sobre el funcionamiento de los transportes urbanos en España	141
Gráfico A1. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios administrativos en España	146
Gráfico A2. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento del Registro Civil por Comunidad Autónoma	148
Gráfico A3. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento las oficinas de expedición del DNI y el pasaporte por Comunidad Autónoma	149
Gráfico A4. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento las oficinas administrativas de Tráfico por Comunidad Autónoma	150
Gráfico A5. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento las oficinas administrativas de la Agencia Tributaria o Hacienda por Comunidad Autónoma	151

Gráfico A6. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento las oficinas de expedición de documentos a extranjeros por Comunidad Autónoma	152
Gráfico A7. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios administrativos de la Policía y la Guardia Civil (tramitación de denuncias) por Comunidad Autónoma	153
Gráfico A8. Valoración de si ha tenido alguna experiencia negativa con un empleado público en relación con distintas dimensiones del servicio en España	154
Gráfico A9: Porcentaje de ciudadanos que declaran haber recibido información incompleta o defectuosa por un empleado público en los últimos doce meses por Comunidad Autónoma	155
Gráfico A10: Porcentaje de ciudadanos que declaran haberse sentido discriminados por un empleado público en los últimos doce meses por Comunidad Autónoma	156
Gráfico A11: Porcentaje de ciudadanos que declaran haber recibido trato descortés de un empleado público en los últimos doce meses por Comunidad Autónoma	157
Gráfico A12. Probabilidad pronosticada de sentirse discriminado por un empleado público para diferentes colectivos en España	158
Gráfico L1. Grado de satisfacción con los servicios locales de limpieza en España	161
Gráfico L2. Grado de satisfacción con las condiciones ambientales en los municipios en España	162
Gráfico L3. Relación entre la calidad del aire y el tamaño del municipio	163
Gráfico L4. Relación entre la calidad del agua y el tamaño del municipio en España	163
Gráfico L5. Relación entre el nivel de ruido y el tamaño del municipio en España	164
Gráfico L6. Valoración de la cantidad de centros deportivos y culturales existentes en su pueblo o barrio en España	165
Gráfico L7. Actitudes ciudadanas sobre el número de dotaciones comerciales existentes en su pueblo o barrio en España	166
Gráfico L8. Actitudes ciudadanas sobre el número parques y jardines y carriles-bici existentes en su pueblo o barrio en España	166
Gráfico L9. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento del servicio de recogida de basuras por Comunidad Autónoma en España	167
Gráfico L10. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento del servicio de limpieza de las calles por Comunidad Autónoma	168
Gráfico L11. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento del servicio de recogida selectiva de residuos por Comunidad Autónoma	168
Gráfico L12. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento del servicio de recogida de muebles viejos y otros objetos por Comunidad Autónoma	169
Gráfico L13. Satisfacción ciudadana con la calidad del agua por Comunidad Autónoma	170
Gráfico L14. Satisfacción ciudadana con la seguridad vial por Comunidades Autónoma	170
Gráfico L15. Satisfacción ciudadana con el nivel de ruido por Comunidad Autónoma	171
Gráfico L16. Satisfacción ciudadana con la calidad del aire por Comunidad Autónoma	172
Gráfico L17. Satisfacción ciudadana con la cantidad de bibliotecas en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma	173

<i>Gráfico L18. Satisfacción ciudadana con la cantidad de centros culturales en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma</i>	174
<i>Gráfico L19. Satisfacción ciudadana con la cantidad de teatros en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma</i>	175
<i>Gráfico L20. Satisfacción ciudadana con la cantidad de centros deportivos públicos en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma</i>	175
<i>Gráfico L21. Satisfacción ciudadana con la cantidad de parques y jardines en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma</i>	176
<i>Gráfico L22. Satisfacción ciudadana con los kilómetros de carril bici en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma</i>	177
<i>Gráfico L24. Satisfacción ciudadana con la cantidad de puntos de acceso a Internet en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma</i>	178
<i>Gráfico L22. Satisfacción ciudadana con la cantidad de establecimientos de pequeño comercio en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma</i>	179
<i>Gráfico L23. Satisfacción ciudadana con la cantidad de centros comerciales en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma</i>	180

RESUMEN EJECUTIVO

En este informe se estudia el grado de satisfacción de los ciudadanos con alrededor de cincuenta políticas y servicios públicos que son responsabilidad de los distintos niveles de gobierno y administración en España. En el documento también se recoge un análisis de la agenda pública, entendiendo por tal el conjunto de asuntos que son objeto de una amplia atención por parte de la ciudadanía. En este sentido, el objetivo del documento no es simplemente el de describir el grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios. También se trata de subrayar las cuestiones susceptibles de mejora en relación con los servicios que prestan los distintos gobiernos fruto del análisis comparado de las actitudes de los ciudadanos que residen en cada Comunidad Autónoma. La pretensión última de este análisis es la generación de información que pueda servir para mejorar la agenda política, es decir, el conjunto de temas sobre los que quienes gobiernan consideran oportuno intervenir, y para alimentar una adopción de decisiones cada vez más responsable e informada independientemente del nivel de gobierno que sea titular o gestor de los mismos. Finalmente, no debe desconocerse la posibilidad de réplica de este análisis en territorios más específicos para que pueda proporcionar una información todavía más precisa, por ejemplo, sobre las distintas provincias que componen una Comunidad Autónoma o los distritos de una gran ciudad.

En los últimos años, tanto desde la academia como desde distintas instituciones gubernamentales nacionales o internacionales, ha crecido de manera considerable el interés por indagar sobre los resultados de políticas públicas con una perspectiva territorial. Estos ejercicios persiguen objetivos diversos. En ocasiones, especialmente en los países descentralizados, el propósito es el de perfeccionar la acción pública a través de un ajuste más óptimo de las políticas a las características del territorio o mediante el aprovechamiento de las ventajas que ofrece la descentralización en términos de intercambio y aprendizaje de prácticas exitosas puestas en marcha por otros gobiernos del mismo país con un contexto económico, político y sociodemográfico, a priori, más similar al propio que el que caracterizaría a otras naciones. Otras veces el objetivo es mejorar la rendición de cuentas de los gobiernos o simplemente obtener información sobre el grado de calidad y equidad de los servicios y sus determinantes.

España es en la actualidad un Estado muy descentralizado, en el que las Comunidades Autónomas y los Entes Locales han ido asumiendo progresivamente más

responsabilidades sobre la titularidad y la gestión de los servicios públicos. La opinión de los ciudadanos es un indicador más que puede unirse a otros de carácter objetivo que de manera creciente se están utilizando para poder disponer de información sobre el funcionamiento y los retos del Estado Autonómico. En este contexto, el análisis de la percepción de los asuntos públicos con una perspectiva territorial adquiere cada vez más relevancia.

El grueso de los datos procede de la cuarta encuesta diseñada desde el Observatorio de Calidad de los Servicios de la **Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios** (AEVAL) y Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) dentro de la serie *Calidad de los Servicios Públicos*. El trabajo de campo de dicha encuesta se realizó en el otoño de 2009 y contó con la participación de cerca de 8.000 personas residentes en el territorio nacional de más de 18 años, siendo por lo tanto una muestra representativa a nivel de Comunidad Autónoma. Esto convierte esta encuesta en la primera que se hace en España sobre la percepción de los servicios públicos con una perspectiva territorial.

A continuación, se presentan algunas de las principales conclusiones del análisis realizado. Tras algunos hallazgos generales, la información recogida en este *Resumen Ejecutivo* está organizada en función de cada uno de los sectores de política pública examinados en el informe que le sigue, mientras que el lector interesado en las conclusiones que atañen a los servicios que prestan los distintos niveles de gobierno en cada una de las Comunidades Autónomas podrá encontrarlas en el último apartado de *Conclusiones*, al final de este informe.

La realidad social es un objeto cambiante en sí mismo y el surgimiento de nuevos asuntos de preocupación ciudadana puede relegar a otros temas que hasta el momento habían acaparado la atención de la población. En este sentido, la preocupación por la crisis y el desempleo ha desplazado en todos los territorios a otros asuntos pero no significa que no sigan teniendo importancia para la ciudadanía.

Además de los mencionados (paro y situación económica), otros asuntos como la inmigración y la inseguridad ciudadana ocupan un papel destacado en la agenda pública de todas las Comunidades Autónomas. Su importancia, no obstante, varía entre los diversos territorios. Por ejemplo, un 37 por ciento de los riojanos están preocupados por la inmigración, lo que contrasta con la media española (12 por ciento) y con los valores de

otras Comunidades Autónomas (2 por ciento de los gallegos y 4 por ciento de los asturianos).

La sanidad es percibida como un problema por un 3 por ciento de los asturianos pero hasta un 24 por ciento de los canarios se sienten preocupados por este asunto. Los madrileños son los españoles más preocupados por la educación. Ciertos temas son específicos de algunos territorios, por ejemplo, el despoblamiento rural y la falta de tejido social llega a preocupar a casi un 25 por ciento de castellano-leones y alrededor de una 15 por ciento de los aragoneses y extremeños. En Murcia preocupa especialmente la escasez de agua y en Baleares problemas relacionados con el turismo.

La corrupción y el fraude se citan como problema fundamentalmente en las Islas Baleares y la Comunidad Valenciana, mientras que la clase política y los partidos políticos se mencionan especialmente por parte de los vascos, los navarros, los catalanes y los aragoneses.

La sanidad pública

La sanidad es el quinto problema de la agenda autonómica en España. El porcentaje de ciudadanos que menciona la sanidad como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma es del 9 por ciento. Este porcentaje, que además es significativamente más elevado en algunas Comunidades Autónomas, como la canaria, no es desdeñable en un momento de crisis como el actual en el que la sanidad compite con otras preocupaciones que, como la situación económica y el desempleo, son capaces de atraer con mucha intensidad la atención de los ciudadanos.

A pesar de que existe un porcentaje de ciudadanos preocupados por la sanidad, se trata de un sector de política respecto al que existe una evaluación ciudadana mayoritariamente positiva. Además, la valoración de la sanidad pública mejora si se pregunta por servicios sanitarios específicos como la atención primaria (médico de familia y pediatra) y el ingreso y la asistencia en los hospitales. Del mismo modo, los usuarios del sistema público tienen una valoración del mismo significativamente mejor que aquellos que solo usan el sistema privado de salud o utilizan ambos.

Esta valoración general positiva no significa que no existan numerosos aspectos del sistema público que deban ser mejorados a juicio de los ciudadanos. Por ejemplo, aunque algunos servicios específicos son mejor valorados que la sanidad en su conjunto, en otros

casos ocurre lo contrario. En concreto, esto sucede en relación con las urgencias hospitalarias y la atención especializada, a pesar de que en ambos casos los satisfechos son alrededor de la mitad de la población.

El estar satisfecho con el sistema público de salud trae como consecuencia que, aunque el ciudadano pudiera elegir, preferiría continuar en tal sistema público. Sin embargo, debe llamarse la atención sobre que la mayoría de los insatisfechos con el sistema público preferirían, si pudieran elegir, el privado en la atención primaria y la especializada. Es decir, la percepción de deterioro de los servicios públicos parece ocasionar una pérdida de confianza hacia el sistema sanitario público y podría provocar una eventual huida de quienes se lo pudieran permitir. Tal situación podría generar dos consecuencias. La primera sería la desafección de aquellos que siguen pagando sus impuestos, pero ya no consumen la sanidad pública y tienen que pagar un seguro privado; la segunda es que, probablemente, sin la presión por la mejora de estos colectivos, el sistema podría empeorar su calidad y su equidad. Ello no significa que los españoles prefieran un sistema privado de salud, ya que quienes están insatisfechos son más partidarios de incrementar el gasto en sanidad. En cualquier caso, si hasta ahora el sistema sanitario público español ha sido considerado por distintos organismos internacionales públicos y privados como uno de los mejores del mundo en términos de calidad y de equidad y se tiene la ambición de que esto siga siendo así deberían tenerse en consideración algunos de estos aspectos.

Distintos colectivos poseen opiniones diferentes en relación con la sanidad. En general, los españoles están más preocupados con la sanidad y son más críticos con el funcionamiento de los servicios sanitarios que los extranjeros que residen en España. Los hombres y los más jóvenes están menos preocupados que las mujeres y las personas de más edad. Ello se debe seguramente a un menor contacto con el sistema de salud de los dos primeros grupos, ya que los mayores y las mujeres acuden con más frecuencia a las consultas para sí o para acompañar a otros.

Finalmente, uno de los aspectos más relevantes del análisis es la existencia de un efecto genuinamente territorial en las actitudes de los ciudadanos hacia este sector de actividad pública. De modo que, en distintas Comunidades Autónomas, existen diferentes grados de preocupación por la sanidad, siendo en ocasiones estas diferencias llamativas. Asimismo, en los distintos territorios autonómicos existen agendas sanitarias específicas, con asuntos diversos a considerar y numerosas áreas de mejora sobre las que los gobiernos con competencias en ese sector de política pública deberán valorar si deben actuar y cómo

deben hacerlo. Cabe destacar en este sentido, que la sanidad del Principado de Asturias es la mejor valorada por parte de la ciudadanía.

La educación pública

El porcentaje de españoles preocupados por la educación (un 8 por ciento) es ligeramente inferior al de ciudadanos que sienten que la sanidad es un problema de su Comunidad Autónoma (un 9 por ciento) y prácticamente igual al de preocupados por la vivienda. A pesar de ello, existen diferencias significativas en función del territorio de residencia del entrevistado, siendo Madrid el lugar donde hay más ciudadanos preocupados por la educación.

La educación es el cuarto sector de política mejor valorada por los españoles y más de la mitad de los ciudadanos se muestran satisfechos con su funcionamiento, solo superada muy ligeramente por la sanidad, las obras públicas y los transportes. De nuevo, tal y como ocurría en sanidad, cuando a los ciudadanos se les pregunta por los servicios educativos específicos, la satisfacción mejora para la mayoría de ellos (las escuelas infantiles, la educación primaria en colegios, la formación profesional, la enseñanza universitaria) en relación a como valoraban la educación en general. Sin embargo, hay una excepción. Se trata de la enseñanza en los institutos públicos que, en la mayoría de la Comunidades Autónomas es el servicio educativo peor valorado. .

A pesar de que en España en su conjunto solo un 57 de los ciudadanos decía estar satisfecho con la educación pública en general, el porcentaje de satisfechos con la formación profesional, las guarderías públicas, la educación primaria es más elevado llegando a alcanzar un 72 por ciento en relación con la enseñanza universitaria. Sin embargo, la enseñanza secundaria en los institutos públicos es un servicio algo peor valorado. De hecho, es el área más necesitada de mejora según mencionan los ciudadanos de manera espontánea.

Destaca el hecho de que la preferencia por centros públicos y privados no es distinta según si el encuestado está preocupado por la educación o no. Sin embargo, como ocurría en sanidad, existe una relación entre el grado de satisfacción con la educación y la preferencia de uso público o privado. Mientras un 80 por ciento de los muy satisfechos con los institutos públicos enviarían a sus hijos a centros públicos, solo un 30 por ciento de los nada satisfechos lo haría en el hipotético caso de que pudiera elegir. Por tanto, el análisis

de los determinantes de la satisfacción con la educación y la mejora de la calidad de los servicios educativos adquiere una importancia clave. Especialmente relevante parece en consecuencia el apoyo a la calidad de la enseñanza pública, al menos en algunas Comunidades Autónomas donde a juicio de los ciudadanos goza de peor salud. En caso contrario, puede darse la hipotética situación de que solo los que no puedan permitirse elegir un colegio concertado o privado, en general por motivos económicos, queden en el sistema público.

El perfil del ciudadano preocupado por la educación no es exactamente el mismo que el del insatisfecho. En relación con el primero, el preocupado, se trata de una mujer que pertenece a la franjas de edad entre los 18 y 24 o entre los 35 y 44, que tiene hijos en edad escolar, un nivel educativo universitario, se auto-ubica más a la izquierda del eje ideológico, declara ser de clase social media o alta y, finalmente, vive en Madrid. El ciudadano insatisfecho reside también en Madrid, pero en cuanto a su perfil sociodemográfico las únicas variables llamativas son el ser español, que se declara más bien de clase alta, de nivel educativo elevado y sus hijos acuden a colegios concertados o privados. Es decir, los de izquierdas y las mujeres están tan (in)satisfechos con el funcionamiento de la educación pública como los de derechas o los hombres. En otras palabras, los de izquierdas y las mujeres están preocupadas con la educación pero satisfechas con la educación pública. La de estas personas parece pues tratarse de una preocupación sobre el futuro de del sistema, quizá de lo que pueda pasar con la educación pública.

Finalmente, como ocurría en relación a las actitudes hacia la sanidad, el aspecto destacable del análisis es la existencia de diferencias significativas entre los residentes de las distintas Comunidades Autónomas. Aún así, al igual que ocurría con sanidad, el Principado de Asturias es la Comunidad Autónoma en la que los ciudadanos están más satisfechos con la educación.

Las pensiones y otras transferencias monetarias

En ninguna Comunidad Autónoma el porcentaje de ciudadanos que declaran estar preocupados por las pensiones supera el 4 por ciento. Se trata, en cualquier caso, de porcentajes ligeramente superiores a los de los Barómetros mensuales del CIS, en los que se pregunta por los principales problemas del país. Pese a que el porcentaje de ciudadanos preocupados por las pensiones es bastante inferior al de los preocupados por la sanidad o la

educación en todas las CCAA, el porcentaje de satisfechos con la gestión de las pensiones es, como se verá, también algo inferior al de estas políticas. En general, los ciudadanos están algo más satisfechos con el funcionamiento de las pensiones contributivas que con las pensiones no contributivas.

De entre otros programas de transferencias, el mejor valorado fue el llamado *cheque bebé*, seguido de las becas de estudio. A cierta distancia quedan las ayudas para la rehabilitación de viviendas, las rentas mínimas de inserción autonómicas, las ayudas para la dependencia y la renta de emancipación para jóvenes.

Las mujeres son más críticas con las pensiones. Sin embargo, la edad no tiene capacidad de predecir el grado de satisfacción de los individuos con esta política, lo cual es llamativo puesto que ésta sí es una variable muy importante para explicar otras actitudes hacia las pensiones. Estos efectos son similares en todo el territorio nacional. Los ciudadanos que se auto-ubican en la clase media-baja están más satisfechos que los que lo hacen en la baja; la clase media más satisfecha que las dos anteriores y la media-alta supera en satisfacción al resto. Solo los ciudadanos con estudios secundarios están algo más satisfechos con las pensiones. El hecho de ser empleado del sector público no tiene ninguna influencia en la satisfacción con el sistema público de pensiones.

Coincidiendo con los resultados presentados para la educación y la sanidad, autoubicarse en la parte derecha de la escala ideológica implica una menor probabilidad de estar satisfecho con el funcionamiento de las pensiones públicas. No obstante, a diferencia de lo que sucedía en la educación y en la sanidad, el coeficiente estimado para el indicador de ser de derechas no presenta variación significativa entre Comunidades Autónomas.

La mayoría de los españoles prefiere un sistema de pensiones totalmente público y esto es independiente del nivel de satisfacción que declaren sobre el funcionamiento de las pensiones. Finalmente, se observa una gran dispersión de la valoración ciudadana de todos estos programas en las diferentes Comunidades Autónomas, a diferencia que de lo que ocurre con las pensiones.

Los servicios públicos relacionados con el (des)empleo

En relación con los servicios públicos relacionados con el empleo (la intermediación laboral, la formación para desempleados y la gestión de las prestaciones), el porcentaje de insatisfechos supera el de satisfechos. En los tres servicios los no usuarios están

ligeramente más satisfechos que los usuarios, lo que contradice la pauta general de que los no usuarios suelen valorar peor.

Seguramente esta evaluación negativa y distinta a la valoración que se realiza del resto de los servicios públicos, respecto a los que, en general, hay más satisfechos que insatisfechos, está relacionada con la actual situación del mercado de trabajo en España. Tal situación puede afectar a la valoración ciudadana por dos vías. Por un lado, por el incremento significativo del número de demandantes de empleo y formación y de solicitantes de prestaciones y subsidios de desempleo que ejercen presión sobre los servicios. Por otro lado, la valoración ciudadana puede verse contaminada por la preocupación social que genera el elevado desempleo.

En cuanto a la intermediación laboral, el sexo del entrevistado no tiene influencia en la satisfacción, mientras que el resto de las variables individuales influyen de forma significativa en la probabilidad de estar satisfecho. Los extranjeros están más satisfechos con el servicio. Entre los de más bajo nivel de estudios, los que se autoubican en la clase social más baja de la escala, los de derechas y los más mayores hay menos satisfechos. En cuanto a la formación para desempleados, las variables de nacionalidad, edad, sexo, el estar parado, el nivel educativo, clase social e ideología afectan al grado de satisfacción de una forma similar a lo que lo hacían en el caso de la intermediación.

Es probable que estos resultados estén reflejando una mayor dificultad de algunos de estos colectivos para encontrar un empleo y, por tanto, la mayor complejidad para los servicios de orientación laboral de ofrecerles posibilidades de trabajo. No obstante, implica que los colectivos de baja empleabilidad, objetivo prioritario de los servicios de intermediación y orientación laboral de los servicios públicos de empleo, están preocupados por la gestión de su situación de desempleo.

La seguridad ciudadana

La inseguridad ciudadana es el cuarto asunto que mencionan los españoles cuando se les pide que nombren de manera espontánea los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma, solamente por detrás del paro, los problemas de índole económica y la inmigración.

A medida que se incrementa el tamaño del municipio, es más probable estar preocupado por la seguridad ciudadana en el pueblo o barrio en el que se reside. Sin

embargo, una vez alcanzado el umbral de 100.000 habitantes, la inquietud es similar entre los municipios. Las mujeres están sólo ligeramente más preocupadas por la inseguridad ciudadana en su pueblo o barrio. La intranquilidad va creciendo linealmente con la edad, al igual que tener hijos en edad escolar también incrementa la preocupación por la inseguridad ciudadana. Asimismo, los extranjeros residentes están menos preocupados por la inseguridad ciudadana que los españoles, del mismo modo de lo ocurre con los que se ubican en la parte más baja de la escala social y en la parte derecha de la escala ideológica.

Finalmente, como ocurría en relación con otras políticas, la Comunidad Autónoma de residencia permite predecir si un ciudadano estará más o menos preocupado con la seguridad ciudadana en el pueblo o barrio donde vive. Hay varias Comunidades Autónomas que se alejan de la media española.

Los transportes y las infraestructuras

Solo alrededor del 2 por ciento de los españoles piensan que los transportes públicos constituyen uno de los tres problemas más importantes de su Comunidad Autónoma. En algunas Comunidades Autónomas este porcentaje es, sin embargo, algo mayor. Alrededor de dos tercios de los ciudadanos manifiestan que están muy o bastante satisfechos con el funcionamiento de los transportes públicos. Se trata del área de política mejor valorada en España e incluso en las Comunidades Autónomas donde algunos transportes específicos se valoran peor, al menos la mitad de la población dice sentirse satisfecha. Algo más de la mitad de población valora positivamente las políticas de obras públicas, aunque existe una elevada variación entre las diferentes Comunidades Autónomas.

En relación con algunos los medios de transporte específicos apenas hay variación en el porcentaje de satisfechos entre Comunidades Autónomas, mientras que en otros ésta es muy elevada. En el caso de los aviones las diferencias entre Comunidades Autónomas no son especialmente llamativas y el porcentaje de satisfechos supera siempre el 70 por ciento. Este porcentaje es aún mejor para el caso de los aeropuertos, superando siempre el 80 por ciento. En relación con el transporte marítimo, aunque las conclusiones deben realizarse con cierta cautela debido a las tasas de respuesta pequeñas en algunas CCAA, el porcentaje de muy o bastante satisfechos es muy elevado en la práctica totalidad de los territorios, superando siempre el 75 por ciento.

Respecto al transporte e infraestructuras ferroviarias, en general, todos los trenes son valorados de forma satisfactoria por los españoles. En relación a los trenes de cercanías,

más de un 70 por ciento de ciudadanos se manifiestan satisfechos, porcentaje que es algo mayor en relación con los trenes de media y larga distancia. Aún con las cautelas necesarias para varias Comunidades Autónomas, donde la tasa de respuesta a la pregunta relativa al AVE es muy baja, el porcentaje de ciudadanos satisfechos es elevado. Finalmente, los satisfechos con las estaciones de tren alcanzan el 80 por ciento de los ciudadanos.

El porcentaje de muy o bastante satisfechos con el funcionamiento de los autobuses interurbanos, con un 66 por ciento, es inferior al de los trenes. Sin embargo, existe una gran disparidad en los niveles de satisfacción por Comunidades Autónomas. En relación con los transportes urbanos, el medio de transporte urbano que reúne más satisfechos es el metro, con alrededor de un 87 por ciento. A continuación, le sigue un medio con presencia minoritaria, el tranvía, con el 84 por ciento de satisfechos. Los taxis son bien valorados por alrededor de un 77 por ciento de los ciudadanos, al igual que los autobuses urbanos, en este caso por más de un 80 por ciento de la población. Finalmente, existen algunas diferencias entre los distintos territorios autonómicos que en futuros análisis será necesario explicar.

Los servicios de tipo administrativo

En contra del estereotipo tradicional, los servicios de tipo administrativo son bien valorados por los ciudadanos. De entre ellos, los que consiguen mayores porcentajes de satisfechos son el Registro Civil y los servicios de expedición del DNI y el pasaporte, con un 76 y un 70 por ciento de ciudadanos que afirma sentirse muy o bastante satisfechos, respectivamente. Les siguen a continuación los servicios de tramitación de denuncias de la Policía y la Guardia Civil, los servicios administrativos de Tráfico y los de la Agencia Tributaria, con alrededor de un 66 por ciento de satisfechos.

Finalmente, el tercer grupo de servicios administrativos estaría formado por los servicios de gestión de la Seguridad Social (con un 60 por ciento de satisfechos), los servicios administrativos de extranjería (con un 54 por ciento de satisfechos) y, finalmente, los Servicios Públicos de Empleo (con un 44 por ciento de satisfechos). Este reducido nivel de satisfacción con los Servicios Públicos de Empleo puede estar condicionado por el incremento del paro y con la crisis económica. Tal situación puede afectar a la valoración ciudadana por dos vías. Por un lado, por el incremento de las *colas* y las demoras debido al aumento significativo del número de demandantes de empleo y solicitantes de prestaciones

y subsidios de desempleo. Por otro lado, la valoración ciudadana puede estar ligada a la propia existencia de un elevado desempleo.

Aunque la mayoría de los servicios de tipo administrativo por los que se pregunta son competencia de la administración general del Estado, una información más desagregada desde una perspectiva territorial permite observar algunas diferencias en función de la Comunidad Autónoma en la que resida el entrevistado.

Alrededor del 85 por ciento de los ciudadanos ha tenido contacto con algún empleado público en los últimos 12 meses. Un 30 por ciento considera que recibió *información poco clara o incompleta*, un 21 por ciento afirma haber recibido trato descortés y un 12 por ciento dice haberse sentido discriminado.

El sexo del entrevistado, la ideología autodeclarada, la edad o el tamaño del municipio no afectan significativamente a la probabilidad de sentirse discriminado por un empleado público. En cambio, la sensación de discriminación sí es mucho más frecuente entre los extranjeros que entre los españoles, así como entre los individuos que se autoubican en la clase baja. También existen diferencias significativas en función de la Comunidad Autónoma de residencia del entrevistado.

Los servicios y las dotaciones en los municipios

En general, los ciudadanos están satisfechos con los servicios e intervenciones públicas en el ámbito municipal. Por ejemplo, dos tercios de los ciudadanos se siente muy o bastante satisfechos con la limpieza de las calles o la recogida de residuos. Este porcentaje es aún más elevado en relación con la recogida de basuras o de muebles viejos.

Los ciudadanos también se manifiestan satisfechos con los factores ambientales del entorno en el que viven y sobre los que las administraciones tienen cierta capacidad de intervención. Entre un 60 y un 70 por ciento ellos están muy o bastante satisfechos con la calidad del aire que respiran, la seguridad vial, la calidad del agua y el nivel de ruidos, aunque en estos dos últimos casos, el grado de satisfacción está en buena medida relacionado con el tamaño del municipio donde residan.

En cuanto a las dotaciones culturales (centros culturales, bibliotecas, cines y teatros) e instalaciones deportivas públicas, casi ningún ciudadano cree que el número de estos servicios es excesivo en su pueblo o barrio. El porcentaje de ciudadanos que manifiesta que existen en número adecuado en su pueblo o barrio ronda el 50 por ciento. En cambio, un 68 por ciento de los ciudadanos considera insuficiente los kilómetros destinados al

carril bici. Cerca de un 40 por ciento de la ciudadanía considera que la cantidad de los parques y jardines es insuficiente.

En cuanto a los puntos de acceso a Internet (locutorios, cibercafés...), un 42 por ciento de los ciudadanos los considera insuficientes. En relación a los centros comerciales, un 11 por ciento de los ciudadanos piensa que el número de éstos en su pueblo o barrio es excesivo, porcentaje que desciende al 4 por ciento en el caso del pequeño comercio.

Finalmente, como en el resto de las políticas y servicios analizados en este documento existen algunas diferencias en la valoración de estos servicios en función de la Comunidad Autónoma de residencia de los ciudadanos.

I. Introducción: objetivos y metodología

1.1. Los objetivos del estudio de las actitudes ciudadanas hacia los servicios y el propósito de este informe

En este informe se estudia la satisfacción de los ciudadanos en los distintos territorios autonómicos respecto a una gran variedad de políticas y servicios públicos que son responsabilidad de los diferentes gobiernos y administraciones. Con una perspectiva más amplia, en este documento también se recoge un análisis de la agenda pública, entendiendo por tal el conjunto de asuntos que en relación con los servicios públicos son objeto de una amplia atención por parte de la ciudadanía en las diferentes Comunidades Autónomas.

Las Cortes Generales, conscientes de que la prestación de unos servicios públicos eficaces y de calidad, como la que exigen hoy los ciudadanos a sus gobiernos y administraciones públicas en las democracias contemporáneas, requiere de mecanismos que permitan su evaluación y seguimiento, encomendaron a la **Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL)** la realización de evaluaciones periódicas sobre las políticas y programas públicos¹. Más en concreto, la Orden de la Presidencia del Gobierno PRE/2650/2008, de 4 de septiembre, por la que se aprueba el contrato de gestión de **AEVAL** incluyó en el seno de la Agencia el **Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos**, como plataforma de análisis permanente del nivel de calidad de los servicios prestados a los ciudadanos. El Observatorio es uno de los seis programas que configuran el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado, regulado por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio. Entre el amplio abanico de actividades que desarrolla el Observatorio, se prevé que informe periódicamente de la percepción social de los servicios públicos y del nivel de calidad con el que se prestan los mismos.

¹ La Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias Estatales para la mejora de los servicios públicos en su disposición adicional primera autoriza la creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y Calidad de los Servicios cuyo objeto es la promoción y realización de evaluaciones de las políticas y programas públicos, favoreciendo el uso racional de los recursos públicos y el impulso de la gestión de calidad de los servicios.

España se ha convertido en los últimos años en uno de los Estados más descentralizados del mundo. En un contexto de gobierno multinivel, en el que ya no sólo la Administración General del Estado es la encargada de prestar servicios a los ciudadanos, es necesario desarrollar instrumentos para observar esta nueva realidad. El interés paulatino que ha ido generando el análisis de las políticas con perspectiva territorial desde la creación del Estado Autonómico en España, se ha visto acrecentado en los últimos años. Desde diversas instituciones públicas y de investigación se han desarrollado indicadores de tipo objetivo que pueden servir para dar razón de la situación, por ejemplo, la calidad de la sanidad (MSPS, 2010, Martín, 2010) o la educación (Instituto de Evaluación, 2010) en el territorio.

Menos frecuente es, sin embargo, el uso de datos e indicadores sobre el resultado de las políticas basados en la percepción ciudadana, en los que además se contemple una perspectiva territorial. Sin embargo, la evaluación de las políticas desde el punto de vista de los ciudadanos puede complementar la información de tipo objetivo, ya que la percepción ciudadana es un componente esencial para poder medir la calidad de los servicios y ha demostrado correlacionar con datos objetivos sobre el funcionamiento de las políticas públicas (Van Ryzin et al., 2008; Dalton 1996; Monroe 1998; Van de Walle, 2004; Carrillo y Tamayo, 2008; Tamayo y Carrillo, 2005).

En esta ocasión, se presentan datos sobre el funcionamiento de los servicios públicos desde la perspectiva de la ciudadanía correspondientes al informe que el Observatorio tiene que realizar en 2010. Ya en 2009, el Observatorio de Calidad de los Servicios presentó el informe titulado “**La Percepción social de los servicios en España 1985-2008**”, en el que se realizaba un análisis retrospectivo de la percepción ciudadana de las principales políticas y servicios públicos. El citado documento se detenía especialmente en los servicios de tipo administrativo. En concreto, se trataban de identificar las principales dificultades que encuentran los ciudadanos en su relación con las administraciones públicas y se exploraban los hábitos de la ciudadanía respecto a los canales utilizados para su relación con la administración y sus expectativas sobre ellos, especialmente en el caso de la e-administración. Además, se analizaba la satisfacción de los ciudadanos con el funcionamiento de los servicios públicos de carácter administrativo, en general. Más concretamente, se exploraban con cierto grado de detalle las actitudes ciudadanas en relación con las quejas y las reclamaciones y la administración electrónica, ejercicio que

también se realizará en el informe que el Observatorio tiene previsto presentar en los primeros meses de 2011.

Precisamente algunas de las conclusiones del informe realizado en el año anterior aconsejaron la utilización de una perspectiva territorial. Por ello, el análisis de las percepciones de los ciudadanos sobre los servicios públicos pone su énfasis este año en la observación del territorio. Asimismo, en esta ocasión se han incluido nuevos servicios y políticas públicas, ampliando así también la perspectiva funcional contemplada en encuestas anteriores. En definitiva, se trata de aportar una panorámica general que permitirá quizá centrar el análisis en años posteriores en servicios y políticas públicas específicas.

La finalidad de este informe es eminentemente práctica. Más allá del ejercicio de rendición de cuentas que deben realizar todos los gobiernos ante la ciudadanía por los servicios y políticas de los que son responsables, en este informe se persigue la caracterización de los asuntos que más preocupan a los ciudadanos, la identificación a partir de los juicios de estos de los puntos críticos de los servicios públicos en cada una de las Comunidades Autónomas, independientemente de cual sea el nivel de gobierno responsable de prestarlos, así como de experiencias de prestación de servicios que parezcan a juicio de los ciudadanos exitosas. La pretensión última de este análisis es la generación de información que pueda servir para mejorar la agenda política, es decir, el conjunto de temas sobre los que quienes gobiernan consideran oportuno intervenir, y para alimentar una adopción de decisiones cada vez más responsable e informada. Finalmente, no debe desconocerse la posibilidad de réplica de este análisis en territorios más específicos para que pueda proporcionar una información todavía más precisa, por ejemplo, sobre las distintas provincias que componen una Comunidad Autónoma o los distritos de una gran ciudad.

Este primer capítulo del documento se completa con un apartado en el que se describe la metodología utilizada en este trabajo. En el siguiente, el segundo, se realiza una aproximación general a la agenda autonómica en España y a la satisfacción ciudadana con las principales políticas y servicios públicos.

La tercera parte del informe es la más amplia y en ella se analiza de manera detallada cada uno de los siguientes sectores de política pública: sanidad, educación, prestaciones sociales, servicios de empleo, seguridad ciudadana, infraestructuras y transportes y servicios de tipo administrativo. Además, la calidad de vida de los ciudadanos depende en

buena medida de su entorno inmediato, las ciudades o pueblos donde viven. En este espacio todas las administraciones tienen capacidad de intervenir pero son especialmente los municipios, los actores que cobran especial protagonismo. La encuesta también recoge una batería en la que se pregunta por servicios como los de limpieza o recogida de basuras, por la valoración de la calidad del aire, el agua o la situación del ruido así como por la percepción ciudadana del tejido urbano en relación con la cultura, el deporte o los parques.

En algunos casos como, por ejemplo, educación y sanidad, la información es más abundante y pormenorizada. Además de estudiar la agenda en relación con cada política, se analiza la satisfacción de los ciudadanos con el funcionamiento de estos servicios y se indaga especialmente sobre el perfil de los insatisfechos y los aspectos o dimensiones del servicio que los ciudadanos consideran susceptibles de ser mejorados.

A pesar de que en todo el informe se mantiene una perspectiva territorial, es en el capítulo cuarto donde se incluye una síntesis de cada uno de los sectores de política por Comunidad Autónoma, refiriéndose a políticas que son responsabilidad exclusiva o compartida de los distintos niveles de gobierno. De forma que, a diferencia de la forma sectorial en que se ha organizado el propio informe y el resumen ejecutivo del mismo, esta vez los temas objeto de interés ciudadano y las áreas de mejora específicas en cada una de las políticas públicas figuran bajo el nombre de cada una de las Comunidades Autónomas.

1.2. Metodología utilizada, hipótesis y estructura de este informe

La Orden de la Presidencia del Gobierno PRE/2650/2008, de 4 de septiembre, por la que se aprueba el contrato de gestión de AEVAL prevé que el informe que el Observatorio de Calidad de los Servicios Públicos tiene que elaborar acerca del funcionamiento de los servicios públicos debe partir de una encuesta que diseñará el propio Observatorio. Precisamente esta encuesta es una de las fuentes principales de procedencia de los datos que se presentan en este informe.

En el informe anterior se utilizaron cincuenta y tres encuestas procedentes del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS), tres de las cuales sobre “Calidad de los Servicios Públicos”, se habían diseñado por AEVAL en 2006, 2007 y 2008. En esta ocasión, aunque se recurre a otros Estudios procedentes del Banco de Datos del CIS, la principal fuente de

información es el Estudio 2.813, “Calidad de los Servicios IV”, diseñado conjuntamente por el Observatorio de Calidad de AEVAL y el CIS².

La encuesta se ha basado en la aplicación de un cuestionario estructurado que se administra mediante una entrevista personal en el domicilio del encuestado. En concreto, el cuestionario fue aplicado entre el 21 de septiembre y el 9 de octubre de 2009 e incluyó preguntas sobre casi una cincuentena de servicios y políticas públicas competencia de los distintos niveles de gobierno y administración. La encuesta se dirigía a población residente, no sólo española, de más de 18 años. El tamaño de la muestra previsto fue de 8.000, realizándose finalmente 7.924 entrevistas (margen de error de estimación de +/- 1,12 por ciento en un nivel de confianza del 95,5 por ciento para el conjunto de la muestra). Finalmente, el cuestionario consta también de las variables de clasificación de carácter sociodemográfico habitualmente utilizadas por el CIS, que permiten explorar el efecto de factores como el género, la edad, la relación con la actividad, el nivel de estudios, la ideología autodeclarada, la clase social o el tamaño del hábitat, en la configuración de la opinión de los ciudadanos respecto los servicios públicos.

Además del cuestionario diseñado por el propio Observatorio, se han utilizado otras encuestas. La mayoría de estos Estudios pertenecen a la Base de Datos del CIS. Los Estudios son de tipo cuantitativo o cualitativo, de ámbito estatal y han sido realizados entre 1985 y 2010. Las encuestas se realizaron mediante entrevistas personales en los hogares de adultos residentes en España, seleccionados al azar (en general, con una muestra prevista de 2.500, con un margen de error de estimación de +/-2 por ciento en un nivel de fiabilidad del 95 por ciento). Las encuestas utilizadas indagan sobre las actitudes acerca de las administraciones, las políticas y los servicios públicos en España, incluyendo varias cuestiones sobre la satisfacción de los ciudadanos con aquellos, el nivel de gasto que se desea o la aceptación de los recortes en los recursos.

En general, el estudio parte de la hipótesis de que es razonable pensar que los ciudadanos de un país tengan una visión más menos homogénea de cuales son los principales problemas que afectan a la sociedad en la que viven y una valoración similar de las políticas y los servicios de los que son beneficiarios. Sin embargo, también es posible especular con que distintos factores, como la situación geográfica, la composición de la

² Desde el Observatorio se quiere agradecer las aportaciones que los profesores Gregg van Ryzin (Rutgers University) y, especialmente los profesores Ernesto Carrillo (UCM) y Manuel Tamayo (URJC) han realizado a la elaboración de la encuesta.

población o, en el caso de las políticas que son responsabilidad autonómica, la propia gestión de los gobiernos o administraciones públicas en un país tan descentralizado como España, pueden hacer que quienes residen en uno u otro lugar del territorio nacional presten mayor o menor atención a determinados temas o valoren de forma diferente los servicios públicos de los que disfrutan. En este trabajo no se abordan todos los factores que pudieran condicionar las percepciones de los ciudadanos sobre las políticas, aunque sí se analizan las características sociodemográficas individuales de los entrevistados, como una forma mínima de control para poder afirmar con seguridad que las opiniones de los ciudadanos no se deben al menos a la diferente composición de la población de cada Comunidad Autónoma.

Para la agrupación de Comunidades Autónomas por niveles de satisfacción se ha realizado una prueba de hipótesis sobre la diferencia de proporciones entre el porcentaje de satisfechos de una Comunidad Autónoma j y la proporción de satisfechos en el resto de las CCAA \bar{p}_{rE}

$\bar{p}_{rE} = \left(\sum_{i=1}^{16} \bar{p}_i w_i \right)$, usando un estadístico z de comparación de proporciones

$\left(z = \frac{\bar{p}_j - \bar{p}_{rE}}{\sigma_{\bar{p}_j - \bar{p}_{rE}}} \right)$, donde $\sigma_{\bar{p}_j - \bar{p}_{rE}}$ se estima mediante la desviación estándar muestral de la

diferencia de proporciones $\left(s_{\bar{p}_j - \bar{p}_{rE}} = \sqrt{\frac{\bar{p}_j(1 - \bar{p}_j)}{n_j} + \frac{\bar{p}_{rE}(1 - \bar{p}_{rE})}{n_{rE}}} \right)$, asumiendo que las

proporciones de satisfechos para una determinada CA j , y para el resto de España (rE) se han obtenido mediante muestras aleatorias simples, de modo que son variables aleatorias independientes e idénticamente distribuidas. Para calcular la desviación estándar de la diferencia de proporciones se ha utilizado el tamaño muestral no ponderado de la CA j . En general, se ha establecido el nivel de confianza en el 95 por ciento. Cuando se ha utilizado cualquier otro nivel de confianza se recoge en el texto o en una nota a pie de página. Por sencillez expositiva, en los textos se suele referir a esta prueba como la comparación entre una determinada CA y el resto de España, o de forma más sencilla, como la comparación entre una CA y la media española. No obstante, siempre se ha utilizado el mismo procedimiento. Las diferencias en el texto se deben únicamente al objetivo de sencillez expositiva y a evitar repeticiones.

Una vez realizada esta comparación entre cada CA y el resto de España, se ha procedido a clasificar las CCAA en tres grupos, aquellas cuyo porcentaje de satisfechos es

mayor que el del resto de España de forma estadísticamente significativa (elevada satisfacción), aquellas donde no es posible rechazar la hipótesis nula de igualdad de proporciones de satisfechos en dicha CA y el resto de España (nivel intermedio de satisfacción) y, finalmente, aquellas CCAA donde la proporción de satisfechos es menor que la del resto de España de forma estadísticamente significativa.

Este criterio permite, con un determinado nivel de confianza, asegurar que las CCAA que se clasifican como de elevada (o reducida) satisfacción tienen porcentajes de satisfechos distintos al conjunto del resto de CCAA. De este modo, se evita tomar un criterio arbitrario en la clasificación de CCAA y en el establecimiento de los puntos de corte para separar los grupos.

En el análisis de la influencia de las características individuales de los encuestados en la satisfacción se ha utilizado una regresión logística multinivel, definiendo los efectos autonómicos como aleatorios y los efectos de las características individuales como fijos. En alguna ocasión (cuando el test del componente de la varianza de un determinado coeficiente β_k ha resultado estadísticamente diferente de cero), se ha relajado este supuesto, permitiendo que el efecto de dicho predictor k varíe entre comunidades autónomas. La función de verosimilitud se ha estimado por cuasi-máxima verosimilitud penalizada restringida, usando el programa WHLM 6.08.

Por tanto, el modelo multinivel queda definido de la siguiente forma:

$$\Pr ob(satisfecho = 1 | X_{ij}) = \varphi_{ij}$$

$$Ln\left(\frac{\varphi_{ij}}{1 - \varphi_{ij}}\right) = \eta_{ij}$$

En el nivel 1:

$$\eta_{ij} = \beta_{0j} + \beta_{kj}C(i)_{ij}$$

Y en el nivel 2:

$$\beta_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}C(e)_j + u_{0j}$$

...

$$\beta_{Kj} = \gamma_{K0} + \gamma_{K1}C(e)_j + u_{Kj}$$

Donde X_{ij} es una matriz de características individuales ($C(i)$) y de las CCAA ($C(e)$).

En cuanto a las hipótesis de partida, es bien conocido que la edad, el sexo del entrevistado, el tener o no hijos en edad escolar, la clase social declarada, el nivel

educativo o la ideología o la nacionalidad pueden modificar la percepción de los servicios. Por ejemplo, es conocido que los mayores se sienten más interesados por las pensiones o que los jóvenes se preocupan especialmente por la educación y no tanto por la sanidad o las pensiones. Los mayores tienden a estar más satisfechos con el funcionamiento de los servicios públicos, seguramente porque tienen una perspectiva temporal amplia con la que comparar y pueden identificar claramente una mejora en relación tanto con la cantidad como con la calidad de los servicios públicos que recibían en el pasado. Quizá, un razonamiento similar podría aplicarse en el caso de los inmigrantes, al menos entre aquellos que han llegado al país por razones económicas. Respecto al sexo, la evidencia empírica es algo ambigua pero, en general, las mujeres acostumbran a estar más interesadas por las políticas relacionadas con el bienestar y, en concreto, se muestran más críticas que los hombres con algunos servicios específicos del bienestar. Es posible que hombres y mujeres tengan percepciones distintas sobre la seguridad. En el caso de la educación, es posible que el hecho de tener hijos en edad escolar sea también una variable a considerar y el sentido de su influencia sea el antedicho para las mujeres. Asimismo, las personas más instruidas se muestran más interesadas en la política educativa y, en general, son más críticas con el funcionamiento de la educación pública, mientras que tienden a apreciar más el poder disponer de un sistema sanitario o sistema de pensiones públicos. La clase social a la que un ciudadano declara pertenecer también puede determinar su percepción de los servicios públicos. Por ejemplo, el riesgo de desempleo e incluso el de ser víctima de algunos tipos de delitos pueden estar más asociados a determinadas clases sociales. También se ha considerado como hipótesis que el hecho de trabajar para el sector público haga que se valoren mejor los servicios públicos.

Es recomendable realizar un cierto control del efecto que pudiera tener la ideología. La afinidad ideológica con el Estado de Bienestar puede hacer que algunos ciudadanos consideren que mostrarse satisfechos con los servicios públicos es una forma de apoyo a los mismos. En este sentido, los ciudadanos que se autoubican a la izquierda ideológica serían más proclives a evaluar mejor los servicios públicos, dado que, como se ha demostrado estos son más partidarios de la provisión pública del bienestar (Calzada y Del Pino, 2008). Aún así, la evidencia empírica es ambigua, puesto que la insatisfacción también puede reflejar la preocupación con el funcionamiento de los servicios, que acostumbra a ser mayor entre los ciudadanos de izquierdas (AEVAL, 2010). Ahora bien, también puede ocurrir que los ciudadanos se vean tentados a valorar positivamente los servicios públicos si el partido en el gobierno coincide con su ideología declarada. Fraile

(2004:18) encontró para el conjunto de España, durante la segunda legislatura del Partido Popular, un mayor grado de satisfacción con el funcionamiento de la educación y la sanidad entre los individuos de derechas que entre los de izquierdas, que justificaba por el hecho de que *"los ciudadanos que tienen una ideología afín al partido del gobierno tenderán a evaluarle mejor y a mostrar mayores niveles de satisfacción"*. Es posible, pues, que los ciudadanos evalúen mejor la educación y la sanidad si el gobierno responsable de estas políticas es del mismo color político que el suyo.

II. La Agenda Pública en el Estado Autonómico

2.1. La Agenda Pública en España y en las Comunidades Autónomas desde el punto de vista de la ciudadanía.

Es razonable pensar que los ciudadanos de un país tengan una opinión parecida de cuáles son los principales problemas que afectan a la sociedad en la que viven y una valoración similar de las políticas de las que son beneficiarios, pero también resulta posible especular con que distintos factores pueden hacer que, en función de donde se resida, se preste más o menos atención a determinados asuntos o se evalúen de forma distinta los servicios públicos de los que se disfruta. De la misma manera que respecto al espacio, el conjunto de asuntos que preocupan a los ciudadanos está sujeto a variaciones a lo largo del tiempo. La realidad social es un objeto cambiante en sí mismo y, además, el surgimiento de un nuevo asunto que, por alguna razón, capte la atención ciudadana puede hacer que los temas que hasta el momento eran objeto de su interés se desplacen a un segundo plano. También puede suceder que, con el paso del tiempo, vuelvan de nuevo a convertirse en objeto de atención de la población. Por ejemplo, la crisis económica puede relegar a un segundo plazo otras preocupaciones ciudadanas, como la situación del medioambiente, porque otros asuntos más acuciantes, como los relacionados con el empleo o la situación económica, ocupan temporalmente su lugar.

En general, cuando se comparan los principales problemas que los españoles consideran que afectan a todo el territorio nacional con los que el total de los ciudadanos identifican para su Comunidad Autónoma en concreto, existen ciertas coincidencias³. En los Barómetros mensuales que viene realizando el Centro de Investigaciones Sociológicas, a lo largo de los últimos meses de 2009 y 2010, el paro y la situación económica son dos de los tres problemas más importantes para al menos el 55 por ciento de los ciudadanos en cualquiera que sea el territorio de referencia.

³ La pregunta incluida en los Barómetros del CIS sobre todo el territorio nacional es: *¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en España? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?*; La pregunta sobre las Comunidades Autónomas es la siguiente: *¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en su Comunidad Autónoma? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?* En ambos casos la respuesta es espontánea. Se trata también en los dos casos de multirrespuesta con, como máximo, tres respuestas.

Si se amplia la perspectiva temporal más allá de las fronteras de la crisis actual, la preocupación por el desempleo, que los ciudadanos mencionan incluso en tiempos de bonanza, se ha acompañado tradicionalmente para el conjunto de España por la inquietud que causa el terrorismo, especialmente de ETA. Sin embargo, este asunto ocupa un lugar muy secundario cuando lo que se pide a la ciudadanía es que, en vez de pensar en los problemas de España, reflexionen sobre los problemas que existen en su Comunidad Autónoma de residencia. Este segundo plano en el que sitúan al terrorismo puede deberse a distintas razones. Puede ocurrir, bien que no lo identifican exactamente con ese territorio específico, o bien que en el momento presente existan otros problemas que han venido a ocupar su lugar.

Además de los mencionados, algunos asuntos, como la inmigración y la inseguridad, persisten en la agenda pública nacional desde hace algunos años. Estas cuestiones también aparecen en un lugar relevante en la agenda pública autonómica. La inmigración ocupa el tercer lugar entre los problemas que los ciudadanos mencionan como los principales en su Comunidad Autónoma, seguida de la inseguridad ciudadana. Aunque tales asuntos descienden algunos lugares cuando lo que se les pregunta a los ciudadanos es sobre los problemas que más les afectan personalmente, siguen estando, no obstante, entre los nueve primeros.

En relación con sectores de política pública específicos, algo más del 9 por ciento de los ciudadanos mencionan la sanidad como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma. La sanidad es pues el quinto problema más citado por los españoles cuando toman como referencia el territorio de su Comunidad Autónoma. En este caso, si se comparan estos resultados con los barómetros del CIS realizados durante las mismas fechas (septiembre-octubre 2009) en los que se pregunta a los ciudadanos por los problemas de España en vez de por los problemas de su Comunidad Autónoma, se observa cómo los ciudadanos mencionan la sanidad como problema en mayor medida cuando piensan en el territorio autonómico (9 por ciento) que cuando piensan en el territorio nacional en su conjunto (5 por ciento). Tras la sanidad, la educación, la vivienda y las pensiones, también son aludidas por parte de la ciudadanía. Otros como, la clase política, se han incorporado a la agenda de manera más reciente, aunque no por primera vez en la historia reciente de la democracia.

Como ya se ha mencionado antes, existen razones para creer que quienes residen en uno u otro lugar del territorio nacional presten mayor o menor atención a determinados

temas. En general, en todas y cada una de las Comunidades Autónomas, el paro y los asuntos de índole económica son los principales problemas de entre los mencionados por los ciudadanos. Sin embargo, el porcentaje de ciudadanos que considera que tales asuntos son un problema varía en función de las Comunidades Autónomas. Por ejemplo, el paro es mencionado como el principal problema de la Comunidad Autónoma por un 70 por ciento de los españoles, pero sólo por un 55 por ciento de los ciudadanos de las Islas Baleares. Igualmente, mientras que la situación económica es mencionada por un 58 por ciento de los riojanos, sólo un 19 por ciento de los asturianos aluden a ella como uno de los principales problemas autonómicos.

La inmigración y la seguridad ciudadana son respectivamente el tercer y cuarto asunto de los mencionados por los españoles cuando se les pregunta por los principales problemas de su territorio autonómico. Sin embargo, existen también diferencias llamativas en relación con la Comunidad Autónoma. Se alude a la inmigración por un 37 por ciento de los riojanos y un 23 por ciento de los catalanes, porcentaje que resulta llamativo al compararlo con la media española (12 por ciento) y con el que se alcanza en otras CCAA. Por ejemplo, sólo lo mencionan un 2 por ciento de los gallegos y un 4 por ciento de los asturianos. La Comunidad de Madrid es el lugar donde más ciudadanos consideran de forma espontánea que la inseguridad ciudadana es un problema mientras que en Extremadura sólo un pequeño porcentaje de la ciudadanía piensa así.

La sanidad es para los canarios un área sensible puesto que hasta un llamativo 24 por ciento de ellos la citan como una de los principales problemas de su CA, frente a un 3 por ciento de los asturianos. Igualmente un 3 por ciento de los asturianos y los vascos creen que la educación es un problema en su CA frente a un 14 por ciento de los madrileños. Precisamente, es en la Comunidad canaria y en la Comunidad de Madrid donde los ciudadanos dicen estar también más insatisfechos con las políticas sanitaria y educativa respectivamente y es en Asturias y País Vasco donde, como se verá más adelante, los ciudadanos dicen estar más satisfechos con estas dos políticas públicas. La vivienda se menciona como problema por un porcentaje 10 puntos superior a la media española en los casos de Navarra, País Vasco y en Ceuta. Otros asuntos como el terrorismo de ETA, están especialmente concentrados en el territorio. En concreto, en País Vasco, Navarra y La Rioja es donde más menciones se realizan a este tema.

La el despoblamiento del mundo rural y la falta de tejido social son asuntos que preocupan a un gran número de ciudadanos en las Comunidades Autónomas de Castilla y

León (casi a un 25 por ciento), Extremadura y Aragón. La sequía y la escasez de agua como problemas se mencionan especialmente en Murcia. Por su parte, en Baleares destaca la referencia al turismo como problema.

Mención a parte merecen los temas relacionados con la política. La corrupción y el fraude se citan como problema sobre todo en las Islas Baleares y en la Comunidad Valenciana, mientras que la clase política y los partidos políticos se mencionan por parte de los vascos, los navarros, los catalanes y los aragoneses.

Además, existe cierta variación del orden de los temas que preocupan a los ciudadanos cuando se les pide que reflexionen sobre cuáles de ellos les afectan personalmente. En el caso de los temas que preocupan a la CA, tras el paro y los problemas de índole económica, se mencionan la inmigración, la inseguridad ciudadana, la clase política, la sanidad, la educación y la vivienda. Éste último asunto pasa, sin embargo, a ocupar el tercer lugar en la agenda personal, seguido de la sanidad, la inseguridad ciudadana, la educación, la calidad del empleo y la inmigración. Finalmente, los preocupados por unos u otros asuntos responden a diferentes perfiles, como se verá con más detalle en el tercer capítulo de este documento, al tratar sobre las agendas sectoriales.

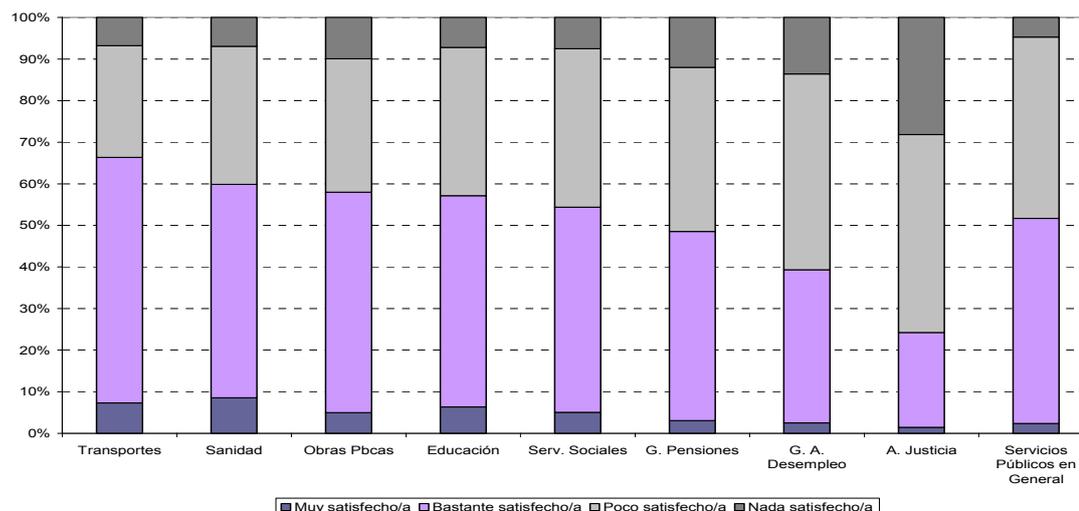
2.2. La satisfacción ciudadana con las principales políticas públicas

Treinta años después del diseño del Estado de las Autonomías, éste goza de una alta aceptación entre los ciudadanos. En 2010, más de un 65 por ciento de los españoles prefiere como forma de organización territorial, un Estado con Comunidades Autónomas como en la actualidad o en el que éstas tengan mayor autonomía. Más de la mitad de la población tiene una valoración positiva de la creación de las Comunidades Autónomas, mientras que casi un 20 por ciento afirma que “ni positiva ni negativa”. Sólo un 19 por ciento de los ciudadanos cree en esta misma fecha que, en conjunto, la organización del Estado en Comunidades Autónomas ha funcionado mal o muy mal, siendo los ciudadanos más críticos los castellanos-leoneses seguidos de los catalanes, aragoneses, canarios y valencianos.

Precisamente, cuando a los ciudadanos se les pregunta qué aspecto destacaría como el más importante de las Autonomías en la España actual, mencionan principalmente la cercanía de las administraciones. En una primera aproximación general, si a los ciudadanos se les pide que realicen una valoración general de los servicios públicos (sin especificar ninguno) que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los

Ayuntamientos, una mayoría de ellos, algo más de la mitad de la población, afirma sentirse satisfecho (véase en el Gráfico 1, la columna de la derecha). Esta valoración general es variable en función de la Comunidad Autónoma donde resida el entrevistado y por, ejemplo, mientras que más de un 70 por ciento de los asturianos afirma sentirse muy o bastante satisfechos, solo afirman lo mismo un 32 por ciento de los canarios.

Gráfico 1. La satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios de distintos sectores de política pública y con los servicios públicos en general



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Independientemente de que los haya utilizado o no, ¿en qué medida, mucho bastante, poco o nada cree Ud. que cada uno de los siguientes servicios públicos funciona satisfactoriamente? (Transportes, sanidad, obras públicas, educación, servicios sociales, la gestión de las pensiones, la gestión del desempleo, la administración de justicia). Pregunta 2: Pensando ahora en los servicios públicos que prestan tanto el Estado como las Comunidades Autónomas y los Ayuntamientos. Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría Ud. que, en general, los servicios públicos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Porcentajes válidos (excluidos los NS/NC). * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

Además, la valoración ciudadana varía significativamente en función del sector de política pública al que pertenezcan tales servicios. En el Gráfico 1 se ofrece el dato de satisfacción ciudadana con diversos tipos de servicios públicos excluidos aquellos ciudadanos que eligieron la opción no sabe o no contesta y en la columna de la derecha la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en general, es decir, sin mencionar ningún sector específicamente. Como puede apreciarse, mientras un cerca de un 70 por ciento se siente muy o bastante satisfechos con los transportes y un 60 por ciento con la sanidad, la administración de justicia vuelve a ser, como ya ocurre desde hace años, el farolillo rojo. Desde un punto de vista temporal, la valoración de los servicios públicos es similar a la que los ciudadanos realizaron en el año anterior (véase el informe retrospectivo que realizó el Observatorio en 2009, en el que se analizaban las actitudes ciudadanas sobre los servicios públicos entre 1985 y 2008:

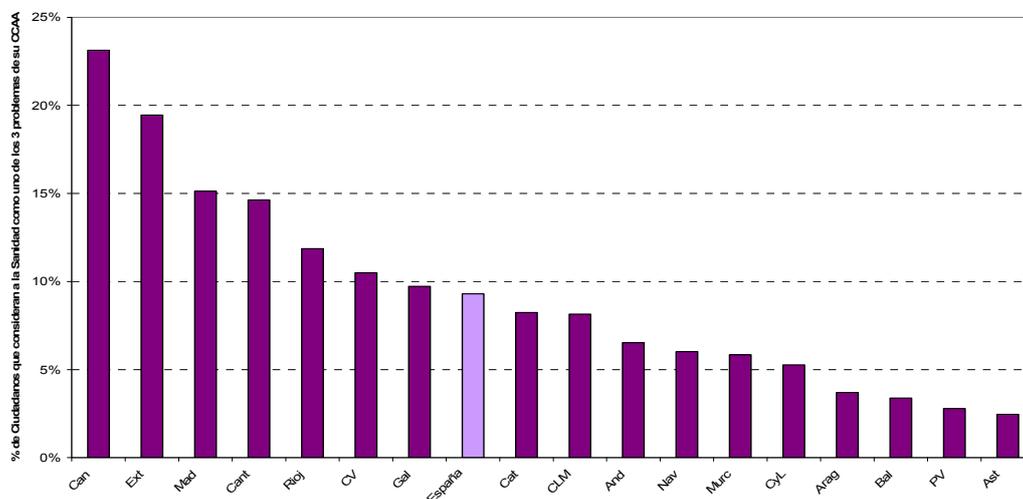
http://www.aeval.es/es/calidad_de_los_servicios_publicos/programas_de_calidad/programa_observatorio_calidad/).

III. La Agenda Pública Sanitaria

3.1. La sanidad como problema de la Comunidad Autónoma

En un capítulo anterior se mostraba que cuando a los ciudadanos se le pide que nombren de manera espontánea los principales problemas de su Comunidad Autónoma, algo más del 9 por ciento citan la sanidad. La sanidad es pues el quinto problema de la agenda autonómica. Sin embargo, como también se recordaba, la importancia que los ciudadanos otorgan a la sanidad como problema varía de manera llamativa en función de la Comunidad Autónoma. Los canarios son los ciudadanos más preocupados por la sanidad, puesto que hasta un 24 por ciento de ellos la citan como uno de los principales problemas de las Islas, frente a solo un 3 por ciento de los asturianos y menos de un 10 por ciento de los españoles en su conjunto.

Gráfico S1. Comunidades Autónomas en función del porcentaje de ciudadanos que identifican la sanidad como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en (mencionar Comunidad Autónoma)? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

La sanidad es percibida como un problema por un número ligeramente mayor de ciudadanos que la educación, la vivienda y las pensiones, otras de las políticas fundamentales del Estado del Bienestar. Ello ocurre así a pesar de que el porcentaje de españoles que dice estar muy o bastante satisfecho con el funcionamiento de la sanidad

pública es del 60 por ciento, superior al del resto de las políticas de bienestar, y todavía más elevado si a los ciudadanos se les pide que valoren servicios sanitarios específicos como atención primaria (médico de familia o pediatra), como se verá a continuación.

Esta *preocupación a pesar de la satisfacción* parece indicar que la sanidad es una política muy relevante para la ciudadanía. Según algunos datos de encuestas procedentes del CIS es, de hecho, la política más importante cuando se pide a los ciudadanos que sitúen ésta y otras políticas en un ranking (véase Observatorio de Calidad de los Servicios, 2009). De todas formas, debe matizarse que, en general, los ciudadanos satisfechos están menos preocupados que los que se sienten insatisfechos. No se trata, por lo tanto, de una preocupación abstracta.

Basándose en si existen o no diferencias significativas con la media para toda España, se pueden clasificar las Comunidades Autónomas en tres grupos en cuanto a la importancia concedida a la sanidad en la agenda de problemas que se puede construir con la opinión de los ciudadanos. En las Comunidades Autónomas de Canarias, Extremadura, Madrid y Cantabria la sanidad parece ser un problema que preocupa a más ciudadanos que en el conjunto del país, puesto que al menos un 14 por ciento de los encuestados lo menciona en cada uno de estos territorios (Gráfico S1). En otro grupo de Comunidades Autónomas, la sanidad tiene la misma importancia en la agenda que en España. Se trata de La Rioja, la Comunidad Valenciana, Galicia, Cataluña y Castilla la Mancha. En estos territorios la sanidad se menciona como uno de los tres principales problemas por un porcentaje de ciudadanos entre un 7 y un 14 por ciento, lo que no se diferencia significativamente de la media española. Finalmente, en un tercer grupo de Comunidades Autónomas, el porcentaje de ciudadanos que considera que la sanidad es un problema es menor que la media de España. Es el caso de las Comunidades Autónomas de Andalucía, Navarra, Murcia, Castilla y León, Aragón, Baleares, País Vasco y Asturias, donde menos de un 7 por ciento de ciudadanos menciona la sanidad como problema.

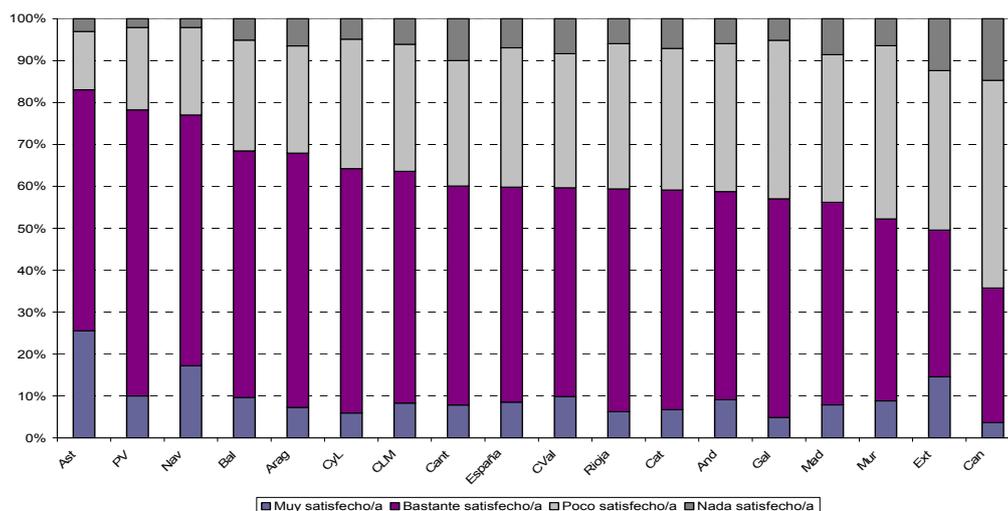
3.2. La satisfacción de los ciudadanos con el funcionamiento de la sanidad en general y los servicios sanitarios específicos en las diferentes Comunidades Autónomas

Como ya se ha mencionado, la sanidad es el segundo sector de política mejor valorado por los españoles, con un 60 por ciento de ciudadanos satisfechos con su funcionamiento, superada muy ligeramente por los transportes. El funcionamiento de la sanidad es valorado

mejor que el del resto de las políticas de bienestar (educación, servicios sociales, gestión de las pensiones o gestión de las ayudas por desempleo).

Al igual que sucedía con el porcentaje de ciudadanos que identificaban la sanidad como uno de los tres problemas principales de su CA, el grado de satisfacción con el funcionamiento de la sanidad pública varía de forma muy acusada entre algunos territorios. Asturias, País Vasco y Navarra son las CCAA en que las hay un mayor número de ciudadanos que afirman estar muy o bastante satisfechos con la sanidad pública. En Asturias en concreto, este porcentaje alcanza el 80 por ciento de los encuestados. En el extremo contrario, Canarias, con apenas un 35 por ciento de satisfechos, es la CA con peor valoración ciudadana del funcionamiento de la sanidad, seguida aunque ya a cierta distancia de Extremadura, Murcia y Madrid que como se recordará eran las CCAA donde había más ciudadanos preocupados por esta política.

Gráfico S2. Grado de satisfacción con la Sanidad Pública en las Comunidades Autónomas



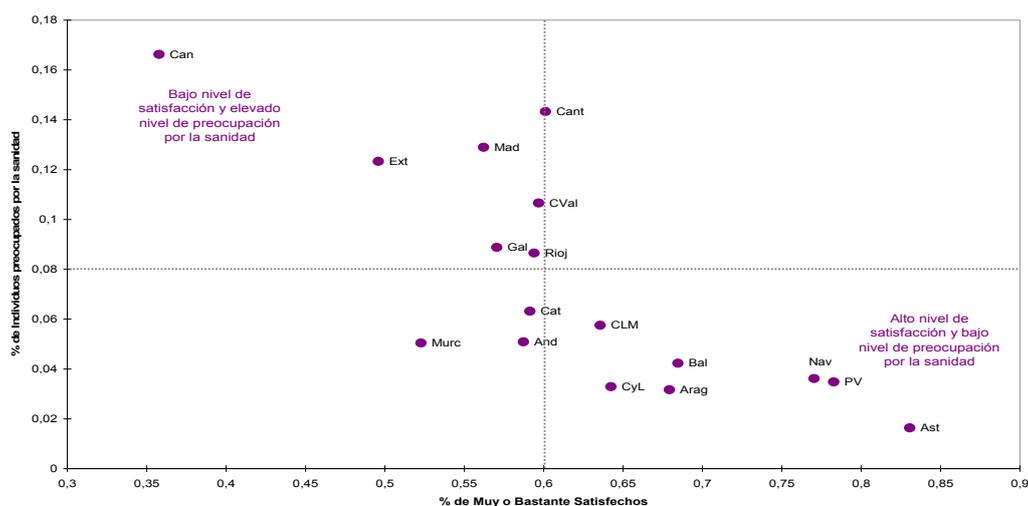
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Independientemente de que los utilice, ¿está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de la sanidad pública? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce. ** Los casos perdidos (NS/NC) no superan en ningún caso el 2% de la muestra de ninguna CA y se distribuyen de forma homogénea al resto de la población en las principales variable sociodemográficas. Se ha comprobado que no existe correlación entre la tasa de respuesta válida y el nivel de satisfacción con la sanidad.

De hecho, existe una cierta relación entre el porcentaje de ciudadanos que creen que la sanidad es un problema y el porcentaje de satisfechos con el funcionamiento de la sanidad pública en cada territorio⁴. Como puede apreciarse en el Gráfico S3, las CCAA con un

⁴ El coeficiente R^2 para la relación entre ambas variables es de 0,60. El ajuste de una regresión lineal por mínimos cuadrados a los datos ofrece un coeficiente negativo estadísticamente significativo (a mayor satisfacción, menor preocupación). No obstante, como puede apreciarse en el gráfico, esta relación es muy clara para los valores extremos de satisfacción, pero no tanto en los valores próximos a la media

elevado nivel de satisfacción (como Asturias, el País Vasco o Navarra) tienen un porcentaje muy reducido de individuos preocupados por la sanidad como un problema de su territorio. En cambio, en las CCAA con bajo nivel de satisfacción (como Canarias), un porcentaje relativamente elevado de ciudadanos creen que la sanidad es uno de los tres problemas más importantes de su CA.

Gráfico S3. Relación entre los ciudadanos que identifican la sanidad como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma y los muy o bastante satisfechos con la sanidad pública



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: ¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en (mencionar Comunidad Autónoma)? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?. Pregunta: Independientemente de que los utilice, ¿está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de la sanidad pública? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

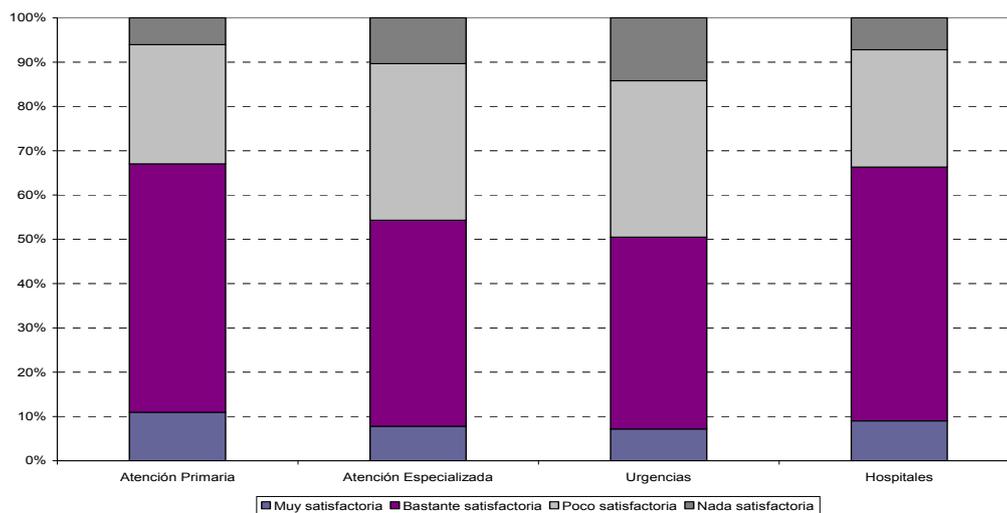
En la encuesta diseñada por el Observatorio también se preguntaba a los ciudadanos por su valoración de algunos servicios sanitarios públicos específicos. Un 67 y un 66 por ciento de los españoles se muestran satisfechos con la atención primaria (médico de familia y pediatra) y con el ingreso y asistencia en los hospitales respectivamente. Estos porcentajes son algo menores cuando los servicios por los que se les preguntan son las urgencias en hospitales y la atención especializada, con un 50 y un 54 por ciento respectivamente (Gráfico S4).

La satisfacción de los españoles con la sanidad en general se aproxima bastante a la media de la satisfacción con los cuatro servicios que se acaban de mencionar (Tabla S6). A

española (60 por ciento de satisfechos), donde se aprecia una varianza muy elevada de los residuos (es decir, las CCAA con alrededor de un 60 por ciento de satisfechos presentan porcentajes de preocupados por la sanidad muy variados, que van desde el 5 por ciento de Andalucía hasta el 14 por ciento de Cantabria). Murcia y Cantabria son valores atípicos, puesto que dado su nivel de satisfacción presentan valores demasiado bajos (Murcia) o demasiado altos (Cantabria) de preocupación por la sanidad.

pesar de ello, al preguntar por la atención primaria y los hospitales, la valoración mejora en relación con cómo se valoraba la sanidad pública en general, pero empeora si por lo que se pregunta es por la atención especializada o las urgencias. Esto contradice la afirmación que se escucha con frecuencia acerca de que al preguntar por servicios públicos específicos mejora la valoración ciudadana. Como puede observarse aquí esto ocurre en relación con unos servicios pero no con otros.

Gráfico S4. Satisfacción con los distintos servicios de la sanidad pública en España



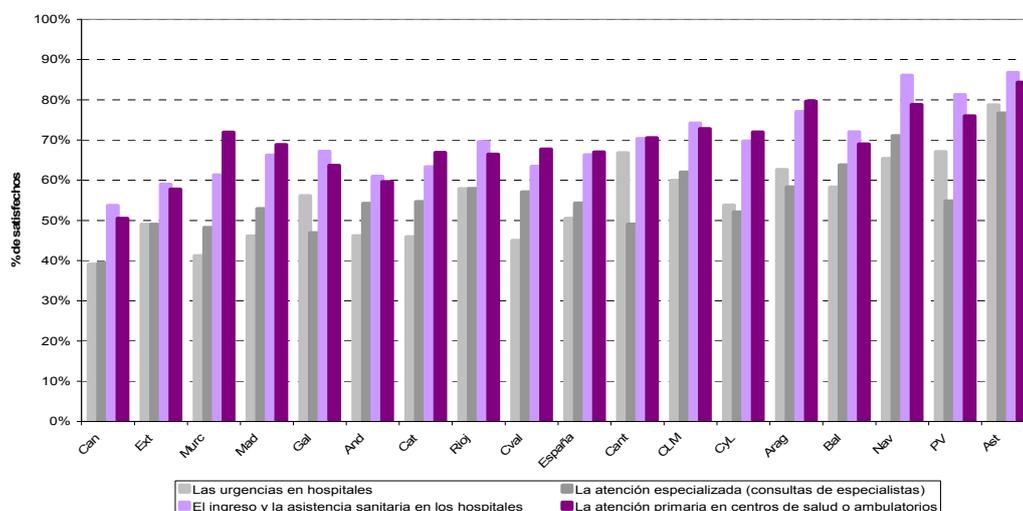
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la sanidad pública. Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios sanitarios públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

Los niveles de satisfacción con estos cuatro servicios concretos varían también mucho entre Comunidades Autónomas (Gráfico S5). Las CCAA en las que residen los mayores porcentajes de satisfechos con la sanidad en general, son también los territorios en los que hay mayor número de ciudadanos satisfechos con los servicios sanitarios específicos. De nuevo, la Comunidad Autónoma con menos satisfechos vuelve a ser Canarias. Aquí solo hay un 40 por ciento de satisfechos con las urgencias y atención especializada frente al 50 por ciento de la media nacional. Igualmente, solo la mitad de los canarios dicen estar satisfechos con la atención primaria y los hospitales frente al casi 70 por ciento de los españoles. En el otro extremo, nuevamente son los asturianos los más satisfechos con unos u otros servicios sanitarios, alcanzando el 75 por ciento en urgencias y atención especializada y hasta casi el 85 por ciento en atención primaria y hospitales, más de 15 puntos porcentuales por encima de la media española.

Por servicios, la atención primaria funciona mejor en opinión de más ciudadanos en Asturias, Aragón y País Vasco y peor en Canarias y Extremadura. La asistencia e ingreso

en hospitales son mejor valoradas por los asturianos, los navarros y los vascos y peor por parte de los canarios y gallegos. Los asturianos son también los más satisfechos con la atención especializada seguidos por los navarros, estando esta vez los vascos más alejados de esas dos primeras CCAA. Las urgencias parecen funcionar llamativamente mejor en Asturias que en cualquiera de las demás CCAA, a una distancia de al menos 26 puntos porcentuales de quienes peor las valoran, que son los canarios, los extremeños y los murcianos.

Gráfico S5. Satisfacción con los distintos servicios de la sanidad pública en las Comunidades Autónomas



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la sanidad pública. Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios sanitarios públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

Tabla S6. Satisfechos con la sanidad en general y los distintos servicios sanitarios públicos en las Comunidades Autónomas

	Porcentaje de ciudadanos satisfechos				
	Sanidad en general	Atención primaria (médico de familia, pediatra) en centros de salud	Atención especializada (consultas especialistas)	Urgencias en hospitales	Ingreso y asistencia sanitaria hospitales
Canarias	36	50	39	39	54
Extremadura	50	58	49	49	59
Murcia (Región de)	52	72	48	41	61
Madrid (Comunidad de)	56	69	53	46	66
Galicia	57	64	47	56	67
Andalucía	59	60	54	46	61
Cataluña	59	67	55	46	63
Rioja (La)	59	66	58	58	70
Comunidad Valenciana	60	68	57	45	63
España	60	67	54	50	66

Cantabria	60	71	49	67	70
Castilla La Mancha	64	73	62	60	74
Castilla y León	64	72	52	54	70
Aragón	68	80	58	63	77
Baleares (Islas)	68	69	64	58	72
Navarra (Comunidad Foral de)	77	79	71	65	86
País Vasco	78	76	55	67	81
Asturias (Principado de)	83	84	77	79	87

Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la sanidad pública. Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios sanitarios públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? Pregunta: Independientemente de que los utilice, ¿está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de la sanidad pública? Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

En todas las Comunidades Autónomas, la satisfacción con la atención primaria y la asistencia hospitalaria es mayor que la satisfacción con las urgencias y los hospitales (Gráfico S5). Por tanto, los españoles, independientemente de la Comunidad Autónoma donde residan, discriminan claramente entre servicios sanitarios, identificando que la atención primaria y los hospitales funcionan mejor que la atención especializada y las urgencias⁵. En otras palabras, los servicios sanitarios susceptibles de mejora a juicio de los ciudadanos son especialmente la atención especializada y las urgencias.

Si bien, en todas las CCAA se reproduce el hecho de una mejor valoración de la atención primaria y la asistencia en los hospitales, las diferencias entre la satisfacción con estos servicios y la satisfacción con las urgencias y la atención especializada varían dependiendo de la CA que se analice. Por ejemplo, mientras que en Murcia hay 30 puntos de diferencia entre la satisfacción con la atención primaria (72 por ciento) y la satisfacción con las urgencias (41 por ciento), en Cantabria esta diferencia es apenas de 4 puntos porcentuales.

Por tanto, es interesante comparar la valoración de los servicios dentro de cada Comunidad Autónoma, con el objetivo de identificar las áreas de mejora concretas para cada una de ellas. En la Tabla 7 se compara la satisfacción con los servicios sanitarios concretos en una Comunidad Autónoma con la media de satisfacción con la sanidad pública en dicho territorio. Específicamente, es interesante analizar qué ocurre en los casos

⁵ Se han realizado comparaciones de significancia estadística en las proporciones de satisfechos para cada CCAA, bajo los supuestos de m.a.s. y variables aleatorias i.i.d. En todos los territorios (excepto en Cantabria) la satisfacción con la atención primaria es significativamente mayor (con un 95 por ciento de confianza) a la satisfacción con la atención especializada y las urgencias. Lo mismo sucede si se comparan la asistencia hospitalaria con la atención especializada y las urgencias. Entre atención primaria y hospitales, en cambio, no existen diferencias significativas para casi ninguna CCAA, al igual que entre atención especializada y urgencias.

de atención especializada y urgencias que, como se ha mencionado, son los servicios que reúnen a un mayor número de ciudadanos insatisfechos.

Si bien en España la atención especializada tiene un porcentaje de satisfechos cinco puntos porcentuales menor que la media de los servicios sanitarios en el país, en Cantabria y en el País Vasco, dicha diferencia alcanza los 15 puntos porcentuales. Dicho de otra manera, en relación al nivel de satisfacción con la sanidad en estas Comunidades Autónomas, sus ciudadanos valoran de forma especialmente negativa la atención especializada⁶. Por tanto, la atención especializada constituye un área de mejora en la sanidad vasca y en la cántabra, ya que sus ciudadanos identifican una gran diferencia entre el funcionamiento de la atención especializada y el resto de los servicios sanitarios. Otras Comunidades en las que las diferencias entre la media de satisfacción regional con la sanidad y la satisfacción con la atención especializada duplican la de España y deberían por lo tanto considerarse áreas de mejora son Galicia, Castilla y León y Aragón.

En el mismo sentido, en Murcia, Comunidad Valenciana, Madrid y Cataluña las urgencias obtienen resultados de satisfacción muy inferiores a las medias de los servicios sanitarios de estas Comunidades, por lo que parece que los ciudadanos de estos territorios están indicando que las urgencias funcionan peor que el resto de los componentes de la sanidad pública.

Tabla S7. Diferencias regionales entre la satisfacción con los distintos servicios sanitarios y la media de satisfacción con la sanidad pública en las Comunidades Autónomas

	Diferencias con la media regional de los 4 servicios sanitarios (puntos porcentuales)				
	Media de satisfacción con los 4 servicios sanitarios	Atención primaria (médico de familia, pediatra) en centros de salud	Atención especializada	Urgencias hospitalares	Ingreso, asistencia sanitaria en hospitales
Andalucía	55	4	-1	-9	6
Aragón	69	10	-11	-7	8
Asturias (Principado de)	82	3	-5	-3	5

⁶ De hecho, en el País Vasco la media de satisfacción con los cuatro servicios sanitarios es del 70 por ciento de los encuestados, mientras que solo están satisfechos con la atención especializada el 55 por ciento de los vascos. En España, en cambio, la diferencia entre el nivel de satisfacción con la media de todos los servicios sanitarios y el nivel de satisfacción con la atención primaria es solo de 5 puntos. Por tanto, la diferencia en el País Vasco triplica a la de España y está indicando que, pese a la buena valoración ciudadana de la sanidad pública vasca en general, los vascos detectan un problema con la atención especializada.

Baleares (Islas)	66	3	-2	-7	6
Canarias	46	5	-6	-7	8
Cantabria	64	6	-15	3	6
Castilla La Mancha	67	6	-5	-7	7
Castilla y León	62	10	-10	-8	8
Cataluña	58	9	-3	-12	6
Comunidad Valenciana	58	9	-1	-13	5
Extremadura	54	4	-5	-5	5
Galicia	58	5	-12	-2	9
Madrid (Comunidad de)	59	10	-6	-12	8
Murcia (Región de)	56	16	-7	-14	6
Navarra (Comunidad Foral de)	75	3	-4	-10	11
País Vasco	70	6	-15	-3	11
Rioja (La)	63	3	-5	-5	7
España*	60	7	-5	-9	7

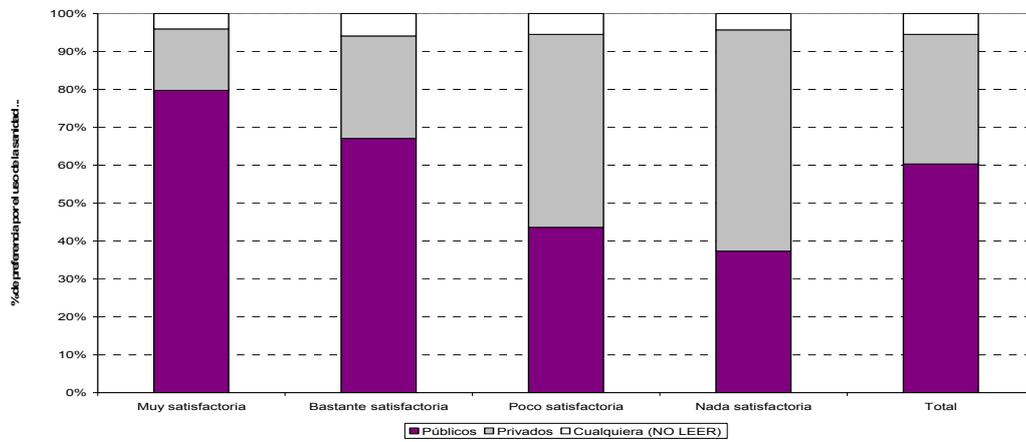
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la sanidad pública. Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios sanitarios públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

En el Informe de Percepción Social de los Servicios Públicos de 2009, el Observatorio de Calidad de los Servicios de AEVAL analizó la relación entre la satisfacción con determinadas políticas públicas y la valoración ciudadana de la cantidad de recursos empleados para financiarlas. En este análisis se constató que “los ciudadanos que perciben que un determinado programa de bienestar funciona de manera ineficaz son mucho más propensos a pensar que el programa está mal financiado (...). Alrededor del 70 por ciento de los ciudadanos que consideran que los servicios relacionados con la sanidad funcionaban “poco o nada eficazmente” consideraban también que los recursos dedicados a los mismos eran insuficientes” (AEVAL, 2009:25).

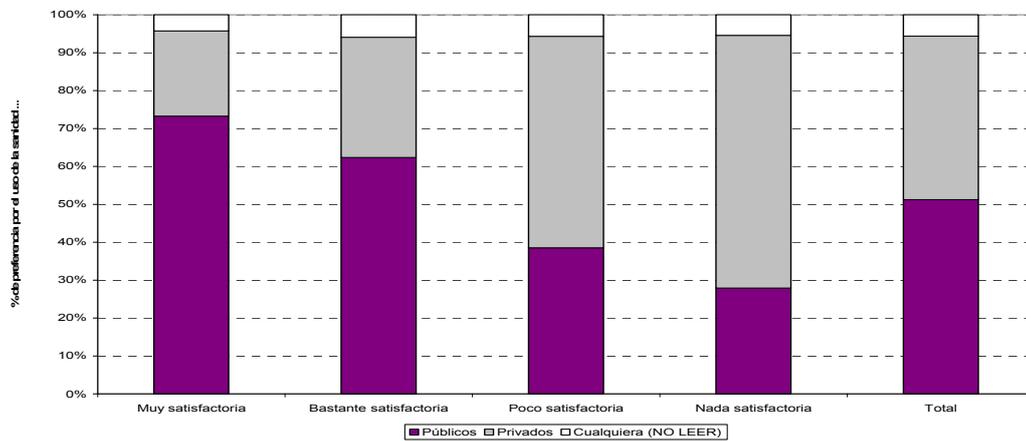
En esta ocasión, se ha estudiado la relación existente entre la satisfacción con el funcionamiento de los servicios públicos y la preferencia por la elección pública o privada de los mismos. Para ello, en la Encuesta de Calidad de los Servicios Públicos IV se ha preguntado a los ciudadanos si, en caso de poder permitírsele, usarían los servicios sanitarios públicos o privados. Al analizar la relación de esta pregunta con el nivel de satisfacción se observa que un elevado grado de satisfacción con el funcionamiento del servicio (por ejemplo, la atención primaria) implica una mayor preferencia por el uso del sistema público (Gráfico S8). De hecho, un 80 por ciento de los muy satisfechos con el funcionamiento de la atención primaria acudirían a centros públicos si pudieran elegir entre estos y los privados. En cambio, menos de un 40 por ciento de los nada satisfechos con el funcionamiento de los centros públicos de atención primaria acudirían a los mismos si pudieran elegir entre éstos y los privados. Esta misma relación se aprecia en todos los servicios sanitarios analizados.

Gráfico S8. Satisfacción con los distintos servicios de la sanidad pública y preferencia por acudir a los centros públicos o privados en España

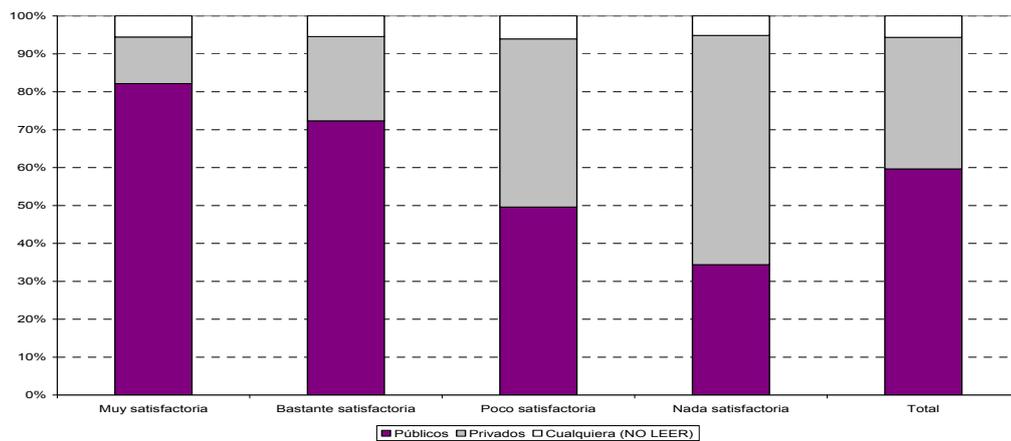
1. Atención Primaria



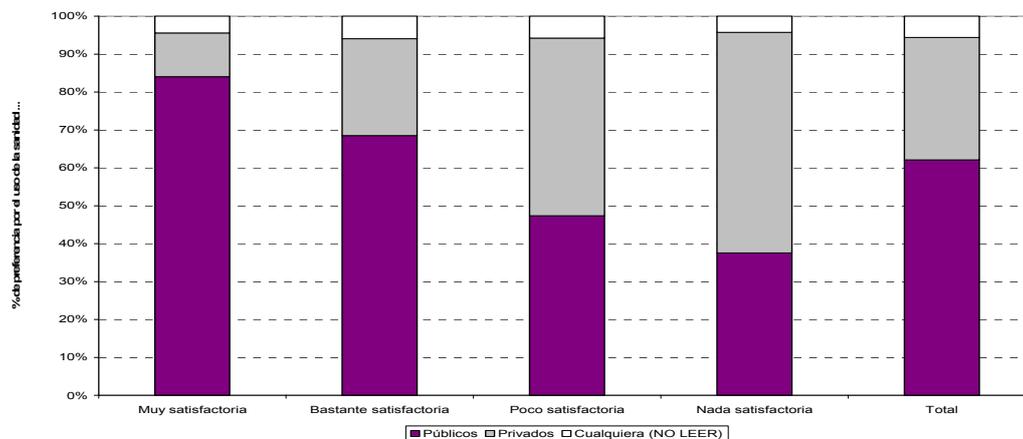
2. Atención Especializada



3. Urgencias en hospitales



4. Asistencia en Hospitales



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la sanidad pública. Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios sanitarios públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? y Pregunta: 14 Si pudiera elegir, ¿a qué tipo de centros acudiría para recibir...? Públicos o Privados * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

3.3. Algunos factores explicativos de la preocupación y la (in)satisfacción de los ciudadanos con la sanidad pública

La variable que mejor permite predecir si un ciudadano creerá que la sanidad es un problema de su Comunidad Autónoma y si estará más o menos satisfecho con ella es la Comunidad Autónoma en la que reside⁷. El género del entrevistado, su nacionalidad y edad y el hecho de ser o no usuario de la sanidad pública tienen cierta capacidad para predecir el grado de preocupación por la sanidad. El sexo, la edad, la nacionalidad, la clase social y la ideología tienen efectos sobre la satisfacción con esta política pública.

Si un ciudadano vive en Canarias es significativamente más probable que piense que la sanidad es un problema que si reside en Asturias. La variación entre territorios alcanza los 21 puntos porcentuales. Igualmente, las diferencias entre las Comunidades Autónomas en las que hay más o menos satisfechos pueden alcanzar más de 40 puntos porcentuales.

⁷ Se han realizado análisis utilizando técnicas multivariantes como árboles de clasificación CHAID y regresiones logísticas utilizando como variables dependientes la satisfacción con la sanidad y la preocupación por la sanidad y como independientes todas las sociodemográficas habituales. Por razones obvias, los detalles de estos análisis no pueden ser incluidos en un texto como éste. No obstante, es importante destacar el papel preponderante de la variable territorio de residencia en la explicación de la satisfacción y la preocupación por la sanidad pública aún controlando por variables sociodemográficas. De hecho, en las regresiones logísticas los coeficientes estandarizados para los territorios con mayores y menores niveles de satisfacción son mayores (en valor absoluto) que los de cualquiera de las variables sociodemográficas incluidas. En el mismo sentido el CHAID incluye la variable territorio en la construcción del primer nodo, tanto para la satisfacción como para la preocupación.

Asturias, País Vasco, Navarra, Aragón y Baleares cuentan con un elevado porcentaje de satisfechos y, como se ha mencionado, Canarias con un reducido porcentaje de satisfechos⁸.

Un 11,5 por ciento de las mujeres incluyen la sanidad como uno de los problemas de su CA, mientras que solo un 7 por ciento de los hombres lo hacen. Con cierta coherencia, los hombres están ligeramente más satisfechos que las mujeres con el funcionamiento de la sanidad pública en España. De hecho, las mujeres tienen una probabilidad pronosticada media de estar satisfechas con la sanidad casi 8 puntos porcentuales inferior a la de los hombres (56 frente a 64 por ciento). En resumen, las mujeres están algo más preocupadas con la sanidad y algo más insatisfechas, dato este último que se repite desde hace años (Álvarez y Ruiz, 2006).

Todos los grupos de edad reflejan unos porcentajes de preocupación por la sanidad en torno al 9 por ciento, excepto los individuos más jóvenes (18-24 años), de los cuales solo un 5 por ciento están preocupados por la sanidad⁹. Los datos de satisfacción también confirman esta tendencia. De hecho, los más satisfechos son los más jóvenes (18-24 años) y los mayores (65 y más), aunque seguramente las razones de esta mayor satisfacción son diferentes para ambos colectivos.

Un 10 por ciento de los españoles declara que la sanidad es uno de los tres problemas principales de su CA, pero solamente el 5 por ciento de los extranjeros residentes piensan así. En esta línea, el hecho de ser extranjero tiene un efecto muy relevante, siendo los españoles más críticos que los extranjeros residentes. La distancia entre la probabilidad pronosticada de estar satisfecho con la sanidad pública para los españoles y para los extranjeros es de más de 20 puntos porcentuales (79 frente a 58 por ciento).

El nivel educativo no es una variable significativa a la hora de predecir la preocupación por la sanidad ni la satisfacción con el funcionamiento la sanidad pública. La clase social, en cambio, sí que presenta un efecto significativo. Mientras que las personas que se autoubican en las clases media-baja y media tienen un nivel de satisfacción homogéneo (en torno al 60 por ciento), las de clase media-alta presentan un porcentaje medio pronosticado de satisfacción del 66 por ciento y las de clase alta del 73 por ciento. El efecto de la clase

⁸ En la estimación por RPQL Aragón y Baleares son significativas al 90, pero no al 95%. En la estimación de Laplace o la de efectos fijos son significativas al 95%.

⁹ Nuevamente, las diferencias entre el colectivo 18-24 y el resto de los grupos de edad son estadísticamente significativas a un 95 por ciento de confianza.

social sobre la satisfacción con la sanidad no varía entre CCAA¹⁰. La mejor valoración de las clases sociales más altas puede estar relacionada con una menor incidencia de cierto tipo de enfermedades en los más favorecidos. El hecho de ser trabajador del sector público no tiene influencia en la satisfacción con la sanidad.

La ideología del entrevistado tiene influencia en su satisfacción con la sanidad pública. Los individuos de derechas tienden a declarar en menor porcentaje que están satisfechos con la sanidad. Este efecto estimado para el conjunto de España, no obstante, no es homogéneo para las distintas CCAA. De hecho, si se realiza la misma regresión por separado para cada CA, se observa como en algunas de ellas (todas las gobernadas por el PSOE), el efecto de ser de derechas provoca una clara reducción de la satisfacción. Por ejemplo, en Andalucía y en Extremadura es alrededor del doble de probable estar insatisfecho con el funcionamiento de la sanidad si se es de derechas que si se es de izquierdas.

En cambio, en las CCAA gobernadas por el Partido Popular, o bien no se aprecian distinciones en la satisfacción con la sanidad por ideología (como en Valencia, Murcia o Castilla y León) o bien autoubicarse en la derecha de la escala ideológica incrementa la satisfacción (como en Madrid donde es 1,2 veces más probable estar satisfecho con la sanidad que no estarlo si se es de derechas que si se es de izquierdas o en La Rioja, donde es algo más de 1,5 veces más probable). De hecho, si se introduce el color político del gobierno autonómico en el modelo como una variable de nivel 2 para explicar el diferente efecto de ser de derechas en la satisfacción, se obtiene un coeficiente significativamente distinto de cero, que explica un 50 por ciento de la variación regional de dicho efecto¹¹.

No se aprecian diferencias estadísticamente significativas entre el porcentaje de usuarios preocupados por la sanidad entre los usuarios de la sanidad pública, los usuarios de seguros médicos privados o los usuarios de ambos¹². En el mismo sentido, la preocupación por la sanidad tampoco es diferente entre los individuos que declaran que si pudieran elegir usarían la sanidad pública exclusivamente, la sanidad privada exclusivamente o ambas.

¹⁰ P-valor de $u_{clase, j} > 0,5$

¹¹ La varianza entre Comunidades del efecto de ser de derechas se reduce de 0,051 a 0,026.

¹² Si bien se aprecian pequeñas diferencias (un 11 por ciento de preocupados entre los usuarios de sanidad privada exclusivamente frente a un 9 por ciento en los usuarios de la sanidad pública solamente o de sanidad pública y privada), estas diferencias no son lo suficientemente grandes para ser estadísticamente significativas. Es decir, no se puede descartar que sean producto del azar en la selección de los individuos de la muestra.

Sin embargo, los usuarios de la sanidad pública presentan porcentajes significativamente mayores de satisfechos con su funcionamiento de la sanidad pública que los no usuarios (Tabla 10). De hecho, mientras que entre los que solo usan servicios médicos privados, hay únicamente un 47 por ciento de satisfechos con el funcionamiento de la sanidad pública, entre los usuarios exclusivamente de la sanidad pública este porcentaje alcanza el 61 por ciento. Los que usan ambas formas de provisión sanitaria (pública y privada) tienen un nivel intermedio de satisfacción con la sanidad pública (un 57 por ciento). Es difícil establecer una relación de causalidad para establecer si los insatisfechos con la sanidad pública deciden usar solamente la privada, o si el hecho de no usar la sanidad pública hace que predomine el estereotipo de valoración negativa de los servicios públicos. No obstante, sí se puede afirmar que los individuos que mejor conocen el funcionamiento de la sanidad pública, ya que son usuarios de la misma (bien exclusivamente, bien en combinación con la sanidad privada) valoran significativamente mejor el funcionamiento de la sanidad pública que los individuos que no la usan. En resumen, el perfil del individuo preocupado por la sanidad como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma sería una mujer española residente en Canarias de edad entre 25 y 54 años ¹³.

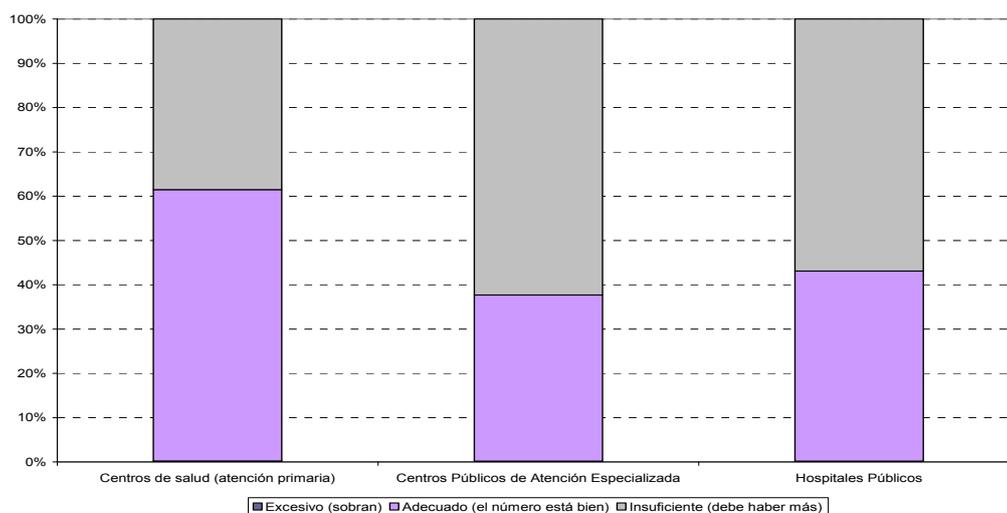
Una vez controlado el efecto de las variables socioeconómicas y sociodemográficas, la varianza aleatoria entre CCAA permanece inalterada. Es decir, las variaciones entre CCAA encontradas en el análisis de la satisfacción regional media no se explican debido a diferentes composiciones de las variables sociodemográficas ni socioeconómicas en la muestra.

3.4. La valoración de la cantidad de dotaciones sanitarias

Alrededor del 60 por ciento de los españoles considera que el número de centros de salud de atención primaria existente en su pueblo o barrio es adecuado, frente a un 40 por ciento que cree que es insuficiente (Gráfico S9). En la atención especializada y los hospitales públicos estos porcentajes se invierten, de modo que solamente un 40 por ciento que afirma que son suficientes los centros de este tipo existentes en el lugar donde viven.

¹³ Se ha utilizado la moda de cada categoría. Por ejemplo, un 25 por ciento de las mujeres canarias de nacionalidad española incluidas en la muestra están preocupadas por la sanidad, frente a menos de un 3 por ciento de los hombres asturianos.

Gráfico S9. Valoración ciudadana de la cantidad de instalaciones sanitarias públicas en el pueblo/barrio del entrevistado en España



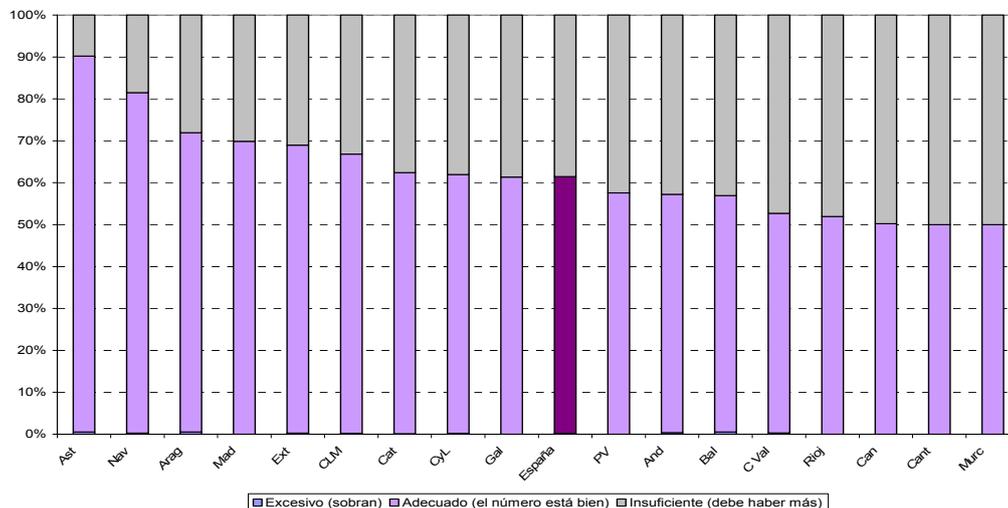
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Hablando ahora de instalaciones y espacios del pueblo/barrio en el que Ud. vive. ¿Considera que el número de < Centros de salud de atención primaria / Centros Públicos de atención especializada / Hospitales Públicos> que hay en su pueblo/barrio es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más)? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

Una cuestión muy importante es la equidad en el acceso a los recursos públicos sanitarios dependiendo de si el ciudadano reside en un entorno rural o urbano. En relación con los centros de atención primaria, no parecen existir diferencias significativas dependiendo del tamaño del municipio y, desde luego, no existe una tendencia clara. El porcentaje de ciudadanos que considera adecuado el número de centros de atención primaria en su entorno es independiente del tamaño del municipio donde reside. En cambio, en cuanto a centros de atención especializada sí se aprecia un salto en los municipios de más de 50.000 habitantes. Los municipios de menos de esta cifra presentan menores porcentajes de satisfacción con el número de centros públicos que los de poblaciones mayores. En relación con los hospitales se aprecia un patrón similar, pero esta vez el salto se produce a partir de los 100.000 habitantes.

Al igual que en relación a la satisfacción con el funcionamiento de la sanidad pública (y sus distintos servicios) o con la preocupación por la sanidad en la agenda ciudadana, se aprecia una gran variabilidad en el porcentaje de ciudadanos que creen que los equipamientos sanitarios son adecuados en su pueblo o barrio. En cuanto a los centros de salud de atención primaria, la variabilidad regional es de 40 puntos porcentuales. En Asturias, la Comunidad Autónoma con mayor satisfacción de los ciudadanos respecto al funcionamiento de la sanidad, nueve de cada diez ciudadanos consideran que el número de centros de salud públicos de atención primaria es el adecuado, mientras que en Murcia,

Canarias o Cantabria, la mitad de los encuestados consideran que es insuficiente (Gráfico S10).

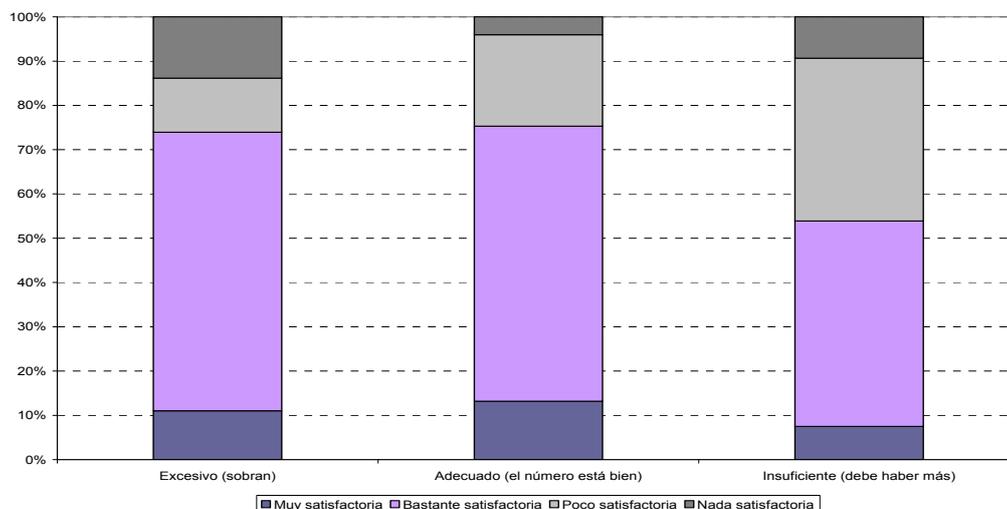
Gráfico S10. Valoración de la cantidad de centros públicos de atención primaria en el pueblo/barrio del entrevistado por Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Hablando ahora de instalaciones y espacios del pueblo/barrio en el que Ud. vive. ¿Considera que el número de <Centros de salud de atención primaria / Centros Públicos de atención especializada / Hospitales Públicos> que hay en su pueblo/barrio es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más)? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

Además de constatar la gran variabilidad en los datos, es interesante analizar su relación con la satisfacción. Por un lado, a nivel nacional se aprecia como los que creen que el número de centros de salud en su pueblo o barrio es el adecuado están, en general, más satisfechos con el funcionamiento de la atención primaria que los que creen que es insuficiente (Gráfico S11). No obstante, sigue existiendo algo más de un 25 por ciento de los que creen que el número de centros de salud en su pueblo/barrio es el adecuado que además están insatisfechos con el funcionamiento de la atención primaria pública. En el mismo sentido, algo más de la mitad de los individuos que creen que el número de ambulatorios en su pueblo/barrio es insuficiente están, no obstante, satisfechos con el funcionamiento de la atención primaria sanitaria pública. Es decir, la opinión sobre la cantidad de centros de salud importa, pero no es el único determinante de la satisfacción. De hecho, como se observará más adelante, entre las prioridades ciudadanas de mejora de la atención primaria, solamente un 4 por ciento de los ciudadanos cree que el área de mejora prioritaria en la atención primaria consistía en incrementar el número de centros de salud.

Gráfico S11. Valoración ciudadana de la cantidad de centros públicos de atención primaria en el pueblo/barrio del entrevistado y satisfacción con el funcionamiento de la atención primaria en España

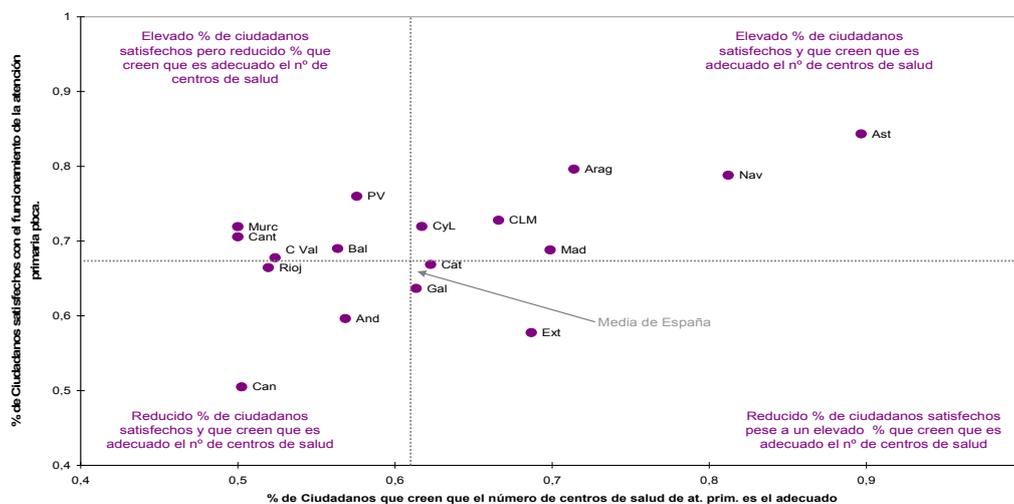


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Hablando ahora de instalaciones y espacios del pueblo/barrio en el que Ud. Vive, ¿considera que el número de < Centros de salud de atención primaria / Centros Públicos de atención especializada / Hospitales Públicos> que hay en su pueblo/barrio es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más)? Pregunta: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la sanidad pública. Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios sanitarios públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** Los porcentajes de satisfechos para los que piensan que el número de centros públicos es excesivo no son representativos, dado el escaso número de ciudadanos que contesta esta opción en la encuesta.

A nivel regional también se observa este hecho. Las Comunidades Autónomas con mayor y menor satisfacción con las dotaciones sanitarias (Asturias, con más del 90 por ciento de ciudadanos que creen que el número de centros de salud es el adecuado y Canarias, con menos del 50 por ciento) son también las CCAA en las que existe una mayor y menor satisfacción con el funcionamiento del servicio respectivamente. Sin embargo, hay también un elevado número de CCAA en las que, pese a haber menores porcentajes que la media de España en cuanto a ciudadanos que creen que es adecuado el número de centros de salud, presentan valores de satisfacción mayores a la media nacional¹⁴.

¹⁴ De hecho, el coeficiente de determinación R^2 entre los datos regionales de satisfacción con el funcionamiento y adecuación del número de centros de atención primaria es solamente de 0,33.

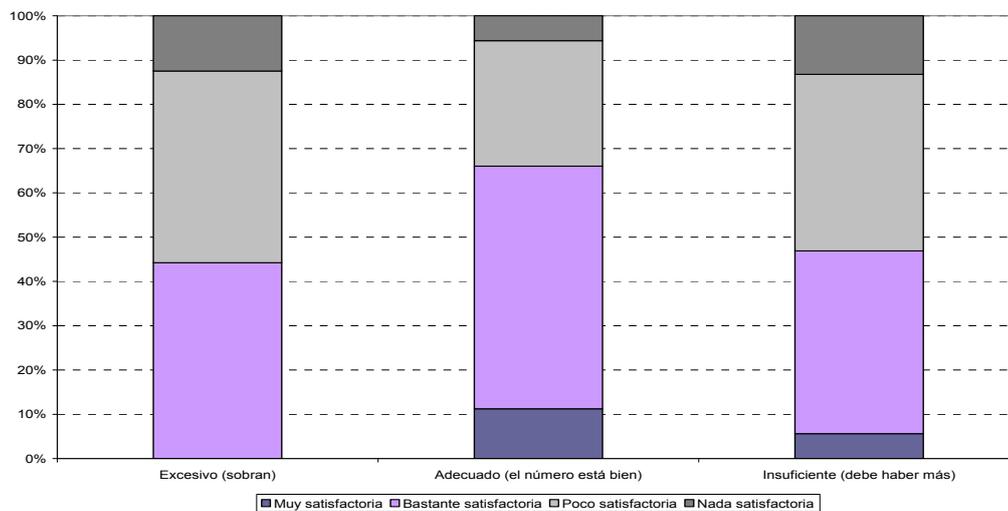
Gráfico S12. Relación entre la valoración de la cantidad de centros públicos de atención primaria en el pueblo/barrio del entrevistado y satisfacción con el funcionamiento de la atención primaria en las Comunidades Autónomas



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Hablando ahora de instalaciones y espacios del pueblo/barrio en el que Ud. vive. ¿Considera que el número de < Centros de salud de atención primaria / Centros Públicos de atención especializada / Hospitales Públicos> que hay en su pueblo/barrio es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más)? Pregunta: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la sanidad pública. Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios sanitarios públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

En cuanto a los centros de atención especializada, se observa la misma relación que en los centros de atención primaria (Gráfico S13). Mientras dos tercios de los que consideran que es adecuado el número de centros públicos de especialidades médicas están satisfechos con el funcionamiento de la atención especializada pública, solamente el 50 por ciento de los que consideran que es insuficiente el número de centros lo están. Nuevamente, la cantidad de equipamientos afecta a la satisfacción, pero no explica totalmente las variaciones en satisfacción.

Gráfico S13. Valoración ciudadana de la cantidad de centros públicos de atención especializada en el pueblo/barrio del entrevistado y satisfacción con el funcionamiento de la atención primaria en España



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Hablando ahora de instalaciones y espacios del pueblo/barrio en el que Ud. Vive, ¿considera que el número de < Centros de salud de atención primaria / Centros Públicos de atención especializada / Hospitales Públicos> que hay en su pueblo/barrio es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más)? Pregunta: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la sanidad pública. Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios sanitarios públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** Los porcentajes de satisfechos para los que piensan que el número de centros públicos es excesivo no son representativos, dado el escaso número de ciudadanos que contesta esta opción en la encuesta.

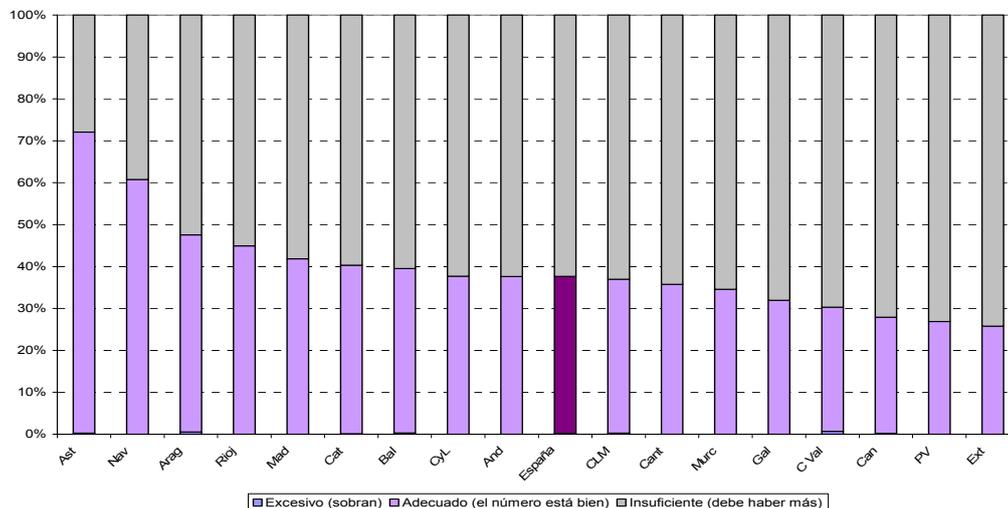
Las diferencias entre CCAA en la opinión pública sobre la suficiencia de centros de atención especializada presenta importantísimas variaciones, de más de 40 puntos porcentuales entre el territorio con mejores datos (Asturias, con más del 70 por ciento de ciudadanos que consideran adecuado el número de centros y Extremadura, con menos del 30 por ciento). También es importante destacar que solamente en dos Comunidades Autónomas (Asturias y Navarra) son mayoría los que creen que el número de centros públicos de atención especializada es adecuado.

Los datos sobre percepción del número de centros permiten explicar algunos de los resultados obtenidos al analizar las prioridades de mejora. Por ejemplo, como se recordará, en el País Vasco, pese a obtener unos buenos resultados medios de satisfacción con el funcionamiento de la sanidad en su conjunto y con la mayoría de los servicios sanitarios específicos, la atención especializada es valorada peor por un grupo importante de ciudadanos¹⁵, lo que puede explicarse en parte por el dato especialmente bajo de

¹⁵ Mientras que la media de servicios sanitarios vascos presentaba un porcentaje de 70 por ciento de satisfechos (diez puntos superior al de España), la atención especializada solo presentaba un 55 por ciento de satisfechos, que si bien es un porcentaje similar al de España, es especialmente bajo comparado al del resto de servicios de la sanidad pública vasca.

ciudadanos vascos que consideran que el número de centros de atención especializada es adecuado en los pueblos/barrios de Euskadi.

Gráfico S14. Valoración de la cantidad de centros públicos de atención especializada en el pueblo/barrio del entrevistado por Comunidad Autónoma

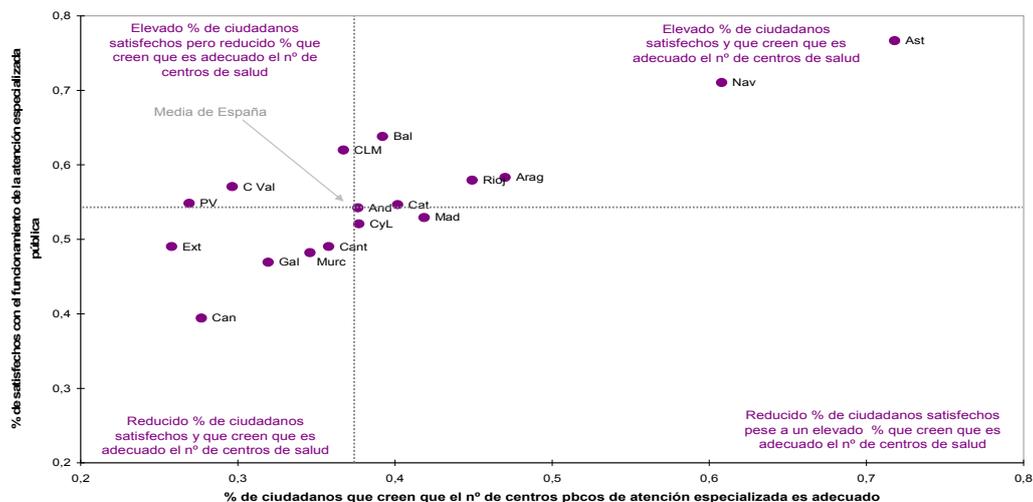


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Hablando ahora de instalaciones y espacios del pueblo/barrio en el que Ud. Vive, ¿considera que el número de < Centros de salud de atención primaria / Centros Públicos de atención especializada / Hospitales Públicos > que hay en su pueblo/barrio es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más)? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

En cuanto a la relación entre la percepción de los ciudadanos sobre el número de centros y la satisfacción con el funcionamiento a nivel regional, se observa como la correlación entre ambas variables es más elevada de lo que era en relación con los centros de atención primaria (Gráfico S15)¹⁶. De hecho, no hay ninguna Comunidad Autónoma que presente valores significativamente superiores a la media española en percepción sobre el número de centros, pero menores valores de satisfacción. Es decir, el número de centros de atención especializada tiene mayor importancia para explicar las diferencias regionales en satisfacción que el número de centros de atención primaria. Esto puede deberse a que la valoración del número de centros de atención primaria es relativamente buena en todas las Comunidades Autónomas (incluso en los territorios con peor valoración, llega al 50 por ciento de ciudadanos), mientras que en relación a los centros de atención especializada, existe mayor variación entre Comunidades Autónomas.

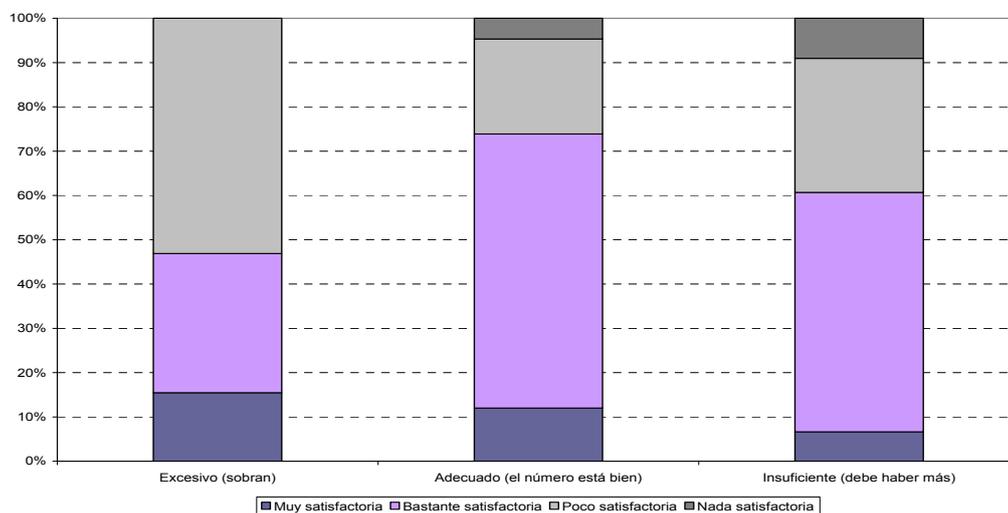
¹⁶ El R² entre el porcentaje regional de individuos que creen que el número de centros es adecuado y el porcentaje regional de satisfechos es de 0,68, mientras que para atención primaria era solo de 0,33.

Gráfico S15. Relación entre la valoración de la cantidad de centros públicos de atención especializada en el pueblo/barrio del entrevistado y satisfacción con el funcionamiento de la atención especializada en las Comunidades Autónomas



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Hablando ahora de instalaciones y espacios del pueblo/barrio en el que Ud. vive, ¿considera que el número de < Centros de salud de atención primaria / Centros Públicos de atención especializada / Hospitales Públicos> que hay en su pueblo/barrio es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más)? y preg. 10: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la sanidad pública. Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios sanitarios públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

Gráfico S16. Valoración ciudadana de la cantidad de hospitales públicos en el pueblo/barrio del entrevistado y satisfacción con el funcionamiento de la asistencia e ingreso en hospitales públicos en España

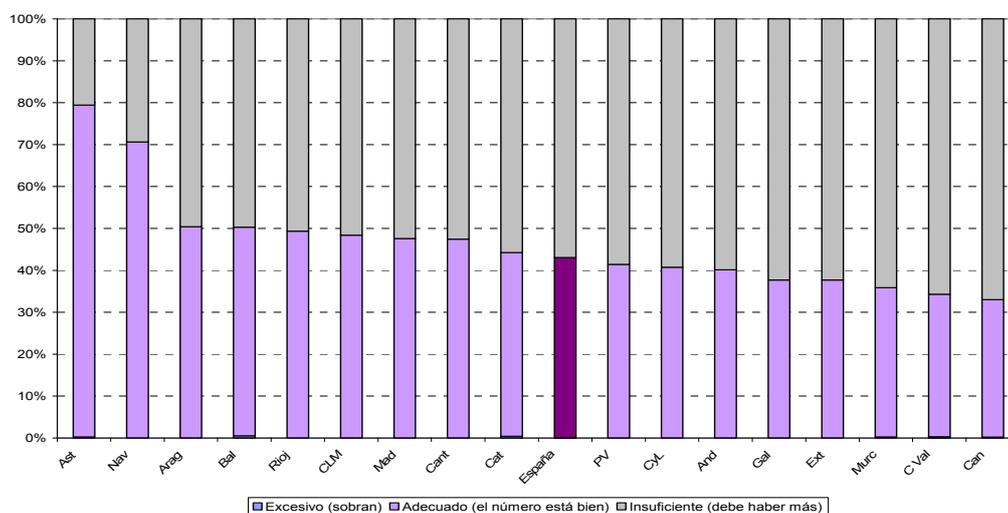


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Hablando ahora de instalaciones y espacios del pueblo/barrio en el que Ud. Vive, ¿considera que el número de < Centros de salud de atención primaria / Centros Públicos de atención especializada / Hospitales Públicos> que hay en su pueblo/barrio es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más)? y preg. 10: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la sanidad pública. Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios sanitarios públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** Los porcentajes de satisfechos para los que piensan que el número de centros públicos es excesivo no son representativos, dado el escaso número de ciudadanos que contesta esta opción en la encuesta.

Finalmente, los datos sobre hospitales muestran una menor relación entre la percepción sobre el número de centros públicos existentes y la satisfacción con su funcionamiento. De entre los que creen que el número de hospitales públicos en su pueblo o barrio es el adecuado, el 72 por ciento está satisfecho con el funcionamiento de la asistencia e ingreso en hospitales públicos; de entre los que creen que el número es insuficiente, el 60 por ciento está satisfecho con el funcionamiento del ingreso y la asistencia en los hospitales públicos.

La valoración del número de hospitales públicos es llamativa en dos Comunidades Autónomas (Gráfico S17). En Asturias y en Navarra el porcentaje de individuos que cree que existen suficientes hospitales públicos en su entorno es muy elevado (80 y 70 por ciento, respectivamente), mientras que en la tercera Comunidad Autónoma (Aragón) apenas llega al 50 por ciento. La diferencia entre la Comunidad Autónoma con mejor percepción de la cantidad de hospitales (Asturias) y la peor (Canarias) llega casi a 50 puntos porcentuales.

Gráfico S17. Valoración de la cantidad de hospitales públicos de atención especializada en el pueblo/barrio del entrevistado por Comunidad Autónoma

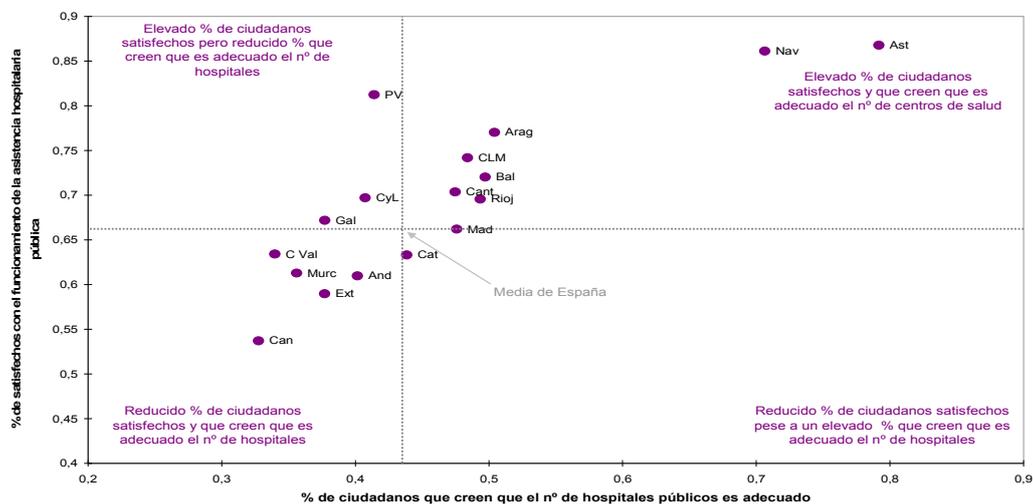


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Hablando ahora de instalaciones y espacios del pueblo/barrio en el que Ud. vive, ¿considera que el número de <Centros de salud de atención primaria / Centros Públicos de atención especializada / Hospitales Públicos> que hay en su pueblo/barrio es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más)? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

En cuanto al papel de las valoraciones de las opiniones públicas regionales sobre el número de hospitales públicos en los niveles de satisfacción con el funcionamiento de la asistencia e ingreso en los hospitales públicos, vemos como su influencia vuelve a ser muy

elevada¹⁷ (al igual que en la atención especializada). De hecho, cuantos más ciudadanos creen que el número de hospitales es adecuado, hay más ciudadanos satisfechos en la Comunidad Autónoma (Gráfico S18). Una excepción la constituye el País Vasco, que si bien presenta un porcentaje muy parecido a la media española de individuos que creen que el número de hospitales en su pueblo o barrio es el adecuado (alrededor del 42 por ciento), presenta valores de satisfacción muy superiores a la media. Parece que muchos ciudadanos vascos, si bien perciben que el número de hospitales públicos en el País Vasco es insuficiente, están satisfechos con el funcionamiento de la asistencia hospitalaria del sistema público de salud vasco.

Gráfico S18. Relación entre la valoración de la cantidad de hospitales públicos en el pueblo/barrio del entrevistado y satisfacción con el funcionamiento de la asistencia e ingreso en hospitales en las Comunidades Autónomas



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Hablando ahora de instalaciones y espacios del pueblo/barrio en el que Ud. Vive, ¿considera que el número de < Centros de salud de atención primaria / Centros Públicos de atención especializada / Hospitales Públicos> que hay en su pueblo/barrio es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más)?; Pregunta: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la sanidad pública.

3.5. Las áreas de mejora en la sanidad pública a juicio de los ciudadanos

Un 30 y un 26 por ciento de los encuestados creen que las urgencias y la atención especializada son respectivamente los servicios sanitarios más necesitados de mejora. La atención primaria es identificada como el servicio más necesitado de mejora por un 16 por ciento de los encuestados y el ingreso y asistencia en hospitales por algo menos del 9 por ciento. Estos datos coinciden con los presentados anteriormente sobre satisfacción, donde

¹⁷ El coeficiente R^2 entre ambas variables si, con fines puramente descriptivos, se ajusta una regresión logarítmica a los datos regionales es de 0,7.

se señalaba que las urgencias y la atención especializada eran los servicios con menor número de satisfechos en todas las Comunidades Autónomas.

Es destacable que alrededor de un 11 por ciento de los encuestados declaran espontáneamente que ningún servicio sanitario público está necesitado de mejora. Un 90 por ciento de estos ciudadanos se declara “muy satisfecho” con la sanidad pública. En el extremo contrario, alrededor de un 8 por ciento de los encuestados afirma que todos los servicios sanitarios están necesitados de mejora. La mayor parte de estos individuos (un 66 por ciento de ellos) se sienten insatisfechos con el funcionamiento de la sanidad pública. Un análisis de las características demográficas del colectivo de ciudadanos que además de estar insatisfechos con la sanidad cree que es necesario mejorar todos y cada uno de los servicios sanitarios (alrededor de un 5 por ciento de la población), revela que es bastante similar al del resto de la población. Es decir, que no corresponde a un grupo sociodemográfico concreto, sino que dentro de todos los grupos de población existen algunos individuos que creen que es necesario mejorar todos los servicios sanitarios públicos y se muestran insatisfechos con el funcionamiento de la sanidad pública¹⁸.

El peso de esta actitud negativa hacia la sanidad pública (insatisfacción más necesidad de mejora de todos los servicios sanitarios) es distinto en las diferentes Comunidades Autónomas. De hecho, este tipo de individuos rondan el 12 por ciento en Cantabria y en Canarias (CCAA con una baja valoración ciudadana de la sanidad pública) y apenas llegan a un 2 por ciento en Asturias (lugar donde la sanidad pública se valora muy positivamente). Esto implica que, bien sea por una experiencia concreta, o bien por una imagen negativa, está determinada por el funcionamiento territorial de la sanidad pública.

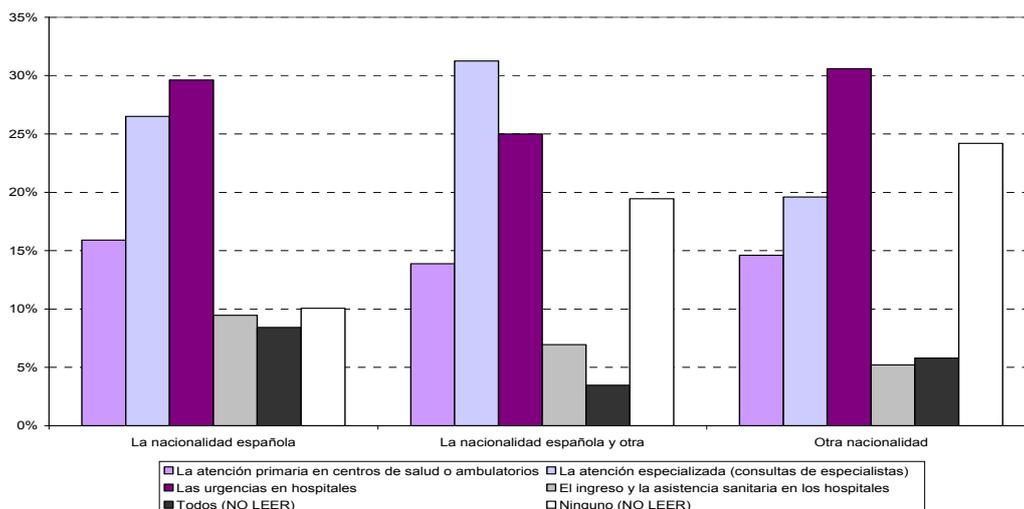
Distintos colectivos tienen diferentes prioridades de mejora. Las mujeres consideran en mayor medida que los hombres que la atención especializada es un servicio necesitado de mejora, lo cual es coherente con los datos de satisfacción, que mostraban que las mujeres estaban menos satisfechas con la atención especializada.

Como se recordará, los extranjeros residentes en España eran más generosos en sus evaluaciones sobre funcionamiento de la sanidad que los españoles. Además, casi un 25

¹⁸ Se han realizado los análisis habituales de independencia para tablas de contingencia basados en la distancia χ^2 , así como tests estadísticos de las diferencias de proporciones o incluso test no paramétricos para datos no apareados. Algunas variables sociodemográficas sí presentan diferencias estadísticamente significativas, pero leves. Por ejemplo, los individuos insatisfechos con la sanidad pública y que creen que todos sus servicios están necesitados de mejora son alrededor de un 5 por ciento de los españoles y solo un 2,6 por ciento de los extranjeros.

por ciento de este colectivo --frente a apenas un 10 por ciento de los españoles—piensa que ninguno de los servicios sanitarios públicos está necesitado de mejora (Gráfico S19). También destaca el hecho de que para los extranjeros residentes en España, las urgencias son el servicio más necesitado de mejora, muy por encima de la atención especializada. En cambio, en los españoles no se aprecia tanta diferencia entre ambos servicios.

Gráfico S19. Servicios sanitarios públicos necesitados de mejora en España por nacionalidad

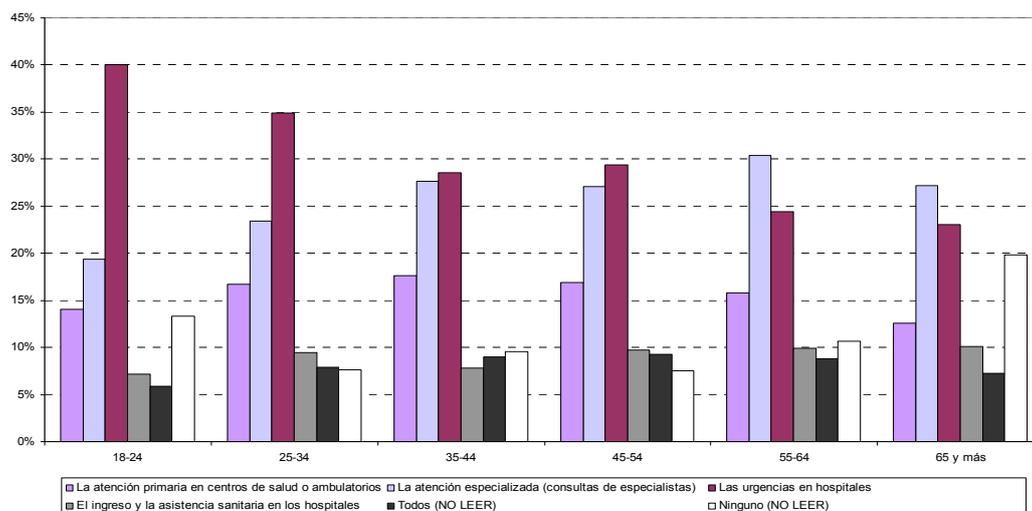


Fuente: Elaboración propia a partir de del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: De estos servicios sanitarios que le acabo de mencionar, ¿cuál cree Ud. que está mas necesitado de mejora? (UNA SOLA RESPUESTA); * El porcentaje para España se ha calculado incluyendo los datos de Ceuta y Melilla; ** * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

Aquellos ciudadanos con hijos en edad escolar consideran que la atención primaria y el pediatra están necesitados de mejora en un porcentaje significativamente mayor. Este dato también coinciden con los resultados de satisfacción con lo servicios públicos, donde se observa que los que tienen hijos en edad escolar están significativamente menos satisfechos con la atención primaria. Este colectivo también cree que la atención especializada y las urgencias están necesitadas de mejora en un porcentaje ligeramente superior¹⁹. Como puede apreciarse, a medida que se incrementa la edad del encuestado, el porcentaje de individuos que considera que las urgencias son el servicio más necesitado de mejora disminuye, mientras que se incrementa el de los encuestados que piensa que la atención especializada está más necesitada de mejora (Gráfico S20).

¹⁹ Diferencias no significativas al 95 por ciento de confianza.

Gráfico S20. Servicios sanitarios públicos necesitados de mejora en España por grupos de edad



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Respuestas a la P.11 De estos servicios sanitarios que le acabo de mencionar, ¿cuál cree Ud. que está mas necesitado de mejora? (Una sola respuesta); * El porcentaje para España se ha calculado incluyendo los datos de Ceuta y Melilla; ** * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

En la Tabla S21 se recogen los datos sobre los distintos aspectos a mejorar en los servicios sanitarios públicos a juicio de los ciudadanos. En relación con el total de los servicios, las respuestas más frecuentes son reducir las listas de espera y atender con más rapidez en pruebas, urgencias, etc., mencionadas respectivamente por el 35 y el 34 por ciento de los encuestados. Contratar más personal en general y más especialistas son también aspectos muy repetidos (con un 19 y un 16 por ciento de los encuestados, respectivamente). Finalmente, uno de cada diez encuestados cree que el trato al paciente (menos pacientes por médico) es un área de mejora importante. También destaca el hecho de que la cantidad de centros, la profesionalidad y las instalaciones prácticamente no son sugeridas como aspectos a mejorar por casi ningún ciudadano.

Existen diferentes prioridades de mejora para cada uno de los servicios sanitarios. Los individuos que piensan que la atención primaria es el servicio más necesitado de mejora demandan sobre todo más personal (un 25 por ciento solicita más personal y otro 25 más médicos). Los ciudadanos que establecen como prioridad la mejora de la atención especializada demandan en su mayoría la reducción de las listas de espera (un 56 por ciento), así como atender con más rapidez en pruebas (31 por ciento).

Tabla S21. Aspectos necesitados de mejora en varios servicios sanitarios a juicio de los ciudadanos en España

	Atención primaria centros de salud	Atención especializada	Urgencias hospitales	Ingreso y asistencia en hospitales	Todos (no leer)	Total Servicios Sanitarios
Reducir las listas de espera	17	56	21	47	38	35
Atender con más rapidez en pruebas, urgencias, etc.	24	31	52	14	23	34
Más especialistas y médicos	24	12	17	16	15	16
Trato con el paciente, menos pacientes por médico	9	4	18	10	16	11
Más personal en general	25	22	17	11	21	19
Más centros de atención primaria, hospitales y urgencias	4	1	0	0	1	1
Falta de profesionalidad en el sistema sanitario	0	0	0	1	1	0
Más dotación económica, más medios en general	8	4	6	19	9	7
Mejorar la calidad del servicio	6	2	3	7	9	4
Mejorar instalaciones	6	3	4	4	5	4
Médicos titulares, que no se cambien tanto de médicos	4	1	3	9	4	3
Más enfermeras	9	2	2	3	7	4
Todo	0	0	0	0	1	0
Otras respuestas	2	1	1	1	4	2

Fuente: Elaboración propia a partir de del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Respuestas a la P.15.A ¿Y qué aspecto mejoraría Ud. particularmente de... ¿Y en segundo lugar?; * El porcentaje para España se ha calculado incluyendo los datos de Ceuta y Melilla; ** Los porcentajes no suman cien porque a los individuos pueden contestar uno o dos aspectos necesitados de mejora.

Los ciudadanos que consideran que el servicio más necesitado de mejora es el de urgencias en hospitales sugieren como aspecto prioritario a perfeccionar el atender con más rapidez en pruebas, urgencias, etc. (un 52 por ciento). En las urgencias también se destaca que debe mejorarse el trato con el paciente, menos pacientes por médico (un 18 por ciento de los ciudadanos señalan este motivo en relación a las urgencias, mientras que solo lo hacen un 4 por ciento en relación a la atención especializada y un 9 por ciento en relación a la primaria).

En cuanto al ingreso y asistencia en los hospitales el aspecto sugerido de forma mayoritaria como necesitado de mejora es la reducción de las listas de espera (un 47 por ciento). También destaca que el 20 por ciento de los que creen que hay que mejorar la asistencia hospitalaria piensan que es necesario otorgar más dotación económica, más medios en general, mientras que en el resto de los servicios este aspecto es señalado por menos de un 10 por ciento de ciudadanos.

3.6. Conclusiones sobre las actitudes ciudadanas sobre la sanidad en cada Comunidad Autónoma

Los españoles más satisfechos con su sanidad son, sin lugar a dudas, los asturianos. Podría afirmarse que la sanidad asturiana es modélica si el criterio para realizar tal aseveración es la opinión de la ciudadanía. En esta Comunidad Autónoma muy pocos ciudadanos consideran que la sanidad sea un problema. En el **Principado de Asturias** es además donde el porcentaje de “muy satisfechos” con la sanidad es el más elevado. Los asturianos están muy satisfechos con el funcionamiento de todos los servicios sanitarios por los que se les pregunta. Son los más satisfechos en relación con las urgencias en hospitales, la atención especializada y, especialmente, con la asistencia sanitaria en hospitales y la atención primaria (medicina de familia y pediatría), respecto a los cuales la diferencia con la media de España llega a alcanzar los 20 puntos porcentuales. Asimismo, casi un 80 por ciento de los ciudadanos de Asturias considera que la cantidad de equipamientos sanitarios de los que disfrutan es la adecuada (centros de atención primaria, centros de atención especializada y hospitales). Con tales niveles de satisfacción es difícil plantear áreas de mejora específicas. De los cuatro servicios sanitarios, el peor valorado es la atención especializada aunque incluso en esta área el porcentaje de satisfechos alcanza el 80 por ciento.

También son ciudadanos muy satisfechos con su sanidad los vascos, los navarros, los balears y los aragoneses. En estas Comunidades Autónomas, el porcentaje de ciudadanos que considera la sanidad como un problema es menor que en el resto del territorio nacional. Aunque con niveles de satisfacción algo más bajos que en Asturias, en **Navarra**, los ciudadanos están especialmente satisfechos con el ingreso y la asistencia en los hospitales. Los navarros consideran que la cantidad de dotaciones sanitarias de las que disponen son también adecuadas y, en todo caso, su valoración es mejor que la media nacional.

En el **País Vasco**, sin embargo, destaca la atención especializada como el servicio sanitario respecto al que, en comparación con los otros tres por los que se pregunta, los ciudadanos son menos generosos en su evaluación. Este mismo servicio llama la atención también porque los ciudadanos consideran que existe un déficit importante en cuanto a la cantidad de dotaciones. De hecho, el País Vasco es una de las dos CCAA donde esta queja es más acusada. La atención primaria en **Aragón** es la segunda mejor de España a juicio de los ciudadanos. Los aragoneses valoran sus dotaciones sanitarias como adecuadas, incluso

por encima de la media nacional en lo que se refiere a la cantidad de centros de salud y de atención especializada. En relación con las **Islas Baleares**, la valoración de los cuatro servicios es siempre superior a la media nacional y no presenta las disparidades existentes en otras CCAA.

Otro bloque de Comunidades Autónomas estaría compuesto por aquellas en las que la preocupación por la sanidad y el grado de satisfacción ciudadana se encuentran más o menos en la media de España. En esta situación están Cataluña, La Rioja, la Comunidad Valenciana, Castilla La Mancha, Castilla y León, Galicia, Cantabria y Madrid. En **Castilla La Mancha**, el porcentaje de ciudadanos que cree que la sanidad es un problema y que está satisfecho con la sanidad en su conjunto es similar a la media nacional. Sin embargo, los castellanos manchegos están más satisfechos que la media de los españoles con los servicios sanitarios específicos. En el caso de **Castilla y León**, los ciudadanos están menos preocupados por la sanidad pero su valoración de los servicios específicos es algo peor que la de los castellanos manchegos y parecida a la media nacional. En el caso de estas dos últimas CCAA, la valoración de la cantidad de dotaciones sanitarias es similar a la media nacional.

La evaluación que se realiza en **Cataluña** de la sanidad en su conjunto es prácticamente la misma que la media nacional y lo mismo ocurre con la valoración de la cantidad de dotaciones sanitarias y el nivel de satisfacción de los catalanes con los servicios sanitarios. Solo en el caso de las urgencias hospitalarias es algo peor. Una situación similar puede encontrarse en la **Comunidad Valenciana**, excepto en lo que se refiere a la cantidad de dotaciones sanitarias, ya que los valencianos creen que la cantidad de hospitales y centros de atención especializada es insuficiente, estando, en este sentido, en peor situación que la media nacional. En el caso de **La Rioja** los ciudadanos valoran las urgencias algo mejor que la media de los españoles aunque evalúan peor que la media de España la cantidad de centros de atención primaria. En el caso de **Galicia**, al comparar con la media nacional, destaca la atención especializada que se valora algo peor por parte de los ciudadanos y las urgencias hospitalarias respecto a las que hay un porcentaje algo más elevado de ciudadanos satisfechos que en la media de España.

En el caso de **Cantabria**, aunque los ciudadanos consideran que la sanidad en su CA es un problema por encima de otros españoles, tanto la valoración de la sanidad en su conjunto, como la de los servicios sanitarios específicos es similar a la media nacional, mejorando tal media en relación a las urgencias hospitalarias. La valoración que los

cántabros hacen en cuanto a la cantidad de centros de atención primaria es, sin embargo, peor que la media nacional. En el caso de la Comunidad Autónoma de **Madrid**, la situación es algo más complicada. Un porcentaje elevado de madrileños si se compara con la media nacional, igual que los cántabros, consideran que “la sanidad” es un problema en su Comunidad Autónoma. Además, la valoración de la sanidad en su conjunto es algo peor que el resto de España, lo mismo que ocurre con las urgencias en hospitales, mientras que respecto a los otros tres servicios sanitarios por los que se pregunta, la valoración es similar a la media nacional.

En **Andalucía**, los ciudadanos no están tan preocupados por la sanidad como otros españoles y su valoración de la sanidad pública en su conjunto es similar a la media nacional, lo mismo que ocurre con la atención especializada. Sin embargo, los andaluces evalúan peor la atención primaria, el ingreso y asistencia sanitaria en los hospitales y las urgencias hospitalarias, especialmente éstas últimas.

Finalmente, en las Comunidades Autónomas de **Canarias** y de **Extremadura** un porcentaje elevado de los ciudadanos cita “la sanidad” como problema, cosa que también ocurre en las Comunidades Autónomas de Madrid y de Cantabria. Pero además, en esas dos CCAA de Canarias y Extremadura, junto con **Murcia**, es donde los ciudadanos están menos satisfechos con el funcionamiento de la sanidad pública en su conjunto. En **Extremadura**, los ciudadanos están más insatisfechos que la media nacional en relación con la atención primaria y la asistencia en hospitales y consideran especialmente insuficientes los centros de atención especializada. El ingreso y la asistencia sanitaria en los hospitales es también peor valorado por los murcianos que por la media de los españoles. Finalmente, los canarios están más insatisfechos con cualquiera de los servicios sanitarios específicos (urgencias en hospitales, asistencia sanitaria en hospitales, atención primaria (medicina de familia y pediatría) y atención especializada) que la media nacional. Igualmente, evalúan peor que la media nacional la cantidad de dotaciones sanitarias.

IV. La Agenda Pública Educativa

4.1. La educación como problema de la Comunidad Autónoma

Alrededor de un 8 por ciento de los españoles considera que la educación es uno de los tres problemas principales de su Comunidad Autónoma. Este porcentaje implica que la educación es el séptimo problema más mencionado por los españoles, tras el paro, los problemas de índole económica, la inmigración, la inseguridad ciudadana, la sanidad y la clase política. Si se compara con otras políticas, se aprecia como la preocupación por la educación es ligeramente inferior a la preocupación por la sanidad y prácticamente igual a la preocupación por la vivienda²⁰. Aún no alcanzando el 10 por ciento de la población, como ya se afirmaba en relación con la sanidad, este porcentaje no es desdeñable. De nuevo ha de recordarse que estos porcentajes deben ser interpretados teniendo en cuenta que los ciudadanos pueden mencionar como máximo tres problemas. En una coyuntura de crisis económica es razonable que los primeros puestos estén ocupados por el paro y los problemas de índole económica.

Gráfico E1. Comunidades Autónomas en función del porcentaje de ciudadanos que identifican la educación como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: ¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en (mencionar Comunidad Autónoma)? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?

²⁰ El porcentaje de ciudadanos preocupados por la sanidad alcanza el 9,3 por ciento; por la educación el 8,1 por ciento; por la vivienda el 8,0 por ciento. No existen diferencias estadísticamente significativas entre los porcentajes de preocupados por estas políticas.

Aunque no con tanta intensidad como ocurría en relación con la sanidad, la importancia que los ciudadanos otorgan a la educación como problema varía en función de la Comunidad Autónoma de residencia del entrevistado. Mientras que sólo un 2 por ciento de los riojanos o un 3 por ciento de los asturianos y los vascos creen que la educación es un problema en su Comunidad Autónoma, el porcentaje de madrileños que cree lo mismo se eleva a un 13 por ciento²¹, seis veces superior (Gráfico E1).

Tomando como referencia la media para toda España, se pueden clasificar las Comunidades Autónomas en tres grupos en cuanto a la relevancia que los ciudadanos conceden a la educación como un problema del territorio en el que viven. En la Comunidad de Madrid, al igual que ocurría con la sanidad, la educación tiene se menciona por un porcentaje llamativo de ciudadanos; es la única CA que presenta diferencias estadísticamente significativas en el porcentaje de ciudadanos preocupados por la educación en relación al resto de España. Merece la pena, por tanto, estar especialmente atento a la valoración que los madrileños realizan de sus servicios educativos, que se verá a continuación, para comprender en qué medida existe una relación entre su percepción del funcionamiento de los mismos y la preocupación por la educación. Entre los ciudadanos de las Comunidades Autónomas de Canarias, Cantabria, Extremadura, Andalucía, Cataluña, Baleares, C. Valenciana, Murcia, Galicia y Castilla y León, la educación es objeto de preocupación en un porcentaje similar de ciudadanos al de españoles para el territorio nacional en su conjunto. En estos territorios la educación se menciona como uno de los tres principales problemas por un porcentaje de ciudadanos entre un 5 y un 10 por ciento, lo que no se diferencia significativamente de la media española. Finalmente, en un tercer grupo de Comunidades Autónomas, la educación preocupa a menos personas. Se trata de las Comunidad Autónoma de Navarra²², Aragón, Castilla la Mancha, País Vasco, Asturias y La Rioja. En ellas, la educación se menciona como uno de los tres principales problemas por un número muy reducido de ciudadanos, menos del 5 por ciento.

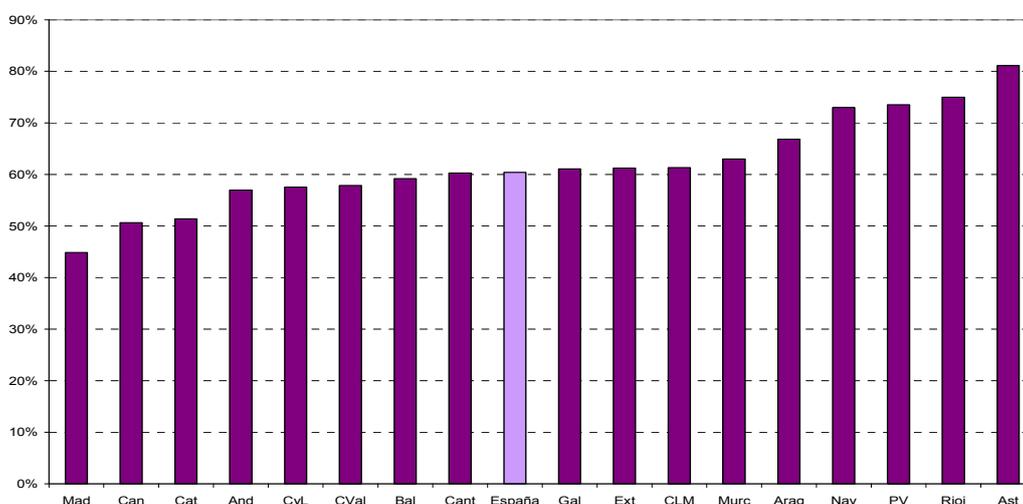
²¹ La desviación típica entre Comunidades es de 3 puntos porcentuales, lo que implica un 37 por ciento de la media de España. El índice de Gini aplicado a las frecuencias relativas de preocupados en las Comunidades Autónomas es de 0,245 puntos.

²² Navarra, con un 5 por ciento de preocupados se encuentra al límite de las dos categorías esbozadas. De hecho, el porcentaje de ciudadanos preocupados por la educación en Navarra es estadísticamente significativo al 95 por ciento de confianza, pero no lo es al 99 por ciento de confianza.

4.2. La satisfacción de los ciudadanos con el funcionamiento de la educación en general y los servicios educativos específicos en las diferentes Comunidades Autónomas

La educación es el cuarto sector de política mejor valorada por los ciudadanos residentes en España, con un 57 por ciento de satisfechos con su funcionamiento, solo superada muy ligeramente por la sanidad, las obras públicas y los transportes. La valoración de la educación no ha sido estable en los últimos años como se ponía de manifiesto en el informe del Observatorio publicado en 2009. Nuevamente, el análisis territorial proporciona una información muy interesante sobre la satisfacción con el funcionamiento de la educación pública en general. Mientras que en la Comunidad de Madrid hay un 45 por ciento de ciudadanos satisfechos con el funcionamiento de la educación pública, en Asturias este porcentaje alcanza el 81 por ciento. Junto a Madrid, Canarias y Cataluña son las Comunidades Autónomas donde los porcentajes de satisfechos son inferiores al 55 por ciento, sustancialmente diferentes a la media española.

Gráfico E2. Grado de satisfacción con la educación pública en general en las Comunidades Autónomas



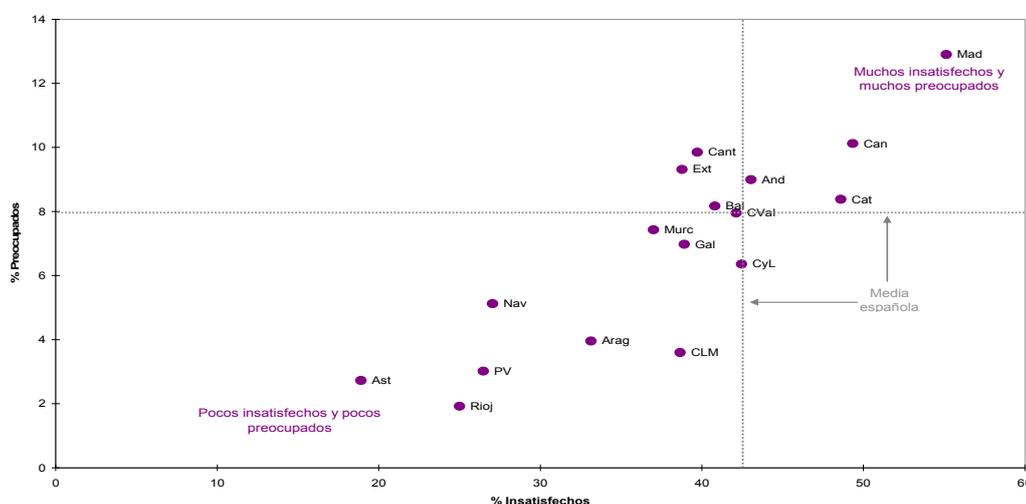
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Independientemente de que los utilice, ¿está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de la educación pública? * Se presentan porcentajes válidos (excluidos los NS/NC) ** Los casos perdidos (NS/NC) no superan en ningún caso el 2 por ciento de la muestra de ninguna CCAA y se distribuyen de forma homogénea al resto de la población en las principales variables sociodemográficas.

A este grupo les siguen otras Comunidades Autónomas con porcentajes de satisfechos algo más elevados, entre el 55 y 60 de la población. Se trata de Cantabria, Baleares, la Comunidad Valenciana, Castilla y León y Andalucía. En Aragón, Murcia, Castilla la Mancha, Extremadura y Galicia, el nivel de satisfacción oscila entre el 60 y el 65 por ciento, lo que es ligeramente mayor a la media española. Finalmente, en Asturias, La

Rioja, País Vasco y Navarra, el porcentaje de muy o bastante satisfechos con el funcionamiento de la educación supera el 70 por ciento de los entrevistados.

Como puede apreciarse en el Gráfico E3, en las Comunidades Autónomas en la que hay un mayor porcentaje de insatisfechos con el funcionamiento de la educación pública (por ejemplo, Madrid o Canarias) también hay un porcentaje relativamente elevado de ciudadanos que mencionan la educación como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma. En cambio, donde hay un menor grado de preocupación (como en Asturias o La Rioja) también hay un menor porcentaje de insatisfechos²³.

Gráfico E3. Relación entre los ciudadanos que identifican la educación como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma y los muy o bastante satisfechos con la educación pública



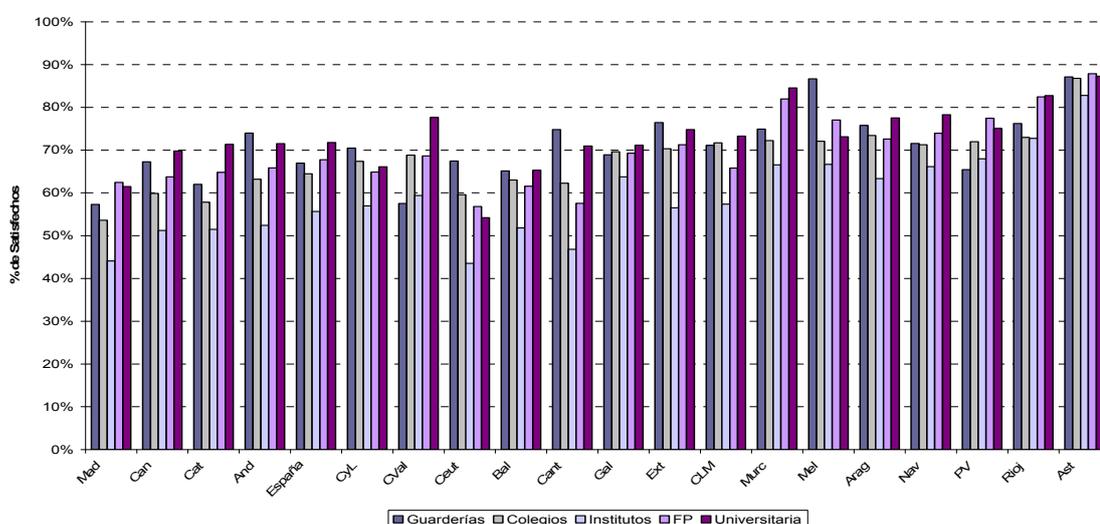
Fuente: Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: ¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en (mencionar Comunidad Autónoma)? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero? y Pregunta: Independientemente de que los utilice, ¿está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de la educación pública? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

Como ya se ha explicado, Madrid es la Comunidad Autónoma donde más ciudadanos están preocupados por la educación pública y donde hay menos ciudadanos satisfechos con el funcionamiento de la educación pública en general. Al igual que respecto a la sanidad, en la encuesta diseñada por el Observatorio también se preguntaba a los ciudadanos sobre su satisfacción con el funcionamiento de cinco servicios educativos públicos: la enseñanza universitaria, la formación profesional, la enseñanza secundaria en los institutos públicos, la educación primaria en los colegios públicos y las escuelas infantiles o guarderías públicas. A la vista de la satisfacción con estos servicios públicos específicos, como puede observarse en el Gráfico E4, Madrid es también la Comunidad Autónoma donde los

²³ El coeficiente de determinación R^2 es de 0,74 entre ambas variables.

ciudadanos están menos satisfechos (con la excepción de la formación profesional). Sin embargo, tal situación es algo distinta en relación con la sanidad. Mientras que respecto a este sector de política existía cierta preocupación ciudadana, la satisfacción de los madrileños con los servicios sanitarios específicos no presentaba porcentajes tan bajos como lo hace en el caso de la educación. Esta situación llama más la atención si la opinión de los madrileños se pone en contraste con, por ejemplo, la de los asturianos, entre quienes hay, en función del servicio por el que se pregunte, al menos un 83 por ciento de satisfechos con cualquiera de los servicios educativos públicos.

Gráfico E4. Satisfacción con los distintos servicios de la educación pública en las Comunidades Autónomas



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la educación pública. Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios educativos públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

Para el total de ciudadanos españoles, cuando se les pregunta por la mayoría de los servicios públicos específicos, la satisfacción mejora en relación a su opinión sobre la educación en general, con la excepción de la enseñanza en los institutos públicos (Gráfico E6). Sólo un 57 de los ciudadanos decía estar satisfecho con la educación pública pero hasta un 72 por ciento de los ciudadanos se siente satisfecho con la enseñanza universitaria, un 68 y 67 por ciento de satisfechos con la formación profesional y las escuelas infantiles, respectivamente y un 64 con la educación primaria en los colegios públicos. La única excepción es, como también ocurre en muchas Comunidades Autónomas, la enseñanza secundaria en los institutos públicos. Con sólo un 56 por ciento de satisfechos para el total de España, es el servicio educativo peor valorado. Por tanto,

parece que, a juicio de los ciudadanos, el área más necesitada de mejora es la educación secundaria.

Tabla E5. Ciudadanos satisfechos con la educación en general y los distintos servicios educativos públicos en las Comunidades Autónomas

	Educación en general	Escuelas infantiles, guarderías públicas	Enseñanza en colegios públicos	Enseñanza en institutos públicos	Formación profesional	Enseñanza universitaria	Rango entre servicios (máx. mín.)
Asturias	81	87	87	83	88	87	5
Extremadura	61	76	70	57	71	75	20
Rioja	75	76	73	73	82	83	10
Aragón	67	76	73	63	73	78	14
Murcia	63	75	72	67	82	85	18
Cantabria	60	75	62	47	58	71	28
Andalucía	57	74	63	52	66	72	22
Navarra	73	72	71	66	74	78	12
Castilla La Mancha	61	71	72	57	66	73	16
Castilla y León	57	70	67	57	65	66	14
Galicia	61	69	70	64	69	71	7
Canarias	51	67	60	51	64	70	19
España	57	67	64	56	68	72	16
País Vasco	74	65	72	68	77	75	12
Baleares	59	65	63	52	62	65	13
Cataluña	51	62	58	51	65	71	20
C Valenciana	58	58	69	59	69	78	20
Madrid	45	57	54	44	62	61	18
<i>Rango entre CCAA (Max. – Min.)</i>	36	30	33	39	25	26	

Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la educación pública. Pregunta: Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios educativos públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

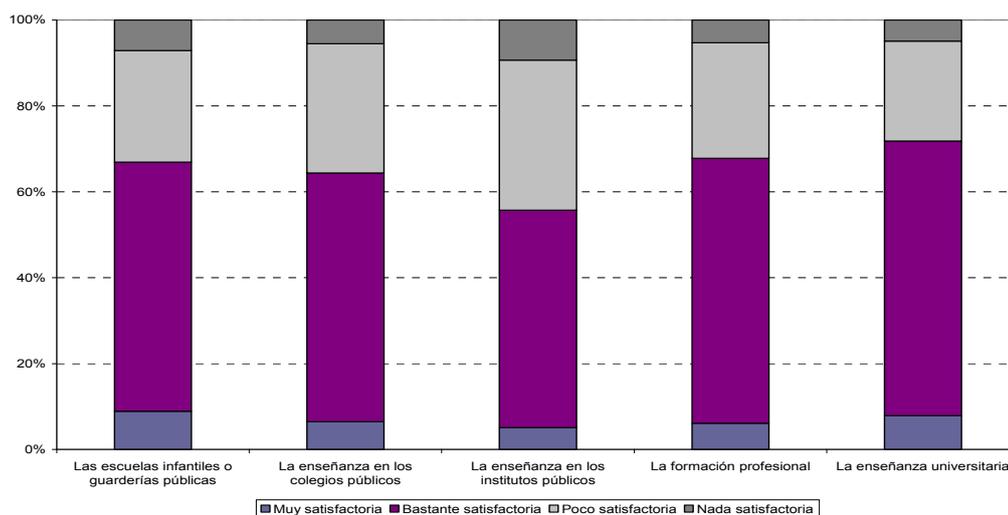
Como se ha mencionado, el servicio educativo a nivel nacional que menos satisfechos reúne es la enseñanza en los institutos. Esto ocurre también en todas las Comunidades Autónomas, excepto en la Comunidad Valenciana y el País Vasco, donde se valoran peor las escuelas infantiles. A pesar de ello, las diferencias son muy llamativas. Mientras sólo un 44 por ciento de los madrileños o un 47 por ciento de los cántabros se sienten muy o bastante satisfechos con los institutos públicos, es decir, por debajo de la media nacional, este porcentaje alcanza el 68 por ciento en el País Vasco, el 73 por ciento en La Rioja y el 83 por ciento en Asturias.

Nuevamente, aunque la mayoría de los ciudadanos de cualquier Comunidad Autónoma considera que está satisfecha con la educación primaria en colegios públicos, las

diferencias en función del territorio son llamativas y llegan a alcanzar hasta 33 puntos porcentuales entre Asturias y Madrid, está última con la peor valoración autonómica. Algo similar ocurre en relación a las escuelas infantiles con unas diferencias de 30 puntos entre estas dos Comunidades Autónomas.

Por lo que se refiere a la formación profesional, un porcentaje de hasta el 88 por ciento de los asturianos está muy o bastante satisfecho con este servicio y, aunque a cierta distancia, algo similar ocurre entre los riojanos y murcianos; estando en Cantabria el porcentaje más alto de ciudadanos críticos. Finalmente, en 11 de las 17 Comunidades Autónomas el servicio educativo mejor valorado es la educación universitaria y, donde no lo es, como en Asturias o Madrid, su resultado es muy parecido al servicio más valorado de esa Comunidad. Entre los asturianos, murcianos y riojanos hay más satisfechos con sus universidades que entre los madrileños y los ciudadanos de las Islas Baleares.

Gráfico E6. Satisfacción con los distintos servicios de la educación pública en España



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la educación pública. Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios educativos públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

También llama la atención el hecho de que existe una importante variación en la satisfacción entre los servicios educativos en cada territorio (Tabla E7), lo que puede servir para identificar los servicios más necesitados de mejora a juicio de los ciudadanos en cada Comunidad Autónoma. Por ejemplo, en Cantabria la distancia entre el servicio mejor valorado (la universidad, con el 71 por ciento de satisfechos) y el menor valorado (los institutos, con el 47 por ciento) es de 28 puntos porcentuales. De hecho, excepto en dos CCAA (Asturias y Galicia), las diferencias en la satisfacción con los distintos servicios educativos de una Comunidad Autónoma siempre superan los 10 puntos porcentuales.

En esta Tabla E7 también se puede observar, por ejemplo, que mientras que en España las escuelas infantiles públicas se encuentran valoradas 2 puntos porcentuales por encima de la media de los servicios educativos, en la Comunidad Valenciana y en el País Vasco se evalúan bastante peor que la media regional (a 9 y 6 puntos porcentuales). Esto implicaría que los ciudadanos de estas CCAA están identificando una brecha en este servicio que no se corresponde con lo esperado al analizar cuáles son los servicios educativos más y menos valorados en España. Andalucía, Extremadura y Cataluña son lugares donde también ocurre este fenómeno. En todas ellas, el porcentaje de insatisfechos con los institutos es elevado y rebaja el promedio de los servicios educativos en esa Comunidad.

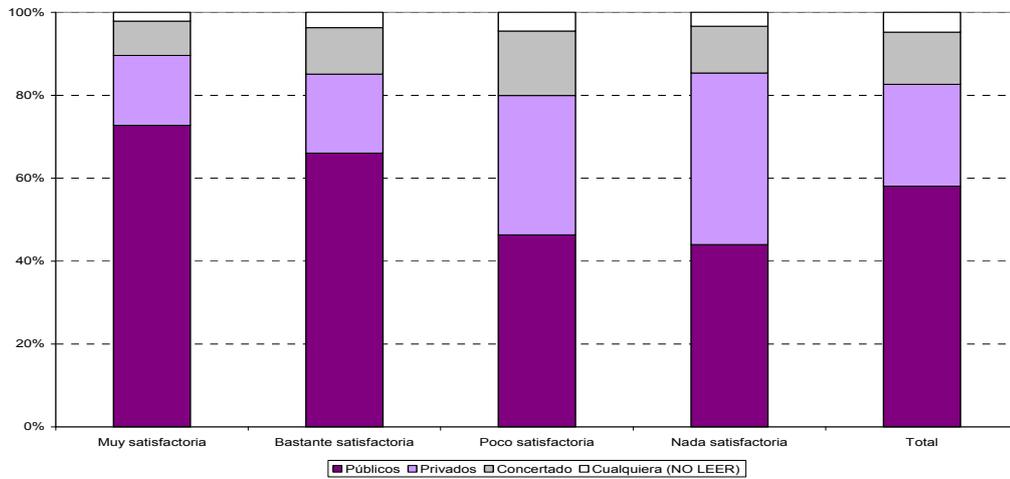
Tabla E7. Diferencias regionales entre la satisfacción con los distintos servicios educativos y la media de satisfacción con la educación pública en las Comunidades Autónomas

	Promedio SS Educativos	Escuelas infantiles, guarderías públicas	Enseñanza en colegios públicos	Enseñanza en institutos públicos	Formación profesional	Enseñanza universitaria
Asturias	86	1	0	-4	2	1
Rioja	77	-1	-4	-5	5	5
Murcia	76	-1	-4	-9	6	9
Aragón	73	3	1	-9	0	5
Navarra	72	-1	-1	-6	2	6
País Vasco	72	-6	0	-4	6	3
Extremadura	70	7	0	-13	1	5
Galicia	69	0	1	-5	1	3
Castilla La Mancha	68	3	4	-10	-2	5
C Valenciana	66	-9	2	-7	2	11
Andalucía	65	9	-2	-13	0	6
Castilla y León	65	5	2	-8	0	1
España	65	2	-1	-10	2	6
Cantabria	62	12	0	-16	-5	8
Canarias	62	5	-2	-11	1	7
Baleares	61	4	2	-10	0	4
Cataluña	61	1	-4	-10	3	10
Madrid	56	2	-2	-12	7	6

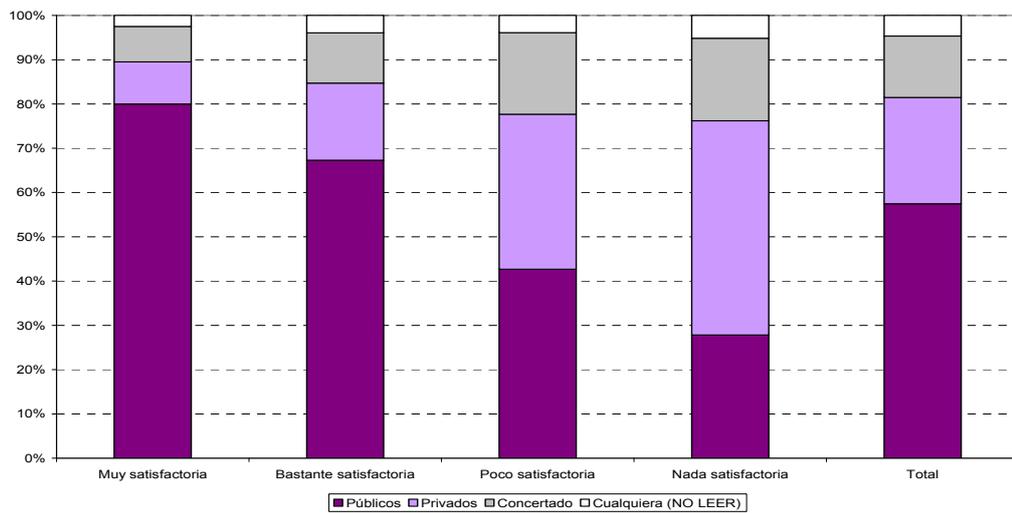
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la educación pública. Pregunta: Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios educativos públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

Gráfico E8. Satisfacción con los distintos servicios de la educación pública y preferencia por acudir a los centros públicos o privados en España

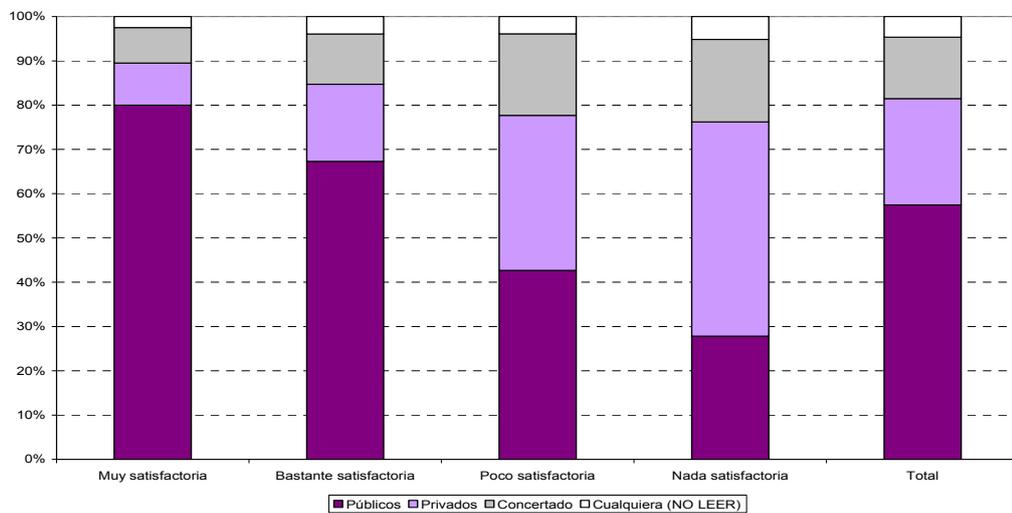
1. Escuelas infantiles



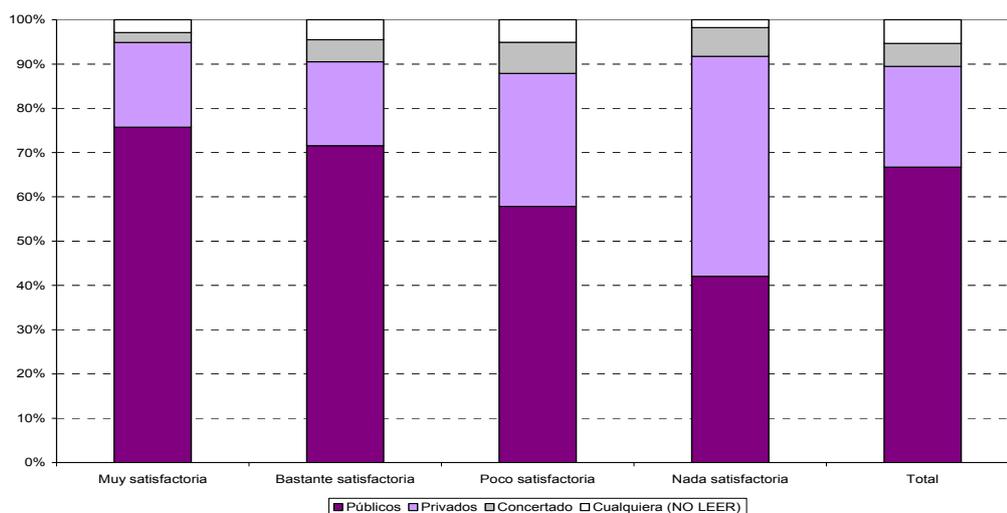
2. Colegios



3. Institutos



4. Universidades



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Preguntas: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la educación pública; Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios sanitarios públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria?; Independientemente de que tenga hijos o no, y suponiendo que pudiera elegir, ¿a qué tipo de centro educativo llevaría a sus hijos para recibir...? Públicos, Privados o Concertados * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

Otro aspecto interesante consiste en analizar si el hecho de haber declarado que la educación es uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma influye en la preferencia por el uso de centros públicos, privados o concertados. En este sentido, destaca el hecho de que la preferencia por centros públicos y privados no es distinta según si el encuestado está preocupado por la educación o no. Sin embargo, la satisfacción ciudadana con los servicios públicos no solamente constituye un indicador sobre el funcionamiento de los mismos, sino que parece tener consecuencias en las preferencias ciudadanas (Gráfico E8). Existe una relación muy clara entre la preferencia de uso y la satisfacción. Por ejemplo, mientras un 80 por ciento de los muy satisfechos con los institutos públicos enviarían a sus hijos a centros públicos, solo un 30 por ciento de los nada satisfechos tomaría esta opción. Si la insatisfacción con lo público provoca la huida que quienes tengan la posibilidad de elegir, por ejemplo, porque puedan permitírselo económicamente, puede producirse un fenómeno estigmatización de la enseñanza pública. Por tanto, el análisis de los determinantes de la satisfacción con la educación y la mejora de la calidad de los servicios educativos adquiere una importancia clave.

4.3. Algunos factores explicativos de la preocupación y la satisfacción de los ciudadanos con la educación pública

Al igual que respecto a la sanidad, la Comunidad Autónoma de residencia es la variable que mejor permite predecir si un ciudadano creerá que la educación es un problema y si estará más o menos satisfecho con ella en la Comunidad Autónoma en la que resida. El tamaño del municipio donde reside, el género, la edad, el hecho de tener o no hijos en edad escolar, el lugar donde el entrevistado se ubique en la escala ideológica y, especialmente, el nivel educativo y la clase social, tienen cierta capacidad para predecir también el grado de preocupación por la educación. Aunque la nacionalidad del entrevistado, no parece afectar a la creencia de que la educación constituye un problema, sí es, sin embargo, significativa en relación con la posibilidad de que un ciudadano se sienta más o menos satisfecho con el funcionamiento de la educación pública. Igualmente, el grado de satisfacción también se ve determinado por el nivel educativo y la clase social. El hecho de enviar a sus hijos a centros públicos, privados o concertados, no afecta a los niveles de preocupación por la educación, pero sí a los de satisfacción.

La satisfacción con el funcionamiento de la educación pública en España es desigual. La probabilidad pronosticada de estar menos satisfecho con la educación pública en Madrid, la CA con menor satisfacción, es superior a la probabilidad de estarlo Asturias, la de mayor satisfacción. A medida que se incrementa el número de habitantes del municipio en que residen los encuestados tienen más probabilidad de responder que están preocupados por el funcionamiento de la enseñanza y menos probabilidad de responder que están satisfechos.

Las mujeres están algo más preocupadas por la educación pero, sin embargo, éstas muestran igual grado de satisfacción que los hombres. Este último dato contradice los resultados de otros trabajos, lo que se debe a que este análisis se ha controlado (a diferencia de los otros) por la variable tener hijos en edad escolar, que elimina el efecto del sexo, de modo que hombres y mujeres con hijos en edad escolar están igualmente satisfechos con esta política. Y su nivel de satisfacción es mayor (60 por ciento) que el de los que no tienen hijos (53 por ciento), seguramente porque el contacto con el sistema educativo desmiente en parte el discurso sobre el mal funcionamiento o la mala calidad de éste. Tener o no hijos produce distintos efectos según el territorio: en Canarias no produce ningún efecto, mientras que en Cataluña, Castilla y León, Baleares y Andalucía incrementa de forma muy importante la satisfacción con la educación.

Como cabía esperar, tener hijos en edad escolar también implica una mayor preocupación por la educación como problema de su Comunidad Autónoma. Sin embargo, destaca el hecho de que, aunque sean estadísticamente significativas, las diferencias en el porcentaje de individuos que piensan que la educación es uno de los principales problemas de su Comunidad Autónoma entre los que tienen hijos en edad escolar y los que no los tienen, son menores a las diferencias por otras variables como el nivel educativo o la ideología. Esto parece estar indicando que, si bien el interés por la educación derivado de tener hijos juega un papel en el peso de la educación en la agenda, la preocupación trasciende al resto de la sociedad. En definitiva, no solo los padres están preocupados por las escuelas.

Los grupos jóvenes de entre 18 y 24 y de edades intermedias (35-44) están algo más preocupados por la educación. El nivel educativo también aparece muy relacionado con la preocupación por la educación como uno de los tres principales problemas de la Comunidad Autónoma. Algo más de un 14 por ciento de los ciudadanos que han cursado estudios universitarios creen que la educación es uno de los problemas de su Comunidad, mientras que algo menos del 4 por ciento de los que han estudiado primaria lo hacen. La probabilidad de estar satisfecho con la educación pública desciende monótonamente a medida que se incrementa el nivel educativo. Mientras que para los que han estudiado educación primaria o menos, esta probabilidad es del 63 por ciento, para los universitarios es del 46 por ciento.

No se aprecian diferencias significativas en el nivel de satisfacción por clase social. Tanto en relación con las pensiones, como con la sanidad, sin embargo, si se aprecia una relación entre clase social autodeclarada y satisfacción, de modo que los que se autoubican en las clases sociales más altas están más satisfechos con esta política. En el apartado de sanidad se especulaba con un cierto efecto de deseabilidad de existencia de un sistema público de sanidad y pensiones. No es que no se desee lo mismo para la educación, pero quizá en relación a esta política el debate más intenso en los últimos años sobre la falta de calidad de la misma y la preocupación por su futuro, haga que la evaluación de los más instruidos sea negativa. El hecho de ser trabajador del sector público no tiene influencia en la satisfacción con ninguna de las tres políticas, en contra de lo que podría suponerse.

La ideología parece tener cierta influencia en el porcentaje de preocupados por la educación como problema de su Comunidad Autónoma. A medida que se avanza hacia la derecha en la escala de autoubicación ideológica desciende el porcentaje de preocupados

por la educación. Por ejemplo, entre los individuos que se clasifican en el extremo izquierdo de la escala (1-2), alrededor de un 12 por ciento piensa que la educación es uno de los problemas de su Comunidad Autónoma, mientras que en el extremo derecho (posiciones 9-10), solamente declaran estar preocupados por la educación algo menos del 4 por ciento. Respeto a la relación entre ideología y satisfacción, autoubicarse en la derecha de la escala ideológica implica que es menos probable estar satisfecho con el funcionamiento de la educación. Sin embargo, al analizar si este efecto difiere por CCAA, se observa como en todas ellas ser de derechas disminuye la satisfacción con la educación, excepto en Madrid y Navarra, donde el efecto es ligeramente positivo. Se ha encontrado suficiente evidencia de que ser de derechas disminuye en mayor medida la satisfacción con el funcionamiento de la educación pública en las CCAA con gobiernos de izquierdas (por ejemplo, en Andalucía este efecto es máximo). De ello se deduce que en la percepción de los servicios, al menos en los educativos, existe un cierto componente de posicionamiento político.

Los individuos que envían a sus hijos a centros públicos no están ni más ni menos preocupados por la educación que los que no lo hacen. Sin embargo, los que llevan a sus hijos a colegios públicos están más satisfechos con la educación pública que quienes los envían a centros privados y a concertados. Ahora bien, es difícil establecer la dirección de la causalidad. Es decir, es complejo determinar si quienes están insatisfechos con la pública llevaron a sus hijos a colegios concertados o privados precisamente por una experiencia con la pública que les dejara insatisfechos o más bien por un cierto estereotipo de mal funcionamiento sin haberse dado la ocasión de comprobar cómo funcionaba la escuela pública.

Al contrario de lo que sucedía en relación a la sanidad, respecto a la cual los españoles estaban más preocupados que los inmigrantes, no existen diferencias significativas en los porcentajes de individuos que mencionan que la educación es uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma por nacionalidad. Es decir, españoles y extranjeros residentes tienen el mismo grado de preocupación aunque ésta pueda obedecer a motivos diferentes²⁴. Sin embargo, los españoles están algo más insatisfechos con la educación que

²⁴ Las diferencias que se encuentran (8,2 por ciento de preocupados entre los españoles y 7,2 por ciento entre los extranjeros) no son significativas a ninguno de los niveles de confianza usuales (99, 95 y 90 por ciento).

los extranjeros. Tres de cada cuatro extranjeros están satisfechos con la educación, frente a solamente el 54 por ciento de los españoles.

En resumen, el perfil de la persona preocupada por la educación, como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma, es una mujer, licenciada universitaria, residente en Madrid, de entre 35 y 44 años, de clase alta o media alta, con hijos en edad escolar y de izquierdas²⁵. El perfil del insatisfecho es más impreciso. Es un ciudadano español, residente en Madrid, de nivel educativo elevado y cuyos hijos acuden a colegios concertados o privados (probablemente cree que la educación pública funciona peor, pero no está claro que haya tenido alguna experiencia con ella).

Finalmente, es interesante reseñar que al controlar el efecto de las variables sociodemográficas, la ordenación de las CCAA por su nivel de satisfacción no varía. No obstante, hay ciertos casos que merece la pena destacar. En primer lugar, en Madrid se observa como, una vez realizado este control, la probabilidad de estar satisfecho con la educación es inferior a lo que parecía en los datos brutos. Esto se debe fundamentalmente a que se ha descontado el efecto de los extranjeros, que valoran mejor la educación pública que los españoles y cuyo número es mayor en Madrid que en otras CCAA. En Canarias, en cambio, se observa como la baja valoración de la educación detectada inicialmente mejora ligeramente si se controla por el efecto de las variables sociodemográficas.

4.4. La valoración de la cantidad de dotaciones educativas

Además de por la calidad de la educación, la encuesta de AEVAL también se interesa por la opinión de los ciudadanos en relación con la cantidad de dotaciones públicas en los pueblos o barrios donde residen los entrevistados. En cuanto al ámbito educativo, se pregunta en concreto sobre la cantidad de colegios e institutos públicos y sobre el número de guarderías y escuelas infantiles.

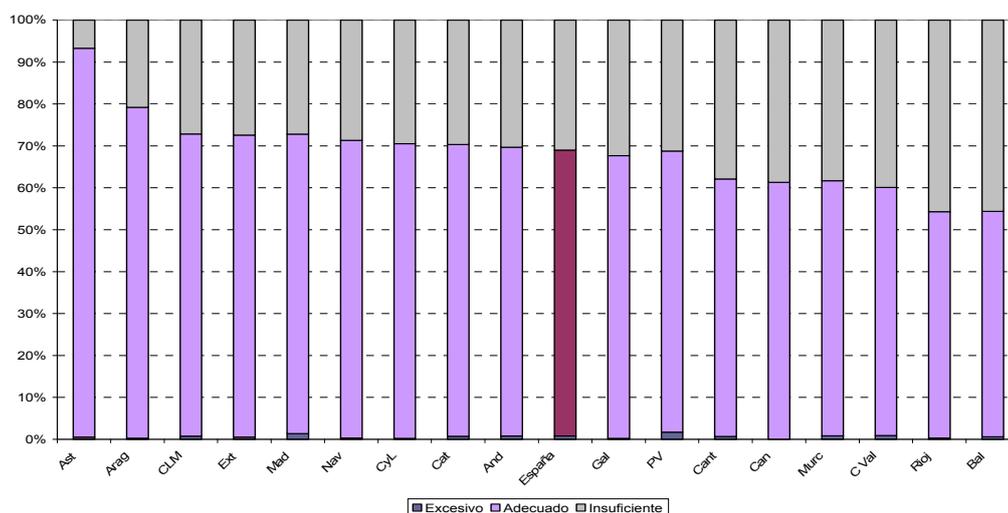
El porcentaje de personas que cree que existe un número excesivo de estos recursos es prácticamente inexistente. Más de la mitad de la población considera que la cantidad de escuelas infantiles o guarderías públicas en su entorno residencial es insuficiente. Este porcentaje es algo más bajo, el 30 por ciento, en relación con los colegios o institutos.

²⁵ Para esta clasificación se han utilizado las modas de cada categorías. Para ilustrar esto, es posible observar como un 16 por ciento de las 107 mujeres licenciadas madrileñas encuestadas están preocupadas por la educación, mientras que ninguno de los 79 hombres riojanos de educación secundaria o menor declara estar preocupado por la educación.

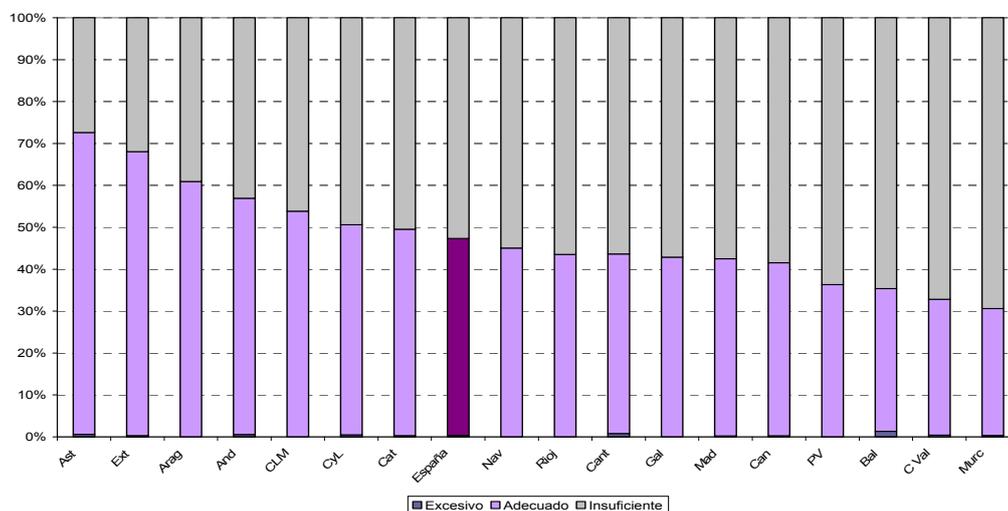
Como se verá más adelante, la necesidad de incrementar tanto los centros como las plazas educativas es un área de mejora a juicio de los ciudadanos.

Gráfico E9. Adecuación en el nivel de centros educativos públicos existentes en el pueblo/barrio del entrevistado por Comunidades Autónomas

1. Colegios e Institutos Públicos



2. Guarderías o escuelas infantiles públicas



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Hablando ahora de instalaciones y espacios del pueblo/barrio en el que Ud. Vive, ¿considera que el número de < citar primer ítem > que hay en su pueblo/barrio es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más)? Colegios e Institutos Públicos / Guarderías y Escuelas Infantiles.

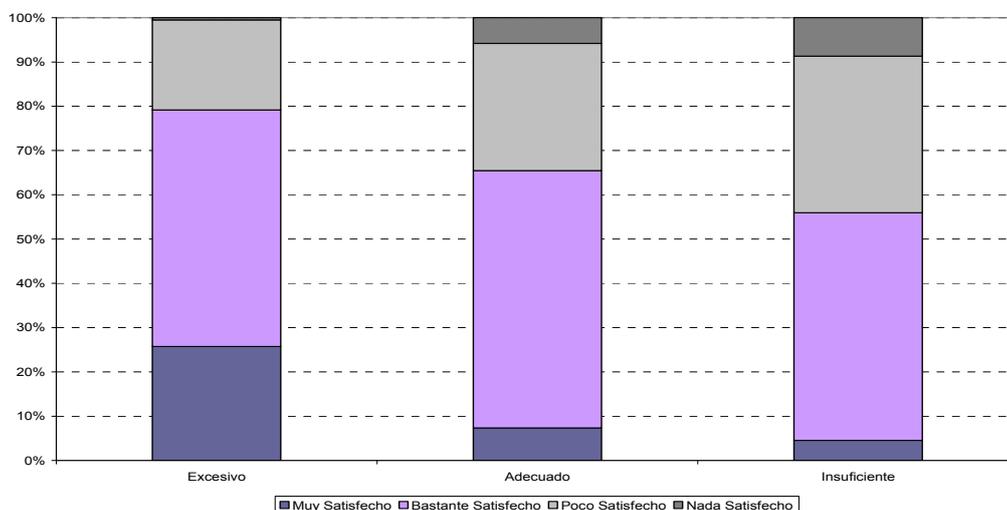
Al igual que sucedía con el nivel de preocupación y el nivel de satisfacción, se aprecian diferencias regionales importantes en la opinión ciudadana sobre si existen suficientes centros educativos públicos en los pueblos o barrios donde residen los encuestados (Gráfico E9). Por ejemplo, en Asturias, una amplia mayoría de los ciudadanos que supera

el 90 por ciento, considera que la cantidad de colegios e institutos es la adecuada. Sin embargo, hasta un 46 por ciento de los ciudadanos de La Rioja o de las Islas Baleares cree que su número es insuficiente. En el caso de las escuelas infantiles o guarderías públicas, son once las Comunidades Autónomas donde más de la mitad de la población considera que no existen suficientes dotaciones. Asturias y Extremadura son las Comunidades Autónomas mejor dotadas a juicio de los ciudadanos, mientras que alrededor de un 70 por ciento de los murcianos y valencianos consideran que son insuficientes.

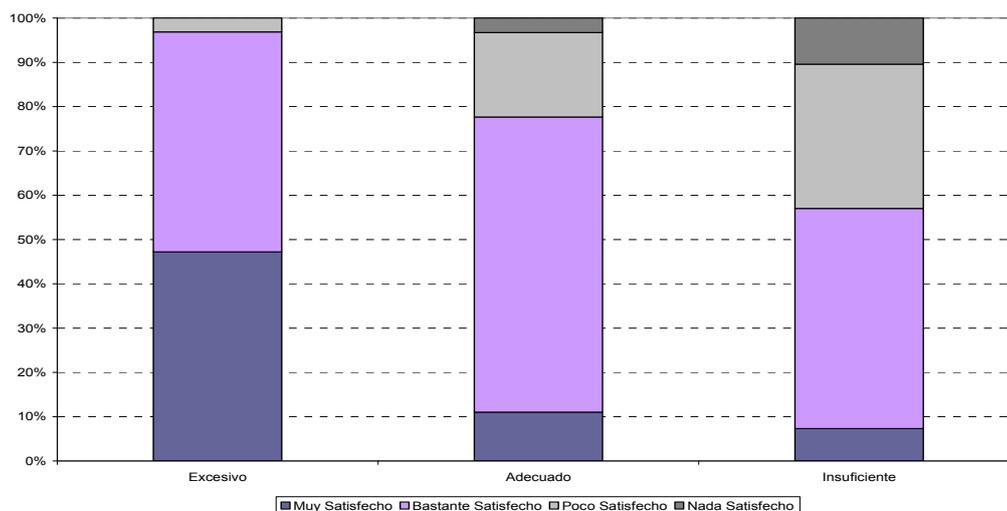
Para acabar, especialmente en lo que se refiere a las escuelas infantiles, aunque también ocurre en relación con los colegios e institutos, existe cierta relación entre la percepción de la cantidad de dotaciones y la satisfacción (Gráfico E10). Se podría aplicar la máxima de “más vale que sobre que no que falte” porque entre quienes consideran que la cantidad de dotaciones es excesiva o adecuada hay más ciudadanos satisfechos que entre quienes consideran que su número es insuficiente.

Gráfico E10. Valoración de la cantidad de guarderías, colegios e institutos públicos en el pueblo/barrio del entrevistado y satisfacción con el funcionamiento de la enseñanza en guarderías, colegios e institutos en España

1. Colegios e Institutos Públicos



2. Escuelas infantiles y guarderías



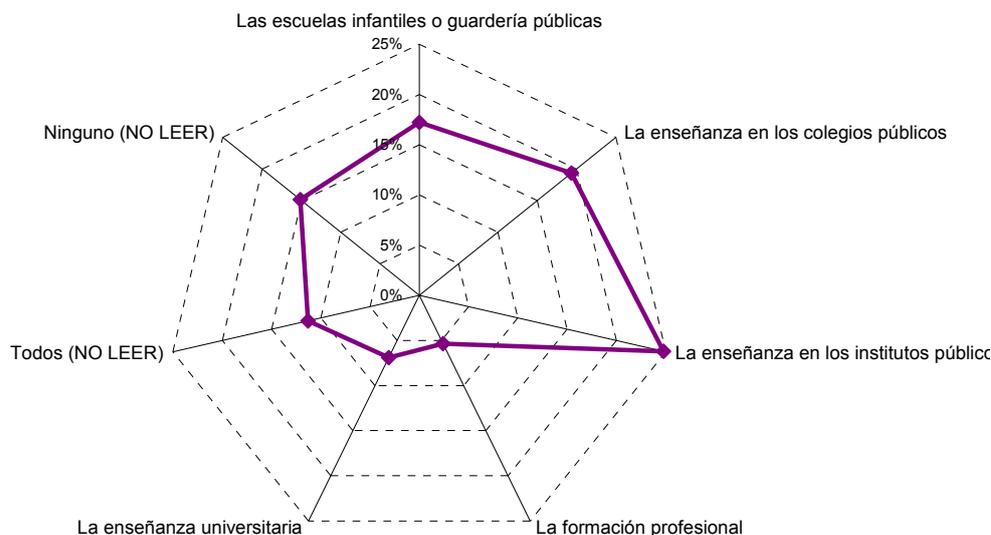
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Hablando ahora de instalaciones y espacios del pueblo/barrio en el que Ud. Vive, ¿considera que el número de < Colegios e Institutos Públicos > que hay en su pueblo/barrio es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más)? Pregunta: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la educación pública. Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios educativos públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** Los porcentajes de satisfechos para los que piensan que el número de centros públicos es excesivo no son representativos, dado el escaso número de ciudadanos que contesta esta opción en la encuesta. *** La satisfacción con colegios e institutos públicos se ha construido agregando las preguntas de satisfacción con los colegios de educación primaria y la de satisfacción con los institutos de educación secundaria.

4.5. Las áreas de mejora en la educación pública a juicio de los ciudadanos

Uno de cada cuatro españoles cree que el servicio educativo más necesitado de mejora es la enseñanza secundaria en los institutos públicos. La educación primaria en colegios y las escuelas infantiles son mencionadas respectivamente de manera espontánea por 19 y 17 por ciento de los ciudadanos cuando se les pregunta cual de los servicios educativos es el más necesitado de mejora. Sólo un 7 y un 5 por ciento de los españoles creen que las universidades y los centros de formación profesional son los servicios que requieren más atención. Pese a que no se ofrecen directamente estas posibilidades al entrevistado, un 11 por ciento de los ciudadanos responde que todos los servicios educativos están necesitados de mejora y un 15 por ciento que ninguno de los servicios educativos debe mejorar. Estos datos, son coherentes con los analizados anteriormente sobre satisfacción, ya que, como se recordará, eran los institutos los más necesitados de mejora y las universidades los que reúnen una mayor cantidad de satisfechos²⁶.

²⁶ Se ha analizado la relación entre la respuesta a la pregunta de satisfacción sobre cada servicio sanitario y el servicio que considera más necesitado de mejora, obteniéndose resultados consistentes entre ambas respuestas.

Gráfico E11. Servicios educativos públicos más necesitados de mejora a juicio de los ciudadanos en España



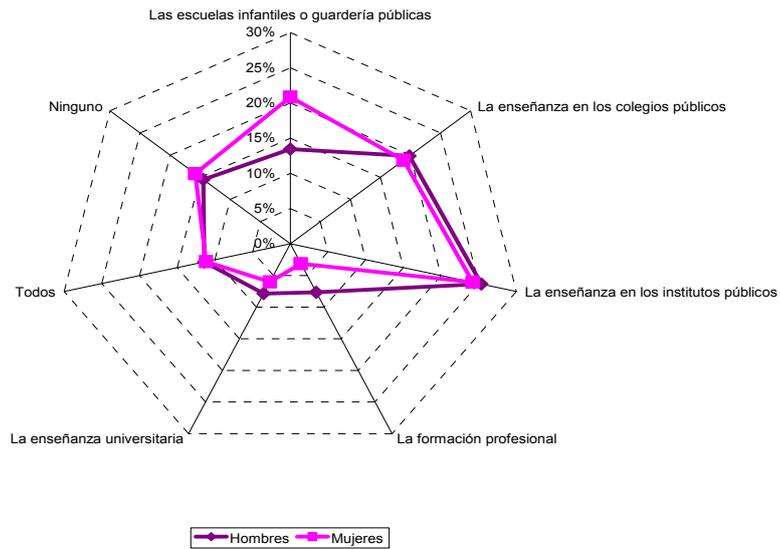
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: De estos servicios educativos que le acabo de mencionar, ¿cuál cree Ud. que está mas necesitado de mejora? (una sola respuesta). * El porcentaje para España se ha calculado incluyendo los datos de Ceuta y Melilla. ** Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

Por variables sociodemográficas, destaca el hecho de que las mujeres eligen en mayor medida como nivel educativo más necesitado de mejora a las escuelas infantiles y las guarderías públicas (un 21 por ciento de las mujeres elige este servicio, mientras que solo un 13 por ciento de los hombres lo hace). Igualmente, los que tienen hijos en edad escolar consideran que los colegios y las guarderías constituyen importantes prioridades de mejora. Por grupos de edad, en cambio, no se aprecian diferencias. En todo caso, hay una tendencia algo mayor por los jóvenes de entre 18 y 24 años a opinar que los institutos públicos son el nivel educativo más necesitado de mejora. Por nacionalidad, los extranjeros contestan espontáneamente en mayor medida que los españoles que ningún nivel educativo necesita ser mejorado (un 24 por ciento frente a un 14 por ciento). Por nivel educativo del encuestado, son los universitarios los que declaran en mucha menor medida que ningún servicio educativo está necesitado de mejora (solo un 7 por ciento de los universitarios eligen esta opción, frente a un 24 por ciento de los que han estudiado educación primaria). Por ideología, no se aprecian tendencias importantes en la elección del nivel educativo más necesitado de mejora, salvo que los individuos de izquierdas suelen señalar en mayor medida que todos los niveles educativos están necesitados de mejora y en menor medida que ningún nivel educativo lo está. Como puede observarse, todas estas diferencias por

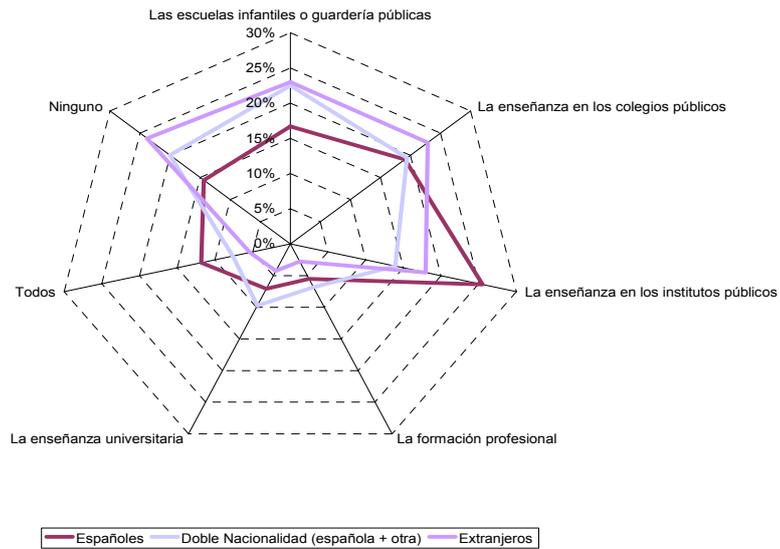
variables sociodemográficas son coherentes con los datos presentados anteriormente para la satisfacción y la preocupación con la enseñanza pública.

Gráfico E12. Servicios educativos públicos más necesitados de mejora a juicio de los ciudadanos por variables sociodemográficas en España

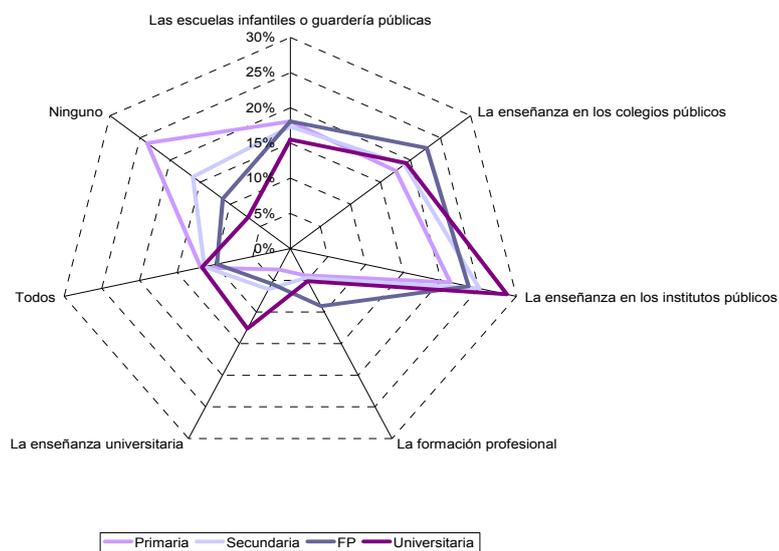
1. Sexo



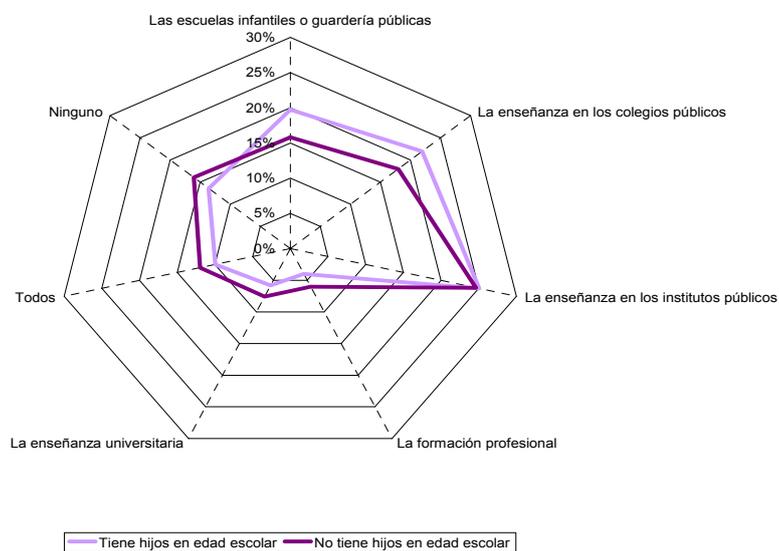
2. Nacionalidad



3. Nivel educativo



4. Tener hijos en edad escolar.



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: De estos servicios educativos que le acabo de mencionar, ¿cuál cree Ud. que está mas necesitado de mejora? (una sola respuesta). * El porcentaje para España se ha calculado incluyendo los datos de Ceuta y Melilla. ** Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

Un 95 por ciento de los ciudadanos que contestan a la pregunta sobre qué servicio educativo está más necesitado de mejora identifica además áreas de mejora concretas en dicho servicio. En cuanto a los ciudadanos que eligen las escuelas infantiles públicas como el servicio a mejorar, un abrumador 76 por ciento considera que es necesario incrementar el número de centros y plazas, ya que como se recordará más de la mitad de la población consideraba que éste era insuficiente. La segunda demanda ciudadana es que sean más económicas y que existan más ayudas públicas a las escuelas infantiles (un 13 por ciento). El tercer aspecto a mejorar es incrementar el personal en los centros, que es señalado por un 11 por ciento de las personas. El resto de las respuestas no alcanzan el 10 por ciento de los encuestados.

En relación a la educación primaria en los colegios públicos, las áreas de mejora están más repartidas. Sin embargo, casi un 50 por ciento de los ciudadanos demandan más disciplina y respeto al profesor. Además uno de cada cuatro entrevistados considera que debe mejorarse el nivel educativo a través de mayor exigencia a los estudiantes y alrededor de un 20 por ciento piensa que hay que revisar tanto planes de estudio como la capacitación del profesorado. Un 15 por ciento cree que sería conveniente un mayor número de centros y plazas. Un 10 por ciento considera que es necesario mejorar las instalaciones y los medios en los centros y controlar la capacitación del profesorado.

Como se recordará, la enseñanza secundaria en los institutos públicos era el servicio educativo respecto al que más ciudadanos se mostraban críticos y consideraban que era el que estaba más necesitado de mejora. Entre los españoles que lo eligen como el servicio más necesitado de mejora, casi un 40 por ciento resalta que se debería trabajarse sobre el comportamiento de los alumnos, con más disciplina y en la misma línea, un 19 por ciento cree que se debe garantizar el respeto y la autoridad del profesor frente al alumno. Un 33 por ciento considera que es necesario mejorar el nivel educativo, más exigencia en el aprendizaje, controlar la capacitación del profesorado y los planes de estudio. Finalmente, alrededor del 10 por ciento piensa que hay que incrementar el número de centros y plazas.

En relación a los centros de formación profesional, algo más de la mitad de los ciudadanos, un 55 por ciento, piensa que las enseñanzas se deben adecuar más a la realidad y a las salidas profesionales. Más de un 30 por ciento considera que hay que mejorar el nivel educativo, incrementar la exigencia en el aprendizaje y revisar los planes de estudio. Finalmente, alrededor de un 18 por ciento cree que es necesario aumentar el número de centros y de plazas.

Tabla E13. Aspectos necesitados de mejora en la educación a juicio de los ciudadanos en España

	Escuelas infantiles, guardería públicas	Enseñanza colegios públicos	Enseñanza institutos públicos	Formación profesional	Enseñanza universitaria	Todos (No leer)	Total
Mayor número de centros y plazas	76	15	9	18	16	12	16
Mejorar comportamiento alumnos, más disciplina	2	25	39	3	2	21	13
Mejorar el nivel educativo, más exigencia en el aprendizaje	3	25	21	18	15	23	11
Garantizar respeto y autoridad del profesor frente al alumno	1	17	19	3	2	19	8
Educación más económica, ayudas a la educación	13	7	4	6	30	12	6
Controlar capacitación del profesorado, mejorar su formación	5	10	12	9	12	10	6
Mejorar el sistema educativo, planes de enseñanza	1	10	10	13	17	11	6
Adecuar enseñanzas a realidad y salidas profesionales	0	3	5	55	23	6	5
Más personal en los centros	11	9	6	5	4	8	5
Mejorar instalaciones y medios en centros	5	10	6	2	9	7	4
Atención a la diversidad (inmigrantes, alumnos avanzados)	2	5	5	2	1	3	2
Adaptación de horarios escolares. Conciliación laboral	8	2	1	1	1	1	2
Mejor distribución e integración de inmigrantes	4	2	1	1	1	2	1
Estimular al profesorado, reconocimiento social, salarios	0	2	2	1	1	2	1
Recibir, mejorar idiomas extranjeros	0	3	1	0	1	1	1
Recibir y/o mejorar la enseñanza en idiomas co-oficiales	0	0	0	0	0	1	0
Otras respuestas	1	5	3	1	3	6	2

Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: *¿Y qué aspecto mejoraría Ud. particularmente de... ¿Y en segundo lugar?* * El porcentaje para España se ha calculado incluyendo los datos de Ceuta y Melilla. ** Los porcentajes no suman cien porque a los individuos pueden contestar uno o dos aspectos necesitados de mejora.

En cuanto a la educación universitaria, la demanda ciudadana más repetida (un 30 por ciento de los que afirman que este servicio es el más necesitado de mejora), es que sea más económica y que existan más ayudas a la educación. Hasta un 40 por ciento cree que es imperativo adecuar las enseñanzas a la realidad y las salidas profesionales y mejorar el sistema y los planes de enseñanza. El nivel educativo y la exigencia preocupan aquí menos que en relación con los colegios e institutos pero aún así el porcentaje de ciudadanos que consideran que ésta es un área de mejora se eleva al 15 por ciento.

En resumen, las áreas de mejora identificadas por los ciudadanos son diferentes para cada nivel educativo. De hecho, la respuesta más repetida varía para cada nivel. En las escuelas infantiles es incrementar el número de recursos públicos. En los centros de educación primaria y secundaria es mejorar el comportamiento de los alumnos y más disciplina; en la formación profesional es adecuar las enseñanzas a la realidad y las salidas profesionales y, en las universidades, que la educación sea más económica y que se otorguen más ayudas a la educación. Existe bastante consenso en torno a tres (o como mucho cuatro) áreas de mejora para cada nivel educativo. Por tanto, parece que los ciudadanos diferencian claramente cuáles son las debilidades de los distintos servicios educativos públicos, demandando distintas mejoras para cada uno.

4.6. Conclusiones sobre las actitudes ciudadanas hacia la educación en cada Comunidad Autónoma

Los españoles más satisfechos con su educación pública son los asturianos. Como ya ocurría con la sanidad pública, en el **Principado de Asturias** muy pocos ciudadanos consideran que la educación sea un problema y el porcentaje de “muy o bastante satisfechos” con la educación pública en general es muy elevado. Además, los asturianos están aún más satisfechos con el funcionamiento de los servicios educativos públicos específicos por los que se les pregunta: *enseñanza universitaria, formación profesional, la enseñanza secundaria* en los institutos públicos, *la educación primaria* en los *colegios públicos*, *las escuelas infantiles* o guarderías públicas. La diferencia porcentual entre los asturianos satisfechos con estos servicios y los españoles en su conjunto llega a alcanzar los 39 puntos porcentuales. Asimismo, el porcentaje de asturianos que cree que la cantidad de equipamientos educativos es la adecuada es siempre elevado, incluso en relación con la el número de escuelas infantiles, pues sólo un 27 de ciento considera que son insuficientes frente a la media española que supera el 50 por ciento. Nuevamente, en Asturias es difícil

proponer áreas de mejora ya que aunque los institutos públicos tienen la peor valoración, ésta supera con mucho la media de España.

Los riojanos, vascos, navarros y aragoneses son también ciudadanos que valoran positivamente su educación. En **La Rioja** sólo un pequeño porcentaje de personas considera que la educación sea un problema de su Comunidad Autónoma y, aunque algo más bajo que en el caso de Asturias, existe un alto porcentaje de ciudadanos satisfechos con la educación en general. Asimismo, los riojanos están satisfechos con todos los servicios educativos, especialmente con la universidad y la formación profesional. Y, aunque siempre por encima que la media española, son más críticos con el funcionamiento de los colegios e institutos públicos. Sin embargo, y a pesar de que su valoración del funcionamiento de las escuelas es positiva, consideran que son especialmente insuficientes, lo mismo que ocurre con los colegios e institutos públicos.

En el caso del **País Vasco** también se considera que las escuelas infantiles públicas son particularmente escasas. De hecho es este servicio público concreto el peor valorado por los ciudadanos de esta Comunidad Autónoma. Este aspecto llama la atención puesto que en la mayoría de las Comunidades Autónomas son los institutos públicos el servicio educativo peor valorado. Esto ocurre, por ejemplo, en **Navarra** donde también consideran que el número de escuelas infantiles es insuficiente. A pesar de ello, en ambas Comunidades Autónomas alrededor de 7 ciudadanos de cada 10 manifiesta que está muy o bastante satisfecho con la educación.

En **Aragón**, con la excepción de los institutos públicos, que es algo peor, la valoración del resto de los servicios educativos es muy similar a la que realizan los vascos y navarros. A diferencia de estos, sin embargo, un alto porcentaje de aragoneses en comparación con la media española considera que el número de plazas de guardería es adecuado. Una fotografía muy parecida a la aragonesa se puede encontrar en **Murcia**, salvo que ésta Comunidad llama la atención por ser donde hay un mayor porcentaje de ciudadanos que afirma que la cantidad de escuelas infantiles es insuficiente (hasta un 70 por ciento). Los murcianos están especialmente satisfechos con su universidad y con la formación profesional.

Un 61 por ciento de los extremeños, los gallegos y los castellanos manchegos están muy o bastante satisfechos con la educación en general, sin embargo, entre estas Comunidades Autónomas existen algunas diferencias en la valoración de los servicios públicos educativos específicos. En **Extremadura**, la buena valoración de la mayoría de

los servicios públicos educativos queda empañada por el funcionamiento de los institutos, que, sin embargo, se percibe igual que en España. Hay dos cuestiones llamativas en esta Comunidad. Una primera es que hay una diferencia de hasta 13 puntos porcentuales entre el servicio mejor y peor valorado. La segunda es que, a pesar de una percepción relativamente positiva del funcionamiento de los servicios educativos, el porcentaje de ciudadanos que cree que la educación es un problema de su Comunidad es más elevado que la media española, lo que no ocurría en relación con ninguna de las Comunidades Autónomas comentadas hasta el momento. En **Castilla La Mancha** hay una diferencia porcentual de 10 puntos entre la enseñanza universitaria y el servicio peor valorado, la enseñanza secundaria en los institutos públicos. En **Galicia** la valoración de los servicios educativos públicos es más homogénea y todos ellos son mejor evaluados que la educación en general. En esta Comunidad, sin embargo, la valoración de la cantidad de escuelas es algo peor que la media española.

Cantabria y Madrid son las Comunidades Autónomas donde hay más ciudadanos que evalúan peor el funcionamiento de los institutos públicos. Sin embargo, si en el caso de Madrid, el porcentaje de insatisfechos está en línea con la baja satisfacción que producen los otros servicios educativos, en Cantabria llama la atención porque en relación con otros servicios como los colegios, el porcentaje de ciudadanos satisfechos es más parecido a la media en España. En esta Comunidad, la formación profesional también debería constituir un área de mejora. Del mismo modo, debe destacarse el elevado porcentaje de ciudadanos que cree que las escuelas infantiles son insuficientes.

En el caso de las **Islas Baleares**, sucede un fenómeno algo distinto al resto de las Comunidades Autónomas puesto que aquí se evalúa mejor la educación en su conjunto que los servicios públicos específicos. La educación en general es evaluada mejor por un porcentaje mayor de ciudadanos que en el caso de España. Sin embargo, respecto a los servicios públicos específicos hay menos satisfechos en Baleares que en la media nacional. Además, casi un 70 de los ciudadanos piensa que las escuelas infantiles son insuficientes.

En **Andalucía** y **Castilla y León** el porcentaje de satisfechos con la educación es idéntico a la media española y en la **Comunidad Valenciana** muy parecido. A pesar de ello, los andaluces parecen estar algo más preocupados por la educación que los españoles y, en concreto, que los valencianos y los castellano-leoneses. Aunque la valoración del funcionamiento de las escuelas infantiles en aquella Comunidad es muy positiva, la del resto de los servicios está algo por debajo de la media española a excepción de la

educación universitaria que es similar. En Castilla y León sólo un pequeño porcentaje de ciudadanos valora peor que en la media de España la formación profesional y la enseñanza universitaria, mientras que en la Comunidad Valenciana ocurre esto mismo con relación a las escuelas infantiles, siendo además una de las Comunidades Autónomas en las que más ciudadanos se quejan de la insuficiencia de tales equipamientos.

En **Cataluña** y **Canarias**, tanto el porcentaje de ciudadanos satisfechos con la educación en general como con los servicios educativos públicos específicos es siempre unos pocos puntos inferior a la media española. En ambas Comunidades existe además un porcentaje superior a la mitad de la población que valora como insuficiente la cantidad de escuelas infantiles.

Finalmente, quizá merece una atención especial el caso de la **Comunidad de Madrid**. En esta Comunidad es en la única en la que aparecen diferencias estadísticamente significativas en el porcentaje de ciudadanos preocupados por la educación en relación al resto de España: los madrileños están más preocupados. Se trata de la Comunidad en la que el porcentaje de ciudadanos satisfechos con la educación pública en general es menor. Además, en relación con los servicios educativos públicos específicos, es también la Comunidad Autónoma donde los ciudadanos están menos satisfechos con cada uno de los servicios educativos por los que se pregunta: enseñanza universitaria, formación profesional, la enseñanza secundaria en los institutos públicos, la educación primaria en los colegios públicos, las escuelas infantiles o guarderías públicas. Recuérdese, sin embargo, que tal situación es algo distinta en relación con la sanidad. Mientras que respecto a este sector de política existía cierta preocupación ciudadana, la satisfacción de los ciudadanos con los servicios sanitarios específicos no presentaba porcentajes tan bajos como los hace en el caso de la educación. Esta situación llama más la atención si la opinión de los madrileños se pone en contraste con la de los asturianos, riojanos vascos, navarros o aragoneses que, en función del servicio por el que se pregunte, llegan incluso a estar 40 puntos más satisfechos que los ciudadanos de Madrid.

V. La Agenda Pública sobre las pensiones y otras transferencias monetarias

5.1. Las pensiones como problema de la Comunidad Autónoma

Cuando a los ciudadanos se le pide que nombren de manera espontánea los principales problemas de su Comunidad Autónoma, algo menos del 2 por ciento citan las pensiones. Las pensiones se encuentran pues a bastante distancia de otras políticas de bienestar como la sanidad o la educación. Se trata, en cualquier caso, de porcentajes similares a los de los Barómetros mensuales del CIS en los que se pregunta por los principales problemas del país, incluso en los últimos meses de 2010, en los cuales en el Congreso se ha planteado la reforma de las pensiones.

Los ciudadanos españoles tampoco parecen estar preocupados por el funcionamiento de otras prestaciones o por los fenómenos que son atendidos por este tipo de prestaciones como el envejecimiento de la población o la baja natalidad. El que estos temas no ocupen un lugar preeminente en la agenda pública no significa que no sean importantes para la ciudadanía pero puede ocurrir que queden en un segundo plano por la existencia de otros asuntos más acuciantes o por otras razones. En todo caso, sí aparecen en los grupos de discusión, cuando se discute sobre el futuro del Estado de Bienestar.

Por Comunidades Autónomas, los canarios son los más preocupados por las pensiones (como sucedía con la sanidad), mientras que los asturianos son los ciudadanos a quienes menos inquieta este asunto. En cualquier caso, no existe mucha variación entre CCAA. De hecho, solamente dos de ellas, las dos en las que existe menor preocupación (Madrid y Asturias), presentan diferencias estadísticamente significativas con el resto de España.

Pese a que el porcentaje de ciudadanos preocupados por las pensiones es bastante inferior al de los preocupados por la sanidad o la educación en todas las CCAA, el porcentaje de satisfechos con la gestión de las pensiones es, como se verá, también algo inferior al de la sanidad o la educación. Los españoles no están preocupados por el futuro de las pensiones en la misma medida que lo están por el futuro de la educación y la sanidad, pero que tampoco están tan satisfechos con el funcionamiento actual de esta política.

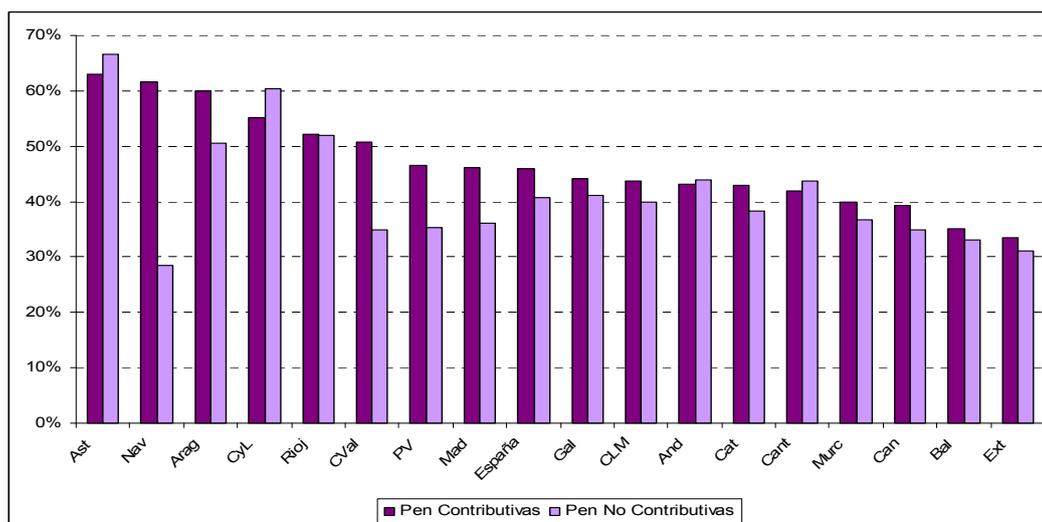
5.2. La satisfacción ciudadana con el funcionamiento de las pensiones y otras transferencias monetarias en las diferentes Comunidades Autónomas.

A. La gestión de las pensiones

Como se explicaba en el segundo capítulo de este informe, las pensiones ocupan el sexto lugar de los ocho grandes sectores de política pública en cuanto a nivel de satisfacción de los ciudadanos. De hecho, existe el mismo número de ciudadanos satisfechos con la gestión de las pensiones en general que insatisfechos (49 por ciento de satisfechos).

Como puede observarse en el Gráfico P1, los ciudadanos están ligeramente más satisfechos con el funcionamiento de las pensiones contributivas que con las pensiones no contributivas (46 frente a 41 por ciento de satisfechos). Este mismo fenómeno de una ligera mayor satisfacción con las pensiones contributivas que con las no contributivas se repite en casi todas las CCAA, si bien en algunos casos (Madrid, País Vasco, Comunidad Valenciana y, sobre todo, Navarra) esta diferencia es relativamente elevada a favor de las contributivas. Quizás una posible explicación podría derivarse de que en estas cuatro CCAA el nivel de riqueza y el nivel precios es bastante elevado, lo que implica que las pensiones no contributivas (de más baja cuantía) proporcionan un poder adquisitivo reducido a sus beneficiarios.

Gráfico P1. Grado de satisfacción con la Gestión de las Pensiones Contributivas y No Contributivas por Comunidad Autónoma



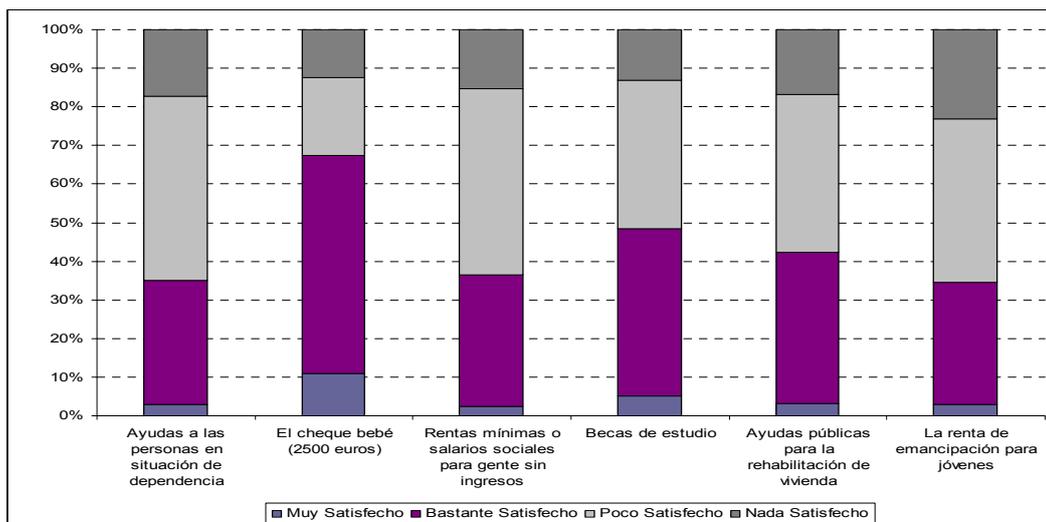
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Preguntas: Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que la gestión de las siguientes políticas públicas que le voy a mencionar funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? Pensiones de jubilación por las que se ha cotizado a la Seguridad Social / Pensiones por las que no se ha cotizado a la Seguridad Social. *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/

B. La gestión de las otras transferencias monetarias a los ciudadanos

En la encuesta del Observatorio también se preguntaba a los ciudadanos por su valoración de otras transferencias monetarias del bienestar: las ayudas a las personas en situación de dependencia, el *cheque bebé*, las rentas mínimas de inserción, las becas de estudio, las ayudas públicas para la rehabilitación de vivienda y la renta de emancipación para jóvenes.

De entre todos los programas de transferencias y ayudas monetarias a los ciudadanos, el mejor valorado fue el llamado *cheque bebé*, con un 67 por ciento de ciudadanos satisfechos. A continuación le siguen las becas, con un 48 por ciento de satisfechos y las ayudas para la rehabilitación de viviendas, con un 42 por ciento de satisfechos. Las rentas mínimas de inserción autonómicas, las ayudas para la dependencia y la renta de emancipación para jóvenes presentan alrededor de un 35 por ciento de satisfechos.

Gráfico P2. Grado de satisfacción con la gestión de otras transferencias monetarias del bienestar en España

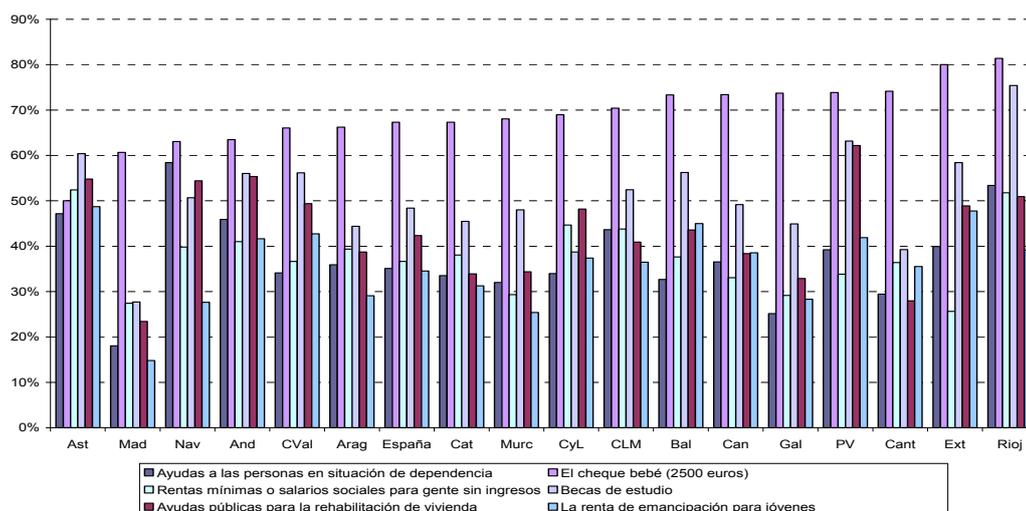


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿Diría que la gestión de las siguientes políticas públicas que le voy a mencionar funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/

Por CCAA, se observa una gran dispersión de la valoración ciudadana en todas estas políticas. Por ejemplo, en ayudas a las personas en situación de dependencia, la satisfacción oscila entre el 18 por ciento de Madrid hasta el 58 por ciento de Navarra. En cuanto al cheque bebé, la satisfacción varía entre el 50 por ciento de Asturias y el 81 por ciento de La Rioja. Mientras que solo el 26 por ciento de los extremeños están satisfechos con las rentas mínimas de inserción, en el caso de Asturias este porcentaje alcanza a más de la mitad de la población. En las becas de estudio los valores extremos son el 28 por

ciento de Madrid y el 75 por ciento de La Rioja. En relación con las ayudas para la rehabilitación de viviendas, la CA con menor porcentaje de satisfechos vuelve a ser Madrid, con un 23 por ciento, y la CA con mayor porcentaje de satisfechos es el País Vasco, con un 62 por ciento. Finalmente, en cuanto a la renta de emancipación para jóvenes, los valores oscilan entre el 15 por ciento de Madrid y el 49 por ciento de Asturias.

Gráfico P3. Porcentaje de satisfechos con la gestión de otras transferencias monetarias del bienestar por Comunidad Autónoma



	Ayudas a personas en de dependencia	Cheque bebé	Rentas mínimas/ salarios sociales para gente sin ingresos	Becas de estudio	Ayudas públicas rehabilitación de vivienda	Renta emancipación para jóvenes
Madrid	18	61	27	28	23	15
Galicia	25	74	29	45	33	28
Cantabria	29	74	36	39	28	36
Murcia	32	68	29	48	34	25
Baleares	33	73	38	56	44	45
C. Valenciana	34	66	37	56	49	43
Cataluña	34	67	38	45	34	31
Castilla-León	34	69	45	39	48	37
España	35	67	37	48	42	35
Aragón	36	66	39	44	39	29
Canarias	37	73	33	49	38	39
País Vasco	39	74	34	63	62	42
Extremadura	40	80	26	58	49	48
Castilla-La-Mancha	44	70	44	52	41	36
Andalucía	46	63	41	56	55	42
Asturias	47	50	52	60	55	49
Rioja	53	81	52	75	51	39
Navarra	58	63	40	51	54	28
Rango de variación (p.p)	40	31	27	48	39	34

Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que la gestión de las siguientes políticas públicas que le voy a mencionar funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/

En la mayoría de las CCAA, el cheque bebé fue la transferencia de rentas más valorada, excepto en el caso de Asturias, donde la mejor evaluada son las becas. En cambio, la transferencia peor valorada varía bastante entre CCAA. En siete de ellas, Murcia, Navarra, Aragón, Cataluña, Castilla La Mancha y La Rioja y especialmente en Madrid, la transferencia con menor porcentaje de satisfechos es la renta de emancipación para jóvenes. En otras cinco, Galicia, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Baleares y Asturias, la transferencia con menor satisfacción ciudadana son las ayudas a la dependencia. Sin embargo, en todas ellas esta transferencia es mejor evaluada que en la Comunidad de Madrid. Por ejemplo, mientras que en Asturias un 47 por ciento manifiesta estar muy o bastante satisfecho, en Madrid solo un 18 por ciento afirma lo mismo. En Canarias, Extremadura, Andalucía y País Vasco, las transferencias con menos satisfechos son las rentas mínimas de inserción para las personas en riesgo de exclusión.

5.3. Algunos determinantes de la satisfacción con las pensiones

Distintas variables inciden en la satisfacción con el funcionamiento de las pensiones. Aunque la CA en la que reside el entrevistado tiene cierta capacidad para predecir si un ciudadano estará o no satisfecho con las pensiones, las variaciones en el nivel medio de satisfacción entre CCAA son inferiores a las observadas anteriormente en políticas transferidas como la sanidad o la educación.

Al igual que en educación y sanidad se ha analizado si las características sociodemográficas de los entrevistados influyen en su valoración de las pensiones. Las mujeres, en general, valoran peor el sistema de pensiones públicas. Son, por lo tanto más críticas. Los extranjeros, al igual que sucedía en la sanidad y la educación, también valoran más positivamente que los autóctonos la política de pensiones. Mientras que la probabilidad pronosticada de que un español se sienta satisfecho es del 47 por ciento, la de los extranjeros es del 67 por ciento.

Si bien se observa el típico perfil cóncavo en forma de U de relación entre la edad y la satisfacción (jóvenes y mayores más satisfechos), que ya había aparecido en educación y sanidad, las diferencias entre grupos de edad son tan pequeñas que esta variable no es significativa. El poco peso de la variable edad es llamativo en esta política, puesto que ésta sí es una variable muy importante para explicar otras actitudes hacia las pensiones (en general, los mayores apoyan las pensiones más que otros grupos de edad). Quizá el deseo de tener mejor pensión por parte de los mayores matiza una posible evaluación más

positiva de la política, haciéndoles más críticos y, por tanto, más parecidos a los grupos intermedios de edad. Los efectos anteriormente indicados para el sexo, la edad o la nacionalidad son similares en todo el territorio nacional²⁷.

Los ciudadanos que se auto-ubican en la clase media-baja están más satisfechos que los que lo hacen en la baja; la clase media más satisfecha que las dos anteriores y la media-alta supera en satisfacción al resto²⁸. Estas diferencias son elevadas, ya que la probabilidad pronosticada de estar satisfecho con el sistema de pensiones ronda el 39 por ciento para los individuos que se definen como de clase baja y se eleva hasta superar el 56 por ciento para los de clase media-alta²⁹. Este hecho diferencia la percepción de las pensiones de las otras dos políticas analizadas anteriormente, la sanidad y la educación.

Los encuestados con estudios universitarios o formación profesional no presentan probabilidades de estar satisfechos con las pensiones distintas a las de los que solamente poseen estudios primarios o inferiores. Solo los de estudios secundarios presentan coeficientes significativos, con un nivel pronosticado de satisfacción que es estadísticamente mayor a las otras categorías educativas. Al igual que en las variables anteriormente analizadas, el efecto del nivel educativo en la valoración de la política de pensiones no presenta diferencias entre CCAA. El hecho de ser empleado del sector público no tiene ninguna influencia en la satisfacción con el sistema público de pensiones a ningún nivel de confianza.

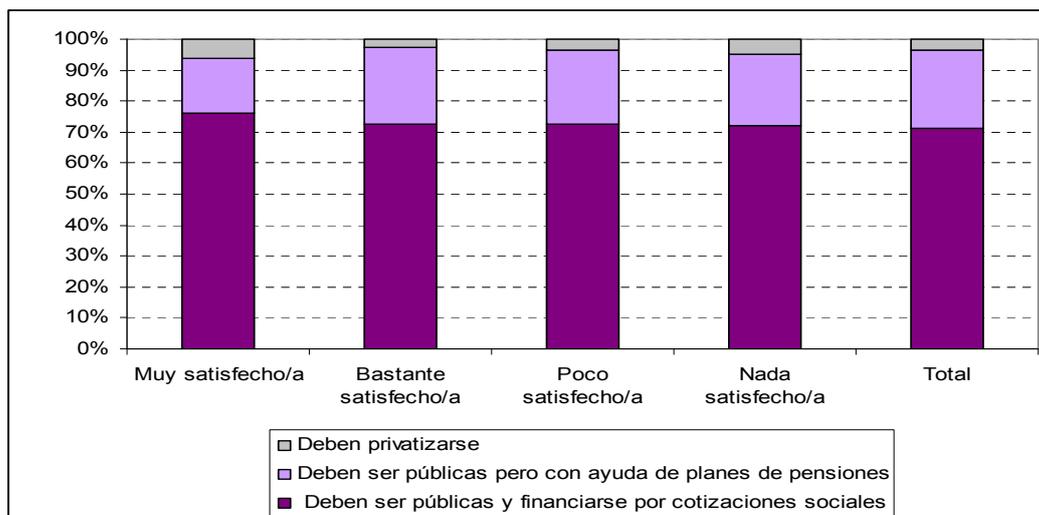
Coincidiendo con los resultados presentados para la educación y la sanidad, autoubicarse en la parte derecha de la escala implica una menor probabilidad de estar satisfecho con el funcionamiento de las pensiones públicas. De hecho, el valor pronosticado para el individuo medio de izquierdas es del 55 por ciento de satisfechos, mientras que para los de derechas es solamente del 44 por ciento. Los individuos que se autoubican en el centro tienen un valor pronosticado medio del 47 por ciento.

²⁷ Los componentes de la varianza estimados para los errores aleatorios u_{kj} al permitir variar los coeficientes β_{kj} de forma aleatoria entre CCAA no son significativamente distintos de cero.

²⁸ El carácter creciente no continúa hasta la clase alta, que tiene una probabilidad pronosticada de estar satisfecho ligeramente inferior a la media-alta y similar a la media. No obstante, el coeficiente para la clase alta debe ser interpretado con cautela, ya que existen muy pocos individuos en la muestra que declaren que pertenecen a la clase alta.

²⁹ Además, este efecto no presenta variaciones importantes entre CCAA. Ninguno de los coeficientes de las variables dicotómicas indicadoras de clase social tiene un componente de la varianza significativo a ningún nivel de confianza (p -valor $>0,4$ para los componentes de la varianza de todas las $u_{clase,j}$ categorías de la clase social).

Gráfico P4. Relación entre la satisfacción con el funcionamiento del sistema de pensiones y preferencias sobre el carácter público o privado del mismo en España



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Independientemente de que los utilice, ¿está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de las pensiones públicas?; Pregunta: Cambiando de tema, en su opinión, las pensiones de las Seguridad Social... Deben ser públicas y financiarse mediante cotizaciones sociales / Deben ser públicas, pero debe permitirse a los trabajadores que lo deseen destinar al menos una parte de sus cotizaciones sociales a planes de pensiones privados / Deben privatizarse, de modo que cada cual contrate su propio plan de pensiones con una entidad bancaria * *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

No obstante, a diferencia de lo que sucedía en la educación y en la sanidad, el coeficiente estimado para el indicador de ser de derechas no presenta variación significativa entre CCAA, y la ecuación pronosticada por el modelo predice siempre un efecto negativo en la satisfacción con las pensiones para los individuos de derechas, sin que se aprecien diferencias significativas entre CCAA. Al igual que al introducir las variables relativas al estatus socioeconómico y sociodemográfico del entrevistado, una vez controlado por el efecto de la ideología, se observa como las diferencias territoriales en la satisfacción con el sistema de pensiones se mantienen estables.

El grado de satisfacción con el funcionamiento de las pensiones públicas no presenta una relación importante con la preferencia sobre las pensiones públicas o privadas. De hecho, la preferencia por un sistema de pensiones totalmente público ronda el 70 por ciento de los ciudadanos independientemente del nivel de satisfacción que declaren sobre el funcionamiento de las pensiones. Igualmente, la preferencia por un sistema totalmente privado donde cada persona contrate un plan de pensiones con una entidad bancaria es muy minoritaria, tanto entre los satisfechos con el funcionamiento actual de las pensiones públicas, como entre los insatisfechos.

5.4. Conclusiones sobre las actitudes ciudadanas sobre las transferencias y ayudas monetarias del Estado del Bienestar en cada Comunidad Autónoma

Sólo en dos Comunidades Autónomas las diferencias en el grado de preocupación que causan las pensiones respecto a la media española son estadísticamente significativas. Se trata del los casos de **Madrid** y **Asturias** y en ambos, existe menor preocupación que en España en su conjunto. Respecto a la satisfacción con el funcionamiento de la gestión de las pensiones, existen algunas diferencias entre Comunidades Autónomas. Sin embargo, tales diferencias no son tan llamativas como en el caso de las dos políticas transferidas analizadas anteriormente, la sanidad y la educación. El mismo fenómeno de una ligera mayor satisfacción con las pensiones contributivas que con las no contributivas se repite en casi todas las CCAA, si bien en algunos casos (Madrid, País Vasco, Comunidad Valenciana y, sobre todo, Navarra) esta diferencia es relativamente elevada a favor de las contributivas.

Donde sí existen algunas diferencias más sustantivas es en relación con la satisfacción respecto a otras prestaciones monetarias, algunas de las cuales sí son responsabilidad principal de las Comunidades Autónomas. En estas conclusiones se destacan especialmente los casos de las ayudas a la dependencia y las rentas mínimas de inserción aunque debe mencionarse que el rango de variación en el grado de satisfacción con otros programas es llamativo en el caso de las becas de estudio y en relación con las ayudas para la rehabilitación de la vivienda.

En **Navarra** es donde un mayor porcentaje de ciudadanos está satisfecho con la gestión de las ayudas a personas en situación de dependencia, mientras que la cantidad de satisfechos con la renta mínima es similar a la media de España. **La Rioja** llama la atención porque es la Comunidad Autónoma donde más ciudadanos demuestran su satisfacción con las becas de estudio y, junto a **Asturias**, es también un de las Comunidades en las que hay más satisfechos con las ayudas a la dependencia y las rentas mínimas o salarios sociales. Asturias y **Andalucía** están en segundo lugar en cuanto al porcentaje de satisfechos con las ayudas a la rehabilitación de viviendas y ésta última Comunidad Autónoma es la cuarta en porcentaje de satisfechos con las ayudas a la dependencia. En **Castilla La Mancha**, la prestación peor evaluada es la renta de emancipación, sin embargo, al igual que en el resto de transferencias, se encuentra aproximadamente en la media de España.

En el caso de **Extremadura**, a pesar de que en el resto de prestaciones tiene más ciudadanos satisfechos que la media de España, su datos con algo peores en relación con la renta mínima. En el **País Vasco**, tanto las becas de estudios como las ayudas a viviendas se valoran mejor que el resto de España, sin destacar especialmente en relación con el resto de los programas, con una situación similar a la de **Canarias** y **Aragón** y parecida a la de la **Comunidad Valenciana, Baleares, Murcia y Cantabria**.

En el caso de **Castilla y León**, igual que ocurría con Castilla-La Mancha, se valora algo mejor que en la media española el salario social. **Cataluña** se encuentra en todos los programas en la media española, aunque con una valoración algo peor en el caso de las ayudas a la rehabilitación de viviendas.

Finalmente, destacan **Galicia** y, especialmente, **Madrid** por ser las Comunidades Autónomas en las que hay un porcentaje menor de satisfechos con las ayudas a las personas en situación de dependencia y con las rentas mínimas.

VI. La Agenda Pública de los servicios de empleo

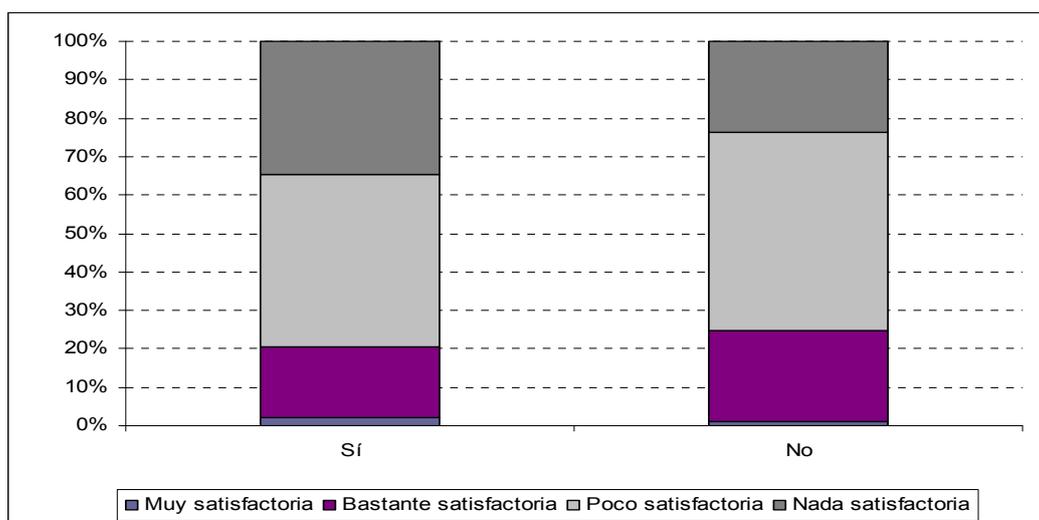
6.1. La satisfacción con los servicios públicos de empleo en España

En una coyuntura como la actual, los servicios públicos de empleo adquieren vital importancia. La encuesta diseñada por el Observatorio pregunta a los ciudadanos sobre su satisfacción con tres de las actividades primordiales de los servicios de empleo: la intermediación laboral, la formación ocupacional y la gestión de las prestaciones por desempleo.

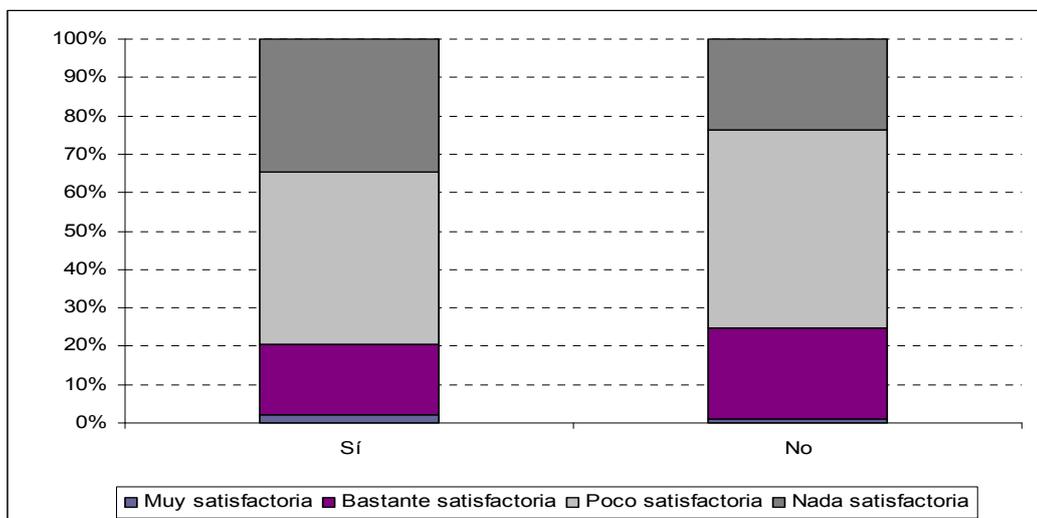
En cuanto a la intermediación laboral (servicios de búsqueda de empleo), se distingue entre los entrevistados según si han utilizado o no alguno de los servicios que ofrecen los Servicios Públicos de Empleo (SPE) en los últimos doce meses, bien ellos mismos, o bien algún miembro de su hogar. La satisfacción ciudadana con este servicio es bastante reducida. Entre los usuarios directos en los últimos doce meses hay un 21 por ciento de satisfechos; entre los que declaran que algún miembro de su familia ha usado este servicio en el último año hay un 20 por ciento de satisfechos. Finalmente, entre los que no han usado (ni ellos ni sus familiares directos) este servicio se da un porcentaje de satisfechos muy similar (26 por ciento de satisfechos).

Gráfico EP1. Satisfacción con el funcionamiento del servicio de intermediación laboral en España

A. Según si han usado este servicio en el último año



B. Según si algún miembro de su familia ha usado este servicio en el último año

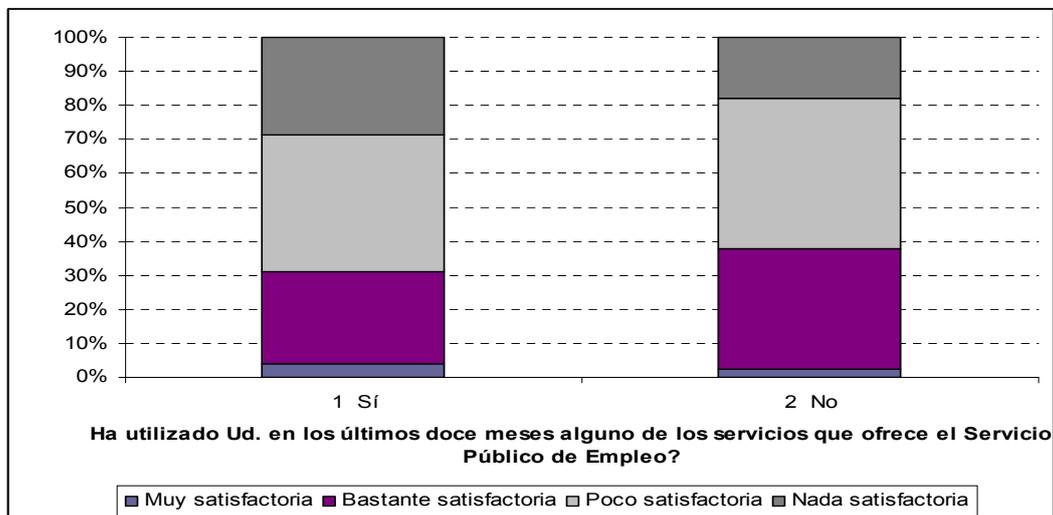


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora le voy a mencionar servicios relacionados con la ayuda al empleo. Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios relacionados con la ayuda al empleo funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria?: El servicio de búsqueda de empleo. *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

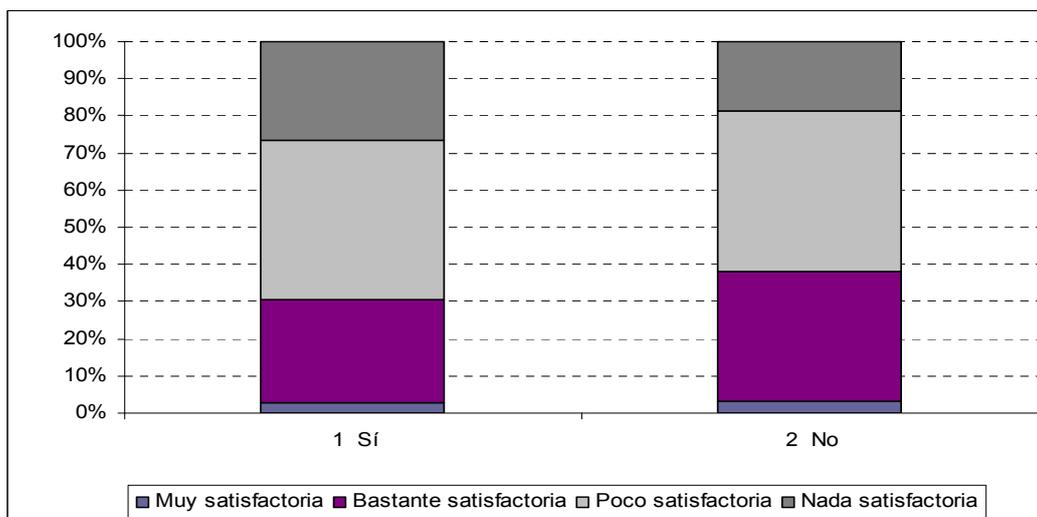
En cuanto al servicio de formación ocupacional (cursos para desempleados), la satisfacción ciudadana con su funcionamiento es ligeramente superior que la observada en relación con los servicios de búsqueda de empleo. Entre los que han usado directamente alguno de los servicios de los SPE, el porcentaje de satisfechos es del 30 por ciento. Entre aquellos que declaran que algún miembro de su hogar ha utilizado estos servicios, el porcentaje de satisfechos es de un 31 por ciento. Entre aquellos que declaran que ni ellos ni ningún miembro de su hogar ha hecho uso de estos en el último año, los satisfechos son el 39 por ciento. Nuevamente, no se aprecian diferencias entre usuarios directos y familiares de usuarios y la satisfacción de los que no han tenido contacto es ligeramente superior de la de aquellos que sí lo han tenido.

Gráfico EP2. Satisfacción con el funcionamiento de los servicios de formación ocupacional en España

A. Según si han usado este servicio en el último año



B. Según si algún miembro de su familia ha usado este servicio en el último año



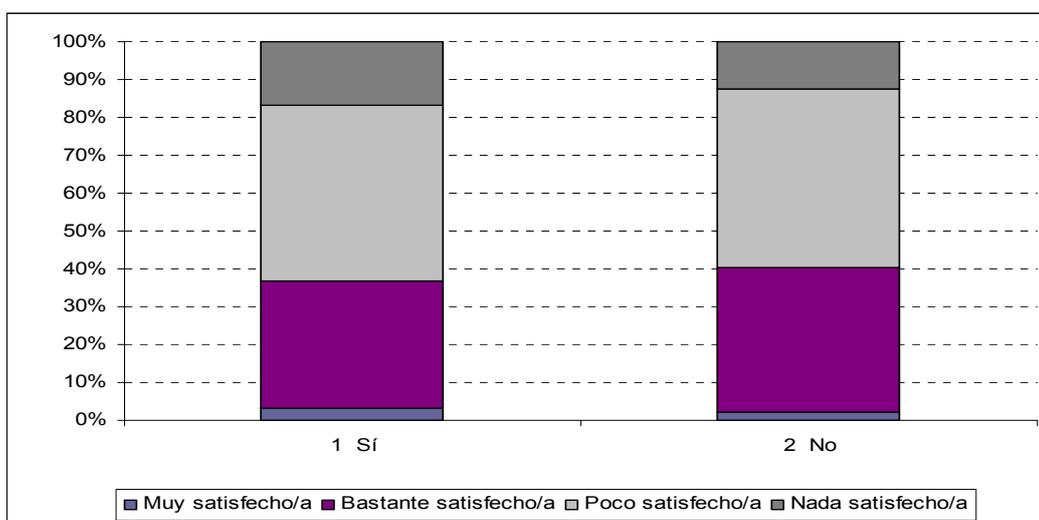
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora le voy a mencionar servicios relacionados con la ayuda al empleo. Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios relacionados con la ayuda al empleo funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria?: La formación ocupacional (para personas paradas o que no han tenido un empleo). *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

En cuanto a la gestión de las prestaciones por desempleo, la satisfacción es algo más elevada que las dos anteriores (intermediación y formación), si bien aún hay más insatisfechos que satisfechos. Entre los que han usado directamente estos servicios, el porcentaje de ciudadanos muy o bastante satisfechos con la gestión de prestaciones por desempleo es del 37 por ciento. Entre los que declaran que algún familiar ha utilizado los servicios de los SPE, este porcentaje solo alcanza un 34 por ciento. Entre los que afirman

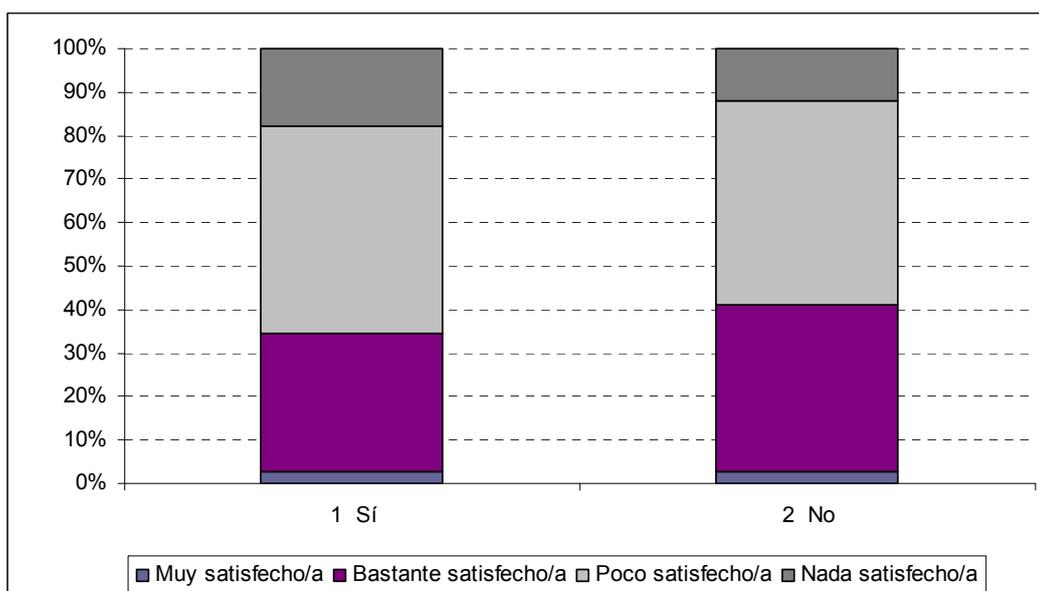
que ni ellos ni ningún familiar han utilizado los servicios de algún SPE en los últimos 12 meses, hay un porcentaje de satisfechos del 41 por ciento. De nuevo, se repite la pauta de que la satisfacción es muy similar si el contacto con los SPE es directo, que si se realiza por parte de un familiar (las diferencias entre ambos niveles de satisfacción no son estadísticamente significativas) y que los no usuarios están ligeramente más satisfechos que los usuarios.

Gráfico EP3. Satisfacción con el funcionamiento de la gestión de las prestaciones y ayudas a desempleados en España

A. Según si han usado este servicio en el último año



B. Según si algún miembro de su familia ha usado este servicio en el último año



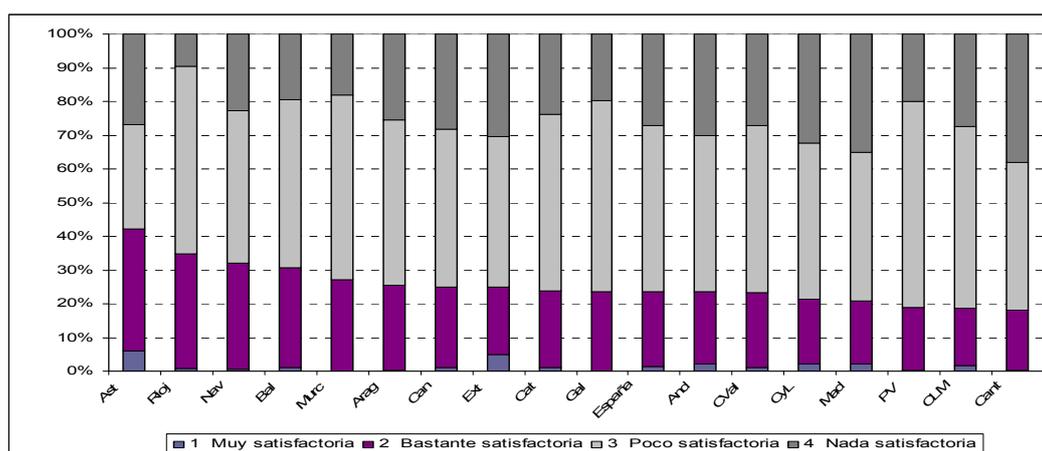
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Independientemente de que los utilice, ¿está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos? Prestaciones y Ayudas a los desempleados. *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

6.2. La satisfacción con los servicios públicos de empleo en las Comunidades

Autónomas

Dado que las diferencias en la valoración de los servicios de intermediación, formación y gestión de prestaciones que ofrecen los SPE es muy similar entre usuarios y no usuarios (6 puntos porcentuales en intermediación, 8 en formación y 4 en gestión de las prestaciones), se ha considerado conveniente realizar una comparación entre CCAA incluyendo tanto a usuarios como a no usuarios. En relación al servicio de apoyo a la búsqueda de empleo (intermediación laboral), el porcentaje de satisfechos en España es del 23 por ciento. No obstante, hay un rango de variación de 24 puntos porcentuales entre Asturias, la CA con más satisfechos (un 42 por ciento) y Cantabria, la CA con menos (un 18 por ciento).

Gráfico EP4. Satisfacción con la gestión de la intermediación laboral por Comunidad Autónoma



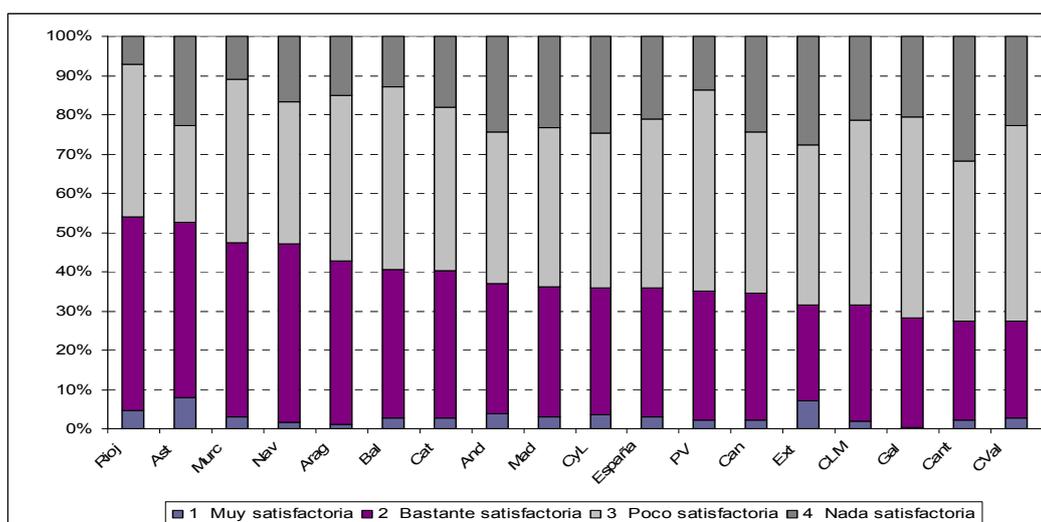
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora le voy a mencionar servicios relacionados con la ayuda al empleo. Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios relacionados con la ayuda al empleo funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria?: La intermediación laboral. *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

En todas las CCAA hay más insatisfechos. Cuatro CCAA (Asturias, La Rioja, Navarra y Baleares) poseen porcentajes de satisfechos significativamente mayores a la media nacional, entre el 31 y el 42 por ciento. Diez CCAA se sitúan en el grupo intermedio (Murcia, Aragón, Canarias, Extremadura, Cataluña, Galicia, Andalucía, Comunidad Valenciana, Castilla y León y Madrid), con porcentajes que oscilan entre el 21 y el 17 por ciento de satisfechos. Tres CCAA (País Vasco, Castilla la Mancha y Cantabria) con porcentajes de satisfechos inferiores al 20 por ciento, son menores de forma estadísticamente significativa a la media nacional. Destaca el País Vasco, puesto que

normalmente, en relación con otros servicios públicos, está entre las CCAA con mayor porcentaje de satisfechos.

En cuanto a la formación ocupacional, también existe disparidad entre CCAA, cuyos porcentajes de satisfechos oscilan entre el 27 por ciento de la Comunidad Valenciana y el 54 por ciento de La Rioja. En el grupo de CCAA con más satisfechos de forma estadísticamente significativa a la media española se encuentran La Rioja, Asturias, Murcia, Navarra, Aragón, Baleares y Cataluña, con porcentajes superiores al 40. En el grupo intermedio de CCAA puede encontrarse a Andalucía, Madrid, Castilla y León, País Vasco, Canarias, Extremadura y Castilla la Mancha, con porcentajes de satisfechos que oscilan entre el 31 y el 37. Finalmente, tres CCAA, Galicia, Cantabria y la Comunidad Valenciana, con porcentajes de satisfechos inferiores al 29 por ciento, presentan niveles de satisfacción menores que España de forma estadísticamente significativa.

Gráfico EP5. Satisfacción con la formación para desempleados por Comunidad Autónoma

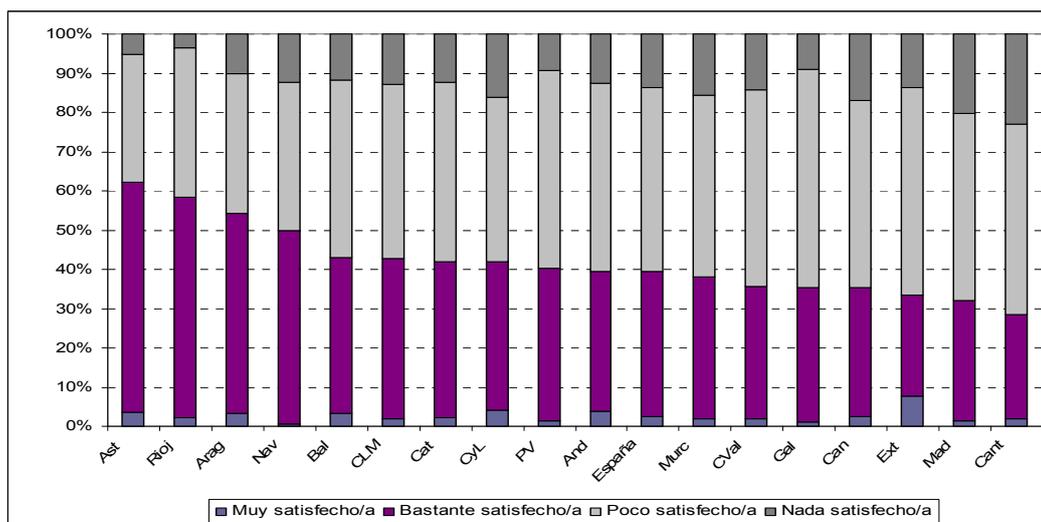


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora le voy a mencionar servicios relacionados con la ayuda al empleo. Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios relacionados con la ayuda al empleo funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria?: La formación ocupacional (para personas paradas o que no han tenido un empleo. *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

El porcentaje de satisfechos con el funcionamiento de la gestión de las prestaciones de desempleo en España es del 39 por ciento, pero los resultados para cada CA oscilan entre el 28 por ciento de Cantabria (la CA con menos satisfechos) y el 62 por ciento de Asturias. Las CCAA que se diferencian significativamente de la media española por tener más satisfechos son Asturias, La Rioja, Aragón y Navarra, todas ellas con valores iguales o superiores al 50 por ciento. Estas CCAA son las únicas donde hay más satisfechos que insatisfechos. El grupo intermedio de CCAA, las que tienen valores similares a la media

nacional, son Baleares, Castilla la Mancha, Cataluña, Castilla y León, País Vasco, Murcia, Valencia, Galicia, Canarias y Extremadura, que se mueven en un rango de 10 puntos porcentuales de satisfacción (entre el 33 por ciento de Extremadura y el 43 de Baleares). Finalmente, hay dos CCAA con un porcentaje de satisfechos inferior de forma significativa al 95 por ciento de confianza a España. Se trata de Madrid y Cantabria, con un 32 y 28 por ciento de satisfechos, respectivamente.

Gráfico EP6. Satisfacción con la gestión de las ayudas por desempleo por Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Independientemente de que los utilice, ¿está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los siguientes servicios públicos? Prestaciones y Ayudas a los desempleados *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

6.3. Algunos determinantes de la satisfacción con los servicios públicos de empleo.

El haber tenido o no contacto en los últimos doce meses con los servicios de empleo tiene solamente una ligera influencia en la satisfacción con el funcionamiento de la intermediación laboral, la formación ocupacional o la gestión de las prestaciones. Por tanto, parece interesante analizar la influencia en la satisfacción de las variables relativas a las características de los entrevistados.

En cuanto a la intermediación laboral, el sexo no tiene influencia en la satisfacción de los ciudadanos, mientras que el resto de las variables individuales influyen de forma significativa en la probabilidad de estar satisfecho. Los extranjeros están más satisfechos con el servicio (32 por ciento frente a 22 por ciento). La satisfacción presenta una relación decreciente por niveles de estudios. Mientras que la probabilidad pronosticada de estar satisfecho para los de estudios primarios o menos es del 28 por ciento, para los que han

finalizado los estudios secundarios es del 22 por ciento y para los universitarios del 20 por ciento.

Por edades, los grupos de entre 18 y 44 años presentan una probabilidad de estar satisfechos del 24 por ciento; los de 45 a 54 años y los de 55 a 64 son los menos satisfechos, con una probabilidad pronosticada del 21 y 19 por ciento, respectivamente. Por clase social autodeclarada, las clases media-baja, media y media alta presentan niveles de satisfacción homogéneos (en torno al 23 o 24 por ciento), mientras que los encuestados que se autoubican en la clase baja tienen una probabilidad pronosticada media de estar satisfechos de solamente el 18 por ciento. Por ideología, se observa como los que se autoubican en la derecha de la escala ideológica están menos satisfechos que los de izquierdas, si bien las diferencias son pequeñas. Finalmente, los parados están menos satisfechos que los que trabajan (18 por ciento frente a 25 por ciento).

Estos datos muestran como ciertos colectivos necesitados especialmente de apoyo para encontrar trabajo (los individuos mayores de 45, los parados y los que se autoubican en la clase baja) están menos satisfechos con el funcionamiento de los servicios de intermediación laboral que el resto de colectivos. Es probable que estos resultados estén reflejando la mayor dificultad de estos colectivos para encontrar un empleo y, por tanto, la mayor dificultad para los servicios de orientación laboral de ofrecerles posibilidades de trabajo. No obstante, son datos que deberían tomarse en consideración especialmente, ya que implican que los colectivos de baja empleabilidad, objetivo prioritario de los servicios de intermediación y orientación laboral de los servicios públicos de empleo están valorándolos negativamente.

En cuanto a la satisfacción ciudadana con el funcionamiento de la formación para desempleados, también aparecen varios aspectos destacables. Al igual que en relación con la intermediación, el sexo no tiene ningún poder explicativo para predecir la probabilidad de estar satisfecho con este servicio público. Los extranjeros presentan mayor satisfacción pronosticada que los españoles (44 por ciento frente a 35 por ciento). Por edades, los más satisfechos son los de 18 a 24 años (un 41 por ciento) y, a partir de ahí, la satisfacción decrece con cada grupo de edad, hasta alcanzar un mínimo del 30 por ciento en el colectivo de 55 a 64 años. Los mayores de 65 vuelven a estar más satisfechos que el resto, y presentan un porcentaje parecido al de los más jóvenes.

Por nivel educativo, nuevamente a mayor nivel de estudios alcanzado por el entrevistado, menor probabilidad de que esté satisfecho con el funcionamiento de la

formación para desempleados. Por clases sociales, son los que se ubican en la clase baja los menos satisfechos (26 por ciento, frente a 36 por ciento los de clase media-alta). La ideología autodeclarada en esta ocasión (al contrario que en relación con la intermediación laboral) sí que tiene influencia, aunque ésta es moderada, 38 por ciento de probabilidad pronosticada para los de izquierdas, 36 para los de centro y 33 para los de derechas.

Finalmente, los parados vuelven a estar menos satisfechos que los que trabajan (30 por ciento frente a 38 por ciento). La conclusión es de nuevo que los colectivos con menor empleabilidad, el objetivo primordial de los servicios públicos de empleo, vuelven a presentar, en general, menores niveles de satisfacción.

6.4. Conclusiones acerca de las actitudes ciudadanas sobre relacionados con el empleo en las Comunidades Autónomas.

Cuatro Comunidades Autónomas (**Asturias, La Rioja, Navarra, Baleares y Aragón**) poseen porcentajes de satisfechos significativamente mayores a la media nacional, entre el 31 y el 42 por ciento en relación con el servicio de intermediación laboral. Los asturianos, riojanos y navarros son quienes mejor valoran también la formación ocupacional y la gestión de las prestaciones. En el caso de **Murcia**, también entre las primeras Comunidades Autónomas, en valorar estos servicios, las ayudas al desempleo están algo peor valoradas.

En **Canarias, Cataluña, Andalucía, Castilla y León**, los ciudadanos valoran de forma similar a la media de España los tres servicios de empleo (intermediación laboral, formación a desempleados y ayudas por desempleo). En **Extremadura**, los ciudadanos están en la media nacional en relación con su valoración de la intermediación laboral. Sin embargo, evalúan algo peor la formación a desempleados y las ayudas por desempleo.

Castilla La Mancha es una de las Comunidades Autónomas donde peor se valora la intermediación laboral y, algo por debajo de la media de España, la formación para los desempleados. Lo mismo en relación con la formación para desempleados ocurre en **Galicia**. El **País Vasco** es también una de las Comunidades Autónomas con peor evaluación de la intermediación laboral, solo algo mejor que en **Cantabria**, que es donde menos ciudadanos están satisfechos con la intermediación laboral y la gestión de las ayudas al desempleo. Es asimismo una de las Comunidades Autónomas en que más ciudadanos críticos hay con la formación para el empleo.

La **Comunidad Valenciana** es donde peor se valora la formación para los desempleados y en la **Comunidad de Madrid** los ciudadanos se quejan especialmente de la gestión de ayudas al desempleo.

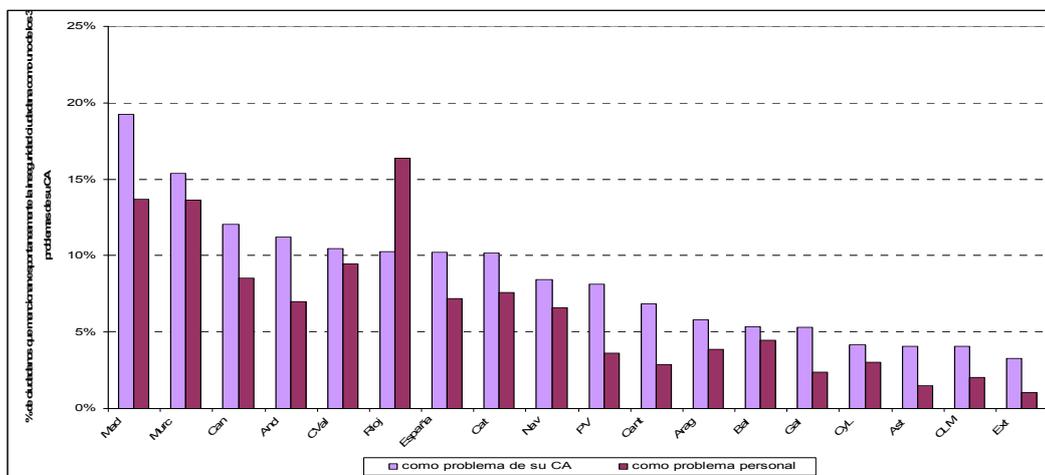
VII. La Agenda Pública de seguridad ciudadana

7.1. La seguridad ciudadana como problema de la Comunidad Autónoma

En el ámbito de la inseguridad ciudadana es especialmente relevante la distinción entre la percepción de la inseguridad como un problema de la sociedad en la que se vive y la percepción de la inseguridad como un problema que le afecta uno personalmente. Aunque ambas percepciones son importantes es quizá ésta última la más relevante ya que, en principio, podría encajar mejor con algún tipo de dato objetivo y por lo general suele ser menos intensa que la anterior. En la encuesta realizada por el Observatorio se incluyen preguntas que contemplan estas dos perspectivas.

La inseguridad ciudadana aparece mencionada por un 10 por ciento de los ciudadanos cuando se les pide que nombren de manera espontánea los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma. Como problema de las CCAA, la seguridad ciudadana es, pues, el cuarto asunto que mencionan los españoles, solamente por detrás del paro, los problemas de índole económica y la inmigración. Como ocurría en relación con otras políticas, hay varias Comunidades Autónomas que se alejan de la media española (Gráfico Sg1). En concreto, son los casos de Madrid y Murcia en los que la inseguridad se percibe como un problema de forma estadísticamente significativa mayor que en el país en su conjunto.

Gráfico Sg 1. Comunidades Autónomas en función de los ciudadanos que identifican espontáneamente la inseguridad ciudadana como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma y uno de los tres problemas que más les afectan personalmente



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Preguntas: ¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en (mencionar Comunidad Autónoma)? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero? ¿Y cuál es el problema que a Ud., personalmente, le afecta más? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?

En cambio, en Cantabria, Aragón, Baleares, Galicia, Castilla y León, Asturias, Castilla-La Mancha y Extremadura, con porcentajes que oscilan entre el 3 y el 7 por ciento, existe un nivel de preocupación estadísticamente inferior al del resto de España. En Canarias, Andalucía, Comunidad Valenciana, La Rioja, Navarra y el País Vasco el nivel de preocupación espontánea por la inseguridad no se diferencia del resto de España, con porcentajes que oscilan entre el 8 y el 12 por ciento. Estas variaciones también se observan en la ordenación de los principales problemas de las Comunidades Autónomas a juicio de los ciudadanos. Si bien en Madrid, Murcia, Andalucía y la Comunidad Valenciana es el tercer o cuarto problema más mencionado por los ciudadanos, en Castilla y León, Castilla la Mancha y Extremadura, hay al menos otros diez problemas mencionados por más ciudadanos que la inseguridad ciudadana.

Como también puede apreciarse en el Gráfico Seg1, para el total de España hay un mayor porcentaje de ciudadanos que piensan que la inseguridad ciudadana es un problema de su CA que de ciudadanos que creen que un problema que les afecta personalmente (10 por ciento frente a 7 por ciento). Este hecho sucede también en todas las Comunidades Autónomas a excepción de en La Rioja, que es el único lugar en el que los ciudadanos que creen que la inseguridad es un problema personal superan a los que piensan que es un problema de su CA. Como se verá más adelante, esta es la primera señal por la que puede detectarse que La Rioja representa un caso singular en relación con la política de seguridad.

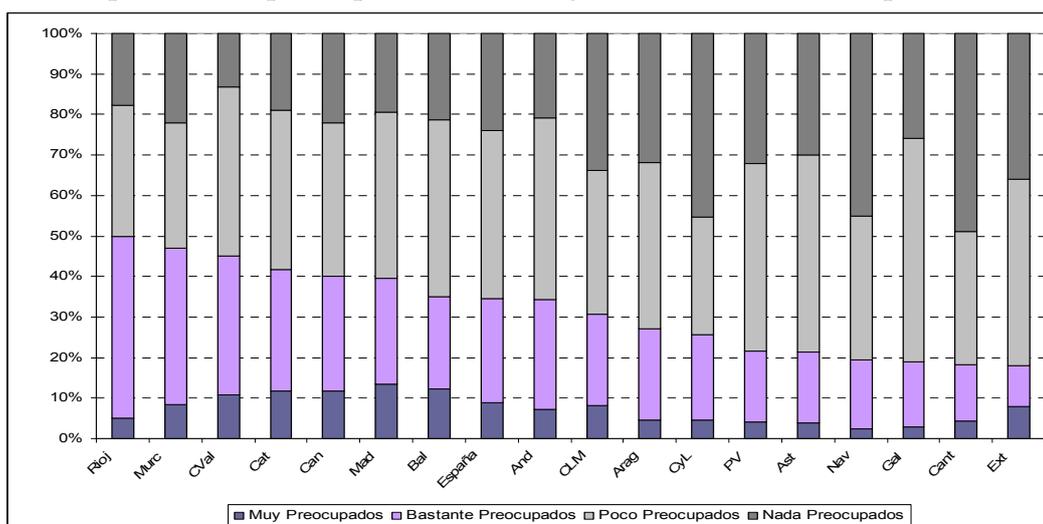
7.2. La seguridad ciudadana como problema del barrio en el que se vive

En relación con la política de seguridad ciudadana, en vez de preguntar por la satisfacción en relación con los distintos servicios de seguridad (como se hizo respecto a sanidad o educación y el resto de las otras políticas o servicios), se optó por preguntar a los ciudadanos por su grado de preocupación por la seguridad de pueblo o barrio en el que viven y por el tipo de hechos delictivos que motivaban esta preocupación en caso de que se contestara que se estuviera *muy preocupado o bastante preocupado*. Estas preguntas proporcionan una información diferente a las preguntas en que los ciudadanos contestaban que les preocupa uno u otro asunto de manera espontánea. En esta ocasión se pide una reflexión sobre su sensación de inseguridad, mientras que en las preguntas abiertas analizadas anteriormente, lo que se detecta es si, entre todos los problemas posibles (desempleo, situación económica, terrorismo,...), la seguridad alcanza tal categoría de

problema. Además, en esta pregunta se interroga acerca de la inseguridad en el pueblo o barrio donde residen, es decir, en el entorno habitual del entrevistado.

En todas las CCAA, a excepción de La Rioja, hay más ciudadanos que están poco o nada preocupados por la inseguridad. En Aragón, Castilla y León, País Vasco, Asturias, Navarra, Galicia, Cantabria y Extremadura, menos del 30 por ciento de sus ciudadanos declaran estar muy o bastante preocupados por la inseguridad ciudadana en su pueblo o barrio, porcentajes significativamente inferiores a la media española. Con niveles de preocupación por la inseguridad cercanos a la media española se sitúan Baleares, Andalucía y Castilla la Mancha (entre el 30 y el 40 por ciento). Finalmente, La Rioja, Murcia, la Comunidad Valenciana, Cataluña y Madrid destacan por tener porcentajes de preocupados mayores o iguales al 40 por ciento, siendo su nivel de preocupación estadísticamente superior a la media de España³⁰.

Gráfico Sg 2. Comunidades Autónomas en función de si sus ciudadanos están muy, bastante, poco o nada preocupados con la inseguridad ciudadana en su pueblo o barrio



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: ¿Hasta qué punto está Ud. preocupado/a por la seguridad en el pueblo/barrio donde vive? Muy preocupado/a bastante, poco o nada preocupado/a.? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

Se han calculado índices para cada CA expresada en relación con España. Es decir, si una CA tiene una puntuación igual a 100 significa que el porcentaje de preocupados en dicho territorio es igual al de España. De forma equivalente, un resultado de 50 significa que el porcentaje de preocupados es la mitad que en España y un resultado de 200 que el

³⁰ A excepción de Canarias que, debido a su menor tamaño muestral, la diferencia de su porcentaje de preocupados con el del resto de España es estadísticamente significativa al 90, pero no al 95 por ciento de confianza.

porcentaje de preocupados es esa CA es el doble que en España. También se ha calculado el promedio de los tres índices, para disponer de una medida sintética del grado de preocupación por la inseguridad ciudadana de los habitantes de una determinada CA (Gráfico Sg3.). Pese a que las preguntas sobre inseguridad están muy separadas en el cuestionario, los resultados territoriales son muy consistentes. De hecho, las CCAA que reflejan un elevado grado de preocupación en un índice (como Madrid o Murcia) también lo reflejan en los otros dos; mientras que las CCAA que poseen un bajo grado de inseguridad (como Extremadura o Asturias) en el indicador sobre preocupación personal, también poseen bajos grados de preocupación en el indicador de inseguridad en su pueblo o barrio o en su CA.

Gráfico Sg 3. Indicador sintético de inseguridad ciudadana en España

CCAA	Indicador sintético sobre inseguridad	... como problema de su CA (respuesta espontánea)	... en su pueblo/barrio (pregunta cerrada)	... como problema que le afecta personalmente (respuesta espontánea)
Madrid	165	189	115	190
Murcia	159	151	136	189
Rioja	157	100	145	227
C. Valencia	122	103	131	131
Canarias	117	118	116	119
Cat	109	100	121	105
And	102	110	99	97
España	100	100	100	100
Nav	77	83	56	91
Bal	72	52	101	62
PV	64	80	62	50
Arag	63	57	78	54
Cant	53	67	52	40
CLM	52	40	89	28
CyL	52	41	74	42
Gal	47	52	55	33
Ast	41	40	61	21
Ext	33	32	52	15

Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: ¿Hasta qué punto está Ud. preocupado/a por la seguridad en el pueblo/barrio donde vive? Muy preocupado/a bastante, poco o nada preocupado/a.? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.).

Como puede observarse, en tres CCAA (Madrid, Murcia y La Rioja³¹), la preocupación por la inseguridad ciudadana es muy superior a la de España, con resultados

³¹ El caso de La Rioja puede parecer llamativo, puesto que su tasa de preocupación por la seguridad ciudadana, en cualquiera de los tres indicadores es mucho más elevada que la del resto de las comunidades del norte de España (Asturias, Cantabria, Navarra, País Vasco...). No obstante, si se analiza la tasa de delitos contra el patrimonio por comunidades autónomas, se observa como La Rioja fue la tercera comunidad de España en este indicador.

en el índice de preocupación que superan una vez y media el promedio español³². En el extremo opuesto se encuentran seis CCAA (Extremadura, Galicia, Asturias, Castilla y León, Castilla la Mancha y Cantabria), cuyo indicador de preocupación por la inseguridad ciudadana se sitúa alrededor de la mitad de la media nacional³³.

7.3. Los motivos de la percepción de inseguridad en el pueblo o barrio de residencia

El Observatorio también ha incluido una pregunta sobre los aspectos concretos relativos a la inseguridad que preocupan más a los ciudadanos. Para ello, se ofrece a los ciudadanos una lista de diez problemas posibles, para que elijan los tres que más les preocupan. Como puede apreciarse, más del 50 por ciento de los encuestados elige como uno de los tres aspectos de preocupación el *gamberrismo o vandalismo*, o los *robos o atracos callejeros* (Gráfico Sg4). Los *robos o atracos en las viviendas* y las *drogas* son mencionados por algo más del 40 por ciento de los encuestados. El quinto problema mencionado es el de las *bandas juveniles o la delincuencia juvenil*, con algo más del 20 por ciento de los encuestados. Finalmente, el resto de los problemas son mencionados por una minoría de ciudadanos. Destaca el hecho de que los *crímenes mayores como homicidios o asesinatos*, o la *prostitución* son mencionados solamente por un 3 por ciento de los entrevistados.

³² De hecho, en Madrid y Murcia las diferencias con el resto de España son estadísticamente significativas en los tres indicadores de inseguridad (problema personal, problema en su pueblo o barrio y problema en su CA) al 95 por ciento de confianza. Es decir, podemos estar seguros al 95 por ciento, de que estos elevados valores de inseguridad en Madrid y La Rioja no se deben al azar del proceso de selección de la muestra.

³³ En todas estas CCAA los valores de los tres indicadores son menores de forma estadísticamente significativa al valor para el resto de España al 95 por ciento de confianza.

Gráfico Sg 4. Aspectos relativos a la inseguridad ciudadana que preocupan en España



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: ¿Qué aspecto concreto de la seguridad le preocupa más? ¿Y en segundo lugar? ¿Y en tercer lugar?

Estos datos están indicando que los españoles están especialmente preocupados por los delitos contra el patrimonio y, dentro de estos, especialmente por los producidos en la vía pública, ya que *el gamberrismo o vandalismo* y los *robos callejeros* son los dos motivos más mencionados, a los que hay que añadir las *bandas juveniles* y la *inseguridad en parques* que son aspectos relacionados con los anteriores. Igualmente, también existe un elevado grado de preocupación por los *robos en viviendas* y las *drogas*. En cambio, los delitos más graves como los *crímenes mayores como homicidios* o las *violaciones* tan solo son mencionados por una minoría de españoles.

Por CCAA se observa como el *vandalismo*, los *robos o atracos callejeros*, los *robos en viviendas* y las *drogas* son los motivos que más preocupan, ya que ocupan los cuatro primeros lugares en todas las CCAA³⁴. Las *bandas juveniles* ocupan generalmente el quinto lugar entre los motivos de preocupación por la inseguridad, seguidos de la inseguridad en *parques y jardines* y en los *colegios*, que suelen ocupar los lugares sexto y séptimo. En cambio, los delitos más graves como los *crímenes mayores*, las *violaciones* y la *prostitución* preocupan de forma muy minoritaria en todas las CCAA, siendo generalmente los aspectos de la inseguridad menos mencionados por los ciudadanos³⁵.

³⁴ A excepción de Aragón, donde las *bandas juveniles* ocupan la cuarta posición, con ligeramente más preocupados por este asunto que por las *drogas* (34 por ciento frente a 25 por ciento).

³⁵ En Castilla y León hay un 12 por ciento de ciudadanos que señalan los *crímenes mayores* como motivo de preocupación. No obstante, dado el bajo nivel de preocupación por la inseguridad ciudadana este dato ha de ser interpretado con cautela, ya que solamente los preocupados por la seguridad ciudadana responden a esta pregunta. Además, pese a que este 12 por ciento llame la

Tabla Sg 5. Aspectos relativos a la inseguridad ciudadana que preocupan en las Comunidades Autónomas

% que menciona ... como uno de los 3 aspectos que más le preocupan

	Gamberri smo/ vandalis mo	Robo/ atracos calleje ro	Robo/ o atraco en viviend as	Drog a	Bandas juveniles/ delincuen cia juvenil	Insegurid ad los colegios	Insegurid ad en parques y jardines	Violacion es y agresione s sexuales	Otra s	Prostituci ón	Crímenes mayores (homicidi os/ asesinatos)	Tod os (No leer)
Rioja	56	30	40	42	23	8	16	5	10	9	1	1
Murcia	62	53	56	54	10	5	18	11	3	4	1	0
C. Valenciana	53	49	54	42	19	11	25	4	3	2	2	2
Cataluña	57	62	43	37	26	17	14	6	4	0	4	2
Canarias	48	47	40	68	17	12	23	3	12	0	5	0
Madrid	49	54	49	30	26	10	22	6	7	1	1	6
Baleares	61	51	62	51	15	3	7	16	2	3	0	3
España	57	54	46	41	22	9	17	5	4	6	2	2
Andalucía	67	61	32	47	23	19	14	6	2	4	0	2
C. La Mancha	46	37	62	37	20	5	13	2	3	0	3	0
Aragón	65	56	36	25	34	7	21	7	5	3	1	3
Gallego	59	48	41	33	22	3	13	2	4	2	12	1
P. Vasco	57	71	44	23	5	9	20	8	3	2	3	0
Asturias	57	57	30	57	28	12	21	15	9	1	1	4
Navarra	59	66	66	38	19	3	11	5	16	0	0	5
Galicia	56	45	56	45	21	25	13	5	2	5	2	0
Cantabria	40	28	67	42	7	4	15	4	15	0	0	0
Extremadura	70	33	62	48	17	10	12	6	4	3	0	2

Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: ¿Qué aspecto concreto de la seguridad le preocupa más? ¿Y en segundo lugar? ¿Y en tercer lugar?

Este hecho viene determinado por el escaso porcentaje de delitos registrados que corresponden a estas categorías. Mientras que los homicidios representan solamente el 0,38 por ciento del total de delitos registrados en 2008 y los sexuales un 0,82 por ciento, los delitos contra el patrimonio representan un 18,35 por ciento del total de delitos.

7.4. Algunos factores explicativos de la preocupación por la inseguridad en España

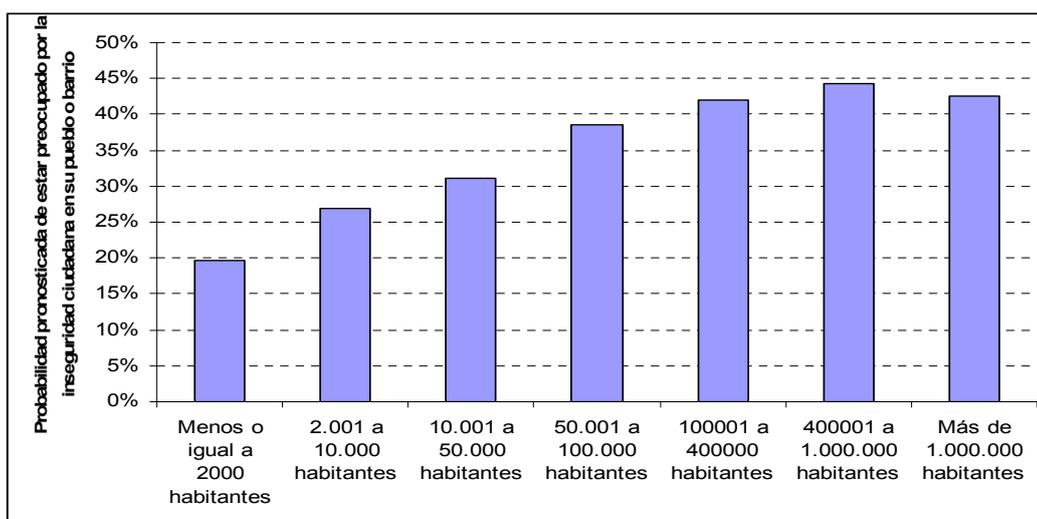
Como ocurría con otras políticas, la Comunidad Autónoma de residencia permite predecir si un ciudadano estará más o menos preocupado con la seguridad ciudadana en el pueblo o barrio donde vive. Además, el tamaño del municipio donde reside, el género, la

atención en comparación con otras CCAA, es importante destacar que sigue siendo muy inferior al porcentaje de ciudadanos que mencionan el *vandalismo* (un 59 por ciento).

edad, el hecho de tener o no hijos en edad escolar, la clase social autodeclarada, la ubicación en la escala ideológica y la nacionalidad.

Alrededor de uno de cada cinco extremeños, cántabros, gallegos y navarros responden que están muy o bastante preocupados por la inseguridad ciudadana. En cambio, al menos cuatro de cada diez madrileños, canarios, catalanes, valencianos, murcianos y riojanos declaran estar muy o bastante preocupados por la seguridad ciudadana.

Gráfico Sg 6. Preocupación por la inseguridad ciudadana en su pueblo/barrio según tamaño del municipio



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. * Probabilidades pronosticadas para el individuo medio en el resto de las variables predictoras estimada en un modelo multinivel por máxima verosimilitud penalizada restringida. Variable dependiente: Pregunta: ¿Hasta qué punto está Ud. preocupado/a por la seguridad en el pueblo/barrio donde vive? Muy preocupado/a bastante, poco o nada preocupado/a.?

El análisis de regresión multinivel muestra como las características sociodemográficas tienen en general la influencia esperada. Se observa como a medida que se incrementa el tamaño del municipio, es más probable estar preocupado por la seguridad ciudadana en su pueblo o barrio de residencia. En los municipios de menos de 2.000 habitantes solo uno de cada cinco individuos está preocupado por la inseguridad, mientras que este porcentaje se eleva a algo más de 4 de cada diez en los municipios de más de 100.000 habitantes. La percepción de inseguridad crece rápidamente a medida que se incrementa el tamaño del municipio hasta los 100.000 habitantes. Sin embargo, una vez alcanzado este umbral, la preocupación por la inseguridad es similar entre los municipios, ya sean estos de entre los de 400.000 y un millón o los de más de un millón de habitantes.

Las mujeres están sólo ligeramente más preocupadas por la inseguridad ciudadana en su pueblo o barrio. Los jóvenes son los menos preocupados (28 por ciento de preocupados entre los ciudadanos de 18 a 24 años). Sin embargo, la intranquilidad va creciendo

linealmente con la edad hasta alcanzar el 40 por ciento de preocupados en el colectivo entre 45 y 54 años. Tener hijos en edad escolar también incrementa la preocupación por la inseguridad ciudadana (33 por ciento de preocupados entre los que no tienen hijos frente a 39 por ciento entre los que sí los tienen).

Los españoles se encuentran bastante más preocupados por la inseguridad ciudadana que los extranjeros (36 por ciento frente a 25 por ciento). Los encuestados declaran pertenecer a las clases media-baja y media tienen una probabilidad de estar preocupados por la seguridad ciudadana que ronda el 35 por ciento, mientras que los de clase media alta un 40 por ciento y los de clase alta un 56 por ciento. El nivel educativo, en cambio, no tiene influencia en la preocupación por la seguridad ciudadana una vez que se ha controlado por la clase social. Finalmente, los individuos que se autoubican en la parte derecha de la escala ideológica están algo más preocupados (36 por ciento) que los que se autoubican en la izquierda (32 por ciento).

7.5. Conclusiones sobre las actitudes ciudadanas hacia la seguridad en cada Comunidad Autónoma

Los españoles menos preocupados por la seguridad ciudadana son los ciudadanos que viven en **Extremadura**. De entre los extremeños que afirman sentirse muy o bastantes preocupados, una mayoría más abultada que en el resto de las Comunidades Autónomas afirma que se debe a los actos de gamberrismo o vandalismo y a los robos o atracos a viviendas. La preocupación por las drogas, que es el tercer aspecto que los extremeños destacan como motivo de preocupación, es similar, sin embargo, a otras Comunidades Autónomas. Asimismo, los extremeños están por debajo de la media española en su preocupación por los robos o atracos callejeros.

A los extremeños les siguen, con un grado de preocupación parecido, los asturianos y los gallegos. En **Galicia** el patrón de aspectos que causan preocupación es similar al caso extremeño y con porcentajes similares a la media de España. En el caso de **Asturias** las drogas parecen causar más inquietud que en la media de España y, sin embargo, los robos o atracos a viviendas parecen preocupar menos.

Los ciudadanos que residen en las dos Castillas, Cantabria, Aragón, País Vasco, Baleares y Navarra están también menos preocupados que la media de España. Aún así cada una de estas Comunidades Autónomas destaca por algún aspecto en concreto. En **Castilla y León**, dado los pocos ciudadanos que se manifiestan preocupados por la

inseguridad, el porcentaje de castellano-leoneses, más elevado que en otras Comunidades Autónomas, que se muestra inquieto en relación con los crímenes mayores debe interpretarse con cautela. En **Castilla-La-Mancha** la preocupación está repartida entre los robos y atracos en viviendas, por encima de la media española, y otros delitos que, sin embargo, causan menos inquietud que en el país en su conjunto. Un patrón muy similar a éste último puede encontrarse también en el caso de **Cantabria**. En **Aragón** causan mayor preocupación el vandalismo y el gamberrismo seguidos por los robos callejeros. En el caso del **País Vasco** llama la atención especialmente el elevado porcentaje de ciudadanos, superior a la media de España y a todas las Comunidades Autónomas, preocupado por los robos y atracos callejeros. Aunque algo menor, un porcentaje similar puede encontrarse en **Navarra**. En estas dos Comunidades Autónomas, sin embargo, el porcentaje de preocupados por el gamberrismo y el vandalismo es parecido a la media de España. Finalmente, en el caso de **Baleares** destaca un porcentaje mayor de preocupados en relación con los robos y atracos en viviendas.

Los índices de preocupación por la inseguridad ciudadana son levemente superiores a la media española en el caso de **Andalucía** y **Cataluña**. En la Comunidad andaluza el mayor porcentaje de preocupados, de forma similar a lo que ocurría en Extremadura, se concentra en el gamberrismo y el vandalismo, seguido de los robos o atracos callejeros. En el caso de Cataluña son estos últimos delitos los que causan más preocupación.

Algo más preocupados están en las Comunidades de Canarias, Valencia, y, especialmente, en La Rioja, que es quizá el caso más llamativo, en Murcia y Madrid. **Canarias** concentra el porcentaje de ciudadanos más alto preocupado por la drogas. En el caso de la **Comunidad Valenciana** se menciona por encima de la media española y de todas las Comunidades Autónomas la inseguridad en parques y jardines.

Los ciudadanos de **La Rioja** no están preocupados por ningún tipo de delito en particular por encima de la media española. Sin embargo, esta Comunidad Autónoma destaca por ser el territorio donde hay un mayor porcentaje de ciudadanos que se sienten preocupados por considerar que la inseguridad es un problema que les afecta personalmente y en la que más personas afirman estar muy o bastante preocupados por la inseguridad específicamente en su pueblo o en su barrio. En otras palabras, existe, sea cual fuere el motivo, una cierta sensación de inseguridad que podrías más bien ser característica de otras Comunidades Autónomas del arco mediterráneo o Madrid y que, de algún modo,

rompe cierta pauta de menor percepción de inseguridad en el interior y en el norte de la península.

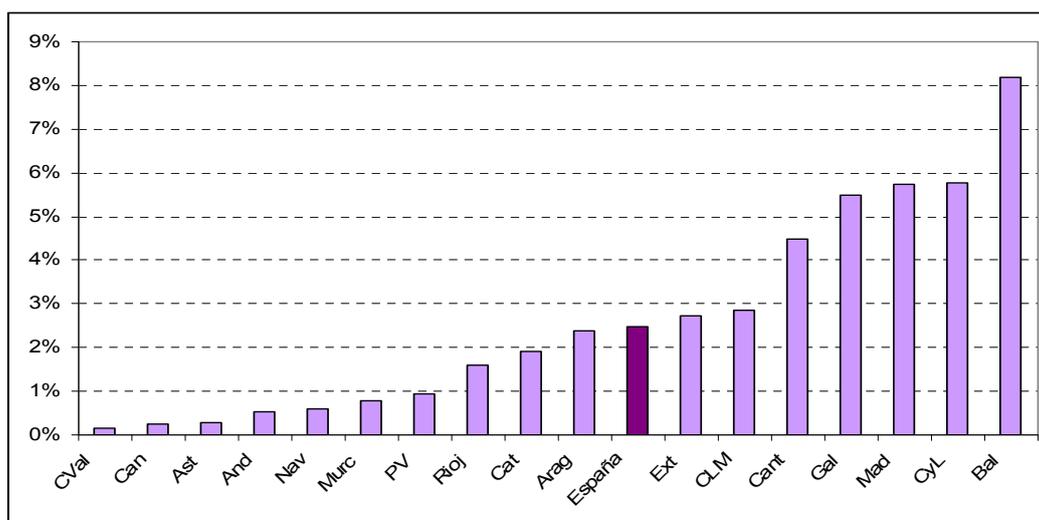
En **Madrid** y **Murcia** las diferencias en el porcentaje de preocupados son estadísticamente significativas con el resto de España. En la Comunidad de Madrid, que es en la que más ciudadanos citan de forma espontánea la inseguridad como problema regional, el porcentaje de ciudadanos preocupados por su barrio o su pueblo, no es desdeñable. El patrón de aspectos preocupantes en Madrid es similar a España. En Murcia, donde también la percepción de inseguridad es llamativa, destaca una mayor preocupación que en el caso español por las drogas y los atracos en viviendas.

VIII. La Agenda Pública de transportes e infraestructuras

8.1. Los transportes como problema de la Comunidad Autónoma

Un número muy reducido de ciudadanos, algo más del 2 por ciento, menciona el transporte público como uno de estos tres principales problemas de su CA. Pese al escaso número de españoles que piensan que los transportes públicos constituyen uno de los tres problemas más importantes de su CA, se pueden observar variaciones importantes entre territorios. Así, por ejemplo, en la Comunidad Valenciana, Canarias, Asturias, Andalucía, Navarra, Murcia y el País Vasco el porcentaje de ciudadanos que mencionan los transportes como problema es inferior al 1 por ciento y es menor, de forma estadísticamente significativa, al del resto de España con un 95 por ciento de confianza. En el otro extremo, en Galicia, Madrid, Castilla y León y Baleares, el porcentaje de preocupados supera el 5 por ciento y es estadísticamente mayor al del resto de España. La Rioja, Cataluña, Aragón, Extremadura, Castilla La Mancha y Cantabria, con porcentajes que oscilan entre el 1 y el 3 por ciento no se diferencian estadísticamente del valor para el conjunto de España.

Gráfico T1. Comunidades Autónomas en función del porcentaje de ciudadanos que identifican los transportes como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma

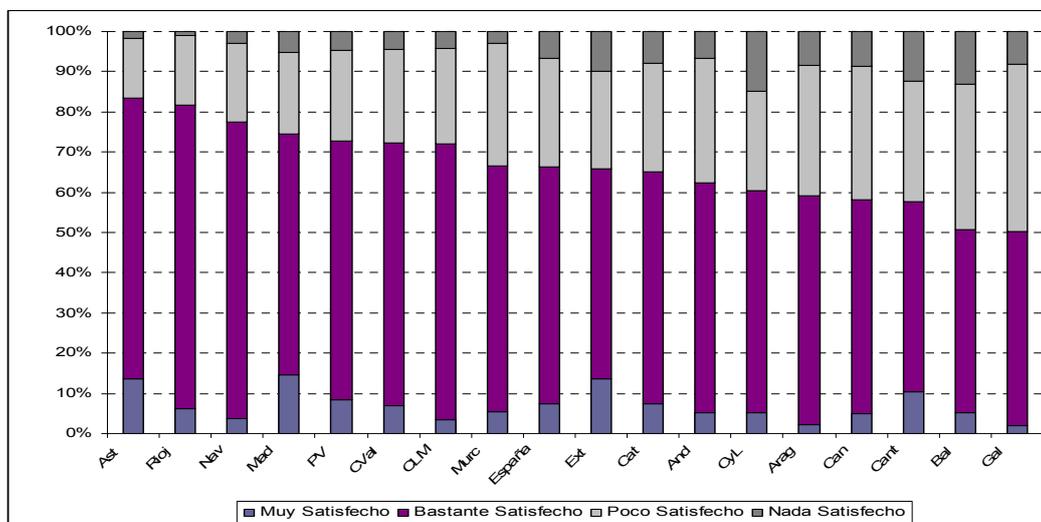


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en (mencionar Comunidad Autónoma)? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?

8.2. La satisfacción de los ciudadanos con el funcionamiento de los transportes e infraestructuras en las diferentes Comunidades Autónomas

Alrededor de dos tercios de los ciudadanos manifiestan que están muy o bastante satisfechos con el funcionamiento de los transportes públicos. Se trata del área de política mejor valorada en España. Si bien se aprecian variaciones importantes entre CCAA, incluso en el territorio donde los transportes se valoran peor (Galicia) hay al menos tantos satisfechos como insatisfechos. Las CCAA que presentan un mayor grado de satisfacción con el funcionamiento de los transportes públicos son Asturias, La Rioja, Madrid, Navarra, País Vasco, Comunidad Valenciana y Castilla-La Mancha, todas ellas con porcentajes de satisfechos que superan el 70 por ciento. A continuación, el grupo de CCAA con un nivel intermedio de satisfacción, entre el 61 y el 70 por ciento, que no se diferencian de la media para el resto de España, son Murcia, Extremadura, Cataluña y Andalucía. Finalmente, las CCAA con menor satisfacción con los transportes públicos (60 por ciento o menos) son Castilla y León, Aragón, Canarias, Cantabria, Baleares y Galicia.

Gráfico T2. Grado de satisfacción con los transportes por Comunidad Autónoma



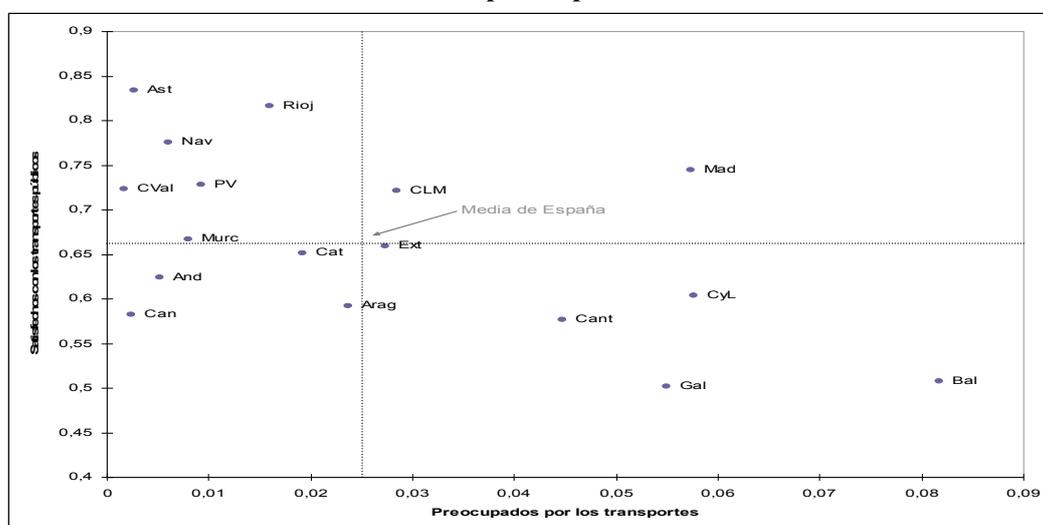
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Independientemente de que los utilice, ¿está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los transportes públicos? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** Los casos perdidos (NS/NC) no superan en ningún caso el 2% de la muestra de ninguna CA y se distribuyen de forma homogénea al resto de la población en las principales variable sociodemográficas. Se ha comprobado que no existe correlación entre la tasa de respuesta válida y el nivel de satisfacción con la sanidad.

Al contrario que en otras políticas analizadas, no existe una relación muy fuerte entre el porcentaje de ciudadanos que señalan a los transportes públicos como uno de los tres principales problemas de su Comunidad Autónoma y el porcentaje de ciudadanos satisfechos con el funcionamiento de los transportes públicos (R^2 de 0,3). De hecho, si bien cuatro de las cinco CCAA con mayor porcentaje de preocupados, también poseen

porcentajes menores de satisfechos (Baleares, Galicia, Castilla y León y Cantabria), otras CCAA con reducido porcentaje de preocupados (como Canarias o Andalucía) también presentan bajos niveles de satisfacción. Otro caso atípico es Madrid, que es una de las CCAA con mayor porcentaje de preocupados, pero también una de las tiene mayor porcentaje de satisfechos.

Pese a todos, el estudio conjunto de ambos indicadores (preocupación y satisfacción) sí que permite reforzar las conclusiones en cuanto a un grupo de CCAA. Por un lado, Baleares, Galicia, Castilla y León y Cantabria, con porcentajes de preocupados mayores y de satisfechos menores a la media de España, son CCAA donde los ciudadanos están detectando problemas con el funcionamiento de los transportes públicos. En cambio, CCAA como Asturias, Navarra, La Rioja, el País Vasco o la Comunidad Valenciana, son territorios donde los ciudadanos están señalando claramente el buen funcionamiento de los transportes, ya que el porcentaje de preocupados no es estadísticamente distinto de cero y el porcentaje de satisfechos es bastante más elevado que la media española.

Gráfico T3. Relación entre los ciudadanos que identifican los transportes como uno de los tres principales problemas de su CA y el de muy o bastante satisfechos con los transportes públicos



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: ¿Cuál es, a su juicio, el principal problema que existe actualmente en (mencionar Comunidad Autónoma)? ¿Y el segundo? ¿Y el tercero?. Pregunta: Independientemente de que los utilice, ¿está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los transportes públicos? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

En relación con las infraestructuras, la encuesta diseñada por el Observatorio recoge como una de las políticas fundamentales a valorar por los ciudadanos, las *obras públicas* (carreteras, etc.), junto a las preguntas sobre sanidad, educación, servicios sociales, justicia, desempleo, pensiones y transportes. Los españoles, con un 58 por ciento de satisfechos en este campo, valoran las obras públicas positivamente. De hecho, es el tercer sector de

política mejor valorado de los ocho por los que se pregunta a la ciudadanía, solamente por detrás de los transportes y la sanidad.

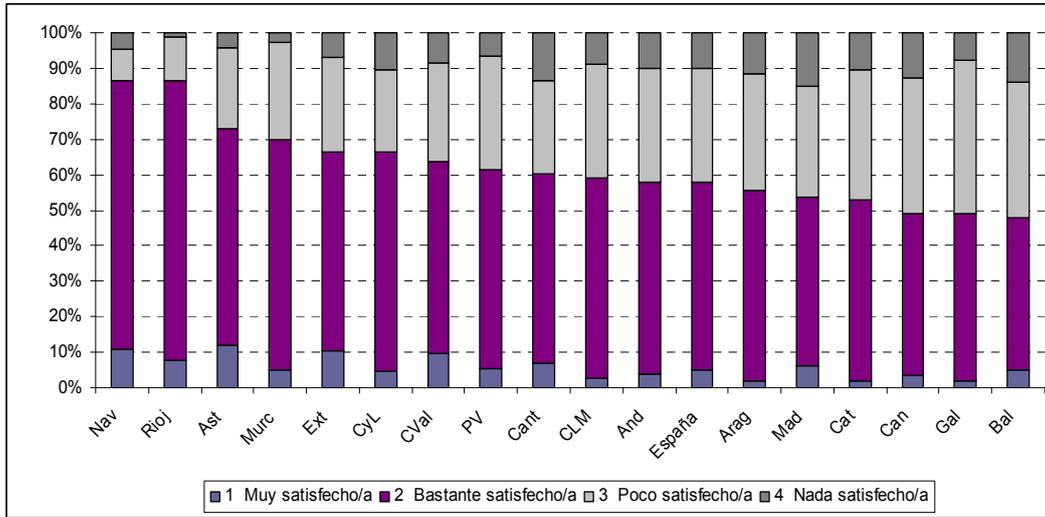
No obstante, existe una elevada variación en la satisfacción con este sector de política por Comunidades Autónomas. De hecho, la distancia entre la CA con menor satisfacción (Baleares, con un 48 por ciento) y la CA con mayor satisfacción (Navarra, con un 87 por ciento) es de casi 40 puntos porcentuales.

Es posible agrupar a las CCAA en función del grado de satisfacción de sus ciudadanos con las obras públicas. En el primer grupo, la de CCAA con más satisfechos, más de un 70 por ciento, pueden ubicarse Navarra, La Rioja, Asturias y Murcia. Entre el 61 y el 70 por ciento se sitúan Extremadura, Castilla y León, Comunidad Valenciana y el País Vasco, cuyo nivel de satisfacción es estadísticamente superior al del resto de España al 95 por ciento de confianza³⁶. Entre el 54 y el 60 por ciento de satisfechos se encuentran Cantabria, Castilla La Mancha, Andalucía, Aragón y Madrid, CCAA que poseen un nivel de satisfacción con las obras públicas semejante al de España. Por último, cuatro CCAA, Cataluña, Canarias, Galicia y Baleares, cuentan con porcentajes de satisfechos inferiores al 53 por ciento y, por tanto, es posible afirmar con un 95 por ciento de confianza que sus ciudadanos están menos satisfechos que el resto de los españoles con el funcionamiento de las obras públicas.

Es interesante destacar que las dos CCAA insulares (Baleares y Canarias) se encuentran en este grupo, lo que puede estar indicando que los ciudadanos de estas CCAA demandan mayores infraestructuras, quizás para suplir los costes asociados a la insularidad. También es destacable el caso de Cataluña, donde el debate político ha insistido mucho en la ausencia de obras públicas e infraestructuras en relación con el resto de España.

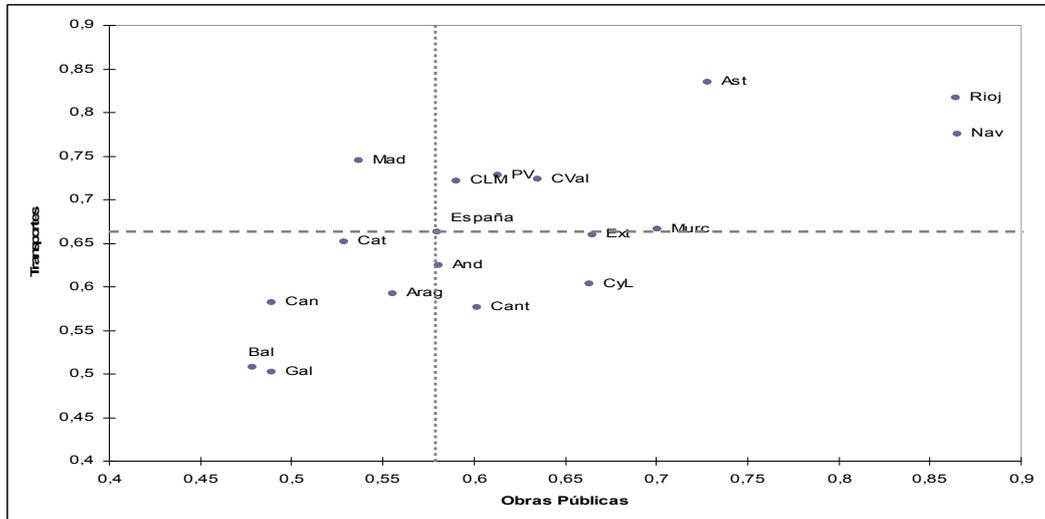
³⁶ El País Vasco es significativo al 90, pero no al 95 por ciento.

Gráfico T4. Grado de satisfacción con las infraestructuras por Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Independientemente de que los utilice, ¿está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los transportes públicos? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** Los casos perdidos (NS/NC) no superan en ningún caso el 2 por ciento de la muestra de ninguna CA y se distribuyen de forma homogénea al resto de la población en las principales variable sociodemográficas. Se ha comprobado que no existe correlación entre la tasa de respuesta válida y el nivel de satisfacción con la sanidad.

Gráfico T5. Relación entre el porcentaje de ciudadanos satisfechos con el funcionamiento de las obras públicas y el porcentaje de satisfechos con el funcionamiento de los transportes públicos en España



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Independientemente de que los utilice, ¿está Ud. muy satisfecho/a, bastante, poco o nada satisfecho/a con el funcionamiento de los transportes públicos / obras públicas? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

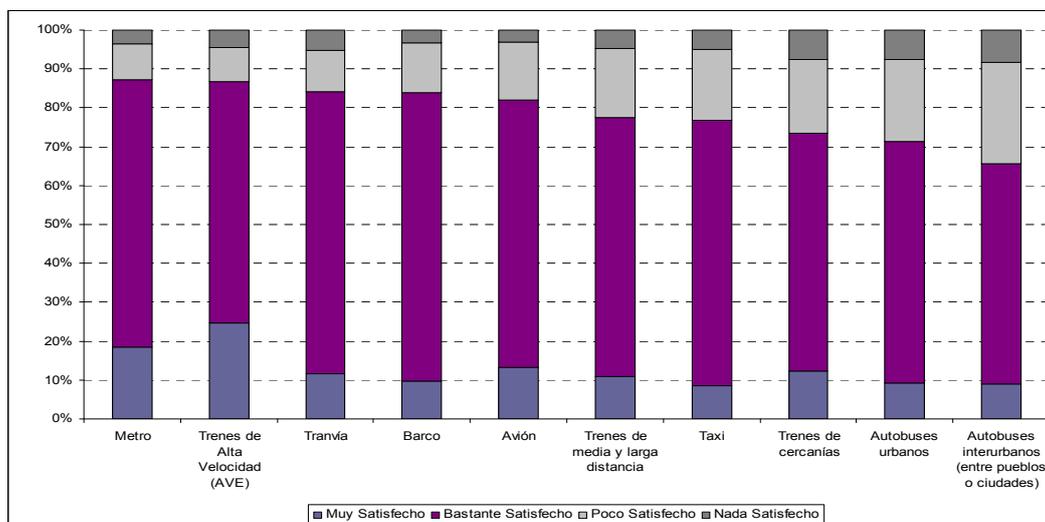
Existe un moderado grado de correlación entre la satisfacción regional con las obras públicas y con los transportes (coeficiente de determinación R^2 de 0,53). Como se aprecia en el gráfico siguiente, pese a la existencia de un grupo intermedio de CCAA con valores similares a España en transportes e infraestructuras, donde no se aprecia relación entre

ambas variables, en los valores extremos sí que se aprecia cierta coincidencia. Por ejemplo, las CCAA con menor satisfacción en obras públicas (Baleares, Galicia, Canarias), también presentan un grado de satisfacción con los transportes inferior a la media. La excepción a esto es Cataluña, cuyos ciudadanos valoran mal las obras públicas, pero en los transportes están muy cercanos a la media de España. Igualmente, las CCAA donde los ciudadanos perciben de forma muy positiva el funcionamiento de las obras públicas (Navarra, La Rioja, Asturias) también valoran así el funcionamiento de los transportes.

8.3. La satisfacción de los ciudadanos con el funcionamiento de los distintos medios de transporte.

En la encuesta diseñada por el Observatorio también se preguntaba a los ciudadanos por su valoración de algunos servicios de transporte específicos. Como cabía esperar, las tasas de respuesta en relación a algunos de estos medios de transporte son reducidas ya que, en algunos casos, no son de uso masivo o no existen en algunos lugares del territorio (por ejemplo, solamente un tercio de los encuestados responden sobre los tranvías, un 41 por ciento sobre el barco, un 51 por ciento sobre el metro y un 60 por ciento sobre el AVE). Sin embargo, la satisfacción con todos los servicios de transporte es bastante elevada. De hecho, el transporte peor valorado, los autobuses interurbanos, posee un porcentaje de satisfechos en torno al 66 por ciento. Destaca la excelente valoración del metro, el AVE, el barco y el avión, todos con porcentajes de satisfechos superiores al 80 por ciento. Los muy o bastante satisfechos con los trenes alcanza entre el 70 y un 80 por ciento (tanto los de cercanías como los de media y larga distancia), los taxis y los autobuses urbanos. Como se ha mencionado, el servicio peor valorado son los autobuses interurbanos, con un 66 por ciento de satisfechos.

Gráfico T6. Satisfacción con los distintos servicios de transporten España



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora voy a pedir su opinión sobre el funcionamiento de los siguientes servicios de transporte. Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes medios de transporte funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

Gráfico T7. Satisfacción con los distintos servicios de transporte por Comunidad Autónoma

	Trenes de cercanías	Trenes de media y larga distancia	Trenes de Alta Velocidad (AVE)	Avión	Barco	Autobuses interurbanos	Autobuses urbanos	Taxi	Metro	Tranvía
Andalu	76	78	89	85	85	64	67	78	82	79
Arag	45	54	74	72	68	64	61	73	75	58
Ast	90	90	93	76	87	86	90	86	90	84
Bal	70	80	87	78	79	58	63	74	71	75
Can	87	88	91	86	91	72	66	81	93	84
Cant	74	69	80	77	70	55	63	79	68	58
CyL	70	79	87	83	83	66	73	81	93	90
CLM	65	61	84	77	78	64	78	81	94	86
Cat	60	76	90	86	89	68	77	73	87	90
CVal	81	79	73	76	78	62	72	73	83	81
Ext	69	73	85	87	87	68	85	79	92	89
Gal	55	55	55	75	69	46	48	72	77	72
Mad	90	92	98	83	89	73	75	77	92	87
Murc	72	83	93	86	91	69	62	78	74	83
Nav	79	84	88	80	84	69	83	78	85	60
PV	78	80	78	80	85	66	75	84	91	85
Rioj	84	85	89	84	95	78	75	77	96	93
España	73	77	87	82	84	66	71	77	87	84
rango variación	45	38	43	15	27	40	42	15	28	36

Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora le voy a pedir su opinión sobre algunos servicios públicos concretos de los que acabamos de hablar de forma general. Vamos a empezar con la sanidad pública. Por su propia experiencia o por lo que tiene entendido, ¿diría que los servicios sanitarios públicos que le voy a mencionar, funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

Llama la atención el hecho de que, en relación con algunos medios de transporte, apenas hay variación en la satisfacción, mientras que en otros, se aprecia un nivel muy distinto de satisfacción en las diversas Comunidades Autónomas. Mientras que en relación con los taxis o los aviones, la diferencia entre las CCAA con mayor y menor valoración es solamente de 15 puntos porcentuales, respecto a los trenes de cercanías esta diferencia se incrementa hasta los 45 puntos porcentuales.

A. El transporte aéreo

En relación con el transporte aéreo, la encuesta incluye dos preguntas, una relativa a los aviones y otra sobre el funcionamiento de los aeropuertos. Como ya se ha mencionado y resulta fácilmente imaginable, la tasa de respuesta de estas preguntas es en general menor que en relación a otras políticas, como por ejemplo, sanidad. Además, en función de la CA y del tipo de transportes también existen diferencias importantes. Mientras que en Baleares y Canarias la tasa de respuesta ronda el 90 por ciento, en otros territorios como Murcia, Castilla La Mancha o Asturias, sólo alcanza el 60 por ciento. Estos datos sobre la tasa de respuesta implican que la información debe interpretarse con cierta cautela, especialmente en determinadas CCAA. A pesar de ello, el análisis arroja algunos resultados interesantes.

En las CCAA de Extremadura, Cataluña, Murcia, Canarias y Andalucía más del 85 por ciento de los ciudadanos se sienten satisfechos con el transporte aéreo³⁷. Salvo Extremadura, las otras CCAA de este grupo poseen un territorio costero con elevado turismo, lo que implica un número importante de aeropuertos y conexiones aéreas. En un nivel intermedio de satisfacción se encuentran La Rioja, Castilla y León, Madrid, País Vasco, Navarra, Baleares, Castilla la Mancha y Cantabria con porcentajes de satisfechos entre el 77 y el 85 por ciento, que no son estadísticamente distintos a la media del resto de España. Finalmente, la Comunidad Valenciana, Asturias, Galicia y Aragón poseen porcentajes de satisfechos entre el 72 y el 77 por ciento, inferiores de forma estadísticamente significativa a la media española.

En relación con los aeropuertos, también se observa un elevado grado de satisfacción en todas las CCAA y pocas variaciones entre ellas. Cataluña, Baleares, Canarias, La Rioja, Madrid y Andalucía alcanzan el 90 por ciento de satisfechos (todas ellas son superiores a la

³⁷ Extremadura y Cataluña son significativamente distintas al resto de España al 95 por ciento de confianza. Canarias y Andalucía lo son al 90 por ciento, pero no al 95. Finalmente, Murcia, debido a su tasa de respuesta tan reducida, tiene un intervalo de confianza demasiado elevado, que hace que no sea significativamente distinta a la media del resto de España.

media española de forma estadísticamente significativa al 95 por ciento de confianza). El grupo de CCAA intermedias lo forman Extremadura, Castilla y León, Galicia, Asturias y Navarra, con porcentajes que oscilan entre el 82 y el 89 por ciento, y que no son estadísticamente distintas a la media española. La Comunidad Valenciana, Cantabria, País Vasco, Aragón, Castilla la Mancha y Murcia poseen porcentajes de satisfechos inferiores al 82 por ciento y que son menores que la media española con un 95 por ciento de confianza.

El estudio conjunto de los datos sobre satisfacción con el transporte aéreo y los aeropuertos arroja algunos resultados interesantes. Por ejemplo, Cataluña, Canarias, Madrid, La Rioja, Andalucía y Extremadura, se encuentran por encima de la media española de satisfacción tanto en el funcionamiento de los aeropuertos como del transporte aéreo. En cambio, Baleares destaca por tener una satisfacción muy elevada con el funcionamiento de los aeropuertos, pero inferior a la media nacional en relación con el transporte aéreo. Esto puede estar indicando que en el caso de Baleares, los determinantes de la satisfacción con el transporte aéreo son diferentes a la satisfacción con los aeropuertos, incluyendo otros factores como, por ejemplo, el precio del transporte.

En el mismo sentido, en País Vasco, Navarra, Aragón, Galicia, Asturias, Castilla La Mancha, Cantabria y Comunidad Valenciana se encuentran por debajo de la media nacional, tanto en la valoración ciudadana de los aeropuertos, como del transporte aéreo en sí mismo, lo que implica cierta evidencia de que en estas CCAA los ciudadanos valoran peor este sector que en el conjunto de España. Murcia, en cambio, presenta un comportamiento atípico, ya que posee un porcentaje de satisfechos con los aeropuertos muy inferior a la media de España (de hecho, es la CA con menor valoración) y un porcentaje elevado de ciudadanos satisfechos con el funcionamiento del transporte aéreo. Los murcianos detectan, por tanto, problemas con sus aeropuertos, pero no con el transporte aéreo del que disfrutan.

B. El transporte marítimo

Como era de esperar, las tasas de respuesta a las preguntas relacionadas con el transporte marítimo varían mucho entre CCAA y son inferiores a las de los aeropuertos. Mientras que las CCAA insulares poseen tasas de respuesta muy elevadas (superiores al 85 por ciento), en otras del interior (Navarra, Castilla La Mancha, Castilla y León, Madrid, Aragón...) ocurre lo contrario, en ocasiones menores al 20 por ciento. Asimismo, las tasas

de respuesta de algunas CCAA costeras como Asturias, Cantabria, Murcia o el País Vasco, también son inferiores al 40 por ciento.

En cualquier caso, el nivel de satisfacción es muy elevado en la práctica totalidad de los territorios (superior al 75 por ciento de satisfechos en 14 Comunidades Autónomas). Debido a la tasa de respuesta, no es posible establecer diferencias estadísticamente significativas entre grupos de CCAA como se ha hecho con anterioridad. Simplemente merece la pena destacar el caso de Canarias, cuyos ciudadanos en general son críticos, tal y como se ha tenido oportunidad de comprobar en relación con otros servicios. Sin embargo, están esta vez muy o bastante satisfechos con el transporte e infraestructuras marítimas.

C. El transporte ferroviario

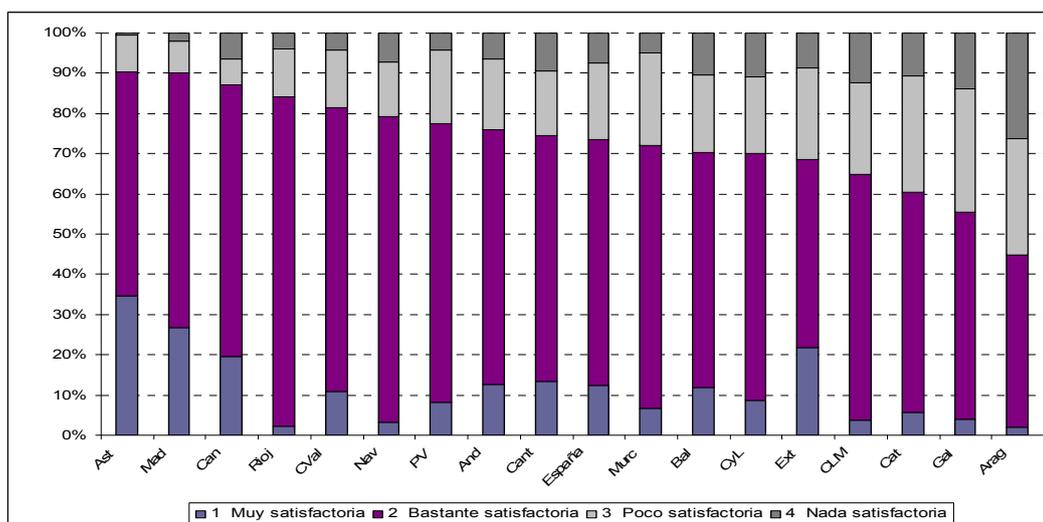
La encuesta solicitaba la valoración ciudadana del transporte ferroviario, en concreto los trenes de cercanías, media y larga distancia y el tren de alta velocidad (AVE). También se pregunta por la satisfacción con el funcionamiento de las estaciones de tren. La tasa de respuesta es esta vez bastante superior a la encontrada para el transporte aéreo y el marítimo, aunque existen importantes desigualdades autonómicas y en especial entre los casos de las dos CCAA insulares y el resto, con una situación peculiar de aquellas respecto a estos medios de transporte. En cuanto a la Alta Velocidad Española (AVE), las tasas de respuesta son muy heterogéneas. En Cataluña y Madrid, por ejemplo, se observan tasas de respuesta muy elevadas (superiores al 70 por ciento) y, sin embargo, en otras son muy reducidas. En cualquier caso, en relación con el AVE u otros medios de transporte los ciudadanos pueden tener experiencias que no hayan ocurrido en su CA.

Aún con cautela, es interesante mostrar los datos de satisfacción con el funcionamiento de los distintos tipos de trenes en las CCAA. En general, todos los trenes son valorados de forma satisfactoria por los españoles. Sin embargo, existen diferencias entre los distintos territorios de hasta 40 puntos porcentuales, lo que implica una mayor diversidad que en los casos de los transportes aéreo y marítimo.

En relación a los **trenes de cercanías**, las CCAA con más satisfechos son Asturias, Madrid, Canarias, La Rioja y Comunidad Valenciana, superando el 80 por ciento y superiores de forma estadísticamente significativa a la media del resto de España. En el caso de Canarias, con una tasa de respuesta muy modesta, estos datos deben ser tomados con cautela e interpretados más quizá como la expresión de un deseo sobre el proyecto de una red de cercanías existente en algunas de las islas. En el extremo opuesto, Castilla La Mancha, Cataluña, Galicia y Aragón presentan porcentajes de satisfechos del 65 por

ciento, inferiores y alejados de forma estadísticamente significativa a la media para el resto de España. En el Navarra, País Vasco, Andalucía, Cantabria, Murcia, Baleares, Castilla y León y Extremadura, los porcentajes de satisfechos se sitúan entre un 69 y un 79 por ciento y no se distinguen de forma estadísticamente significativa de la media del conjunto de España.

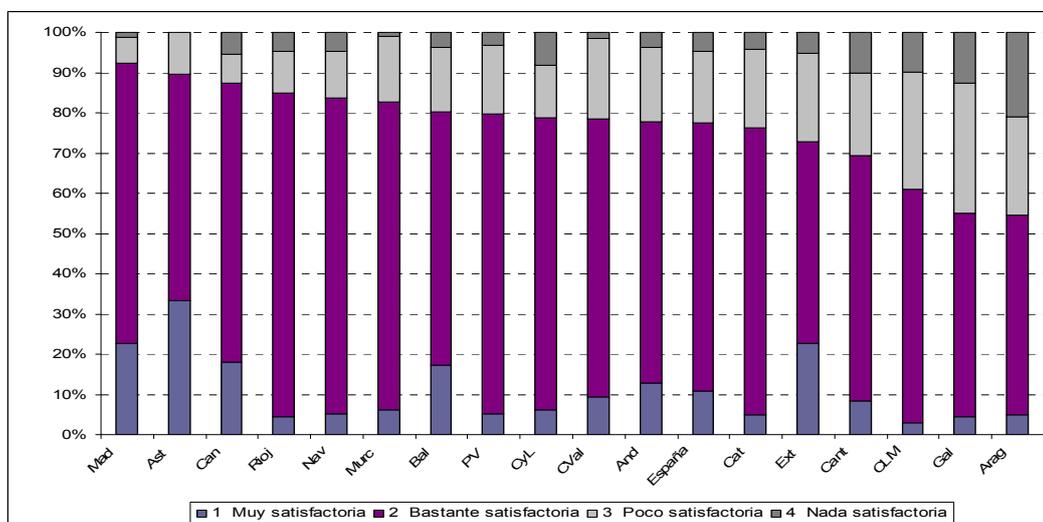
Gráfico T8 Satisfacción con los trenes de cercanías por Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Preguntas: Hablando ahora de infraestructuras relacionadas con los transportes. Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que las estaciones de tren funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? / Ahora voy a pedir su opinión sobre el funcionamiento de los siguientes servicios de transporte. Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los trenes de cercanías funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

En cuanto a los trenes de media y larga distancia, Madrid, Asturias, Canarias y La Rioja vuelven a ser las CCAA con mayor satisfacción con el funcionamiento de este medio de transporte, con tasas de satisfechos superiores al 85 por ciento y significativamente mayores que la media del resto de España. En una posición intermedia, con porcentajes de satisfechos entre el 70 y el 85 por ciento se encuentran Navarra, Murcia, Baleares, País Vasco, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Cataluña y Extremadura. Finalmente, en las CCAA de Cantabria, Castilla La Mancha, Galicia y Aragón, el porcentaje de satisfechos es inferior al 70 por ciento de forma estadísticamente significativos frente a la media del resto de España.

Gráfico T9 Satisfacción con los trenes de media y larga distancia en las Comunidades Autónomas



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Preguntas: Hablando ahora de infraestructuras relacionadas con los transportes. Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que las estaciones de tren funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? / Ahora voy a pedir su opinión sobre el funcionamiento de los siguientes servicios de transporte. Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los trenes de media y larga distancia funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

Aún con las cautelas necesarias para varias CCAA, donde la tasa de respuesta a la pregunta relativa al AVE es muy baja (como en Canarias o Baleares, con el 17 por ciento cada una, o Galicia y Cantabria, con el 30 por ciento), es posible realizar una tipología de CCAA en función de su nivel de satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los trenes AVE. Las CCAA con mayor nivel de satisfacción con Madrid, Asturias, Murcia, Canarias y Cataluña, con porcentajes de satisfechos que superan el 90 por ciento y que se diferencian estadísticamente de la media de España (excepto Canarias, cuya baja tasa de respuesta provoca un intervalo de confianza muy elevado). En valores intermedios se encuentran Andalucía, La Rioja, Navarra, Castilla y León, Baleares, Extremadura, Castilla La Mancha y Cantabria, con porcentajes de satisfechos entre el 80 y el 89 por ciento. Con bajos niveles de satisfacción en comparación con la media española se encuentran el País Vasco, Aragón, la Comunidad Valenciana y Galicia.

Finalmente, el porcentaje de satisfechos con las estaciones de tren alcanzan el 80 por ciento de los ciudadanos. Destaca el hecho de que las diferencias entre Comunidades Autónomas son inferiores a las encontradas sobre los trenes. De hecho, la distancia entre Madrid (la Comunidad con más satisfechos) y Galicia (la Comunidad con menos satisfechos) es de alrededor de 20 puntos porcentuales, mientras que las diferencias entre

estas mismas CCAA en relación a los trenes de media y larga distancia rondaba los 40 puntos porcentuales.

En Madrid, Asturias, Canarias, Castilla la Mancha y Comunidad Valenciana, el porcentaje de satisfechos es superior al 85 por ciento y estadísticamente diferentes a la media para el resto de España. El grupo de Comunidades Autónomas intermedias lo constituyen Navarra, Andalucía, La Rioja, Castilla y León, Extremadura, Cantabria, el País Vasco y Baleares, con porcentajes de satisfechos entre el 75 y el 85 por ciento, similares estadísticamente al valor para la media de España. En Cataluña, Aragón, Murcia y Galicia, en cambio, los porcentajes de satisfechos se sitúan por debajo del 75 por ciento y son inferiores de forma estadísticamente significativa a la media de España.

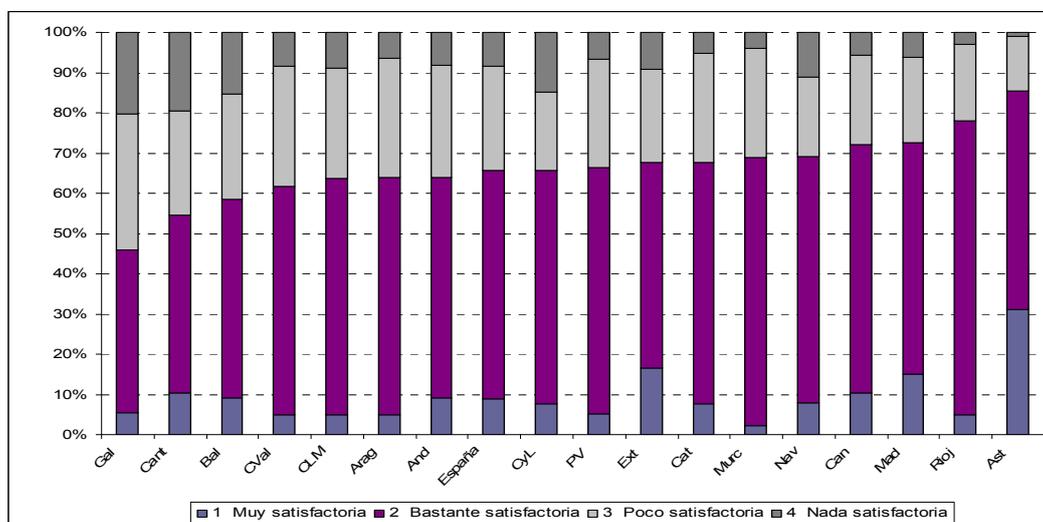
D. Los autobuses interurbanos

Las elevadas tasas de respuesta en las preguntas relativas a este tipo de transporte, indican que los ciudadanos tienen un mayor grado de conocimiento sobre el funcionamiento de los autobuses que sobre otros medios de transporte entre ciudades y ello permite tener menos cautelas analíticas que en apartados anteriores.

La satisfacción de los españoles con el funcionamiento de los autobuses interurbanos es inferior a la observada sobre los trenes. De hecho, mientras que en relación a los autobuses interurbanos en España hay un 66 por ciento de ciudadanos satisfechos, en relación a los trenes de media y larga distancia, como se recordará, hay un 77 por ciento de satisfechos. Existe una gran disparidad en los niveles de satisfacción por CCAA. Mientras que en Asturias, el porcentaje de satisfechos con el funcionamiento de los autobuses interurbanos es del 85 por ciento, en Galicia apenas supera el 45 por ciento.

Junto a Galicia, otras CCAA con niveles modestos de satisfechos son Cantabria y Baleares (menos de 60 por ciento de satisfechos). En el extremo opuesto se encuentran Canarias, Madrid, La Rioja y Asturias, con un 70 por ciento de satisfechos, estadísticamente mayores a la media de España al 95 por ciento de confianza. El resto de las CCAA presentan porcentajes de satisfechos entre el 60 y el 69 por ciento de satisfechos, sin que sus valores se distingan del promedio español.

Gráfico T10 Satisfacción con el funcionamiento de los autobuses interurbanos en las Comunidades Autónomas



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Preguntas: Hablando ahora de infraestructuras relacionadas con los transportes. Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que las estaciones de tren funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? / Ahora voy a pedir su opinión sobre el funcionamiento de los siguientes medios de transporte. Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los autobuses interurbanos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

En la mayoría de las CCAA, los trenes de media y larga distancia presentan mayores porcentajes de ciudadanos satisfechos que los autobuses interurbanos. La única CA donde se produce una diferencia a favor de los autobuses es Aragón que, como se recordará, era una de las CCAA con peor valoración del sistema ferroviario en general y de los trenes de media distancia en particular. Parece, por tanto, que existe cierta evidencia sobre el hecho de que los españoles reconocen un mejor funcionamiento del tren para viajar entre ciudades que de la alternativa que ofrecen los autobuses interurbanos de línea. En once CCAA (Madrid, Canarias, Navarra, Murcia, Cataluña, País Vasco, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Andalucía, Baleares y Cantabria), las diferencias a favor de los trenes rondan los 10 puntos porcentuales.

En cuanto a las estaciones de autobuses, lo primero que llama la atención es que el rango de variación es más reducido que en relación a los autobuses interurbanos. De hecho, la diferencia entre La Rioja, con un 86 por ciento de satisfechos y Murcia, con un 68 por ciento de satisfechos, apenas ronda los 20 puntos porcentuales, mientras que para los autobuses interurbanos el rango de variación era de casi 40 puntos.

La Rioja, Navarra, Extremadura y Madrid, con porcentajes de satisfechos superiores al 80 por ciento, destacan como las CCAA donde sus ciudadanos consideran que las estaciones de autobuses funcionan especialmente bien. En todas ellas, el porcentaje de

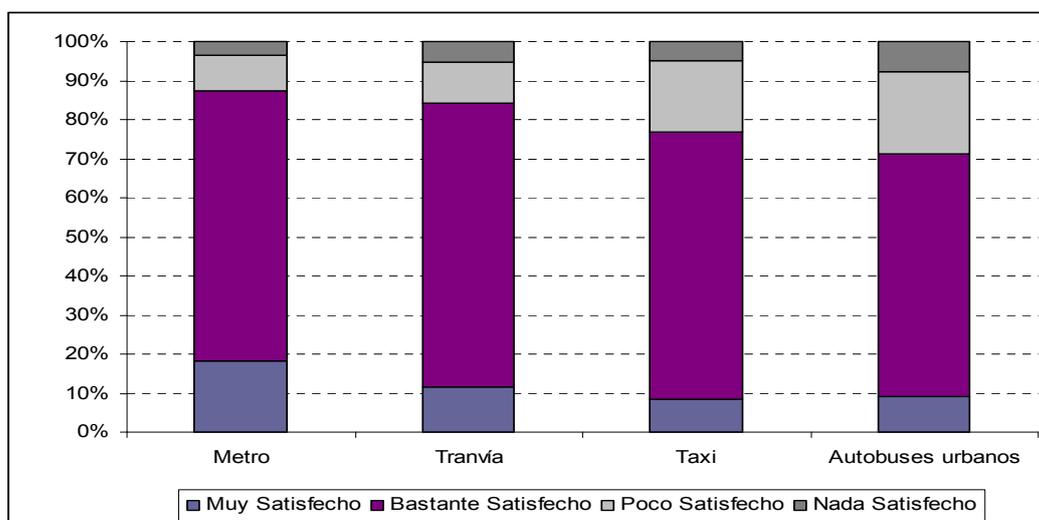
satisfechos es superior al de la media de España a cualquier nivel de confianza. En el otro extremo se sitúan las CCAA de País Vasco, Comunidad Valenciana, Castilla y León y Murcia, con porcentaje de satisfechos del 70 por ciento o inferiores. El resto de las CCAA, con valores de satisfechos entre el 71 y el 79 por ciento, no se diferencian del promedio nacional.

E. Los transportes urbanos

En relación con los transportes urbanos, la encuesta diseñada por el Observatorio pregunta a los ciudadanos por su satisfacción sobre el funcionamiento de los autobuses urbanos, el metro, el tranvía y los taxis. Debe indicarse que, mientras la tasa de respuesta en relación con los taxis y los autobuses urbanos es de alrededor de un 80 por ciento, en el caso del metro ronda el 50 por ciento y la del tranvía aún menor, por lo que los resultados respecto a estos dos medios deben interpretarse con más cautela.

A pesar de esta disparidad en las tasas de respuesta, para el conjunto de España es posible realizar una comparación en los niveles de satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los transportes urbanos. Como puede observarse, el medio de transporte urbano respecto al que hay más ciudadanos satisfechos es el metro, con alrededor de un 87 por ciento. A continuación, le sigue un medio con presencia minoritaria, el tranvía, con el 84 por ciento de satisfechos. Los taxis son bien valorados por alrededor de un 77 por ciento de los ciudadanos. Los autobuses urbanos, de uso masivo, presentan un porcentaje de satisfechos del 71 por ciento.

Gráfico T11 Satisfacción ciudadana sobre el funcionamiento de los transportes urbanos en España



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Ahora voy a pedir su opinión sobre el funcionamiento de los siguientes servicios de transporte. Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los

autobuses/urbanos/taxis/metro/tranvías funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC/No lo conoce.

Por CCAA, es destacable el hecho de que en doce de las diecisiete CCAA, el porcentaje de satisfechos con el funcionamiento del metro supera el 80 por ciento. Los autobuses, en cambio, presentan más disparidad. En Asturias, Extremadura o Navarra, los porcentajes de satisfechos superan el 80 por ciento. En otras como Galicia, solamente un 48 por ciento de ciudadanos están muy o bastante satisfechos. En Andalucía, Baleares, Cantabria o Murcia el porcentaje de satisfechos se sitúan alrededor del 60 por ciento.

Los taxis también presentan niveles de satisfacción elevados y bastante homogéneos entre Comunidades Autónomas, si bien algo inferiores al metro. De hecho, once CCAA tienen niveles de satisfacción entre el 70 y el 80 por ciento, mientras que las otras seis CCAA superan el 80 por ciento. En relación a los tranvías, en cambio, se aprecian mayores variaciones entre territorios, si bien las reducidísimas tasas de respuesta en la mayoría de ellas (por ejemplo 2 por ciento en Navarra, 10 por ciento en Cantabria, 12 por ciento en Asturias...) no permiten alcanzar conclusiones territoriales.

8.4. Conclusiones acerca de las actitudes ciudadanas sobre los transportes e infraestructuras de cada Comunidad Autónoma

Asturias es la Comunidad Autónoma donde la satisfacción con los transportes públicos en general es más elevada y la tercera en cuanto a la satisfacción con las políticas de obras públicas. En esta Comunidad Autónoma, el amplio abanico de transportes analizados alcanza porcentajes de muy o bastante satisfechos superiores al 75 por ciento.

Junto a Asturias, **Navarra** y **La Rioja** están también entre las tres primeras Comunidades Autónomas con mayor porcentaje de satisfechos con los transportes públicos en general y las políticas de obras públicas. En ambas Comunidades Autónomas, los transportes concretos son valorados muy positivamente. En Navarra, podría destacarse una valoración algo menor en relación con las evaluaciones que se realizan a los demás medios de transporte en la Comunidad Autónoma, de los transportes interurbanos. Sin embargo, éste es un rasgo común en la mayoría de las Comunidades Autónomas con buena evaluación de los transportes, puesto que como se recordará, los autobuses interurbanos son el medio de transporte respecto al que el porcentaje de ciudadanos satisfechos es menor en el conjunto de España.

El caso de la **Comunidad de Madrid** es algo más particular. Madrid se encuentra entre las Comunidades Autónomas en las que en mayor medida los ciudadanos consideran

que el transporte público es un problema, sin embargo, los madrileños están satisfechos con el funcionamiento de los transportes públicos en general (más de un 70 por ciento de ellos) y con las obras públicas, aunque en este caso por debajo de la media de satisfechos de España.

En **País Vasco**, la **Comunidad Valenciana**, **Andalucía** y **Extremadura**, **Murcia** y **Castilla-La Mancha** la satisfacción con el funcionamiento de los transportes públicos en general y con las obras públicas es muy similar a la media de nacional. En estas dos primeras Comunidades Autónomas, la valoración de los transportes es similar a España. Sin embargo, en el caso de Castilla- La Mancha, aun habiendo una mayoría de satisfechos, los ciudadanos se muestran críticos con los trenes de cercanías y de media y larga distancia. En una situación parecida está Extremadura con sus ciudadanos algo más críticos respecto a los trenes de cercanías.

En **Aragón**, el porcentaje de satisfechos con los transportes en general y con las obras públicas es muy similar a la media de España. Sin embargo, en esta Comunidad Autónoma, al igual que en **Galicia**, los porcentajes de satisfechos con el funcionamiento del transporte ferroviario superan solo ligeramente la mitad de la población, más de 15 puntos por debajo de la media de España. Los aragoneses son los españoles más críticos con los trenes de cercanías, y junto a los gallegos, son también los más severos con los trenes de media y larga distancia. Los gallegos se encuentran entre los españoles más insatisfechos en relación con los autobuses interurbanos o urbanos. Precisamente Galicia es, junto a **Baleares**, Castilla y León y Cantabria, una de las Comunidades Autónomas donde los porcentajes de ciudadanos que espontáneamente citan los transportes públicos como problemas de su Comunidad Autónoma y, a la vez, los porcentajes de insatisfechos con el funcionamiento de los mismos son más elevados. En algunas de estas Comunidades Autónomas, especialmente, en Baleares y Galicia, así como en Canarias la valoración de las obras públicas también está por debajo de la medida española. En concreto, **Baleares** es el lugar donde el porcentaje de ciudadanos que cita espontáneamente los transportes como un problema de su Comunidad Autónoma es el más elevado, superando el 8 por ciento de los ciudadanos. La mitad de los ciudadanos de Baleares está poco o nada satisfecho con los transportes públicos. Esta Comunidad Autónoma es también una de las en las que el porcentaje de insatisfechos con los autobuses urbanos y, especialmente, los interurbanos es menor.

Como se ha mencionado, en **Cantabria** los ciudadanos son críticos con los transportes públicos en general. En esta Comunidad Autónoma el porcentaje de satisfechos con los autobuses interurbanos es menor que la media de España y que otras CCAA. Asimismo, es una de las CCAA donde peor se valoran los trenes de media y larga distancia. En **Castilla y León**, el problema de los transportes era destacado por un porcentaje llamativo de ciudadanos en relación a lo que ocurría en otras Comunidades Autónomas. A pesar de ello, la valoración de los transportes en particular es parecida a la media española, incluso aunque algunos de ellos no se encuentren en la Comunidad Autónoma, lo que puede estar poniendo de manifiesto un efecto de deseabilidad frente a un problema que es importante para los castellano- leoneses. Quizá convenga recordar aquí que el despoblamiento rural y la falta de tejido social son unos de los problemas que más preocupan en este territorio, muy por encima de la media nacional y que en cierto modo estos están relacionados con el desarrollo de las infraestructuras y una red adecuada de transportes, especialmente en una Comunidad Autónoma tan amplia.

En **Canarias**, ocurre algo similar a lo que pasa en Castilla y León. En Canarias, la mitad de la población es crítica con la política de obras públicas. El transporte peor valorado aquí es el autobús urbano frente a la valoración que los ciudadanos realizan de los barcos, que es muy positiva, sobrepasando el 90 por ciento la cantidad de los que se sienten muy o bastante satisfechos con el funcionamiento de este medio de transporte.

También parece interesante observar el dato de **Cataluña**, donde los trenes de cercanías están peor valorados (con un 61 por ciento de satisfechos, a 15 puntos porcentuales de la media de todos los trenes en la Comunidad Autónoma), si los comparamos con la satisfacción de los catalanes con el AVE o con los trenes de media y larga distancia y con la media de España en su conjunto, ya que sólo en Galicia se evalúan peor. La valoración del resto de transportes que realizan los residentes en Cataluña está, sin embargo, en la media nacional o en mejor posición. En **Murcia**, también hay un 10 por ciento menos de satisfechos en relación con los trenes de cercanía que respecto a los demás trenes en esta misma Comunidad Autónoma.

IX. La Agenda Pública de servicios públicos de tipo administrativo

9.1. La satisfacción de los ciudadanos con el funcionamiento de los servicios de tipo administrativo

La encuesta diseñada por el Observatorio pregunta a los ciudadanos por su satisfacción con el funcionamiento de algunos de los servicios administrativos más importantes que utiliza cotidianamente: el Registro Civil, los servicios que se encargan de expedir DNI y pasaportes, los servicios que presta la Agencia Tributaria o Hacienda, los servicios relacionados con Tráfico (carné de conducir, transferencias de vehículos...), los servicios administrativos que presta la seguridad social, los servicios que se encargan de expedir documentos a extranjeros, los que presta el Servicio Público de Empleo y los servicios de la Policía o la Guardia Civil que tramitan las denuncias ciudadanas.

Lo primero que llama la atención en las respuestas a esta batería de preguntas es la existencia de una relativamente elevada pero desigual tasa de respuesta ciudadana. En este sentido, el servicio administrativo con mayor tasa de respuesta es el servicio de expedición de DNI y pasaportes, sobre el que contestan el 93 por ciento de los encuestados. Con tasas de respuesta entre el 80 y el 90 por ciento se sitúan la tramitación de denuncias ante la policía y la guardia civil, los servicios administrativos de tráfico, la Agencia Tributaria y la Seguridad Social.

Los Servicios Públicos de Empleo y el Registro Civil poseen tasas de respuesta entre el 70 y el 79 por ciento. Finalmente, los servicios que se encargan de expedir documentos a extranjeros tienen solamente una tasa de respuesta del 42 por ciento. Como es esperable, la tasa de respuesta de los españoles sobre el funcionamiento de estos servicios es baja (37 por ciento) y la de los extranjeros es muy elevada (94 por ciento).

Como puede observarse, los servicios respecto a los que existe un porcentaje de ciudadanos satisfechos más elevados en España son el Registro Civil y los servicios de expedición del DNI y el pasaporte, con un 76 y un 70 por ciento de satisfechos, respectivamente. Estos servicios presentan porcentajes de satisfechos mayores al resto de los servicios de forma estadísticamente significativa al 95 por ciento de confianza.

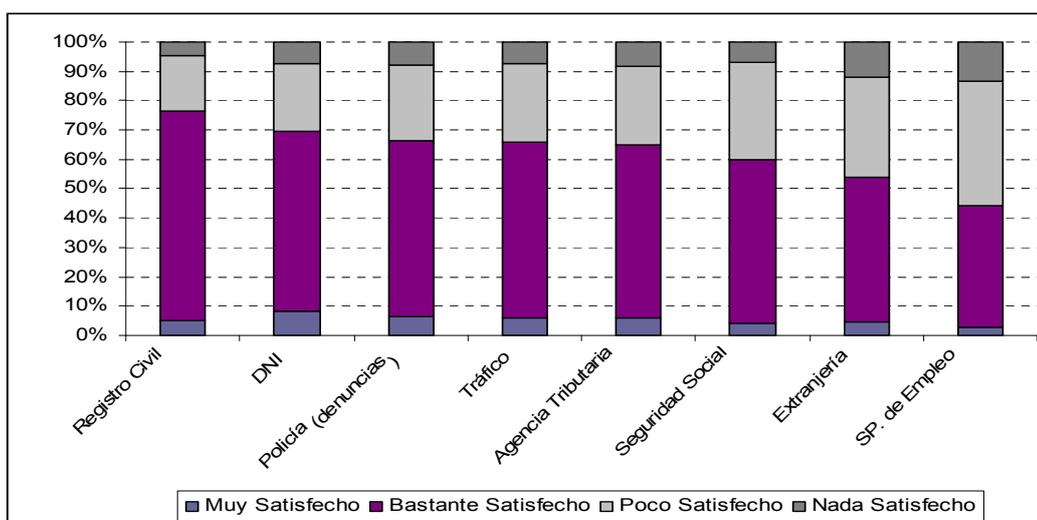
Un segundo grupo de servicios en cuanto a satisfacción ciudadana está compuesto por los servicios de tramitación de denuncias de la Policía y la Guardia Civil, los servicios

administrativos de Tráfico y la Agencia Tributaria, con alrededor de un 66 por ciento de satisfechos. Estos servicios presentan niveles de satisfacción similares entre sí, pero inferiores a los anteriores. Finalmente, el tercer grupo de servicios administrativos estaría formado por los servicios de gestión de la Seguridad Social (con un 60 por ciento de satisfechos), los servicios administrativos de extranjería (con un 54 por ciento de satisfechos) y los Servicios Públicos de Empleo (con un 44 por ciento de satisfechos). Estos servicios presentan un nivel de satisfacción diferente de forma estadísticamente significativa entre sí, y también con el resto de los servicios analizados.

Estos elevados porcentajes de satisfechos, mucho mayores que los que se obtienen mediante una pregunta genérica sobre los servicios administrativos del Estado, o sobre los funcionarios, demuestran como el peso del estereotipo negativo (*bufofobia*) disminuye cuando se le pregunta al ciudadano por un servicio concreto (véase informe del Observatorio de Calidad de los Servicios, 2009).

El reducido nivel de satisfacción con los Servicios Públicos de Empleo parece estar condicionado por el incremento del paro y la crisis económica. Este hecho puede afectar a la valoración ciudadana por dos vías. Por un lado, por el incremento de la presión sobre el servicio (quizá los ciudadanos deben soportar más *colas* y demoras debido al incremento del número de demandantes de empleo y solicitantes de prestaciones y subsidios de desempleo). Por otro lado, puede ser debido a un cierto efecto contaminación de la gran preocupación que el paro causa en el país.

Gráfico A1. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios administrativos en España



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿Diría que los siguientes servicios administrativos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

9. 3. La satisfacción con el funcionamiento de los servicios administrativos específicos en las diferentes Comunidades Autónomas.

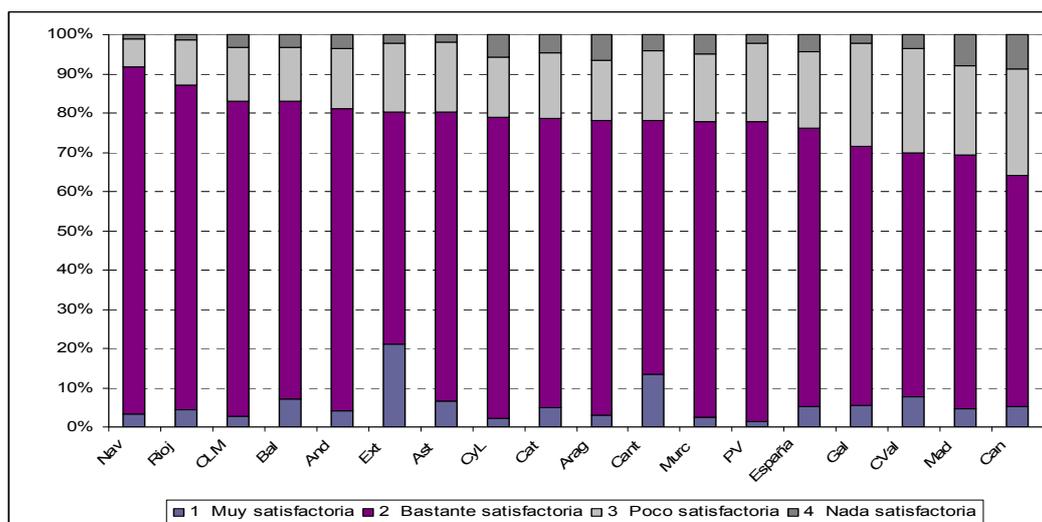
Aunque la mayoría de los servicios de tipo administrativo por los que se pregunta son competencia de la Administración General del Estado, es interesante tener información más desagregada desde una perspectiva territorial. Como en los capítulos anteriores también aquí esta desagregación se realiza por Comunidades Autónomas.

A. La satisfacción con el funcionamiento del Registro Civil

El Registro Civil es el servicio con un fuerte componente administrativo respecto al que hay un mayor número de ciudadanos satisfechos en España. No obstante, existen importantes diferencias entre CCAA que alcanzan los 30 puntos porcentuales entre Navarra, la CA con más satisfechos, y Canarias, la de menor porcentaje de satisfechos.

En el grupo de CCAA con elevada satisfacción se encuentran Navarra, La Rioja, Castilla la Mancha, Baleares y Andalucía, con porcentajes de satisfechos superiores al 80 por ciento. Estas CCAA presentan un nivel de satisfacción superior a la media de España de forma estadísticamente significativa al 95 por ciento de confianza. En el grupo de CCAA intermedias, con valores similares a la media de España, se encuentran Extremadura, Asturias, Castilla y León, Cataluña, Aragón, Cantabria, Murcia, País Vasco y Galicia. Estas CCAA poseen porcentajes de satisfechos con el funcionamiento del Registro Civil entre un 71 y un 80. Finalmente, la Comunidad Valenciana, Madrid y Canarias, con porcentajes de satisfechos iguales o menores al 70 por ciento, son las CCAA que presentan un nivel de satisfacción estadísticamente distinto a la media de España, por lo que parece que existe cierta evidencia de que los ciudadanos de estas CCAA están detectando que el funcionamiento del Registro Civil es algo peor que en el resto de España.

Gráfico A2. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento del Registro Civil por Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿Diría que los siguientes servicios administrativos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * **Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.** Se ha comprobado que no existe relación entre el nivel de satisfacción y la tasa de respuesta regional ($R^2=0,004$).

B. La satisfacción con el funcionamiento de los servicios de expedición del DNI y los pasaportes.

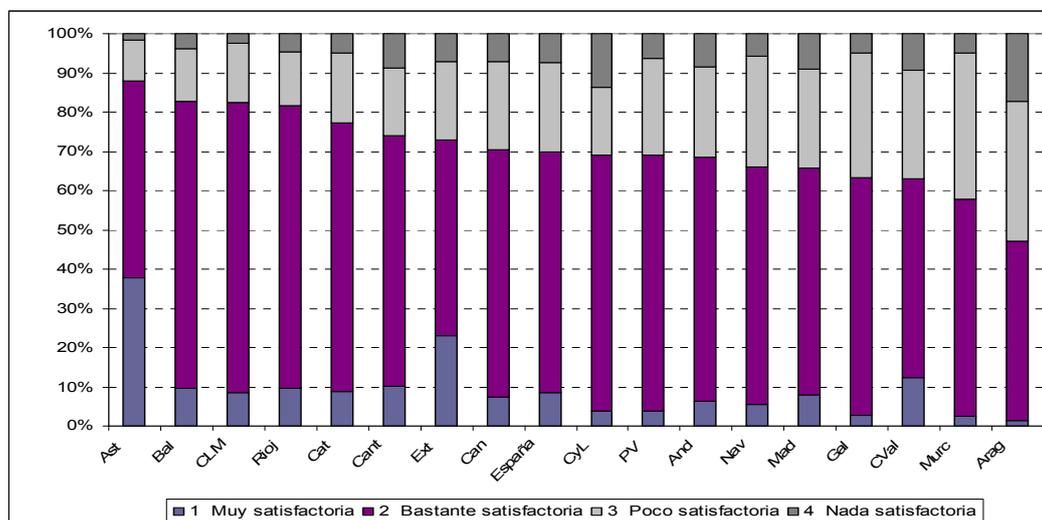
El porcentaje de satisfechos con el funcionamiento de los servicios encargados de la expedición del DNI y el pasaporte en España es del 70 por ciento. No obstante, existe una importante variación entre CCAA. Entre Asturias y Canaria, las CCAA con más y menos satisfechos, hay una distancia de alrededor de 40 puntos.

Las CCAA con mayores porcentajes de ciudadanos satisfechos con los servicios de expedición del DNI son Asturias, Baleares, Castilla la Mancha, la Rioja y Cataluña, todas ellas con porcentajes superiores al 75 por ciento y cuya tasa de satisfacción es superior a la del conjunto de España de forma estadísticamente significativa al 95 por ciento de confianza. Tres de estas CCAA (Baleares, Castilla la Mancha y La Rioja) también presentaban niveles de satisfechos significativamente superiores a la media española en cuanto a las oficinas del Registro Civil. En valores intermedios, entre el 65 y el 75 por ciento de satisfechos, se encuentran Cantabria, Extremadura, Canarias, Castilla y León, País Vasco, Andalucía, Navarra y Madrid, similares a la media nacional.

En el extremo inferior de la distribución se encuentran Galicia, Comunidad Valenciana, Murcia y Aragón, con tasas de satisfechos inferiores al 65 por ciento y estadísticamente significativas respecto a la media nacional. Es importante destacar que de estas cinco CCAA, solamente una (Comunidad Valenciana) poseía también un porcentaje de

satisfechos significativamente menor al conjunto de España en la valoración del funcionamiento del Registro Civil.

Gráfico A3. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento las oficinas de expedición del DNI y el pasaporte por Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿Diría que los siguientes servicios administrativos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.** Se ha comprobado que no existe relación entre el nivel de satisfacción y la tasa de respuesta regional ($R^2=0,004$).

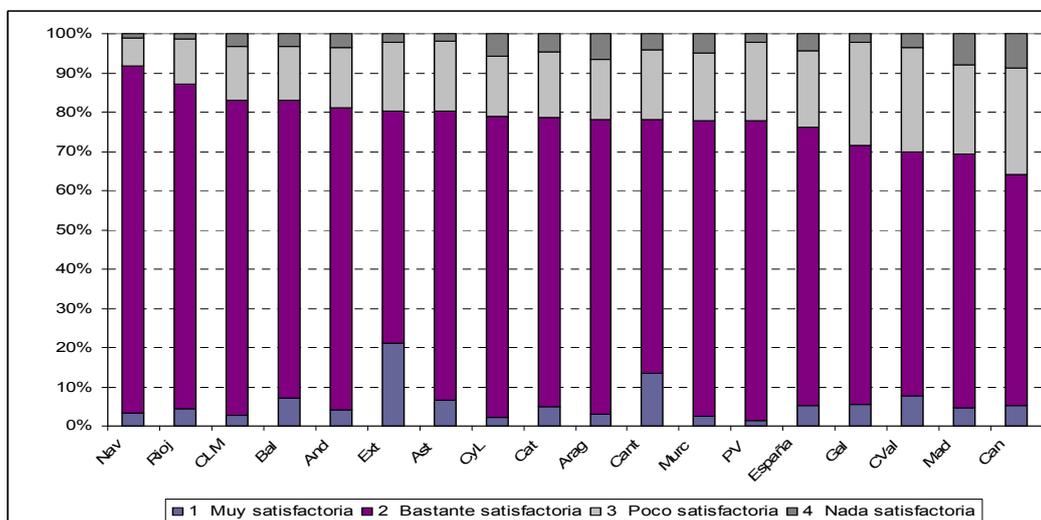
C. La satisfacción con el funcionamiento de los servicios administrativos de Tráfico.

En relación con los servicios de Tráfico también existe un desigual nivel de satisfacción entre CCAA. La CA con más satisfechos es Asturias, con un 85 por ciento, mientras que la CA con menor satisfacción es Navarra, con un 56 por ciento de satisfechos, lo que implica un rango de variación de prácticamente 30 puntos porcentuales. Llama la atención que sea Navarra la CA con menor satisfacción puesto que, como se recordará, era la CA que presentaba mayor satisfacción con el funcionamiento del Registro Civil. De hecho, alrededor de un 90 por ciento de los navarros están satisfechos con el Registro Civil, pero solo un 56 por ciento están satisfechos con el funcionamiento de las oficinas de Tráfico.

El grupo de CCAA con porcentajes de satisfechos significativamente mayores a la media española, en esta ocasión está compuesto por: Asturias, La Rioja, Castilla la Mancha, Cantabria, Baleares y Castilla y León, todas ellas con porcentajes de satisfechos superiores al 70 por ciento. El grupo de CCAA intermedias, con valores similares a la media española está formado por Galicia, Cataluña, País Vasco, Andalucía, Canarias y Aragón, con valores entre el 60 y el 70 por ciento. Con porcentajes de satisfechos

inferiores al 60 por ciento se encuentran Murcia, Comunidad Valenciana, Madrid y Navarra.

Gráfico A4. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento las oficinas administrativas de Tráfico por Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿Diría que los siguientes servicios administrativos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * **Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** Se ha comprobado que no existe relación entre el nivel de satisfacción y la tasa de respuesta regional ($R^2=0,18$).

D. La satisfacción con el funcionamiento de los servicios administrativos de la Agencia Tributaria o Hacienda.

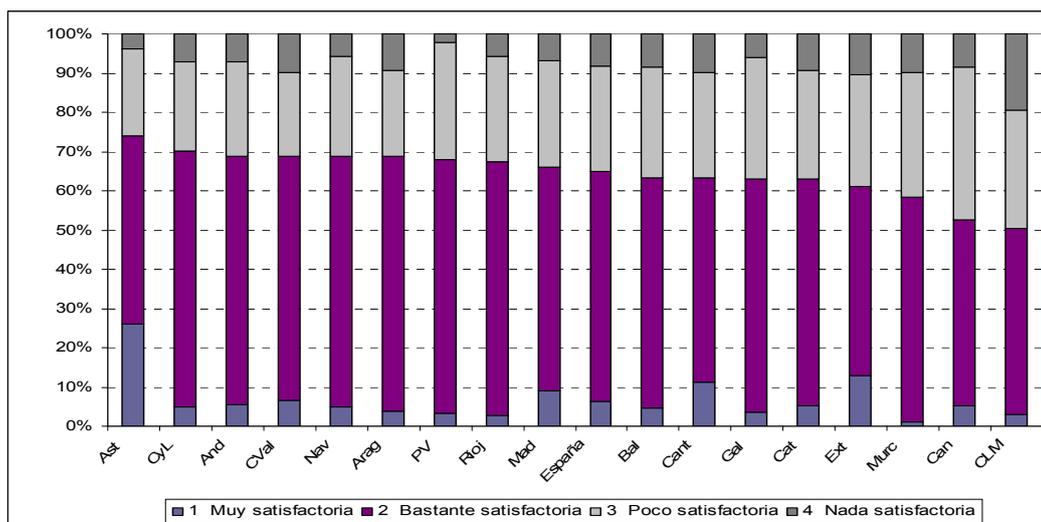
La satisfacción con los servicios prestados por la Agencia Tributaria o Hacienda presenta menor variación entre CCAA que los servicios administrativos analizados con anterioridad (Registro Civil, Tráfico y expedición del DNI). Solo hay tres CCAA con porcentajes de satisfechos que difieren de la media para el conjunto de España de forma estadísticamente significativa. Esto es así pese a que la tasa de respuesta media es en general muy elevada, lo que implica que los intervalos de confianza de los valores autonómicos son reducidos.

La única CA de la que es posible asegurar, con un 95 por ciento de confianza, que posee un porcentaje de ciudadanos satisfechos con el funcionamiento de la Agencia Tributaria mayor a la del resto de España es Asturias, con un 74 por ciento de satisfechos. El grupo de CCAA con menos satisfechos de forma estadísticamente significativa a la media nacional está compuesto solamente por dos CCAA, Canarias y Castilla la Mancha, con porcentajes de satisfechos del 50 y el 53 por ciento, respectivamente. El resto de CCAA se encuadran en un rango de variación de solamente 12 puntos porcentuales (del 58

al 70 por ciento de satisfechos) y no son estadísticamente diferentes a la media de satisfacción española.

Por tanto, parece posible afirmar que se ha encontrado cierta evidencia de que los servicios de la Agencia Tributaria tienen una valoración más homogénea en los distintos territorios que los servicios de Tráfico o de expedición del DNI.

Gráfico A5. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento las oficinas administrativas de la Agencia Tributaria o Hacienda por Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿Diría que los siguientes servicios administrativos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? **Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.** Se ha comprobado que no existe relación entre el nivel de satisfacción y la tasa de respuesta regional ($R^2=0,006$).

E. La satisfacción con el funcionamiento de las oficinas de expedición de documentos a extranjeros.

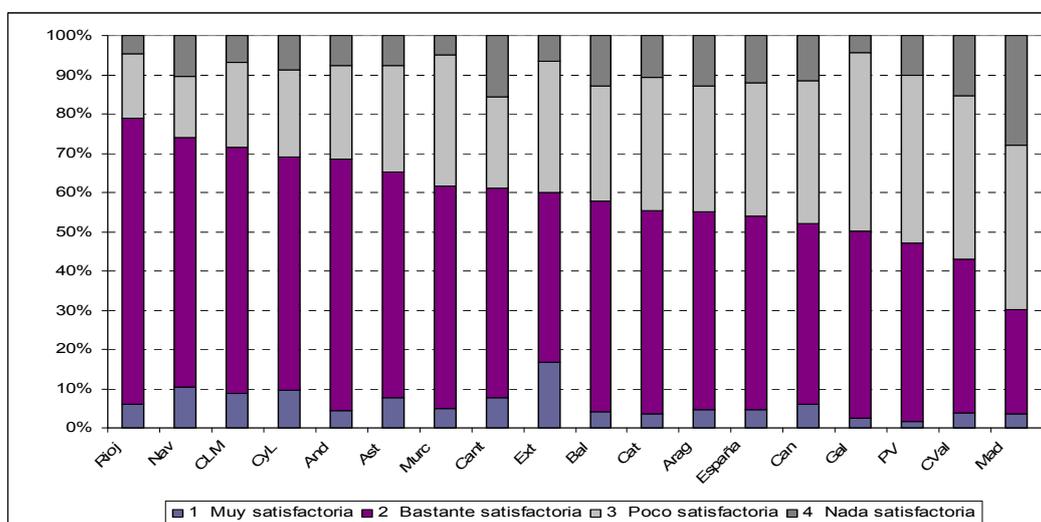
Al contrario de los que sucedía con la Agencia Tributaria, en relación con las oficinas que expiden documentos a extranjeros se observa una variación acusada entre CCAA. De hecho, la distancia entre la CA con más satisfechos (La Rioja, con un 79 por ciento de satisfechos) y la CA con menos (Madrid, con apenas un 30 por ciento de satisfechos) es de casi 50 puntos porcentuales.

La tasa de respuesta a esta pregunta es inferior que la del resto de servicios administrativos. No obstante, no parece que las diferencias autonómicas en tasa de respuesta estén asociadas con el nivel de satisfacción (R^2 de 0,015). De hecho, encontramos CCAA con una elevada satisfacción con tasa de respuesta alta y baja (por ejemplo, La Rioja tiene el 79 por ciento de satisfechos y una tasa de respuesta válida del 63 por ciento y Navarra, con un 74 por ciento de satisfechos solamente presenta una tasa de respuesta válida del 32 por ciento). Igualmente en el extremo de menor satisfacción

encontramos a Madrid, con un porcentaje de satisfechos del 30 por ciento y una tasa de respuesta válida del 37 por ciento, o a la Comunidad Valenciana, con una tasa de respuesta válida del 51 por ciento y un nivel de satisfacción del 43 por ciento).

Descartada la hipótesis de que el distinto nivel de satisfacción entre CCAA se explique por la diversidad de tasas de respuesta, es posible agruparlas según sus niveles medios de satisfacción con las oficinas administrativas de expedición de documentos a extranjeros. En el grupo de CCAA con más satisfechos de forma estadísticamente significativa a la media española se encuentran La Rioja, Navarra, Castilla la Mancha, Castilla y León, Andalucía y Asturias, con porcentajes de satisfechos iguales o mayores al 65 por ciento. En el grupo de CCAA intermedias, con porcentajes de satisfechos similares a la media nacional se encuentran Murcia, Cantabria, Extremadura, Baleares, Cataluña, Aragón, Canarias, Galicia y el País Vasco, que se mueven en valores entre el 45 y el 65 por ciento de satisfechos. Las CCAA que presentan un nivel de satisfacción inferior con un 95 por ciento de confianza a la media española son las ya mencionadas, Madrid, con un 30 por ciento de satisfechos y Comunidad Valenciana, con un 43 por ciento de satisfechos³⁸.

Gráfico A6. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento las oficinas de expedición de documentos a extranjeros por Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿Diría que los siguientes servicios administrativos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** Se ha comprobado que no existe relación entre el nivel de satisfacción y la tasa de respuesta regional ($R^2=0,015$).

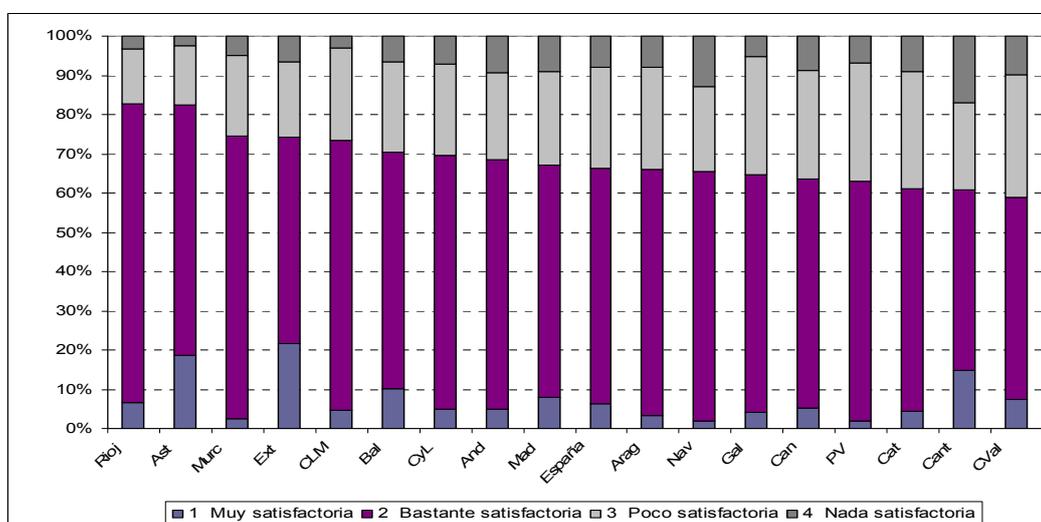
³⁸ Nótese que otras CCAA, con valores reducidos de satisfacción como el País Vasco o Galicia, no presentan diferencias estadísticamente significativas con la media española, debido al hecho de que la reducida tasa de respuesta opera ampliando los márgenes de error del intervalo de confianza.

F. La satisfacción con los servicios administrativos de la Policía y la Guardia Civil (tramitación de denuncias).

Dos tercios de los españoles declaran estar bastante o muy satisfechos con el funcionamiento de los servicios que presta la Policía y la Guardia Civil (tramitación de denuncias). Por CCAA, la satisfacción oscila entre el 59 por ciento de los satisfechos en la Comunidad Valenciana y el 83 por ciento en La Rioja (34 puntos porcentuales).

Un primer grupo de CCAA con más satisfechos que la media nacional está formado por La Rioja, Asturias, Murcia, Extremadura y Castilla la Mancha, con porcentajes superiores al 70 por ciento. En nivel intermedio, con valores similares a los del conjunto de España se encuentran nueve CCAA: Baleares, Castilla y León, Andalucía, Madrid, Aragón, Navarra, Galicia, Canarias y el País Vasco, con porcentajes de satisfechos que oscilan entre el 63 y el 60 por ciento. Con niveles inferiores a la media de España con un 95 por ciento de confianza se encuentran Cataluña y Cantabria (ambas con un 61 por ciento de satisfechos) y la Comunidad Valenciana, con un 59 por ciento.

Gráfico A7. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento de los servicios administrativos de la Policía y la Guardia Civil (tramitación de denuncias) por Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿Diría que los siguientes servicios administrativos funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? * Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.** Se ha comprobado que no existe relación entre el nivel de satisfacción y la tasa de respuesta regional ($R^2=0,09$).

9.4. Algunos determinantes de la satisfacción con los servicios administrativos.

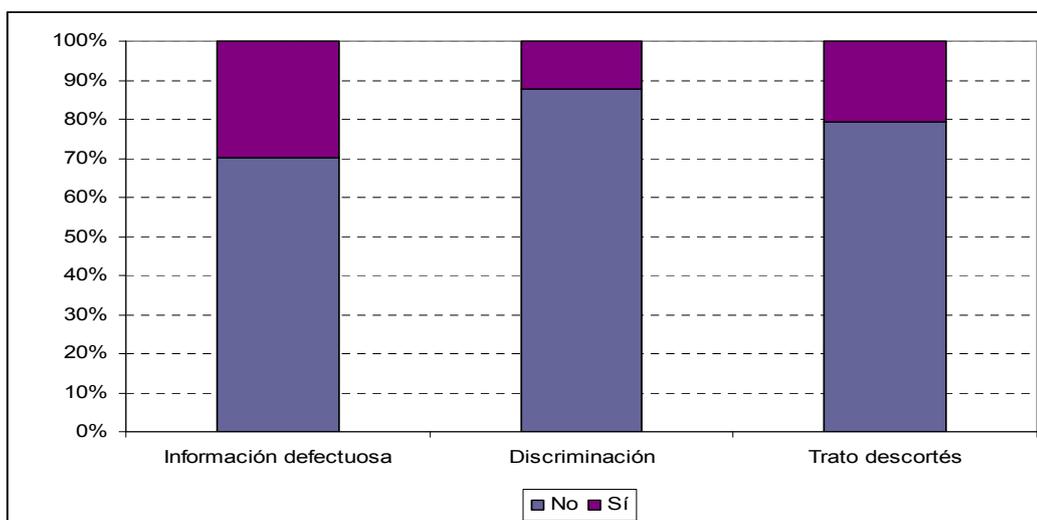
Como es bien sabido, alguno de los determinantes más importantes de la satisfacción con los servicios administrativos del sector público (y de las empresas privadas) es el trato de los empleados y la calidad y exactitud de la información que estos facilitan a los

ciudadanos (véase el informe del Observatorio de la Calidad de los Servicios, 2009). Para captar este aspecto, la encuesta diseñada por el Observatorio incluye una pregunta a los españoles sobre sus experiencias recientes con empleados públicos (en los últimos 12 meses).

Se pregunta a los entrevistados si, en el último año, han experimentado alguno de estos problemas con empleados públicos: a) *si la persona que le atendió le dio información poco clara o incompleta*; b) *se sintió discriminado*; c) *le trataron de forma descortés*.

Alrededor del 85 por ciento de los entrevistados afirman que han tenido contacto con algún empleado público en los últimos 12 meses y, por tanto, responden a esta pregunta. Como puede observarse en el Gráfico A8, el motivo más frecuente de queja es la *información poco clara o incompleta*, que se menciona por el 30 por ciento de los ciudadanos. La sensación de discriminación es mencionada por un 12 por ciento de los ciudadanos y el trato descortés por el 21 por ciento de los que han tenido algún trato con un empleado público en los últimos doce meses.

Gráfico A8. Valoración de si ha tenido alguna experiencia negativa con un empleado público en relación con distintas dimensiones del servicio en España



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Me gustaría que me dijera si en los últimos doce meses le han sucedido a Ud. algunas de las siguientes experiencias con algún empleado público. **Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.

Gráfico A9: Porcentaje de ciudadanos que declaran haber recibido información incompleta o defectuosa por un empleado público en los últimos doce meses por Comunidad Autónoma

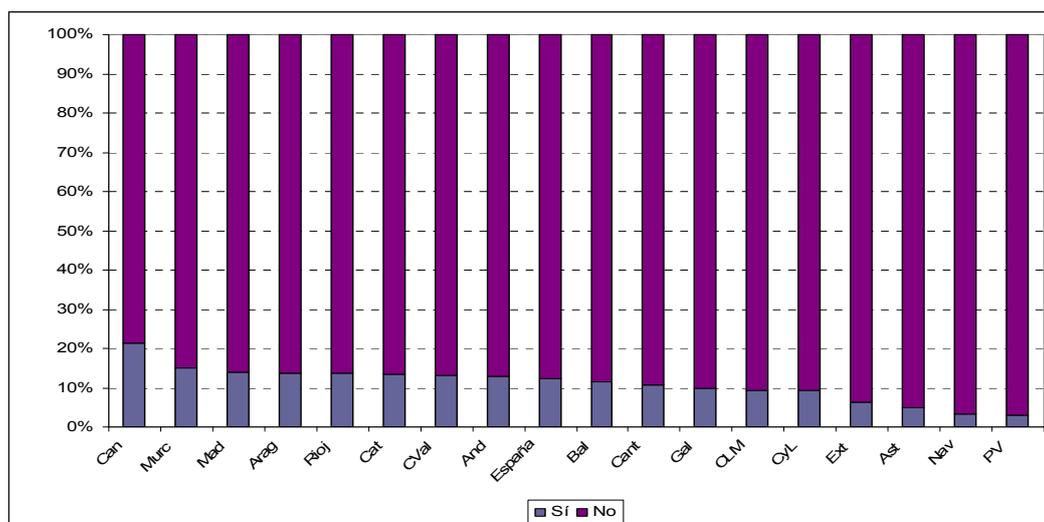


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Me gustaría que me dijera si en los últimos doce meses le han sucedido a Ud. algunas de las siguientes experiencias con algún empleado público: información incompleta o defectuosa * Porcentajes válidos (se excluye a los que no han tenido contacto con un empleado público en los últimos 12 meses y a los que NS/NC).

Como se ha mencionado, solamente el 30 por ciento de los españoles que han tenido contacto con un empleado público en el último año declaran haber recibido información incompleta o defectuosa. Por CCAA, La Rioja, Murcia y Andalucía, con porcentajes iguales o superiores al 35 por ciento presentan un porcentaje superior de forma estadísticamente significativa a la media nacional³⁹. Un nutrido grupo de CCAA (Baleares, Madrid, Cantabria, Canarias, Comunidad Valenciana, Cataluña, Aragón, Extremadura, Castilla y León y Galicia) presentan porcentajes que oscilan entre el 25 y el 33 por ciento, por lo que no se diferencian de forma significativa del valor del conjunto de España. En Castilla la Mancha, Navarra, Asturias y País Vasco, con porcentajes inferiores al 24 por ciento, un menor número de ciudadanos declaran haber recibido información incompleta o defectuosa que en el conjunto de España.

³⁹ La Rioja y Murcia son significativas al 90, pero no al 95 por ciento de confianza.

Gráfico A10: Porcentaje de ciudadanos que declaran haberse sentido discriminados por un empleado público en los últimos doce meses por Comunidad Autónoma



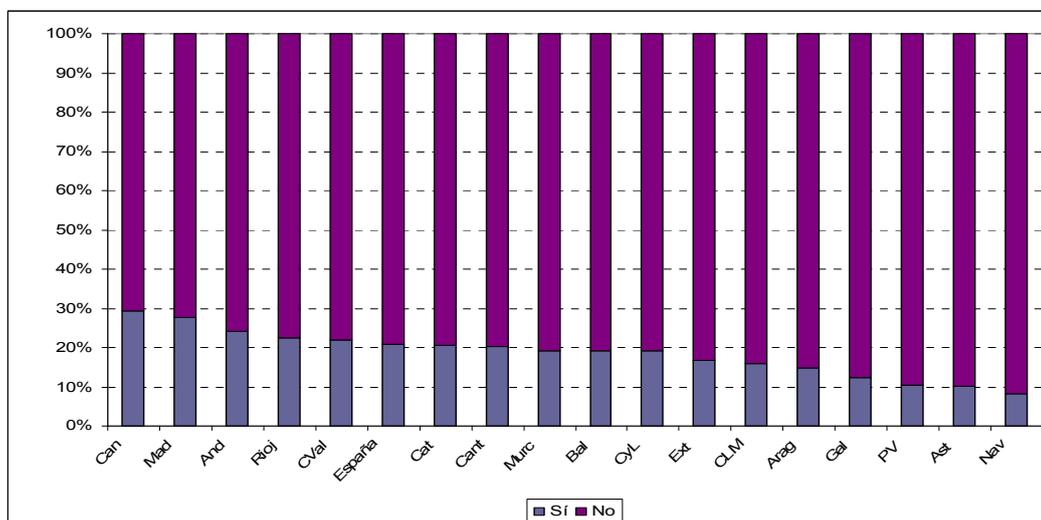
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Me gustaría que me dijera si en los últimos doce meses le han sucedido a Ud. algunas de las siguientes experiencias con algún empleado público: se ha sentido discriminado * Porcentajes válidos (se excluye a los que no han tenido contacto con un empleado público en los últimos 12 meses y a los que NS/NC).

Como puede observarse, la sensación de discriminación es una experiencia menos frecuente que la información incompleta en todas las CCAA. En España, de los que han contactado con la administración en los últimos doce meses, un 12 por ciento afirma haberse sentido discriminado. Por CCAA, la discriminación parece más frecuente en Canarias (21 por ciento) que en la media de España. En Extremadura, Asturias, Navarra y País Vasco, con porcentajes inferiores al 7 por ciento, la experiencia de sentirse discriminado es menos frecuente que la del conjunto nacional con un 95 por ciento de confianza. En Murcia, Madrid, Aragón, la Rioja, Cataluña, Comunidad Valenciana, Andalucía, Baleares, Cantabria, Galicia, Castilla La Mancha y Castilla y León, con porcentajes que oscilan entre un 9 y un 15 por ciento, la frecuencia de la sensación de discriminación por un empleado público es equivalente a la media nacional.

En cuanto al trato descortés, es relativamente más frecuente en Canarias y en Madrid, donde casi un 30 por ciento de los ciudadanos que han tenido contacto con la administración pública en los últimos 12 meses afirma haber tenido esta experiencia negativa. En Andalucía, La Rioja, Comunidad Valenciana, Cataluña, Cantabria, Murcia, Baleares, Castilla y León y Extremadura, con porcentajes que oscilan entre un 17 y un 24 por ciento, la frecuencia del trato descortés proporcionado por los funcionarios es similar a la del conjunto de España. Finalmente, en Castilla la Mancha, Aragón, Galicia, País Vasco, Asturias y Navarra, con porcentajes inferiores al 17 por ciento, el trato descortés

dispensado por los funcionarios públicos a juicio de los ciudadanos es menor de forma estadísticamente significativa al del conjunto nacional.

Gráfico A11: Porcentaje de ciudadanos que declaran haber recibido trato descortés de un empleado público en los últimos doce meses por Comunidad Autónoma



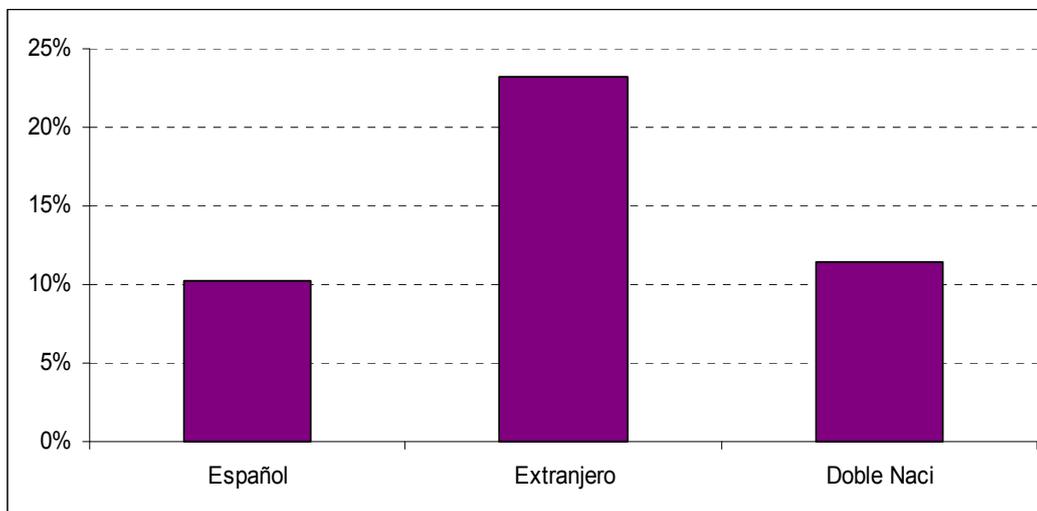
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Me gustaría que me dijera si en los últimos doce meses le han sucedido a Ud. algunas de las siguientes experiencias con algún empleado público: trato descortés * Porcentajes válidos (se excluye a los que no han tenido contacto con un empleado público en los últimos 12 meses y a los que NS/NC).

Es interesante analizar si algunos colectivos específicos padecen más experiencias de trato percibido como discriminatorio por empleados públicos que otros. Para responder a esta pregunta se ha realizado un análisis multivariable⁴⁰ que permite estimar la probabilidad de sentirse discriminado por un empleado público. Es destacable que el sexo del entrevistado, la ideología autodeclarada, la edad o el tamaño del municipio no afectan significativamente a la probabilidad de sentirse discriminado por un empleado público. En cambio, la sensación de discriminación sí es mucho más frecuente entre los extranjeros que entre los españoles (probabilidad pronosticada del 23 por ciento de los extranjeros, frente al 10 por ciento de los españoles) y entre los individuos que se autoubican en la clase baja (19 por ciento, frente a un 10 por ciento de los de clase media). Los encuestados que trabajan para el sector público tienen una probabilidad ligeramente menor (pero estadísticamente significativa) de sentirse discriminados en su trato con otros empleados públicos (9 por ciento frente a 11 por ciento).

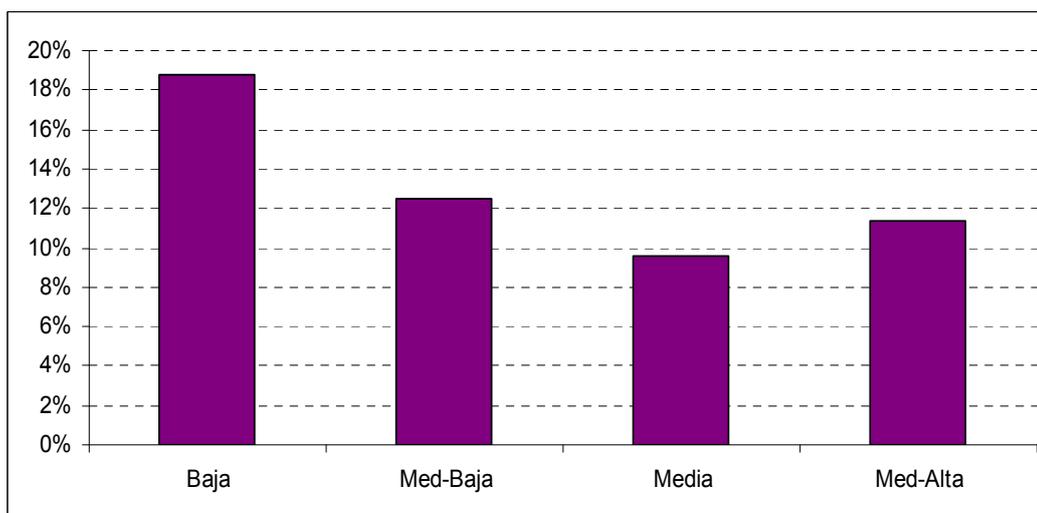
⁴⁰ Una regresión logística multinivel, ver explicación detallada en el apartado sobre metodología.

Gráfico A12. Probabilidad pronosticada de sentirse discriminado por un empleado público para diferentes colectivos en España

A. Nacionalidad



B. Clase social autodeclarada



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Me gustaría que me dijera si en los últimos doce meses le han sucedido a Ud. algunas de las siguientes experiencias con algún empleado público. Se sintió discriminado. * Estimación de la probabilidad pronosticada mediante un modelo de regresión logística multinivel con efectos autonómicos aleatorios y efectos fijos para las variables individuales. Predictores incluidos en el modelo: sexo, edad, clase social, nacionalidad, nivel de estudios, tamaño del municipio de residencia, ser empleado público e ideología.

9.4. Conclusiones sobre las actitudes ciudadanas sobre los servicios de tipos administrativo

Aunque la mayoría de los servicios de tipo administrativo por los que se pregunta son competencia de la Administración General del Estado, es interesante tener información más desagregada por Comunidades Autónomas.

En **Asturias**, un número elevado de ciudadanos se muestra satisfecho con todos los servicios de este tipo y es llamativo que un porcentaje alto de ellos se considere además “muy satisfecho” en relación con las oficinas de expedición del DNI y pasaportes y la Agencia Tributaria o Hacienda.

En **La Rioja** la mayoría de los servicios de tipo administrativo son bien evaluados por parte de los ciudadanos pero esta Comunidad Autónoma destaca por la valoración especialmente positiva que hacen los riojanos de los servicios que expiden documentos a extranjeros y de los servicios de la policía y guardia civil en los que se realizan las denuncias ciudadanas. A pesar de ello, los riojanos son los que más se quejan por haber recibido información incompleta o insuficiente por parte de un empleado público en los últimos doce meses.

En **Galicia**, los servicios de tipo administrativo se evalúan de forma parecida a la media de España, lo mismo que ocurre en **Andalucía, Extremadura, Castilla y León, Cataluña, Baleares, Cantabria** y el **País Vasco**, Comunidad Autónoma donde, sin embargo, las oficinas de extranjería son algo peor evaluadas. A pesar de ello, los residentes en el País Vasco son los que menos se quejan por haber recibido información incompleta por parte de un empleado público en los últimos doce meses o por haberse sentido discriminados.

A diferencia de La Rioja, **Madrid** es la Comunidad Autónoma donde peor se valoran los servicios que expiden documentos a extranjeros y una de en las que los ciudadanos se muestran más críticos con los servicios de tráfico. Los madrileños son junto a los canarios, los españoles que más se quejan de haber sido discriminados así como de haber recibido un trato descortés en los últimos doce meses.

En la **Comunidad de Valencia**, los servicios tienen porcentajes de satisfechos algo inferiores a la media nacional especialmente en lo que se refiere a las oficinas de la policía y de la guardia civil en los que se realizan las denuncias ciudadanas y con la excepción de la Agencia Tributaria o hacienda.

Aragón es la Comunidad Autónoma donde peor se evalúan las oficinas de expedición del DNI y pasaportes, a pesar de que el resto de servicios se valora positivamente por la mayor parte de los ciudadanos. El porcentaje de ciudadanos de **Navarra** que se lamenta por haber recibido un trato descortés es el más bajo del país. La mayoría de los servicios de tipo administrativo reciben una valoración positiva por un gran porcentaje de los navarros, por ello destaca la valoración algo peor, aunque no muy diferente a la media española, de

las oficinas de expedición del DNI y pasaportes y, especialmente, de las oficinas de tráfico. Un fenómeno parecido ocurre en **Castilla-La Mancha**, donde la mayoría de los servicios consiguen reunir a un elevado porcentaje de satisfechos con la excepción de la agencia tributaria o hacienda, ya que es ésta en la Comunidad Autónoma donde peor se valora.

Murcia destaca por ser una Comunidad Autónoma con un bajo porcentaje de satisfechos en relación con las oficinas de tráfico y las de hacienda. Sin embargo, en esta Comunidad Autónoma, un porcentaje de ciudadanos por encima de la media manifiesta estar muy o bastante satisfecho con las oficinas de extranjería y las de la policía y la guardia civil donde se realizan denuncias. Junto a los riojanos, los murcianos son los españoles que más se quejan por haber recibido información insuficiente por parte de un empleado público en los últimos doce meses.

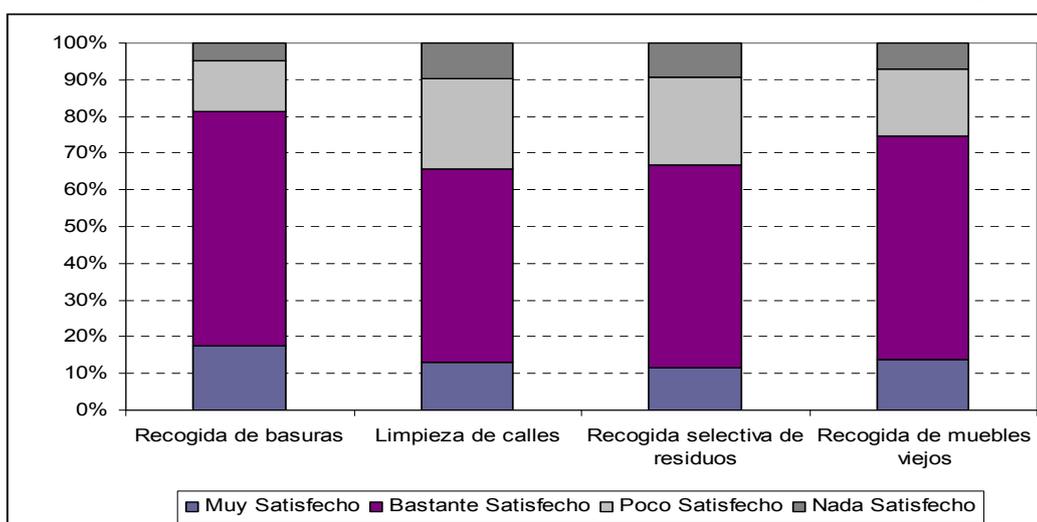
Canarias es la Comunidad Autónoma donde más ciudadanos afirman sentirse insatisfechos con el Registro Civil, algo más de un 30 por ciento de ellos. También está entre las Comunidades Autónomas que tiene un mayor número de insatisfechos en relación con la Agencia Tributaria. Los residentes en esta Comunidad Autónoma son los que más se quejan de haber sido discriminados por un empleado público en los últimos doce meses, así como de haber recibido un trato descortés.

X. La Agenda Pública de los servicios municipales

10.1. La satisfacción de los ciudadanos con el funcionamiento de algunos servicios en los municipios.

Una serie de servicios de gran importancia para la calidad de vida de sus residentes se proporcionan en los municipios. En la encuesta diseñada por el Observatorio se pregunta por una amplia batería de estos servicios y por asuntos como, por ejemplo, la cultura, el deporte o el tejido comercial, sobre los que las distintas administraciones tienen competencia. En primer lugar, se analizan los servicios de limpieza.

Gráfico L1. Grado de satisfacción con los servicios locales de limpieza en España

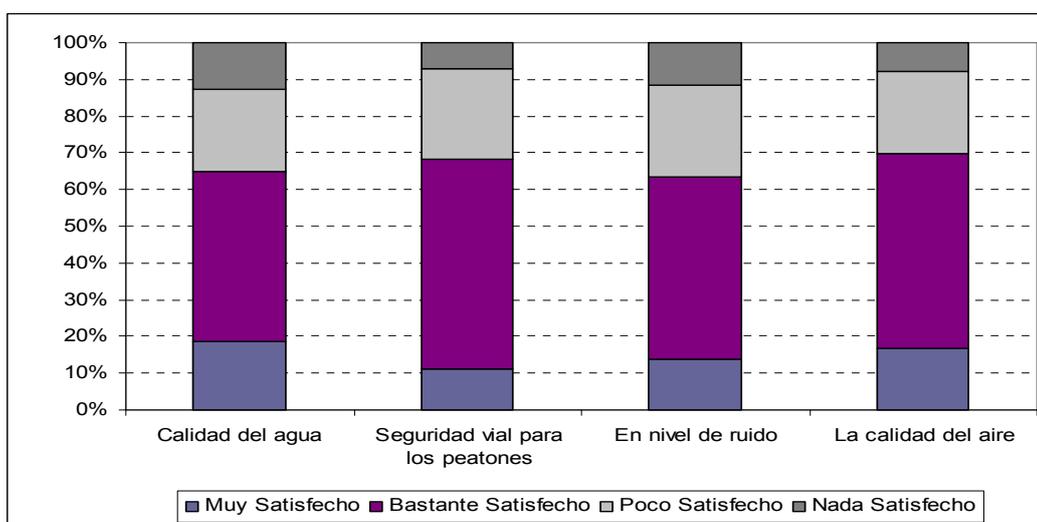


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** Las tasas de respuesta a estas preguntas son superiores al 93 por ciento y no correlacionan con el nivel de satisfacción.

Como puede apreciarse, la valoración de la recogida de basuras presenta un grado de satisfacción muy elevado en España, con alrededor de un 80 por ciento de satisfechos. En segundo lugar en cuanto a satisfacción, se encuentran la recogida de muebles viejos, con un 75 por ciento de satisfechos. La limpieza de las calles y la recogida selectiva de residuos (*reciclaje*), presentan un nivel ligeramente inferior de satisfacción, pero aún así dos tercios de los encuestados responden que están muy o bastante satisfechos con su funcionamiento.

A continuación se analiza la percepción ciudadana sobre una serie de factores relacionados con el medioambiente urbano como la calidad del agua, el nivel de ruido, la calidad del aire y la seguridad vial para los peatones sobre los que también actúan las administraciones públicas. El porcentaje de satisfechos con estos aspectos se sitúa entre el 60 y el 70 por ciento, no existiendo diferencias significativas entre los mismos. En otras palabras, alrededor de un tercio de los ciudadanos se sienten poco o nada satisfechos con las condiciones ambientales del entorno en el que viven.

Gráfico L2. Grado de satisfacción con las condiciones ambientales en los municipios en España



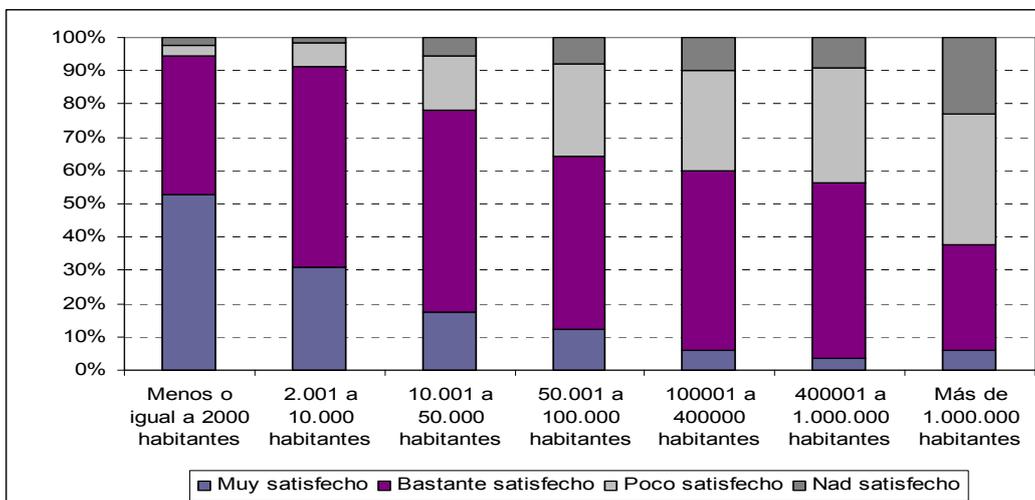
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: ¿Y está muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho con... *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC** Las tasas de respuesta a estas preguntas son superiores al 99 por ciento.

Como era de esperar, la calidad del aire correlaciona de forma muy importante con el tamaño del municipio. Más del 90 por ciento de los ciudadanos de municipios menores a 10.000 habitantes están satisfechos con la calidad del aire, mientras que en las ciudades de más de un millón de habitantes, el porcentaje de satisfechos es tan solo del 40 por ciento.

También es interesante destacar los *saltos* que se producen en esta relación. Los municipios menores de 2.000 habitantes y los menores de 10.000 tienen niveles similares de satisfacción (cerca del 90 por ciento). Si el municipio supera los 10.000 habitantes, la satisfacción desciende hasta el 80 por ciento. Cuando el municipio pasa de 50.000 habitantes, la satisfacción ronda el 60 por ciento, con diferencias muy pequeñas entre los tamaños de municipios hasta el millón de habitantes. En las grandes urbes de más de un millón de habitantes, como se ha comentado, los ciudadanos son muy críticos con la calidad del aire que respiran, ya que algo más del 20 por ciento declaran no estar *nada*

satisfechos y otro 40 por ciento declaran estar *poco satisfechos*, lo que implica una satisfacción menor al 40 por ciento.

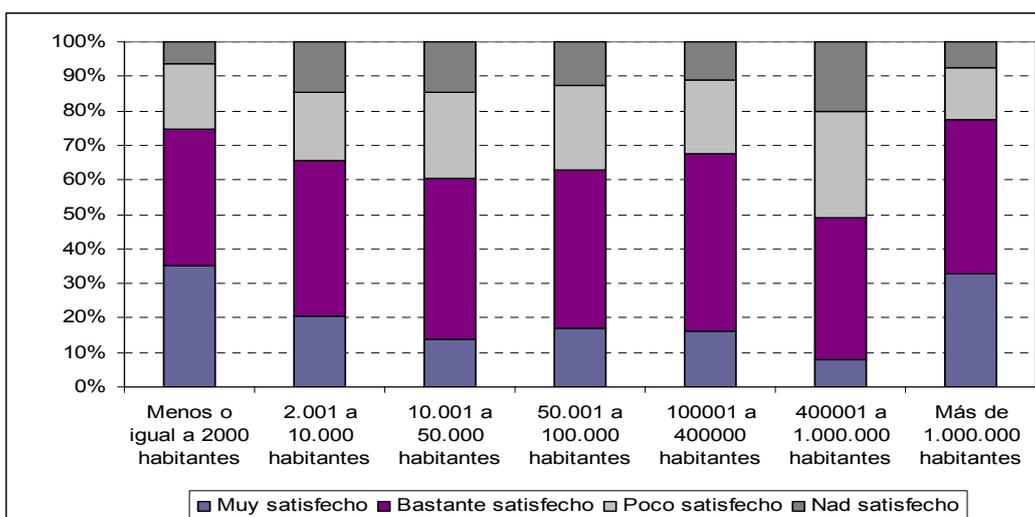
Gráfico L3. Relación entre la calidad del aire y el tamaño del municipio



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: ¿Y está muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho con la *calidad del aire que respira*? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC ** Las tasas de respuesta a estas preguntas son superiores al 99 por ciento.

La relación anterior no se observa, en cambio, en la calidad del agua. De hecho, en las grandes urbes de más de un millón de habitantes, la satisfacción ciudadana con la calidad del agua es del 78 por ciento, muy similar a la de los municipios más pequeños (los de menos de 2.000 habitantes). Sí que es interesante destacar que los ciudadanos menos satisfechos son los que residen en municipios de entre 400.000 y 1.000.000 de habitantes, donde apenas el 50 por ciento está satisfecho con la calidad del agua corriente.

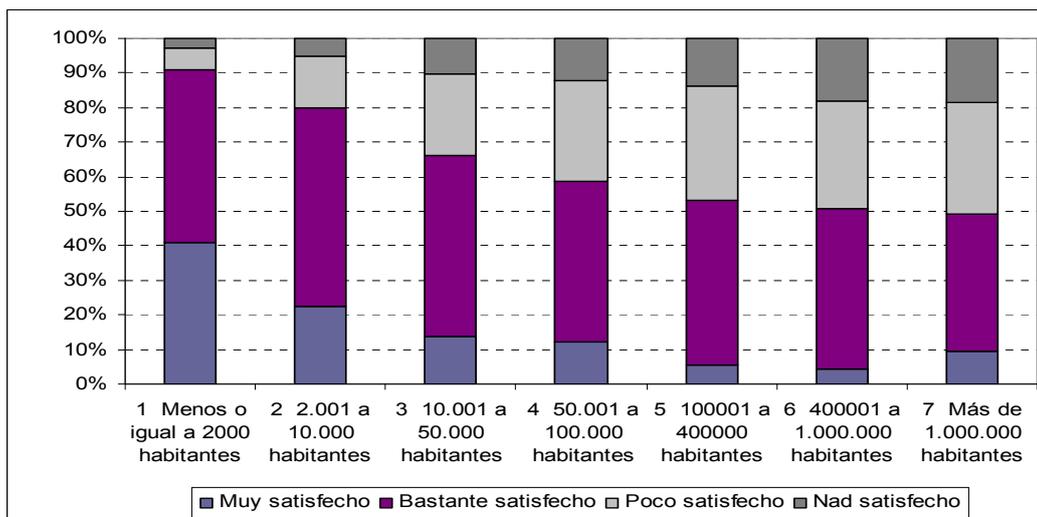
Gráfico L4. Relación entre la calidad del agua y el tamaño del municipio en España



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: ¿Y está muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho con la *calidad del agua*? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** Las tasas de respuesta a estas preguntas son superiores al 99 por ciento.

En cuanto al nivel de ruido, el tamaño del municipio vuelve a ser la variable determinante. Si bien esta vez se observa como los *saltos* en la relación se sitúan de forma distinta a los relativos a la calidad del aire. De hecho, en cuanto a la satisfacción con el ruido es indiferente residir en una ciudad de cien mil habitantes o en una de un millón de habitantes (estos tres tamaños de municipios presentan una satisfacción que ronda el 50 por ciento).

Gráfico L5. Relación entre el nivel de ruido y el tamaño del municipio en España



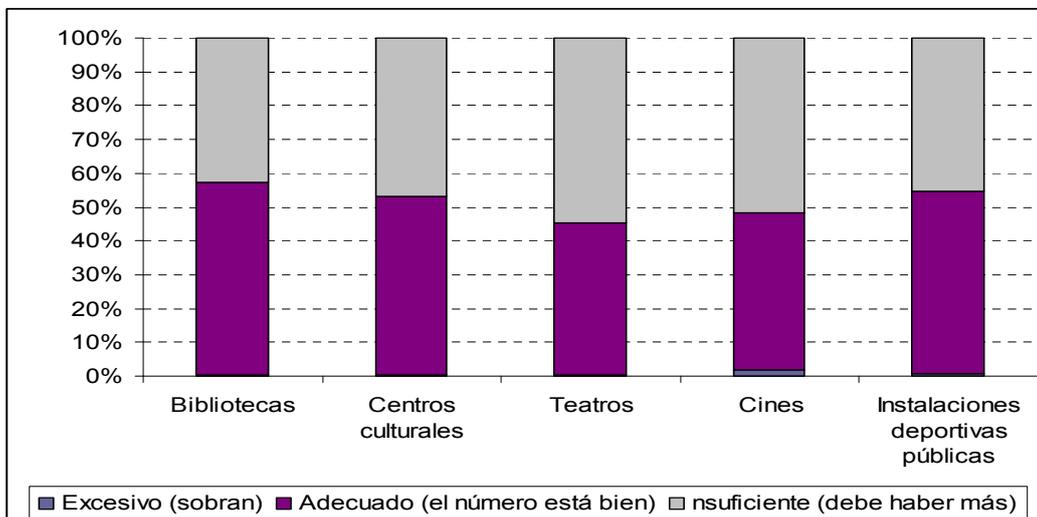
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: ¿Y está muy satisfecho, bastante, poco o nada satisfecho con la calidad del agua? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** Las tasas de respuesta a estas preguntas son superiores al 99 por ciento.

Finalmente, se analizan algunas dotaciones existentes en el pueblo o el barrio del entrevistado, especialmente servicios culturales, deportivos, comerciales y de ocio, sobre los cuales se pregunta si existen en cantidad excesiva, adecuada o insuficiente.

En cuanto a las dotaciones culturales y deportivas, como puede apreciarse, casi ningún ciudadano cree que el número de estos servicios es excesivo en su pueblo o barrio. De hecho, en ninguno de estos servicios el porcentaje de ciudadanos que dice que es excesivo es estadísticamente distinto de cero. El porcentaje de ciudadanos que manifiesta que existen en número adecuado en su pueblo o barrio para estos servicios ronda el 50 por ciento. En cuanto a las bibliotecas, el 57 por ciento de los españoles señala que existe un número adecuado de bibliotecas en su pueblo o barrio. El 53 por ciento está de acuerdo con el número de centros culturales. Sobre los teatros, hay ligeramente más ciudadanos que piensan que el número es insuficiente (52 por ciento) que adecuado (45 por ciento). Lo mismo sucede con los cines, donde un 46 por ciento piensa que existen en número

adecuado. El grado de acuerdo con el número de instalaciones deportivas públicas es ligeramente mayor (54 por ciento).

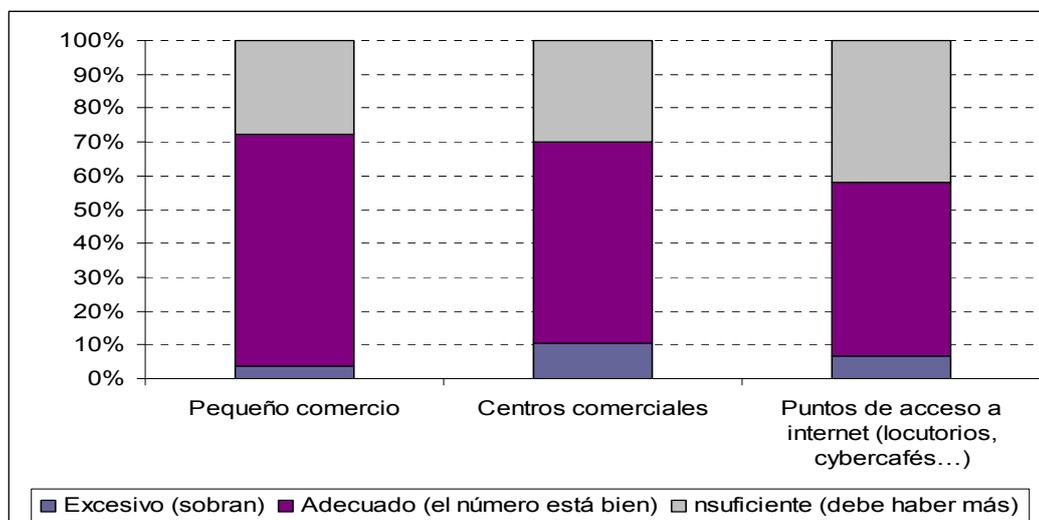
Gráfico L6. Valoración de la cantidad de centros deportivos y culturales existentes en su pueblo o barrio en España



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Hablando ahora de instalaciones y espacios del pueblo/barrio en el que Ud. vive. ¿Considera que el número de < citar primer ítem > que hay en su pueblo/barrio es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más)? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** La tasa de respuesta a estas preguntas supera siempre el 92 por ciento y no correlaciona con el porcentaje de individuos que piensa que es adecuado.

En cuanto al tejido comercial, los resultados son ligeramente diferentes. Por ejemplo, en relación a los centros comerciales, un 11 por ciento de los españoles piensa que el número de estos en su pueblo o barrio es excesivo, un 59 por ciento que es adecuado y solamente un 30 por ciento que es insuficiente. Sobre el pequeño comercio, un 4 por ciento piensa que su número es excesivo, un 69 por ciento que es adecuado, y un 28 por ciento que es insuficiente. En cuanto a los puntos de acceso a Internet (locutorios, cibercafés...) un 7 por ciento de ciudadanos piensa que su número es excesivo, un 52 por ciento que es adecuado y un 42 por ciento que es insuficiente.

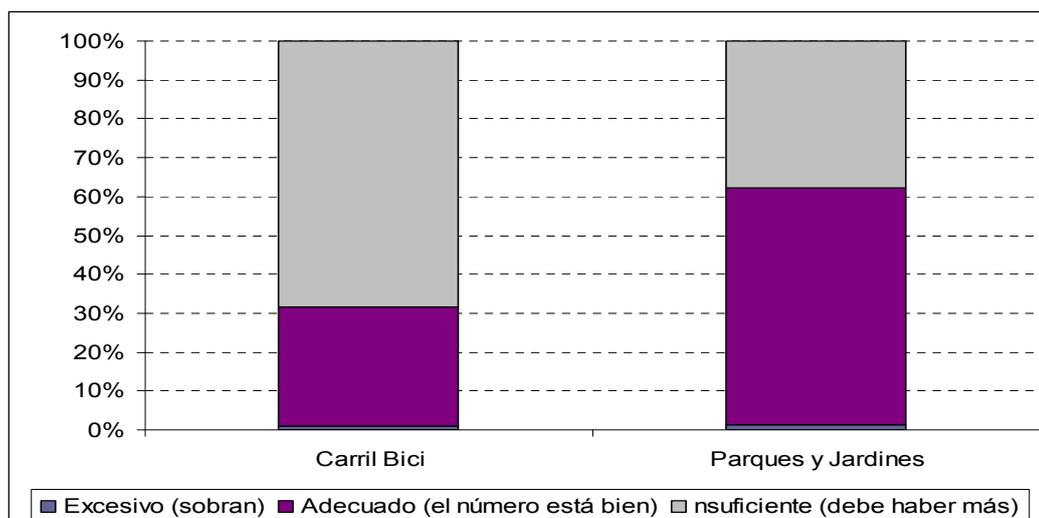
Gráfico L7. Actitudes ciudadanas sobre el número de dotaciones comerciales existentes en su pueblo o barrio en España



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Hablando ahora de instalaciones y espacios del pueblo/barrio en el que Ud. vive. ¿Considera que el número de < citar primer ítem > que hay en su pueblo/barrio es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más)? **Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC ** La tasa de respuesta a estas preguntas supera siempre el 92 por ciento y no correlaciona con el porcentaje de individuos que piensa que es adecuado.

Casi dos tercios de los ciudadanos consideran adecuado el número de parques y jardines existentes en su pueblo o barrio (61 por ciento, frente a un 38 por ciento que consideran que es insuficiente). En cambio, en cuanto al carril bici, es la dotación que más ciudadanos consideran insuficiente (68 por ciento), mientras que solamente un 31 por ciento considera que su número es adecuado.

Gráfico L8. Actitudes ciudadanas sobre el número parques y jardines y carriles-bici existentes en su pueblo o barrio en España



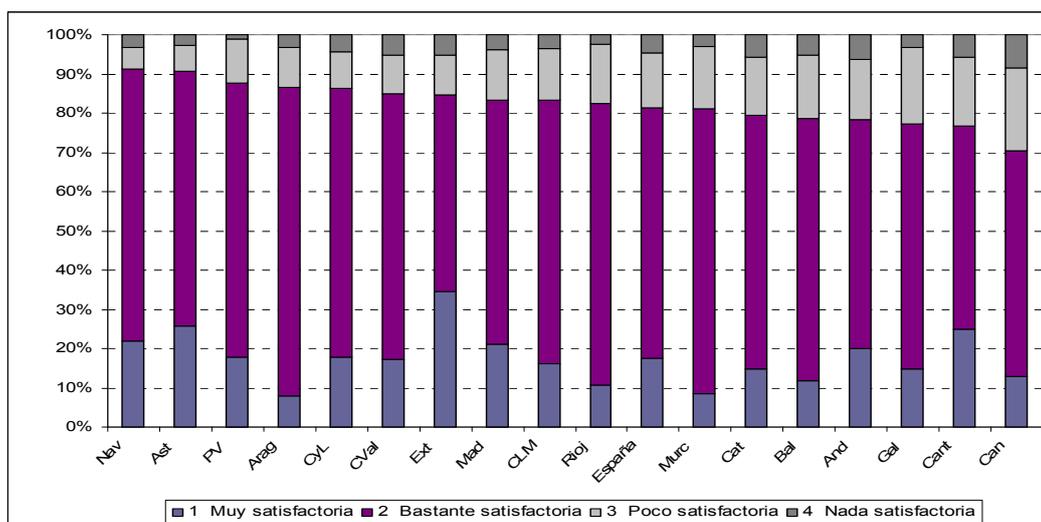
Fuente: Hablando ahora de instalaciones y espacios del pueblo/barrio en el que Ud. vive. ¿Considera que el número de < citar primer ítem > que hay en su pueblo/barrio es excesivo (sobran), adecuado (el número está bien) o insuficiente (debería haber más)? *Se muestran

los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** La tasa de respuesta a estas preguntas supera siempre el 92 por ciento y no correlaciona con el porcentaje de individuos que piensa que es adecuado.

10.2. La satisfacción ciudadana con el funcionamiento de algunos servicios en los municipios por Comunidad Autónoma

A continuación se analizan los diferentes grados de satisfacción con los servicios y dotaciones que se han explorado anteriormente para cada una de las Comunidades Autónomas.

Gráfico L9. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento del servicio de recogida de basuras por Comunidad Autónoma en España



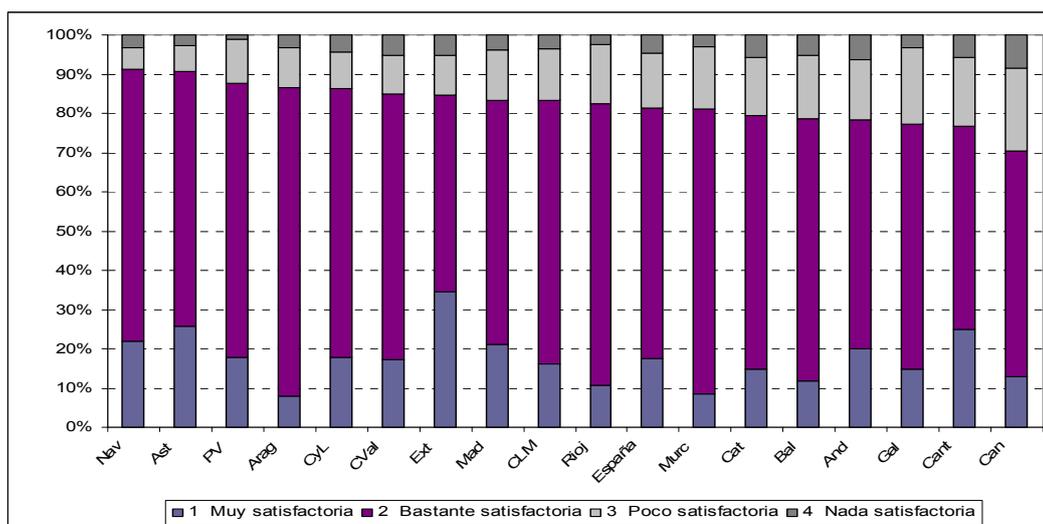
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** Se ha comprobado que la tasa de respuesta no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción ($R^2=0,08$).

En relación con la recogida de basuras, la satisfacción es elevada en todas las CCAA. De hecho, en la CA con menor satisfacción (Canarias), alrededor de dos tercios de los ciudadanos están satisfechos con el funcionamiento de este servicio. El grupo de CCAA con mayor satisfacción son Navarra, Asturias, País Vasco, Aragón, Castilla y León y Comunidad Valenciana, con porcentajes de satisfechos mayores al 85 por ciento. El grupo de CCAA de satisfacción intermedia está compuesto por Extremadura, Madrid, Castilla La Mancha, La Rioja, Murcia, Cataluña, Baleares, Andalucía, Galicia y Cantabria. La CA de Canarias es la única cuyo nivel de satisfacción es inferior de forma estadísticamente significativa al resto de España.

Sobre la limpieza de las calles, el rango de satisfacción autonómico oscila entre el 53 por ciento de satisfechos en Canarias y el 85 por ciento en Navarra. A esta CA le acompañan en el grupo de las de mayor satisfacción Asturias, País Vasco y Comunidad

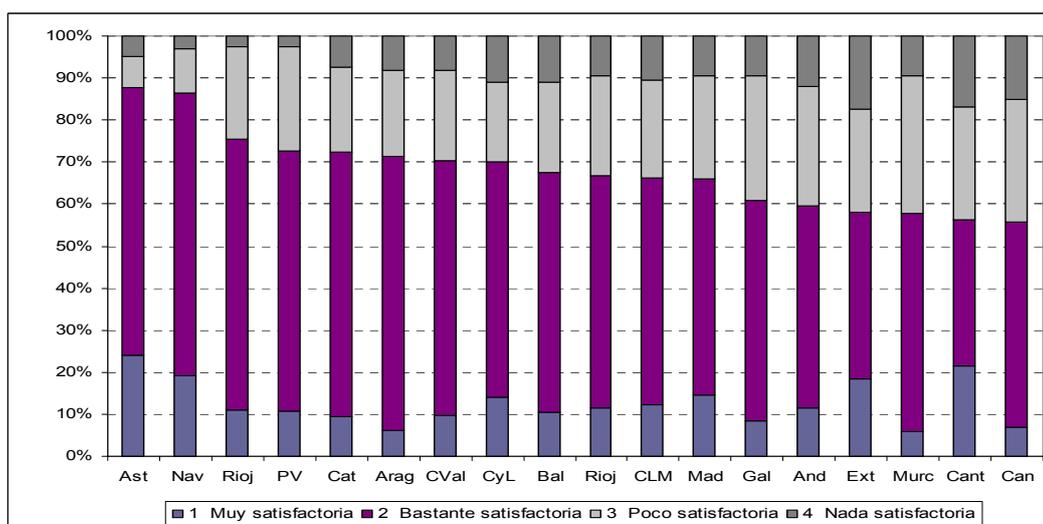
Valenciana, todas con porcentajes de satisfechos superiores al 70 por ciento. El grupo de CCAA intermedias está compuesto por Castilla La Mancha, La Rioja, Madrid, Aragón, Castilla y León, Extremadura, Cataluña, Galicia, Murcia y Baleares. En el grupo de CCAA con satisfacción inferior a la media nacional de forma estadísticamente significativa se encuentran Andalucía, Cataluña y Canarias, con un 60, 59 y 53 por ciento de satisfechos, respectivamente.

Gráfico L10. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento del servicio de limpieza de las calles por Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC ** Se ha comprobado que la tasa de respuesta no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción ($R^2=0,02$).

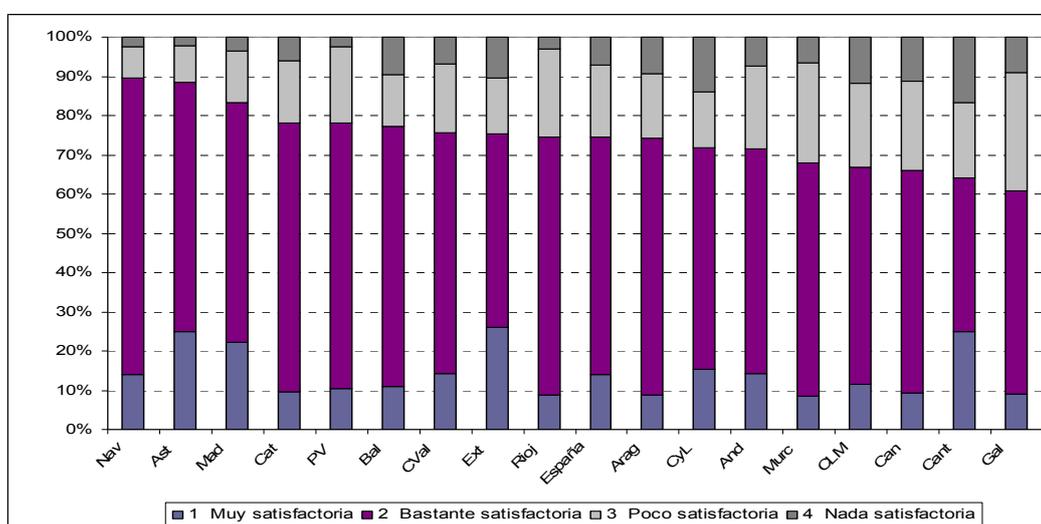
Gráfico L11. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento del servicio de recogida selectiva de residuos por Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC ** Se ha comprobado que la tasa de respuesta no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción

En cuanto a la recogida selectiva de residuos, el grupo de CCAA con niveles de satisfacción mayor que la media nacional está compuesto por Asturias, Navarra, la Rioja, País Vasco y Cataluña, con porcentajes iguales o mayores que el 72 por ciento de satisfechos. Las CCAA intermedias, con un nivel de satisfacción similar al del conjunto de España son Aragón, Valencia, Castilla y León, Baleares, La Rioja, Castilla la Mancha y Madrid, con porcentajes de satisfechos entre el 66 por ciento y el 71 por ciento. Finalmente, las comunidades donde hay más insatisfechos que en el conjunto de España son Galicia, Andalucía, Extremadura, Murcia, Cantabria y Canarias, con porcentajes inferiores al 62 por ciento de satisfechos.

Gráfico L12. Satisfacción ciudadana con el funcionamiento del servicio de recogida de muebles viejos y otros objetos por Comunidad Autónoma



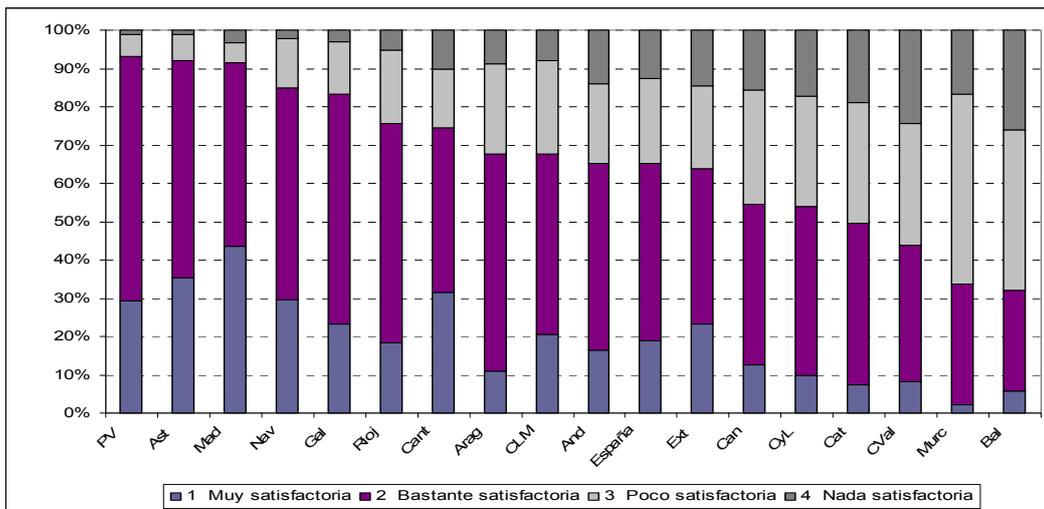
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** Se ha comprobado que la tasa de respuesta no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción

En relación al servicio de recogida de muebles viejos y otros objetos, las CCAA con mayor satisfacción son Navarra, Asturias, Madrid y Cataluña, con porcentajes de satisfechos iguales o mayores a un 78 por ciento. En el nivel intermedio de satisfacción están el País Vasco, Baleares, Comunidad Valenciana, Extremadura, la Rioja, Aragón, Castilla y León y Andalucía, con porcentajes entre el 72 y el 77 por ciento. Finalmente, en el grupo inferior de CCAA se encuentran Murcia, Castilla la Mancha, Canarias, Cantabria y Galicia, con porcentajes inferiores al 69 por ciento.

En cuanto a la calidad del agua, las CCAA con mayores niveles de satisfacción ciudadana que en el resto de España son el País Vasco, Asturias, Madrid, Navarra, Galicia, la Rioja y Cantabria, con porcentajes de satisfechos superiores al 75 por ciento. En el

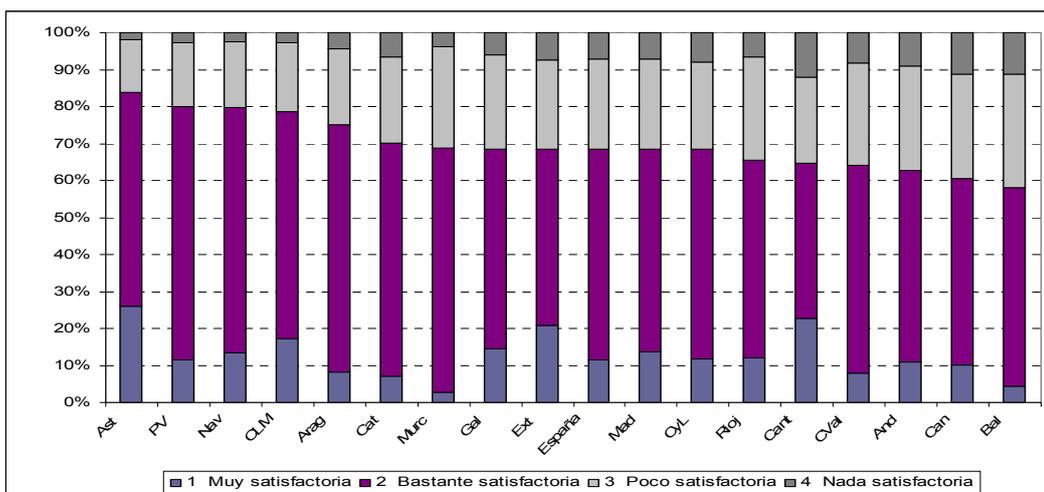
grupo intermedio se encuentran Aragón, Castilla la Mancha, Andalucía y Extremadura, con porcentajes entre el 64 y el 68 por ciento. Finalmente, en el grupo de CCAA con menor satisfacción se encuentran Canarias, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana, Murcia y Baleares, con porcentajes inferiores al 55 por ciento. Destaca el hecho de que Castilla y León se encuentre en este grupo, puesto que es la única CA que no es ni de la costa mediterránea ni insular dentro de las de menor satisfacción.

Gráfico L13. Satisfacción ciudadana con la calidad del agua por Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. ** Se ha comprobado que la tasa de respuesta no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción

Gráfico L14. Satisfacción ciudadana con la seguridad vial por Comunidades Autónomas

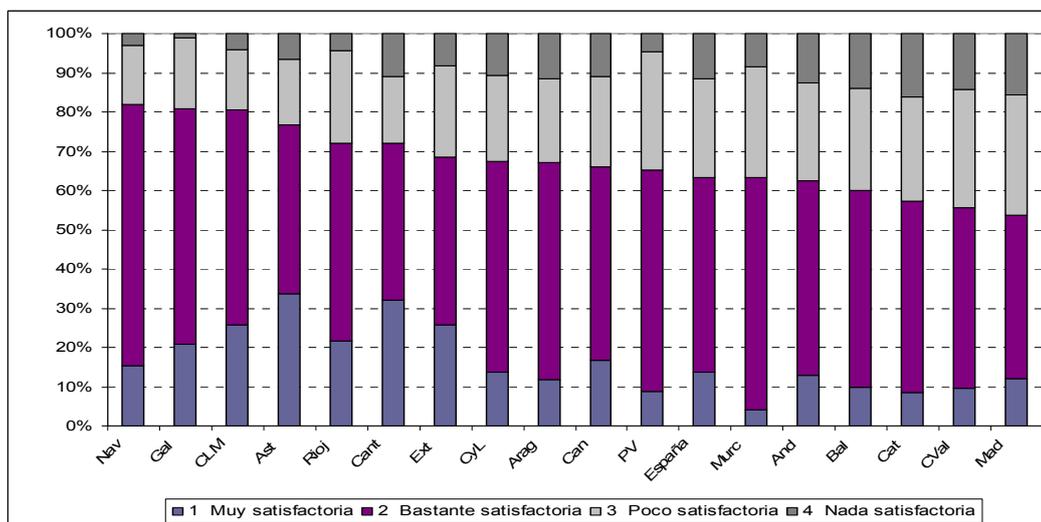


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. La tasa de respuesta válida supera el 98 por ciento y no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción.

En cuanto a la seguridad vial es interesante destacar que en todas las Comunidades Autónomas hay más satisfechos que insatisfechos. De hecho, en Baleares, la CA con menor porcentaje de insatisfechos hay un 58 por ciento de satisfechos. Las CCAA con mayor satisfacción que España de forma estadísticamente significativa con Asturias, País Vasco, Navarra, Castilla la Mancha, y Aragón, donde al menos tres de cada cuatro encuestados se consideran muy o bastante satisfechos.

En el grupo de CCAA intermedias se encuentran Cataluña, Murcia, Galicia, Extremadura, Madrid, Castilla y León, La Rioja y Cantabria, con porcentajes de satisfechos entre el 65 y el 70 por ciento. Finalmente la Comunidad Valenciana, Andalucía, Canarias y Baleares presentan un porcentaje de satisfechos menor que el conjunto de España, inferior al 65 por ciento.

Gráfico L15. Satisfacción ciudadana con el nivel de ruido por Comunidad Autónoma

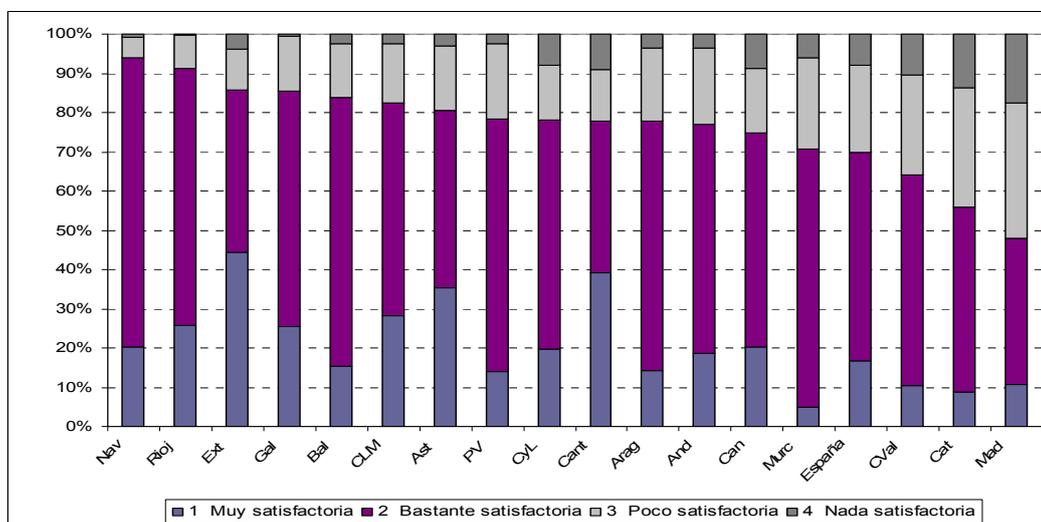


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC.. La tasa de respuesta válida supera el 98 por ciento y no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción.

En cuanto al nivel de ruido, también resalta el hecho de que en todas las CCAA hay más satisfechos que insatisfechos. Incluso en Madrid, la CA donde hay más insatisfacción con el ruido, los satisfechos son mayoría (54 por ciento). La clasificación de CCAA es la siguiente. En el grupo de CCAA con mayor satisfacción que la media del resto de España se encuentran Navarra, Galicia, Castilla la Mancha, Asturias, La Rioja y Cantabria, con porcentajes de satisfechos mayores al 70 por ciento. En el grupo intermedio se encuentran Extremadura, Castilla y León, Aragón, Canarias, el País Vasco, Murcia, Andalucía y Baleares, con porcentajes de satisfechos entre el 60 y el 70 por ciento. Las CCAA con

menor satisfacción ciudadana sobre el nivel de ruido son Cataluña, la Comunidad Valenciana y Madrid, con porcentajes de satisfechos menores al 60 por ciento.

Gráfico L16. Satisfacción ciudadana con la calidad del aire por Comunidad Autónoma



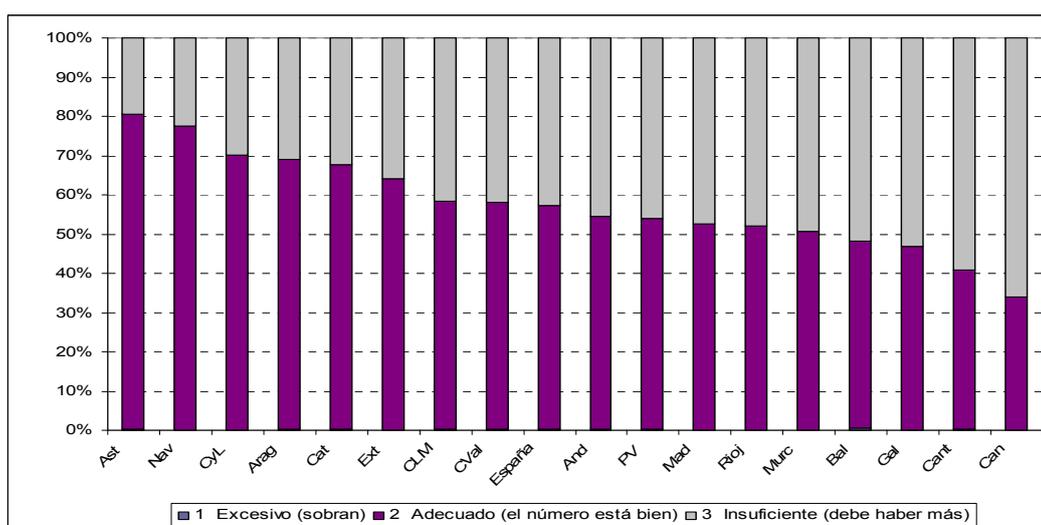
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. La tasa de respuesta válida supera el 98 por ciento y no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción.

En cuanto a la calidad del aire, las diferencias en los niveles de satisfacción son muy elevadas. De hecho, entre la CA con mayor satisfacción, Navarra, con un 94 por ciento de satisfechos, y la CA con menor valoración, Madrid, con un 48 por ciento, hay 46 puntos de diferencia. Trece CCAA poseen porcentajes de satisfechos superiores al 75 por ciento: Navarra, La Rioja, Extremadura, Galicia, Baleares, Castilla la Mancha, Asturias, País Vasco, Castilla y León, Cantabria, Aragón, Andalucía y Canarias. Todas estas CCAA tienen un porcentaje de satisfechos mayor de forma estadísticamente significativa al 95 por ciento de confianza a la media Española. Murcia, con un 71 por ciento de satisfechos posee un nivel de satisfacción similar al de España. En el grupo de satisfacción inferior a la media se encuentran la Comunidad Valenciana, con un 64 por ciento de satisfechos, Cataluña, con un 56 por ciento y Madrid, con un 48 por ciento.

En relación con la opinión ciudadana sobre el número de bibliotecas existentes en su pueblo o barrio, lo primero que destaca es que en ninguna CA el porcentaje de personas que considera que hay excesivas bibliotecas es distinto de cero. El porcentaje que considera que es adecuado oscila entre un mínimo del 34 por ciento en Canarias y un máximo del 80 por ciento en Asturias. Por grupos de CCAA, la mencionada Asturias, junto con Navarra, Castilla y León, Aragón, Cataluña y Extremadura poseen porcentajes de satisfechos iguales o superiores al 64 por ciento. En el nivel intermedio se encuentran

Castilla La Mancha, la Comunidad Valenciana, Andalucía, País Vasco, Madrid, La Rioja y Murcia, con porcentajes de individuos que consideran que el número de bibliotecas es adecuado entre el 51 por ciento y el 58 por ciento. Finalmente, en el extremo inferior de la distribución se encuentran Baleares, Galicia, Cantabria y Canarias. En todas estas CCAA hay más personas que consideran que el número de bibliotecas en su pueblo o barrio es insuficiente, que personas que consideran que el número de bibliotecas es adecuado.

Gráfico L17. Satisfacción ciudadana con la cantidad de bibliotecas en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma

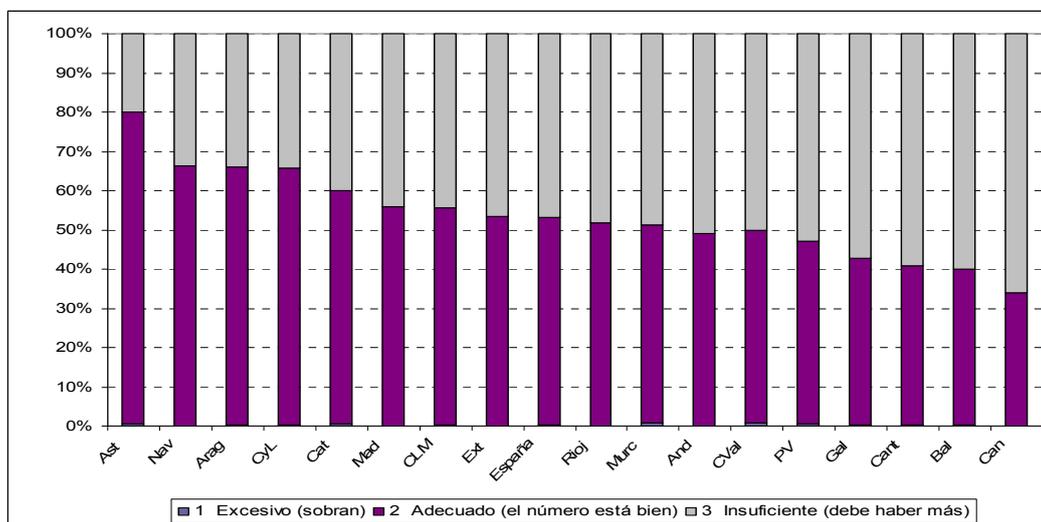


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. La tasa de respuesta válida supera el 98 por ciento y no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción.

Al igual que en relación con las bibliotecas, en ninguna CA existe la opinión de que el número de centros culturales en el pueblo/barrio del entrevistado es excesivo y el peso de la opinión de que es un número adecuado presenta una fuerte variación, desde el 34 por ciento de Canarias hasta el 80 por ciento de Asturias.

Por grupos de CCAA, Asturias, Navarra, Aragón, Castilla y León y Cataluña son las CCAA donde el porcentaje de ciudadanos que considera que es adecuado (más de un 60 por ciento) es superior al del conjunto de España. En el grupo de CCAA intermedias, con porcentajes entre el 49 y el 56 por ciento, se encuentran Madrid, Castilla la Mancha, Extremadura, La Rioja, Murcia, Andalucía y Comunidad Valenciana. En el extremo inferior se encuentran País Vasco, Galicia, Cantabria, Baleares y Canarias, con porcentajes de ciudadanos que consideran que es adecuado entre el 34 y el 47 por ciento.

Gráfico L18. Satisfacción ciudadana con la cantidad de centros culturales en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma

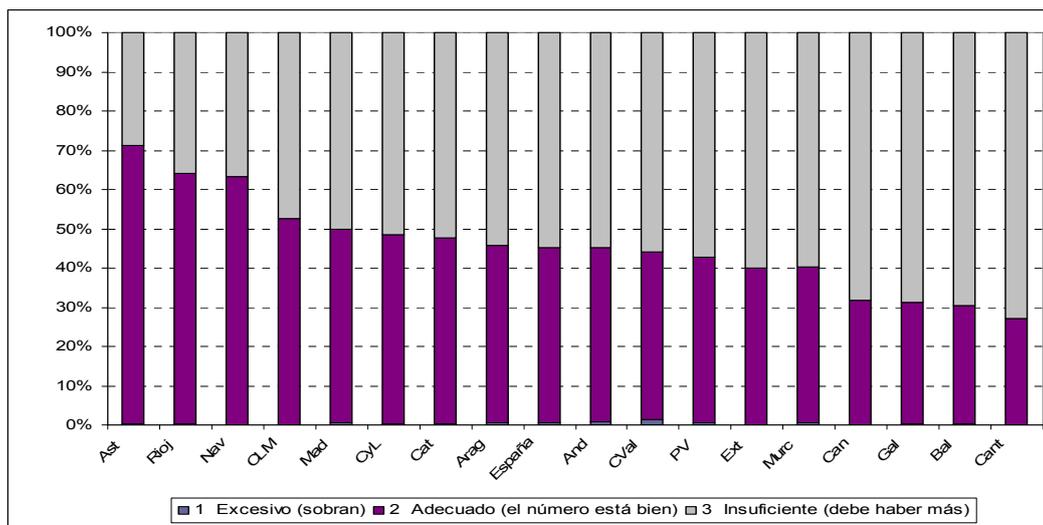


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. La tasa de respuesta válida supera el 98 por ciento y no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción.

En cuanto a la cantidad de teatros existentes en el pueblo o barrio del entrevistado, al igual que en las bibliotecas o los centros culturales, tampoco existe la opinión de que es un número excesivo en ninguna CA. Cuatro de ellas destacan sobre el conjunto nacional: Asturias, La Rioja, Navarra y Castilla La Mancha, con más de un 50 por ciento de ciudadanos que considera que el número de teatros existentes es adecuado, porcentaje estadísticamente superior a la media de España.

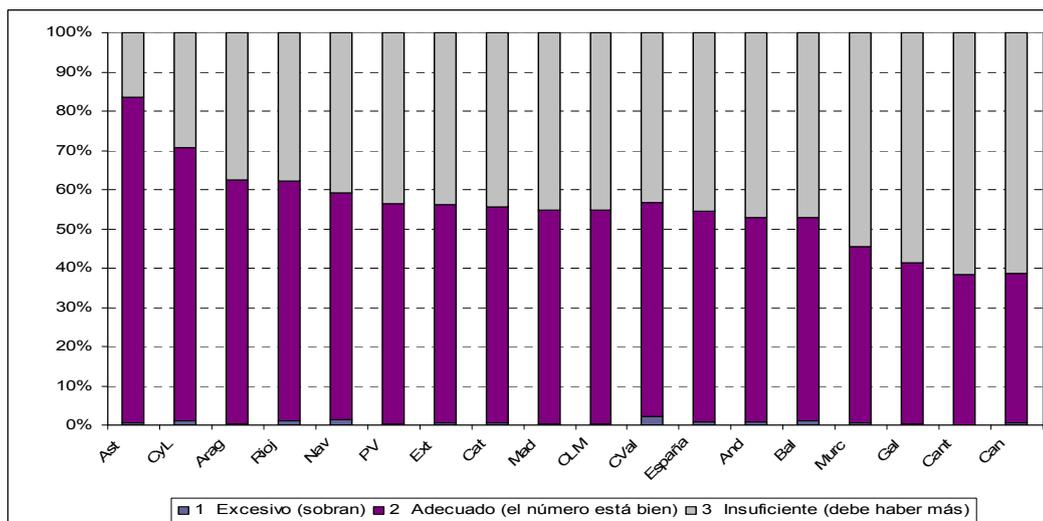
En el resto de Comunidades Autónomas hay más ciudadanos que consideran que es insuficiente que ciudadanos que creen que es adecuado. El grupo intermedio lo forman Madrid, Castilla y León, Cataluña, Aragón, Andalucía, Comunidad Valenciana, País Vasco, Extremadura y Murcia, con porcentajes de ciudadanos que creen que es adecuado entre el 40 y el 49 por ciento. Finalmente, el grupo de CCAA con menor porcentaje de ciudadanos que consideran que es adecuado está formado por Canarias, Galicia, Baleares y Cantabria.

Gráfico L19. Satisfacción ciudadana con la cantidad de teatros en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. La tasa de respuesta válida supera el 98 por ciento y no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción.

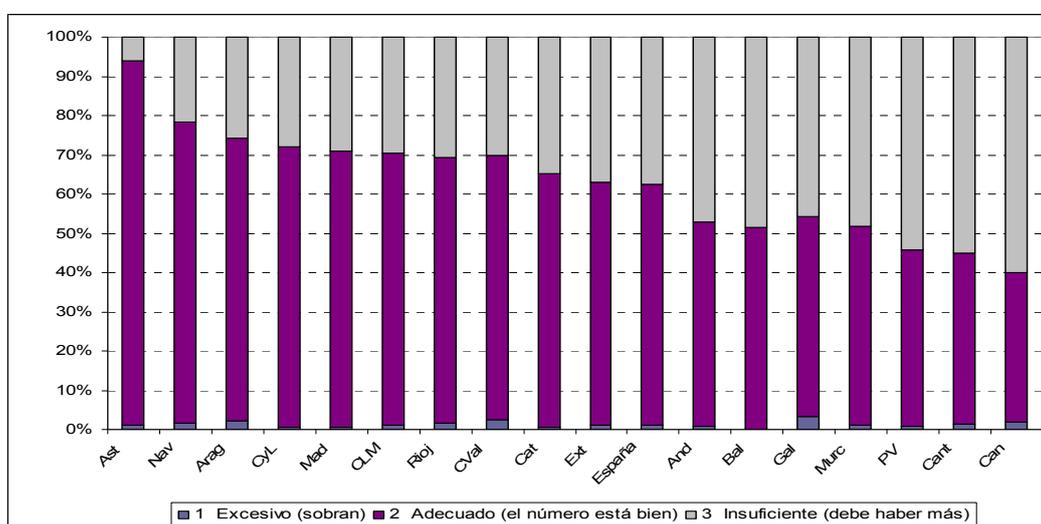
Gráfico L20. Satisfacción ciudadana con la cantidad de centros deportivos públicos en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma



Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. La tasa de respuesta válida supera el 98 por ciento y no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción.

En cuanto a la valoración del número de centros deportivos públicos existentes en su pueblo o barrio, el rango de variación oscila entre el 83 por ciento de los asturianos que creen que es adecuado y el 38 por ciento de los canarios. Además de en Asturias, en Castilla y León, Aragón y La Rioja, el porcentaje de los que creen que es adecuado supera la media nacional significativamente (porcentajes mayores al 60 por ciento). En el grupo intermedio se encuentran Navarra, País Vasco, Extremadura, Cataluña, Madrid, Comunidad Valenciana, Andalucía y Baleares, con porcentajes que van entre el 52 y el 58 por ciento. En el extremo inferior se encuentran Murcia, Galicia, Cantabria y Canarias, con porcentajes inferiores al 50 por ciento.

Gráfico L21. Satisfacción ciudadana con la cantidad de parques y jardines en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma

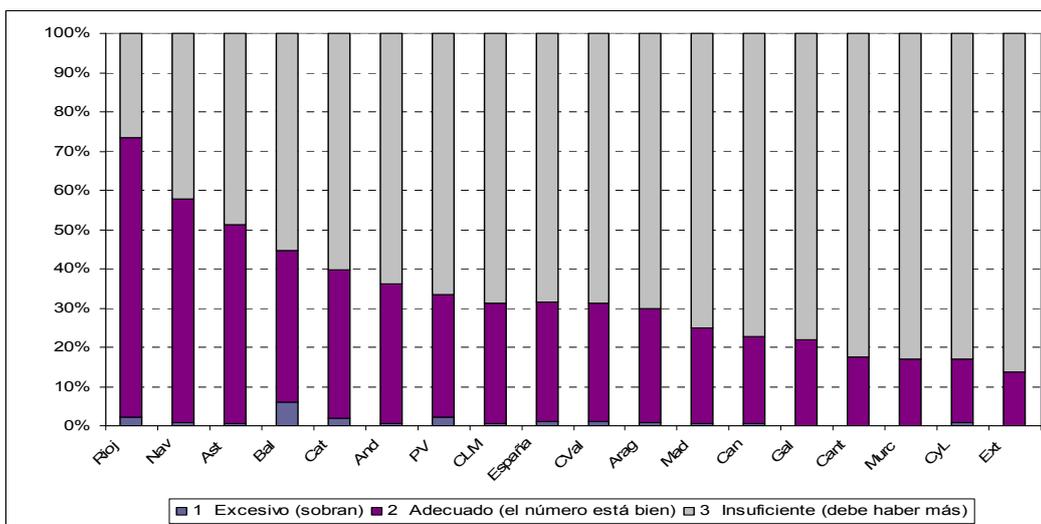


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. La tasa de respuesta válida supera el 98 por ciento y no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción.

Respecto a los parques y jardines, la ordenación de CCAA vuelve a estar liderada por Asturias, ya que un 93 por ciento de sus ciudadanos señalan que existe un número suficiente de parques y jardines en su pueblo o barrio. A esta CA la acompañan en el grupo de las de mayor satisfacción Navarra, Aragón, Castilla y León, Madrid, Castilla la Mancha, la Rioja y Comunidad Valenciana, con porcentajes de ciudadanos que consideran que es adecuado que superan el 66 por ciento. En el grupo intermedio de CCAA se encuentran Cataluña y Extremadura, con el 65 y el 62 por ciento, respectivamente. En el grupo de CCAA con menor satisfacción se encuentran Andalucía, Baleares, Galicia, Murcia, País Vasco, Cantabria y Canarias, con porcentajes que van desde el 52 por ciento de Andalucía, al 38 por ciento de Canarias.

En cuanto a los kilómetros del carril bici, en casi todas las CCAA hay más individuos que piensan que es insuficiente que individuos que piensan que es adecuado. De hecho, las tres únicas CCAA donde son mayoría los que creen que los kilómetros de carril bici existentes en su pueblo o barrio son los adecuados son La Rioja, Navarra y Asturias. Otras CCAA en que los ciudadanos creen que creen esto por encima de la media nacional, si bien a distancia de las anteriores son Baleares, Cataluña y Andalucía, con porcentajes entre el 36 y el 39. En el grupo intermedio de CCAA se encuentran el País Vasco, Castilla La Mancha, Comunidad Valenciana y Aragón, con porcentajes que oscilan entre el 29 y el 31. En el grupo de CCAA con menor porcentaje de ciudadanos que consideran que los kilómetros de carril bici existentes en su entorno son adecuados se encuentran Madrid, Canarias, Galicia, Cantabria, Murcia, Castilla y León y Extremadura, con porcentajes entre el 14 y el. En general, esta es la dotación municipal con menor porcentaje de ciudadanos que piensan que existe en un número adecuado de todas las analizadas.

Gráfico L22. Satisfacción ciudadana con los kilómetros de carril bici en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma

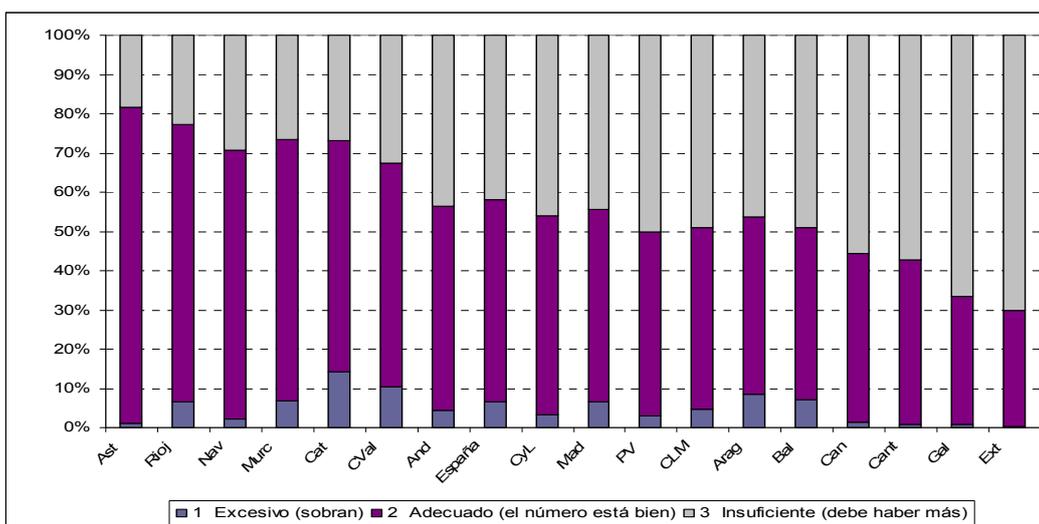


Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. La tasa de respuesta válida supera el 98 por ciento y no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción.

En relación con los puntos de acceso a Internet (locutorios, cibercafés, puntos wifi...), también se aprecia una gran variedad entre CCAA. La CA donde los ciudadanos están más de acuerdo con la cantidad de puntos de acceso es Asturias, con 81 por ciento de los encuestados que la consideran suficiente. En el extremo opuesto, en Extremadura solamente un 30 por ciento creen que es adecuado y un 70 por ciento creen que es insuficiente.

En algunas CCAA como Cataluña o Comunidad Valenciana el porcentaje de los que creen que hay un número excesivo de locutorios y cibercafés supera el 10 por ciento. En el resto de CCAA es menor al 10 por ciento. Agrupando las CCAA según si su porcentaje de ciudadanos que creen que el número de puntos de acceso a Internet es el adecuado es mayor, igual o menor que la media de España al 95 por ciento de confianza, se obtienen los siguiente grupos. En el de mayor adecuación se encuentran Asturias, La Rioja, Navarra, Murcia, Cataluña y Comunidad Valenciana, con porcentajes superiores al 56 por ciento. En el grupo intermedio se encuentran Andalucía, Castilla y León, Madrid, País Vasco, Castilla la Mancha y Aragón, con porcentajes que oscilan entre el 45 y el 52 por ciento. Finalmente, donde más ciudadanos piensan que el número de cibercafés, locutorios, etc.. es insuficiente es en Baleares, Canarias, Cantabria, Galicia y Extremadura

Gráfico L24. Satisfacción ciudadana con la cantidad de puntos de acceso a Internet en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma



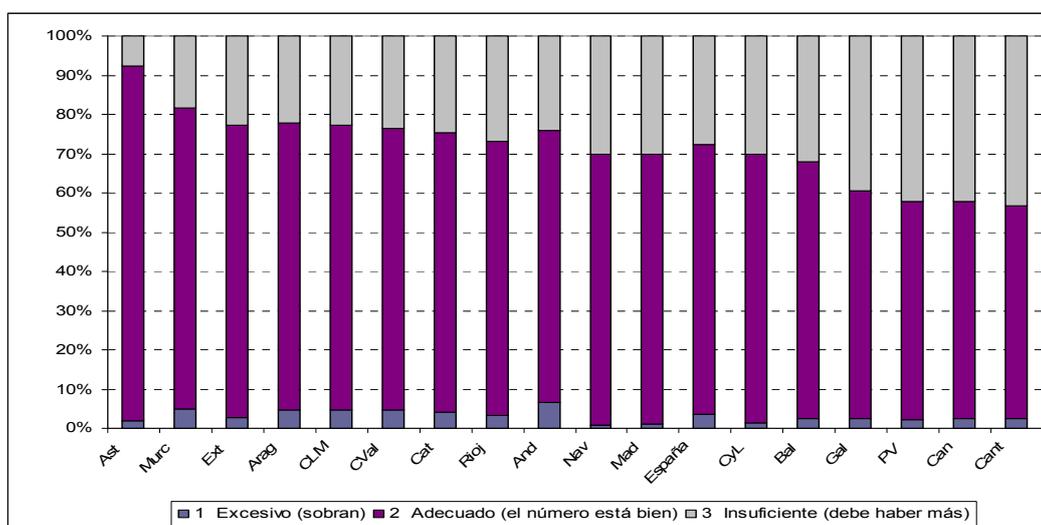
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. La tasa de respuesta válida supera el 98 por ciento y no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción.

Respecto al pequeño comercio, la CA con el mayor número de ciudadanos que creen que es adecuado es, nuevamente, Asturias, con el 90 por ciento. La CA con menor número de ciudadanos que creen que el número de establecimientos de pequeño comercio existentes en su pueblo o barrio es precisamente una CA limítrofe con la anterior. Se trata de Cantabria, con el 54 por ciento.

El grupo de CCAA con más satisfechos el tejido del pequeño comercio está formado por Asturias, Murcia y Extremadura, con porcentajes iguales o superiores al 74 por ciento, estadísticamente distintos a la media española. El grupo intermedio lo forman Aragón,

Castilla la Mancha, Comunidad Valenciana, Cataluña, La Rioja, Andalucía, Navarra, Madrid, Castilla y León y Baleares, con porcentajes que oscilan entre el 65 y el 73 por ciento. Finalmente, en Galicia, País Vasco, Canarias y Cantabria, con porcentajes inferiores al 60 por ciento, los ciudadanos creen que el número de establecimientos de pequeño comercio existentes en su pueblo barrio es adecuado en menor medida que en España.

Gráfico L22. Satisfacción ciudadana con la cantidad de establecimientos de pequeño comercio en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma



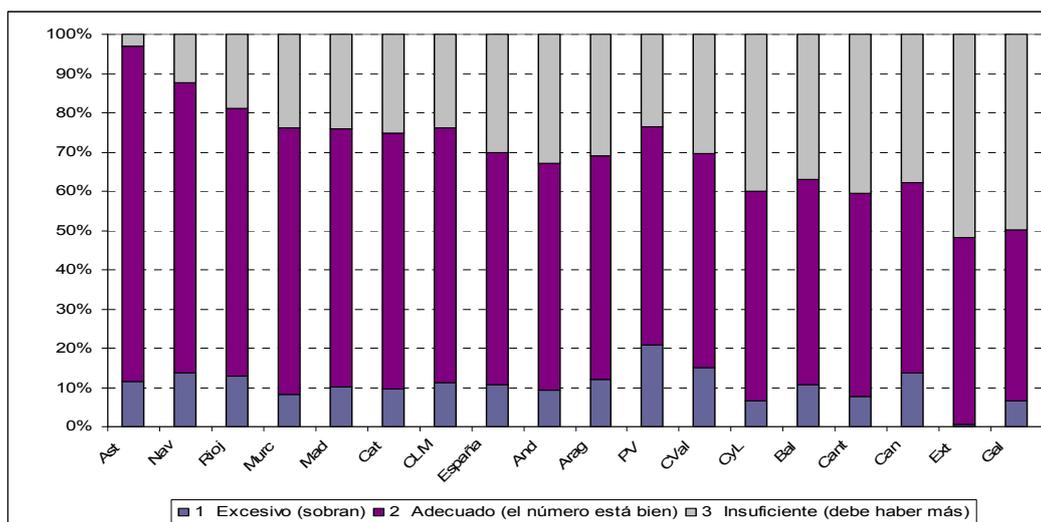
Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio 2.813, AEVAL & CIS, 2009. Pregunta: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. La tasa de respuesta válida supera el 98 por ciento y no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción.

Al contrario que en el resto de las dotaciones analizadas y con el pequeño comercio, sí existe un porcentaje de ciudadanos que creen que el número de centros comerciales existentes en sus pueblos o barrios es excesivo. Este porcentaje es especialmente destacado en el País Vasco (21 por ciento), pero también importante en Comunidad Valenciana, 15 por ciento, Navarra y Canarias, 14 por ciento o La Rioja, 13 por ciento.

El porcentaje de ciudadanos que cree que el número de centros comerciales en su pueblo o barrio es el adecuado es elevado en Asturias, Navarra, La Rioja, Murcia, Madrid, Cataluña y Castilla la Mancha, con cifras iguales o mayores al 65 por ciento. Con porcentajes similares a la media de España se encuentran Andalucía, Aragón, la Comunidad Valenciana y Castilla y León (entre el 54 y el 59 por ciento). Finalmente, las CCAA donde hay menos porcentaje de ciudadanos que creen que el número de centros comerciales es el adecuado son Baleares, Canarias, Extremadura y Galicia, inferior al 54

por ciento. No obstante, es preciso señalar que en Baleares Cantabria y Canarias son más los que creen que es adecuado que los que creen que es insuficiente, mientras que en Extremadura y Galicia, por el contrario, son mayoría los que creen que es insuficiente.

Gráfico L23. Satisfacción ciudadana con la cantidad de centros comerciales en su pueblo o barrio por Comunidad Autónoma



Fuente: Por lo que Ud. sabe o tiene entendido, ¿diría que los siguientes servicios que operan en su pueblo/barrio funcionan de forma muy satisfactoria, bastante, poco o nada satisfactoria? *Se muestran los porcentajes válidos, excluidos los NS/NC. La tasa de respuesta válida supera el 98 por ciento y no correlaciona con el nivel autonómico de satisfacción.

10.3. Conclusiones sobre las actitudes ciudadanas sobre las políticas y servicios públicos municipales.

En general, en todo el territorio nacional, el porcentaje de satisfechos con los servicios públicos relacionados con los municipios es elevado. Con la excepción de algunas de ellas, los ciudadanos también consideran que las dotaciones urbanas en distintas materias son adecuadas. En este sentido, es difícil destacar áreas de mejora específicas, sin embargo, se recogen aquí algunas en función de la Comunidad Autónoma de residencia del ciudadano.

Navarra y **Asturias** se disputan el porcentaje de ciudadanos satisfechos más elevado en relación con los servicios relaciones con las basuras y la limpieza, así como respecto a la calidad del agua y la seguridad vial. Los navarros y, especialmente, los asturianos también están satisfechos con la cantidad de dotaciones relacionadas con la cultura, el deporte y con parques y jardines.

Tres Comunidades Autónomas destacan por la existencia de más de un 50 por ciento de sus ciudadanos que valoran negativamente la calidad del agua. Se trata de la **Comunidad Valenciana** y, especialmente, de **Murcia** y de **Baleares**. La Comunidad

Valenciana está también entre las Comunidades Autónomas donde más negativamente se valora el nivel de ruido y la calidad del aire. Los ciudadanos de Baleares están entre los españoles que piensan que los equipamientos relacionados con la cultura en las islas son insuficientes. Los murcianos, sin embargo, se quejan especialmente de la falta de instalaciones deportivas y de la escasez de kilómetros de carril bici.

Madrid es la Comunidad Autónoma donde más ciudadanos se quejan del nivel del ruido y de la calidad del aire. Esta situación se repite en **Cataluña**. Sin embargo, si en Cataluña la mitad de los ciudadanos se queja de la calidad el agua, hasta un 90 por ciento de los madrileños afirma sentirse muy o bastante satisfecho con ella. Madrid y Cataluña parecen estar bien equipadas en cuanto a instalaciones deportivas, culturales y parques y jardines. Si bien en el caso de Madrid casi un 50 por ciento de la población piensa que las bibliotecas públicas son insuficientes.

Aragón, País Vasco y La Rioja muestran porcentajes similares en su valoración de los servicios relacionados con la limpieza. País Vasco destaca como una de las tres Comunidades Autónomas donde mejor se valora la calidad del agua y la seguridad vial así como por ser una de Comunidades Autónomas en las que hay un porcentaje más elevado de ciudadanos que consideran que el pequeño comercio es insuficiente y un más elevado porcentaje de residentes que opinan que la cantidad de centros comerciales es excesiva. Los vascos se quejan algo más del nivel de ruido y los riojanos de la seguridad vial. Estos últimos son precisamente los más satisfechos con los kilómetros de carril bici. Los aragoneses parecen estar satisfechos con sus equipamientos mientras que los vascos consideran en un porcentaje elevado que sus instalaciones deportivas y sus parques y jardines con insuficientes.

Castilla y León llama la atención por estar entre las Comunidades Autónomas con un elevado porcentaje de insatisfechos con la calidad del agua. Se trata de la única de las Comunidades Autónomas del interior con un porcentaje de insatisfechos que supera el 40 por ciento. Los castellanos leoneses parecen estar satisfechos con la cantidad de dotaciones deportivas, culturales y parques y jardines, con la excepción del carril bici pues están entre los españoles que en mayor medida consideran que es insuficiente.

En **Castilla La Mancha**, los ciudadanos están siempre por encima de la media de España en la valoración de los servicios relacionados con el medio ambiente urbano. Los castellano-manchegos también consideran que sus de equipamientos es suficiente. Una situación similar ocurre entre los residentes en **Extremadura y Andalucía**. Los andaluces

son algo más críticos con los servicios y dotaciones analizadas, con la excepción de los kilómetros de carril bici y a los puntos de acceso a Internet, respecto a los cuales los extremeños son los ciudadanos más críticos.

El porcentaje de ciudadanos de **Cantabria** y **Galicia** que consideran insuficientes las dotaciones culturales, deportivas y los parques y jardines, los puntos de acceso a Internet, el pequeño comercio y el carril bici es siempre superior a la media de España. Los cántabros y gallegos también están algo por debajo de la media de España en su valoración de la recogida de basuras, residuos y de muebles y otros objetos y en la limpieza de las calles.

Canarias es la Comunidad Autónoma donde los servicios relacionados con las basuras y la limpieza se valoran peor, a pesar de lo cual el porcentaje de satisfechos supera la mitad de la población. Los canarios son los ciudadanos que más se quejan sobre la insuficiencia de dotaciones culturales, deportivas y de parques y jardines y más de un 40 por ciento de ellos considera que el pequeño comercio es insuficiente.

XI. La Agenda Pública de cada Comunidad Autónoma

11.1. Andalucía: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

Los andaluces no están tan preocupados por la sanidad como otros ciudadanos y su valoración de la *sanidad pública en su conjunto* es similar a la media nacional, lo mismo que ocurre con la atención especializada. Sin embargo, los ciudadanos de esta Comunidad Autónoma evalúan peor la asistencia primaria (médico de familia y pediatra), el ingreso y asistencia sanitaria en los hospitales y las urgencias hospitalarias, especialmente éstas últimas.

En Andalucía el porcentaje de satisfechos con la *educación en general* es idéntico a la media española. A pesar de ello, los andaluces parecen estar algo más preocupados por la educación que los españoles. Aunque la valoración del funcionamiento de las escuelas infantiles en aquella Comunidad Autónoma es muy positiva, la del resto de los servicios (formación profesional, institutos y colegios) está algo por debajo de la media española, a excepción de la educación universitaria que es similar.

Andalucía está en segundo lugar en cuanto al porcentaje de satisfechos con las ayudas a la rehabilitación de viviendas. Igualmente, su porcentaje de satisfechos con las ayudas a la dependencia está por encima de la media nacional. Los ciudadanos andaluces valoran de forma similar a la media de España los tres servicios de empleo (intermediación laboral, formación para desempleados y ayudas por desempleo).

Los índices de preocupación por la inseguridad ciudadana son levemente superiores a la media española en el caso de Andalucía. En cuanto a los temas concretos que preocupan sobre la seguridad, en la comunidad andaluza el mayor porcentaje de preocupados se concentra en el gamberrismo y el vandalismo, seguido de los robos o atracos callejeros.

La satisfacción con el funcionamiento de los transportes públicos en general y con las obras públicas es muy similar a la media nacional. Los ciudadanos residentes en Andalucía tienen una valoración positiva de los servicios relacionados con el medio ambiente urbano y consideran que sus equipamientos son en general suficientes, siendo algo más críticos respecto a los kilómetros de carril bici y a los puntos de acceso a Internet.

Los servicios de tipo administrativo analizados en este informe (Registro Civil, los que se encargan de expedir DNI y pasaportes, los que presta la Agencia Tributaria o Hacienda, los relacionados con Tráfico, los que presta la seguridad social, los que se encargan de expedir documentos a extranjeros, los que presta el Servicio Público de Empleo y los servicios de la Policía o la Guardia Civil) se evalúan de forma parecida a la media de España.

11.2. Aragón: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

Los aragoneses son ciudadanos satisfechos con su sanidad pública. Aragón está entre las Comunidades Autónomas en que el porcentaje de ciudadanos que considera la sanidad como un problema es menor que la media nacional. Los aragoneses están especialmente satisfechos con el ingreso y la asistencia en los hospitales.

En Aragón, con la excepción de los institutos públicos, que es algo peor, la valoración del resto de los servicios educativos es muy similar a la que realizan los vascos y navarros, que están entre las Comunidades Autónomas con más satisfechos. Incluso un alto porcentaje de aragoneses en comparación con la media española considera que el número de plazas de guardería es adecuado.

Aún habiendo una mayoría de insatisfechos con los servicios relacionados con el empleo, como ocurre en el resto de las CCAA, los porcentajes de satisfechos son algo mejores que la media nacional. Los ciudadanos que residen en Aragón están también menos preocupados que la media de España con su seguridad. Aún así, los aragoneses que están preocupados se quejan del vandalismo y el gamberrismo y los robos callejeros.

El porcentaje de satisfechos con los transportes en general y con las obras públicas es muy similar a la media de España. Sin embargo, en esta Comunidad Autónoma, los satisfechos con el funcionamiento del transporte ferroviario superan solo ligeramente la mitad de la población, más de 15 puntos por debajo de la media de España. Los aragoneses son los españoles más críticos con los trenes de cercanías y, junto a los gallegos, son los más severos con los trenes de media y larga distancia.

Aragón es la Comunidad Autónoma donde peor se evalúan las oficinas de expedición del DNI y pasaportes, a pesar de que el resto de servicios de tipo administrativo --Registro Civil, los que presta la Agencia Tributaria o Hacienda, los relacionados con

Tráfico (carné de conducir, transferencias de vehículos...), los que presta la seguridad social (gestión de las pensiones), los que se encargan de expedir documentos a extranjeros, los que presta el Servicio Público de Empleo y los servicios de la Policía o la Guardia Civil que tramitan las denuncias a los ciudadanos-- se valoran positivamente por la mayor parte de los aragoneses. Aragón tiene altos porcentajes de ciudadanos satisfechos con la recogida de basuras y residuos y la limpieza de pueblos y ciudades. Además, los aragoneses parecen estar satisfechos con los equipamientos municipales.

11.3. Asturias: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

En esta Comunidad Autónoma muy pocos ciudadanos consideran que la sanidad sea un problema. Es además donde el porcentaje de “muy satisfechos” con la sanidad es muy elevado. Igualmente, un porcentaje muy elevado de asturianos están muy o bastante satisfechos con el funcionamiento de todos los servicios sanitarios por los que se les pregunta. Son los más satisfechos en relación con las urgencias en hospitales, la atención especializada y, especialmente, con la asistencia sanitaria en hospitales y la atención primaria (médico de familia y pediatra), respecto a los cuales la diferencia con la media de España llega a alcanzar los 20 puntos porcentuales. Casi un 80 por ciento de los asturianos considera que la cantidad de dotaciones sanitarias es la adecuada (centros de atención primaria, centros de atención especializada y hospitales). Con tales niveles de satisfacción es difícil plantear áreas de mejora específicas. De los cuatro servicios sanitarios, el peor valorado es la atención especializada e incluso en esta área el porcentaje de satisfechos alcanza el 80 por ciento.

Los españoles más satisfechos con su educación pública son también los asturianos. En Asturias muy pocos ciudadanos consideran que la educación sea un problema y el porcentaje de “muy o bastante satisfechos” con la educación pública en general es muy elevado. Además, los asturianos están aún más satisfechos con el funcionamiento de los servicios educativos públicos específicos por los que se les pregunta: *enseñanza universitaria, formación profesional*, la enseñanza secundaria en los institutos públicos, la educación primaria en los *colegios públicos*, las escuelas infantiles o *guarderías públicas*. El porcentaje de asturianos satisfechos con estos servicios llega a alcanzar una diferencia a favor de Asturias de 39 puntos porcentuales. Asimismo, el número de asturianos que creen

que la cantidad los equipamientos educativos es la adecuada es siempre elevado, incluso en relación con las escuelas infantiles pues sólo un 27 de ciento considera que son insuficientes frente a la media española que supera el 50 por ciento. Nuevamente, en Asturias es difícil proponer áreas de mejora en relación con la educación ya que, aunque los institutos públicos tienen la peor valoración entre los servicios educativos asturianos, ésta supera con mucho la media de España.

Igualmente positiva es la valoración de los asturianos sobre las pensiones. Sólo en dos Comunidades Autónomas las diferencias en el grado de preocupación que causan las pensiones respecto a la media española son estadísticamente significativas. Se trata de los casos de Madrid y Asturias y en ambos, existe menor preocupación que en el resto de España. Asturias es la Comunidad Autónoma junto a La Rioja con más satisfechos con las rentas mínimas o salarios sociales. Es la tercera Comunidad Autónoma en porcentaje de satisfechos con las ayudas a la dependencia. El porcentaje de satisfechos con la intermediación laboral es significativamente mayor que la media nacional, a pesar de lo cual hay más ciudadanos insatisfechos que satisfechos. Lo mismo que ocurre con la formación ocupacional y la gestión de las prestaciones.

Aunque el porcentaje de asturianos que se sienten inseguros es menor que el de ciudadanos que se sienten seguros, el caso de Asturias destaca porque las drogas parecen causar más inquietud que en la media de España y, sin embargo, los robos o atracos a viviendas parecen preocupar menos.

Asturias es la Comunidad Autónoma donde la satisfacción con los *transportes públicos en general* es más elevada y la tercera en cuanto a la satisfacción con las políticas de obras públicas. En esta Comunidad Autónoma, el amplio abanico de transportes analizados alcanza porcentajes de muy o bastante satisfechos superiores al 75 por ciento.

Igualmente, un porcentaje elevado de ciudadanos se muestran satisfechos con todos los servicios de este tipo administrativo analizados en este documento y es llamativo que un porcentaje alto de ellos se considere además “muy satisfecho” en relación con las oficinas de expedición del DNI y pasaportes y la Agencia Tributaria o hacienda.

Asturias se disputa con Navarra el porcentaje de ciudadanos satisfechos más elevado respecto a los servicios relaciones con las basuras y la limpieza, así como a la calidad del agua y la seguridad vial. Los navarros y, especialmente, los asturianos también están satisfechos con la cantidad de dotaciones relacionadas con la cultura, el deporte y con parques y jardines.

11.4. Baleares: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

En Baleares, el porcentaje de ciudadanos que considera la sanidad como un problema es menor que en el resto del territorio nacional. En relación con las Islas Baleares, la valoración de los cuatro servicios (atención primaria, especializada, ingreso y asistencia en hospitales y urgencias hospitalarias) es siempre superior a la media nacional y no presenta las disparidades existentes en otras CCAA.

En el caso de las Islas Baleares, sucede un fenómeno algo distinto al resto de las Comunidades Autónomas puesto que aquí se evalúa mejor la *educación en su conjunto* que los servicios educativos específicos. Algunos de estos servicios son evaluados positivamente por unos pocos ciudadanos más que la media nacional y, sin embargo, en relación con otros ocurre lo contrario. Otro dato relevante es que casi un 70 de los ciudadanos de las Islas Baleares piensa que las escuelas infantiles son insuficientes.

En las Islas, las transferencias monetarias analizadas (las ayudas a viviendas, cheque bebé, ayudas a la dependencia, salario social) se valoran mejor que el resto de España, destacando la buena valoración de las becas de estudios. Esta Comunidad Autónoma también posee porcentajes de satisfechos significativamente mayores a la media nacional en relación con el servicio de intermediación laboral, aunque, como en el resto de las Comunidades Autónomas, el porcentaje de satisfechos es inferior al de insatisfechos.

Los ciudadanos que residen en Baleares están menos preocupados por la inseguridad ciudadana que la media de España. Entre los preocupados en esta Comunidad Autónoma, destacan los que lo están con los robos y atracos en viviendas.

En Baleares, como también ocurre en otras dos Comunidades Autónomas, los ciudadanos espontáneamente citan los transportes públicos como un problema de su CA y, a la vez, los porcentajes de insatisfechos con el funcionamiento de los mismos son más elevados. En particular, esta Comunidad Autónoma es también una de en las que el porcentaje de insatisfechos con los autobuses urbanos y, especialmente los interurbanos, es menor. La valoración de las obras públicas está por debajo de la medida española.

En las Islas, los servicios de tipo administrativo se evalúan de forma parecida a la media de España. En relación a la calidad del agua, en Baleares más de un 50 por ciento de sus ciudadanos la valoran negativamente, lo que la diferencia de la media nacional y la

convierte en la Comunidad Autónoma con peor valoración de la calidad del agua. Finalmente, en Baleares es donde se da el mayor porcentaje de ciudadanos que piensa que los equipamientos relacionados con la cultura son insuficientes.

11.5. Canarias: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

Un porcentaje de ciudadanos muy por encima de la media nacional cita “la sanidad” como problema en Canarias. Los canarios también son los más insatisfechos con el funcionamiento de la sanidad en general y están más insatisfechos con cualquiera de los servicios sanitarios específicos (urgencias en hospitales, asistencia sanitaria en hospitales, atención primaria y pediatría y atención especializada) que la media nacional. Igualmente, evalúan peor que la media de españoles la cantidad de dotaciones sanitarias.

En Canarias, tanto el porcentaje de ciudadanos satisfechos con la educación en general como con los servicios educativos públicos específicos es unos pocos puntos inferior a la media española. En esta Comunidad Autónoma también existe un porcentaje superior a la mitad de la población que valora como insuficiente la cantidad de escuelas infantiles.

Los canarios evalúan algo mejor que en el resto de España los programas y transferencias monetarias de tipo social con la excepción del cheque bebé y las ayudas a la rehabilitación de la vivienda que están en una situación parecida al país en su conjunto. En esta Comunidad, los ciudadanos valoran de forma similar a la media de España los tres servicios de empleo (intermediación laboral, formación para desempleados y ayudas por desempleo).

Aunque los canarios están menos preocupados por la inseguridad ciudadana que la media de españoles, en esta Comunidad se concentra el porcentaje de ciudadanos más alto preocupado por la drogas.

En Canarias, la mitad de la población es crítica con la política de obras públicas. El transporte peor valorado aquí son los autobuses urbanos. En cambio, la valoración que los ciudadanos realizan de los barcos es muy positiva, sobrepasando el 90 por ciento el porcentaje de canarios que se siente muy o bastante satisfecho con el funcionamiento de este medio de transporte.

Canarias es la Comunidad Autónoma donde más ciudadanos afirman sentirse insatisfechos con el Registro Civil, algo más de un 30 por ciento de ellos. También está

entre las Comunidades Autónomas que tiene un mayor número de insatisfechos en relación con la Agencia Tributaria. Los residentes en Canarias son los que más se quejan de haber sido discriminados por un empleado público en los últimos doce meses, así como de haber recibido un trato descortés.

Los canarios son los españoles que peor evalúan los servicios relaciones con las basuras y la limpieza, a pesar de lo cual el porcentaje de satisfechos supera la mitad de la población. También son los ciudadanos que más se quejan sobre la insuficiencia de dotaciones culturales, deportivas y de parques y jardines y más de un 40 por ciento de ellos considera que el número de establecimientos de pequeño comercio en su pueblo o barrio es insuficiente.

11.6. Cantabria: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

En el caso de Cantabria, aunque los ciudadanos consideran que la sanidad en su Comunidad Autónoma es un problema por encima de otros españoles, tanto la valoración de la sanidad en su conjunto como la de los servicios sanitarios específicos es similar a la media nacional, mejorando tal media en relación a las urgencias hospitalarias. La valoración que los cántabros hacen en cuanto a la cantidad de centros de atención primaria y pediatría es, sin embargo, peor que la media nacional.

Cantabria es una de las Comunidades Autónomas donde hay más ciudadanos que evalúan peor el funcionamiento de los institutos públicos. Este dato llama especialmente la atención porque el resto de los servicios educativos son evaluados positivamente por porcentajes similares a la media española. En esta Comunidad Autónoma, la formación profesional también debería constituir un área de mejora. Del mismo modo debe destacarse el elevado porcentaje de ciudadanos que cree que las escuelas infantiles son insuficientes.

En Cantabria, algunas de las transferencias monetarias analizadas (cheque bebé, salario social y renta de emancipación) se valoran mejor que el resto de España, sin embargo, las ayudas a la dependencia, las ayudas para la rehabilitación de la vivienda y las becas de estudio son peor evaluadas. Cantabria es la Comunidad Autónoma donde peor se valoran la intermediación laboral y las ayudas al desempleo y una de las Comunidades Autónomas en que hay más ciudadanos críticos con la formación para el empleo.

Los ciudadanos que residen en Cantabria están también menos preocupados que la media de España con la inseguridad ciudadana. La preocupación está repartida entre los robos y atracos en viviendas y otros delitos que, sin embargo, parecen causar menos inquietud que en España en su conjunto.

Cantabria es una de las Comunidades Autónomas donde el porcentaje de ciudadanos que espontáneamente cita los transportes públicos como problema de su Comunidad Autónoma y, a la vez, el porcentaje de insatisfechos con el funcionamiento de los mismos son más elevados. En esta Comunidad Autónoma, el porcentaje de satisfechos con los autobuses interurbanos es menor y en comparación con otras Comunidades Autónomas, también los autobuses urbanos tienen cierto margen de mejora. Asimismo, es una de las Comunidades Autónomas donde peor se valoran los trenes de media y larga distancia.

En Cantabria, los servicios de tipo administrativo se evalúan de forma parecida a la media de España. El porcentaje de cántabros que consideran insuficientes las dotaciones culturales, deportivas y los parques y jardines, los puntos de acceso a Internet, el carril bici y el pequeño comercio es siempre superior a la media de España. Los cántabros también están algo por debajo de la media de España en su valoración de la recogida de basuras, residuos y de muebles y otros objetos y en relación a la limpieza de las calles.

11.7. Castilla La Mancha: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

En Castilla La Mancha, el porcentaje de ciudadanos que cree que la sanidad es un problema y que está satisfecho con la sanidad en su conjunto es similar a la media nacional. Sin embargo, los castellanos manchegos están más satisfechos que la media de los españoles con los servicios sanitarios específicos (atención primaria, especializada, urgencias hospitalarias y asistencia e ingreso en el hospital).

Alrededor de un 60 por ciento de los castellanos manchegos están muy o bastante satisfechos con la educación en general. En Castilla La Mancha, la enseñanza secundaria en los institutos públicos es el servicio educativo peor evaluado y constituye aquí por tanto un área de mejora.

La prestación económica pública peor evaluada es la renta de emancipación, sin embargo, igual que en el resto de transferencias se encuentra aproximadamente en la media de España. En relación a los servicios de empleo, Castilla La Mancha es una de las

Comunidades Autónomas donde peor se valora la intermediación laboral y algo por debajo de la media de España, la formación para los desempleados.

El porcentaje de castellano- manchegos preocupados por la inseguridad es menor que la media de España. En Castilla-La-Mancha la preocupación está repartida entre los robos y atracos en viviendas, por encima de la media española, y otros delitos que, sin embargo, causan menos inquietud que en el país en su conjunto.

En esta Comunidad Autónoma, la satisfacción con el funcionamiento de los transportes públicos en general y con las obras públicas es muy similar a la media de nacional. La valoración de los transportes específicos es similar a la de España. Sin embargo, aun habiendo una mayoría de satisfechos, los ciudadanos se muestran críticos con los trenes de cercanías y de media y larga distancia

En Castilla-La Mancha los servicios de tipo administrativo consiguen reunir a un elevado porcentaje de satisfechos con la excepción de la agencia tributaria o hacienda, ya que es ésta es la Comunidad Autónoma donde peor se valora.

En esta Comunidad Autónoma, los ciudadanos están siempre por encima de la media de España en la valoración de los servicios relacionados con el medio ambiente urbano. Los castellano-manchegos también consideran que el número de equipamientos en sus pueblos o sus barrios es suficiente.

11.8. Castilla y León: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

En el caso de Castilla y León los ciudadanos están menos preocupados por la sanidad y su valoración de los servicios específicos es parecida a la media nacional. Asimismo, el porcentaje de de satisfechos con la educación es idéntico a la media española. Un pequeño porcentaje de ciudadanos valora peor que en el conjunto de España la formación profesional y la enseñanza universitaria.

En esta Comunidad Autónoma, un porcentaje de ciudadanos valora algo mejor que el caso de España, el salario social. Además, los ciudadanos valoran de forma similar a la media de España los tres servicios de empleo (intermediación laboral, formación para desempleados y ayudas por desempleo).

Los ciudadanos de Castilla y León están menos preocupados que la media de España en relación con la inseguridad ciudadana. En esta Comunidad, dado los pocos ciudadanos

que se manifiestan preocupados por la inseguridad, el porcentaje de ellos, más elevado que en otras Comunidades Autónomas, que se muestra inquieto en relación con los crímenes mayores debe interpretarse con cautela pero aún así resulta llamativo.

Castilla y León es una de las Comunidades Autónomas donde el porcentaje de ciudadanos que espontáneamente citan los transportes públicos como problema de su CA y, a la vez, el porcentaje de insatisfechos con el funcionamiento de los mismos son más altos. A pesar de ello, la valoración de los transportes en particular es parecida a la media española, incluso aunque algunos de ellos no se encuentren en la Comunidad Autónoma, lo que puede estar poniendo de manifiesto un efecto de deshabilidad frente a un problema que es importe para los castellano leoneses.

Los servicios de tipo administrativo se evalúan de forma parecida a la media de España. Finalmente, Castilla y León llama la atención porque está entre las Comunidades Autónomas con un elevado porcentaje de insatisfechos con la calidad del agua. Se trata de la única de las Comunidades Autónomas del interior con un porcentaje de insatisfechos que supera el 40 por ciento. Los castellanos leoneses parecen estar satisfechos con la cantidad de dotaciones deportivas, culturales y parques y jardines, con la excepción del carril bici pues, en este caso, están entre los españoles que en mayor medida consideran que es insuficiente.

11.9. Cataluña: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

La evaluación que se realiza en Cataluña de la sanidad en su conjunto es prácticamente la misma que la media nacional y lo mismo ocurre con la valoración de la cantidad de dotaciones sanitarias y el nivel de satisfacción de los catalanes con los servicios sanitarios específicos (atención primaria, especializada, asistencia e ingreso en el hospital). Sólo respecto a las urgencias hospitalarias hay un porcentaje mayor de insatisfechos respecto a la media nacional.

En Cataluña, tanto el porcentaje de ciudadanos satisfechos con la educación en general como con los servicios educativos públicos específicos, es siempre unos pocos puntos inferior a la media española. Más de la mitad de los catalanes creen que la cantidad de escuelas infantiles es insuficiente, lo que destaca en relación con la media nacional.

En cuanto a las transferencias monetarias del Estado del Bienestar, Cataluña se encuentra en todos los programas en la media española, aunque el porcentaje de satisfechos con las ayudas a la rehabilitación de viviendas es algo inferior a la media. También en relación con los tres servicios de empleo (intermediación laboral, formación para desempleados y ayudas por desempleo), el porcentaje de satisfechos es similar al nacional.

Los índices de preocupación por la inseguridad ciudadana son levemente superiores a la media española en el caso de Cataluña. Entre los catalanes, son los robos y atracos callejeros los delitos que causan más preocupación.

Los catalanes están satisfechos con los transportes en general en la misma medida que el conjunto del país. Sin embargo, en Cataluña los trenes de cercanías están especialmente peor valorados ya que solo en Galicia y Aragón se evalúan peor.

En esta Comunidad Autónoma los servicios de tipo administrativo se evalúan de forma similar a la media nacional. Es una de las Comunidades Autónomas donde los ciudadanos más se quejan del nivel del ruido y de la calidad del aire. Además, en esta Comunidad la mitad de los ciudadanos se queja de la calidad el agua. Cataluña parece estar bien equipada en cuanto a instalaciones deportivas, culturales y parques y jardines.

11.10. Comunidad Valenciana: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

Un porcentaje de valencianos superior a la media nacional cree que la sanidad es un problema en su Comunidad. Además, los valencianos creen que la cantidad de hospitales y centros de atención especializada es insuficiente, estando, en este sentido, en peor situación que la media nacional. En relación con la satisfacción con los servicios sanitarios específicos, los valencianos están en la media nacional, salvo una valoración algo más negativa por su parte de las urgencias hospitalarias.

El porcentaje de valencianos satisfechos con la educación es similar a la media española, así como la valoración de los servicios educativos específicos. En la Comunidad Valenciana, un pequeño porcentaje de ciudadanos valora peor que en la media de España las escuelas infantiles, siendo además una de las Comunidades Autónomas en las que más ciudadanos se quejan de la insuficiencia de escuelas infantiles públicas.

En la Comunidad Valenciana se valoran de forma similar al resto del país las transferencias monetarias. Sin embargo, es la Comunidad Autónoma donde peor se evalúa la formación para los desempleados.

Los valencianos están algo más preocupados que la media nacional por la inseguridad ciudadana. En concreto, se menciona por encima de la media española y de todas las Comunidades Autónomas, la inseguridad en parques y jardines.

En la Comunidad Valenciana la satisfacción con el funcionamiento de los transportes públicos en general y con las obras públicas es muy similar a la media nacional.

En esta Comunidad, los servicios de tipo administrativo tienen porcentajes de satisfechos algo inferiores a la media nacional, especialmente en lo que se refiere a las oficinas de la policía y de la guardia civil en las que se realizan las denuncias ciudadanas, pero, en cambio, valoran los servicios de la Agencia Tributaria o hacienda por encima de la media nacional.

Finalmente, más de un 50 por ciento de los valencianos valora negativamente la calidad del agua y es además una de las Comunidades Autónomas entre las que más negativamente se valora el nivel de ruido y la calidad del aire.

11.11. Extremadura: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

En esta Comunidad, un porcentaje elevado de los ciudadanos cita “la sanidad” como problema. A su vez los extremeños están ligeramente más insatisfechos con los servicios sanitarios que la media nacional, aunque no llegan a estarlo tanto como en otras Comunidades Autónomas donde también sus ciudadanos mencionaban la sanidad de manera espontánea como un problema de su Comunidad. En Extremadura, los ciudadanos están más insatisfechos que la media nacional en relación con la atención primaria y pediatría y la asistencia en hospitales y consideran especialmente insuficiente el número de centros de atención especializada.

Más de un 60 por ciento de los extremeños afirman estar muy o bastante satisfechos con la educación en general. Aquí la buena valoración de la mayoría de los servicios públicos educativos queda empañada por el funcionamiento de los institutos, que, sin embargo, se perciben igual que en la media de España. Hay dos cuestiones llamativas en esta Comunidad. Una primera es que hay una diferencia de hasta 13 puntos porcentuales

entre el servicio mejor y peor valorado. La segunda es que, a pesar de una percepción relativamente positiva del funcionamiento de los servicios educativos, el porcentaje de extremeños que cree que la educación es un problema de su Comunidad es más elevado que la media española.

En el caso de Extremadura, a pesar de que en el resto de prestaciones reúne a más ciudadanos satisfechos que la media de España, sus datos son algo peores en relación con las rentas mínimas o salarios sociales. Los extremeños están en la media nacional en relación con su valoración de la intermediación laboral. Sin embargo, evalúan algo peor la formación a desempleados y las ayudas por desempleo.

Los españoles menos preocupados por la seguridad ciudadana son los ciudadanos que viven en Extremadura. De entre alrededor de un 18 por ciento de extremeños que afirman sentirse muy o bastantes preocupados, una mayoría más abultada que en el resto de las demás Comunidades Autónomas, afirma que se debe a los actos de gamberrismo o vandalismo y a los robos o atracos en viviendas. La preocupación por las drogas, que es el tercer aspecto que los extremeños destacan como motivo de preocupación, es similar, sin embargo, a otras Comunidades Autónomas. Asimismo, los extremeños están por debajo de la media española en su preocupación por los robos o atracos callejeros.

En esta Comunidad Autónoma, el porcentaje de satisfechos con el funcionamiento de los transportes públicos en general y con las obras públicas es muy similar a la media de nacional. Estos españoles son algo más críticos respecto al funcionamiento de los trenes de cercanías.

En Extremadura, los servicios de tipo administrativo se evalúan de forma parecida a la media de España. Los extremeños están en la media de España en la valoración de los servicios relacionados con el medio ambiente urbano y consideran que las dotaciones municipales son suficientes. Los extremeños son más críticos con los kilómetros de carril bici y los puntos de acceso a Internet.

11.12. Galicia: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

Los gallegos están ligeramente más preocupados que otros españoles por la sanidad y también ligeramente más insatisfechos con la sanidad en general. El caso de Galicia, al comparar con la media nacional, destaca que la atención especializada se valora algo peor

por parte de los ciudadanos. Respecto a las urgencias hospitalarias hay un porcentaje algo más elevado de ciudadanos satisfechos que en la media de España.

Como en Extremadura, la mayoría de los gallegos están muy o bastante satisfechos con la educación en general. En Galicia la valoración de los servicios educativos públicos es homogénea y todos ellos son mejor evaluados que la educación en general. En esta Comunidad, sin embargo, la valoración de la cantidad de escuelas infantiles es algo peor que la media española.

Galicia destaca por ser la Comunidad Autónoma en que, junto a Madrid, se dan los menores porcentajes de satisfechos con las ayudas a las personas en situación de dependencia y con las rentas mínimas. En esta Comunidad, la formación para los desempleados es algo peor evaluada que en la media de España.

Los gallegos están poco preocupados por la inseguridad ciudadana. Los gallegos preocupados mencionan los actos de gamberrismo o vandalismo y los robos o atracos callejeros y en viviendas.

Galicia es, junto a otras tres Comunidades Autónomas, donde el porcentaje de ciudadanos que espontáneamente citan los transportes públicos como problemas de su CA y, a la vez, el porcentaje de insatisfechos con el funcionamiento de los mismos son más llamativos. En Galicia, la valoración de las obras públicas también está por debajo de la media española. El porcentaje de gallegos satisfechos con el funcionamiento del transporte ferroviario superan solo ligeramente la mitad de la población, más de 15 puntos por debajo de la media de España. Los gallegos son severos con los trenes de media y larga distancia y se encuentran entre los españoles más insatisfechos en relación con los autobuses interurbanos o urbanos.

En Galicia los servicios de tipo administrativo se evalúan de forma parecida a la media de España. El porcentaje de gallegos que consideran insuficientes las dotaciones culturales, deportivas y los parques y jardines, el pequeño comercio, los puntos de acceso a Internet, el carril bici es siempre superior a la media de España. Los gallegos también están algo por debajo de la media de España en su valoración de la recogida de basuras, residuos y de muebles y otros objetos y en la limpieza de las calles.

11.13. Madrid: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

Los madrileños, igual que los cántabros, consideran que “la sanidad” es un problema en su Comunidad Autónoma. Además, la valoración de la sanidad en su conjunto es algo peor que el resto de España, lo mismo que ocurre con las urgencias en hospitales, mientras que los otros tres servicios sanitarios por los que se pregunta (atención primaria, atención especializada e ingreso en hospitales), son valorados de forma similar a la media nacional.

Merece una atención especial el caso de la Comunidad de Madrid en relación con la educación. Esta Comunidad es la única en la que aparecen diferencias estadísticamente significativas en el porcentaje de ciudadanos preocupados por la educación en relación al resto de España. Se trata de la Comunidad en la que el porcentaje de ciudadanos satisfechos con la educación pública en general es menor. Además, en relación con los servicios educativos públicos específicos, es también la Comunidad Autónoma donde los ciudadanos están menos satisfechos (enseñanza universitaria, formación profesional, la enseñanza secundaria en los institutos públicos, la educación primaria en los colegios públicos, las escuelas infantiles o guarderías públicas). Recuérdese, sin embargo, que tal situación es algo distinta en relación con la sanidad. Mientras que respecto a este sector de política existía cierta preocupación ciudadana en Madrid, la satisfacción de los ciudadanos con los servicios sanitarios específicos no presentaba porcentajes tan bajos como lo hace en el caso de la educación. Esta situación llama más la atención si la opinión de los madrileños se pone en contraste con la de los asturianos, riojanos, vascos, navarros o aragoneses que, en función del servicio por el que se pregunte, llegan incluso a estar 40 puntos más satisfechos que los ciudadanos de Madrid.

Sólo en dos Comunidades Autónomas las diferencias en el grado de preocupación que causan las pensiones respecto a la media española son estadísticamente significativas. Se trata del los casos de Madrid y Asturias y, en ambos, existe menor preocupación que el resto de España. Sin embargo, Madrid destaca especialmente por ser una de las Comunidades Autónomas en las que hay un porcentaje menor de satisfechos con las ayudas a las personas en situación de dependencia y con las rentas mínimas. Respecto a los servicios relacionados con el empleo, los madrileños se quejan especialmente de la gestión de las ayudas al desempleo.

En la Comunidad de Madrid, que es en la que más ciudadanos citan de forma espontánea la inseguridad como problema regional, el porcentaje de ciudadanos preocupados por la inseguridad en su barrio o pueblo no es desdeñable. El patrón de aspectos preocupantes en Madrid es similar a España, siendo el *vandalismo o gamberrismo*, los *robos o atracos callejeros*, los *robos en viviendas y las drogas*, lo que más preocupa a los madrileños.

Los madrileños están satisfechos con el funcionamiento de los transportes públicos en general (más de un 70 por ciento de ellos) y con las obras públicas, aunque en este caso por debajo de la media de satisfechos de España.

Madrid es la Comunidad Autónoma donde peor se valoran los servicios que expiden documentos a extranjeros y una en las que los ciudadanos se muestran más críticos con los servicios de tráfico. Los madrileños son junto a los canarios los españoles que más se quejan de haber sido discriminados así como de haber recibido un trato descortés en los últimos doce meses.

Madrid es la Comunidad Autónoma donde más ciudadanos se lamentan del nivel del ruido y de la calidad del aire. La Comunidad destaca positivamente por el gran porcentaje de ciudadanos satisfechos con la calidad del agua. Madrid parece estar bien equipada en cuanto a instalaciones deportivas, culturales y parques y jardines. Si bien casi un 50 por ciento de la población piensa que las bibliotecas públicas son insuficientes.

11.14. Murcia: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

Murcia es una de las Comunidades Autónomas donde los ciudadanos están menos satisfechos con la sanidad en su conjunto. El ingreso y la asistencia sanitaria en los hospitales es peor valorado por los murcianos que por la media de los españoles, a diferencia de lo que ocurre con la atención primaria.

En esta Comunidad, la preocupación por la educación y la satisfacción con la educación es similar a la del resto de España. Sin embargo, los murcianos están más satisfechos que la media de España con los servicios educativos específicos. Los murcianos están especialmente satisfechos con la universidad y con la formación profesional. Esta Comunidad llama la atención por ser donde hay un mayor porcentaje de

ciudadanos que afirma que la cantidad de escuelas infantiles es insuficiente (hasta un 70 por ciento).

Murcia está entre las primeras Comunidades Autónomas en porcentaje de satisfechos con las intermediación laboral y la formación para el empleo. Sin embargo, las ayudas al desempleo son algo peor evaluadas.

En Murcia, donde la percepción de inseguridad es llamativa, destaca una mayor preocupación que en el conjunto de España por las drogas y los atracos en viviendas. En Murcia la satisfacción con el funcionamiento de los transportes públicos en general y con las obras públicas es muy similar a la media nacional. La valoración del resto de transportes está también en la media nacional o en mejor posición.

Murcia destaca por ser una de las CCAA con más bajo porcentaje de satisfechos en relación con las oficinas de tráfico y las de hacienda. Sin embargo, en esta CA, un porcentaje de ciudadanos por encima de la media manifiesta estar muy o bastante satisfecho con las oficinas de extranjería y las de la policía y guardia civil donde se realizan denuncias. Junto a los riojanos, los murcianos son los españoles que más se quejan por haber recibido información insuficiente por parte de un empleado público en los últimos doce meses. Los murcianos se quejan especialmente de la calidad del agua así como de la falta de instalaciones deportivas y de la escasez de kilómetros de carril bici.

11.15. Navarra: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

Los navarros evalúan satisfactoriamente la sanidad pública y pocos consideran que sea un problema. Están especialmente satisfechos con el ingreso y la asistencia en los hospitales. Además, consideran que la cantidad de dotaciones sanitarias de las que disponen son también adecuadas y, en todo caso, su valoración es mejor que la media nacional. Los navarros están también muy satisfechos con la educación pública. A pesar de ello, las escuelas infantiles son valoradas como insuficientes.

En Navarra es donde un mayor porcentaje de ciudadanos está satisfecho con la gestión de las ayudas a personas en situación de dependencia, mientras que la cantidad de satisfechos con la renta mínima es similar a la media de España. En Navarra hay más satisfechos con la intermediación laboral que en la media nacional. Estos ciudadanos, junto

a los asturianos y riojanos, son quienes mejor valoran también la formación ocupacional y la gestión de las prestaciones.

Los navarros están poco preocupados por la inseguridad, menos que la media de España. Aunque en un porcentaje menor que los vascos, los navarros que se sienten preocupados mencionan los robos y atracos callejeros. En estas dos Comunidades Autónomas, sin embargo, el porcentaje de preocupados por el gamberrismo y el vandalismo es parecido a la media de España.

Navarra está entre las tres primeras Comunidades Autónomas con mayor porcentaje de satisfechos con los transportes públicos en general y las políticas de obras públicas. Los transportes en particular son valorados muy positivamente y únicamente los transportes interurbanos podrían considerarse como un área de mejora.

La mayoría de los servicios de tipo administrativo reciben una valoración positiva por un gran porcentaje de los navarros, por ello destaca la valoración algo peor, aunque no muy diferente a la media española, de las oficinas de expedición del DNI y pasaportes y, especialmente, de las oficinas de tráfico. El porcentaje de ciudadanos de **Navarra** que se lamenta por haber recibido un trato descortés es el más bajo del país.

Navarra y Asturias se disputan el porcentaje de ciudadanos satisfechos más elevado en relación con los servicios relaciones con las basuras y la limpieza, así como respecto a la calidad del agua y la seguridad vial. Los navarros están entre los más satisfechos con la cantidad de dotaciones relacionadas con la cultura, el deporte y con los parques y jardines.

11.16. País Vasco: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

Los vascos son ciudadanos muy satisfechos con el funcionamiento de su sanidad. El porcentaje de ciudadanos que considera la sanidad como un problema es menor que en el resto del territorio nacional. En el País Vasco, sin embargo, destaca la atención especializada como el servicio sanitario respecto al que, en comparación con los otros tres por los que se pregunta, los ciudadanos son menos generosos en su evaluación. Este mismo servicio llama la atención también porque los ciudadanos consideran que existe un déficit importante en cuanto a la cantidad de dotaciones. De hecho, el País Vasco es una de las dos Comunidades Autónomas donde esta queja es más acusada.

En el País Vasco, los ciudadanos también están muy satisfechos con la educación. En el caso del País Vasco se considera que las escuelas infantiles públicas son especialmente escasas y de hecho es este servicio público concreto, el peor valorado por los ciudadanos de esta Comunidad Autónoma. Este aspecto llama la atención puesto que en la mayoría de las Comunidades Autónomas son los institutos públicos el servicio educativo peor valorado.

Tanto las becas de estudios como las ayudas a viviendas se valoran mejor en el País Vasco que el resto de España. El País Vasco es una de las Comunidades Autónomas donde peor se valora la intermediación laboral.

Los ciudadanos que residen en el País Vasco están también menos preocupados que la media de España por la inseguridad ciudadana. Destaca, sin embargo, el elevado porcentaje de ciudadanos, superior a la media de España y a todas las Comunidades Autónomas, preocupado por los robos y atracos callejeros.

En País Vasco, la satisfacción con el funcionamiento de los transportes públicos y con las obras públicas es muy similar a la media de nacional.

Los servicios administrativos se evalúan de forma parecida a la media de España, con la excepción de las oficinas de extranjería que son algo peor evaluadas. A pesar de ello, los residentes en el País Vasco son los que menos se quejan por haber recibido información incompleta por parte de un empleado público en los últimos doce meses o por haberse sentido discriminados.

El País Vasco es una de las tres Comunidades Autónomas donde mejor se valora la calidad del agua y la seguridad vial. Igualmente, hay un porcentaje más elevado de ciudadanos que consideran que el pequeño comercio es insuficiente y un elevado porcentaje de residentes que opinan que la cantidad de centros comerciales es excesiva. Los vascos se quejan del nivel de ruido.

11.17. La Rioja: situación y retos en sanidad, educación, seguridad ciudadana, prestaciones sociales, transportes e infraestructuras, servicios de tipo administrativo y empleo, servicios públicos municipales.

Los riojanos están satisfechos con su sanidad en general y con los servicios sanitarios específicos de una manera muy similar a la que lo están los españoles en su conjunto. Sin embargo, valoran las urgencias algo mejor que la media de los españoles y evalúan peor que la media de España la cantidad de centros de atención primaria.

Los riojanos valoran positivamente su educación. Sólo un pequeño porcentaje de personas considera que la educación es un problema de su Comunidad Autónoma y, aunque algo más bajo que en el caso de Asturias, existe un alto porcentaje de ciudadanos satisfechos con la educación en general. Asimismo, los riojanos están satisfechos con todos los servicios educativos, especialmente con la universidad y la formación profesional. Y, aunque siempre por encima que la media española, son más críticos con el funcionamiento de los colegios e institutos públicos. Sin embargo, y a pesar de que su valoración del funcionamiento de las escuelas infantiles es positiva, consideran que son especialmente insuficientes, lo mismo que ocurre con los colegios e institutos públicos.

Los ciudadanos de La Rioja no están preocupados por ningún tipo de delito en particular por encima de la media española. Sin embargo, esta Comunidad Autónoma destaca porque es el territorio donde hay un mayor porcentaje de ciudadanos que se sienten preocupados por considerar que la inseguridad es un problema que les afecta personalmente y en la que más personas afirman estar muy o bastante preocupados por la inseguridad específicamente en su pueblo o en su barrio. En otras palabras, existe, sea cual fuere el motivo, una mayor sensación de inseguridad que parece más bien característica de otras Comunidades Autónomas del arco mediterráneo o Madrid y que, de algún modo, rompe cierta pauta de menor percepción de inseguridad en el interior y en el norte de la península.

La Rioja llama la atención porque es la Comunidad Autónoma donde más ciudadanos demuestran su satisfacción con las becas de estudio, y junto a Asturias, en la que hay más satisfechos con las ayudas a la dependencia y las rentas mínimas o salarios sociales. Los riojanos están por encima de la media del país en cuanto a satisfacción con el servicio de intermediación laboral. Los asturianos, riojanos y navarros son quienes mejor valoran también la formación ocupacional y la gestión de las prestaciones.

La Rioja está entre las tres primeras CCAA con mayor porcentaje de satisfechos con los transportes públicos en general y las políticas de obras públicas.

En La Rioja la mayoría de los servicios de tipo administrativo son bien evaluados por parte de los ciudadanos pero la Comunidad Autónoma destaca por su valoración especialmente positiva de los servicios que expiden documentos a extranjeros y de los servicios de la policía y guardia civil en los que se realizan las denuncias ciudadanas. A pesar de ello, los riojanos son los españoles que más se quejan por haber recibido

información incompleta o insuficiente por parte de un empleado público en los últimos doce meses.

Aragón, País Vasco y La Rioja muestran porcentajes similares en su valoración de los servicios relacionados con la limpieza. Los riojanos se quejan algo más de la seguridad vial aunque son precisamente los más satisfechos con los kilómetros de carril bici.

Bibliografía

- Banting, K. H. (2006) "Social Citizenship and Federalism: Is a Federal Welfare State a Contradiction in terms?", in Greer, S. (ed.) *Territory, Democracy and Justice*. Basingstoke: Palgrave Macmillan: 44-66.
- Bryk, A. S. & Raudenbush, S. W. (1992): Hierarchical linear models. Newbury Park, CA: Sage
- Browne, W. J., Subramanian, S.V., Goldstein, H. and Jones, K. (2005): Variance partitioning in multilevel logistic models that exhibit overdispersion. *J.R. Statistics in Soc.* 168, 3, 599-613.
- Carrillo, E. y Tamayo, M. 2008. "El estudio de la opinión pública sobre la administración y las políticas públicas" *Gestión y Política Pública*, XVII, 1, 193-215.
- Dalton, R.J. (1996), *Citizens Politics: Public Opinion and Political Parties in Advanced Western Democracies*, Chatham, Chatham House.
- FADSP (2010). Los servicios sanitarios de las comunidades autónomas. www.fadsp.org
- Fraile, M. (2005). "Evaluación de políticas públicas y preferencias sobre nivel de gobierno" en Torcal, Morales y Perez-Nievas (eds) *España : sociedad y política en perspectiva comparada*, Valencia: Tirant lo Blanch., 113-132.
- Hox, J. (2010): Multilevel analysis : techniques & applications. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Hsiao, C. (2003) *Analysis of Panel Data*, second edition, Econometric Society Monographs, Cambridge University Press.
- Instituto de Evaluación. 2009. Sistema Estatal de Indicadores de Educación. Madrid: Ministerio de Educación.
- Jeffery, Ch. (2005) "Devolution and divergence: Public Attitudes and Institutional Logics", in Adams, J. and Schmueker, K. (ed.) *Devolution in Practice 2006: Public policy differences within the UK*. Newcastle: IPPR.
- Jordan, Jason (2010). "Institutional Feedback and Support for the Welfare State: The Case of National Health Care" *Comparative Political Studies*, July, vol. 43 no. 7 862-885
- Kalntenthaler, K. C. and Ceccoli, S. J. (2008), "Explaining patterns of support for the provision of citizen welfare", *Journal of European Public Policy* 15:7: 1041-1068
- Larsen, Christian A. (2008). "The institutional logic of the welfare attitudes: How welfare regimes influence public support." *Comparative Political Studies* February 2008 vol. 41 no. 2 145-168
- Martín García, (2010) "Desigualdades en salud". *Observatorio Políticas de Salud*, 6, 3-43.
- Ministerio de Sanidad y Política Social (2010): Sistema Nacional de Salud de España, 2010.
- Monroe, A. D. (1998), "Public Opinion and Public Policy, 1980-1993", *The Public Opinion Quarterly*, 62, 1.
- Osborne, D. (1988): *Laboratories of Democracy*. Boston: Harvard Business School Press.
- Riba, C. y Cuxart, A. (2007): Assessing public policies. The case of education in Europe and the interaction between personal and institutional factors. UPF Economics and Business Working Papers, 1004.
- Raudenbush, S.W., Bryk, A. S., Cheong, Y. Fai, y Congdon, R. (2004): *HLM 6: Hierarchical Linear and Nonlinear Modeling*. Scientific Software International.
- Ruiz-Huerta, J. y Díaz Pulido, J.M. (2004): Old-Age Benefits and Decentralisation: The Spanish Case in Comparative Perspective. *European Journal of Social Security*. Vol. 6. Diciembre 2004.
- Snijders, T., and Bosker, R. (1999) *Multilevel Analysis: An introduction to basic and advanced multilevel modeling*. Londres: Sage Publications.
- Tamayo, M. y Carrillo, E. (2005), "La formación de la agenda pública", *Foro Internacional*, 45, 4, 182.
- Van Ryzin, G., Immerwahr, S. y Altman, S. (2008): Measuring Street Cleanliness: A Comparison of New York City's Scorecard and Results from a Citizen Survey. *Public Administration Review*. Volume 68, Issue 2, pages 295-303, March/April 2008.



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

