



**FEDERACION ESPAÑOLA DE  
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS**

**ANÁLISIS Y PERSPECTIVAS DE MODERNIZACIÓN Y  
CALIDAD**

**“ ESTADO DE SITUACIÓN DE EXPERIENCIAS  
DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD  
EN CORPORACIONES LOCALES ”**





# **COMISIÓN DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD DE LA FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE MUNICIPIOS Y PROVINCIAS**

Informe realizado por:

D. Jorge de la Rosa de Prado

Director de Modernización y Calidad de la Federación Española de Municipios  
y Provincias

Con la colaboración de ATENTO Telecomunicaciones, S.A.

Octubre de 2.002



## **OBJETIVOS DEL ESTUDIO**

- GRUPO DE TRABAJO SOBRE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES LOCALES
  
- CONSIDERACIONES SOBRE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL
  
- GRAN NÚMERO DE INICIATIVAS
  
- INVENTARIO DE EXPERIENCIAS COMO REFERENTE
  
- BEMC (Banco de Experiencias de Modernización y Calidad)



El presente documento contiene los principales resultados de este estudio, en el que se ha obtenido información acerca de los siguientes indicadores:

1. Puesta en marcha o previsión de iniciar proyectos de modernización y calidad en municipios a partir de 20.000 habitantes.
2. Criterios de los proyectos de modernización y calidad.
3. Intervenciones.
4. Ambito de aplicación de intervenciones.
5. Comunicación de la puesta en marcha de la experiencia.
6. Descripción de las experiencias previstas o realizadas.
7. Puesta en marcha, comunicación y finalización de la experiencia.
8. Dificultades y beneficios encontrados y/o previstos.
9. Factores clave del éxito.
10. Líneas de continuidad.
11. Valoración global de la experiencia.

Con él animo de que nos permita situarnos y analizar la evolución de estas experiencias, en este documento se expone el informe de conclusiones, en la espera de que la lectura y/o consulta de los datos, que se aportan, sirva de estímulo para iniciar o continuar trabajando según la filosofía de modernización y mejora de la calidad en la gestión de las Entidades Locales.

José Nuño Riesgo

Director de Programas de la Federación Española de Municipios y Provincias



## METODOLOGÍA

Las características técnicas del estudio se detallan a continuación.

Ámbito: Nacional, restringido a Corporaciones Locales a partir de 20.000 habitantes.

Universo: Entidades Locales con más de 20.000 habitantes (364 municipios). La encuesta ha ido dirigida a los Alcaldes de estos Municipios, así como a los Presidentes de las Diputaciones Provinciales, Cabildos y/o Consejeros Insulares.

Tipo de entrevista: Entrevista postal realizada por la FEMP, acompañado de un seguimiento telefónico realizado por ATENTO TELECOMUNICACIONES, para intentar conseguir un mayor índice de respuestas postales.

Muestra: 93 cuestionarios autocumplimentados por alcaldes o responsables de las experiencias de modernización y calidad en Corporaciones Locales de más de 20.000 habitantes.

Márgenes de error: Para un nivel de confianza del 95,5% ( $k=2$ ) y en las condiciones habituales de muestreo ( $p=q=50\%$ ) el margen de error para el total de la muestra de particulares sin segmentar es de  $\pm 8,96\%$ . Debe tenerse en cuenta que a medida que segmentamos la muestra el margen de error aumenta.

Cuestionario: Cuestionario estructurado diseñado por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), en colaboración del Ayuntamiento de Málaga. Incluyendo respuestas abiertas.



Trabajo de Campo: La recepción de cuestionarios la llevó a cabo la FEMP entre el 1 y el 22 de abril de 2002. Los ficheros con la información grabada, fueron enviados a Atento Investigación para la elaboración de las tabulaciones correspondientes, sin constar los datos identificativos de las corporaciones que han remitido el cuestionario cumplimentado.

Tratamiento de datos: Realizado en el departamento de Servicios Informáticos de Atento Telecomunicaciones aplicando técnicas estadísticas de carácter bivariado: tabulación cruzada simple mediante aplicación del programa STAR, con test de significación.

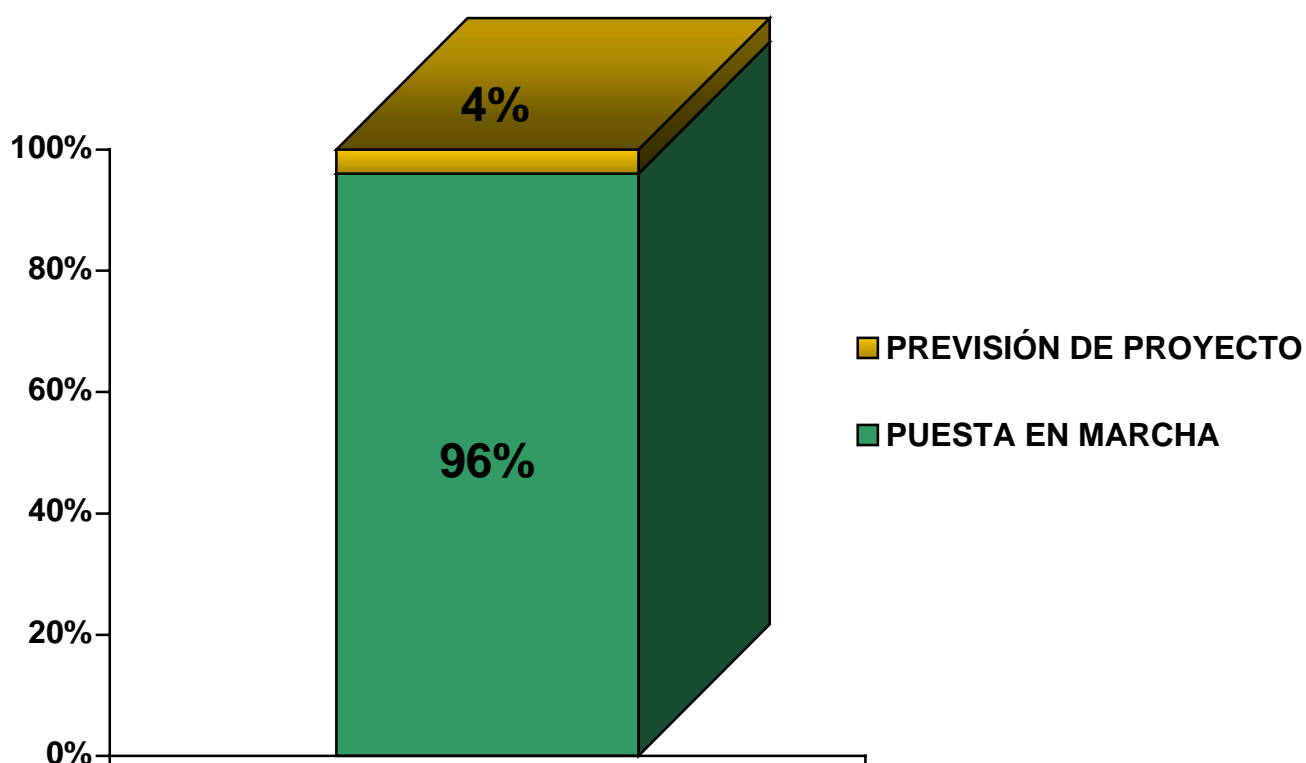
Análisis de conclusiones: Realizado por D. Jorge de la Rosa de Prado – Director de Modernización y Calidad de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), en colaboración con el departamento de estudios de Atento Telecomunicaciones S.A.



## CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA OBTENIDA-

### - PUESTA EN MARCHA VS. PREVISTO INICIAR ALGÚN PROYECTO DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD -

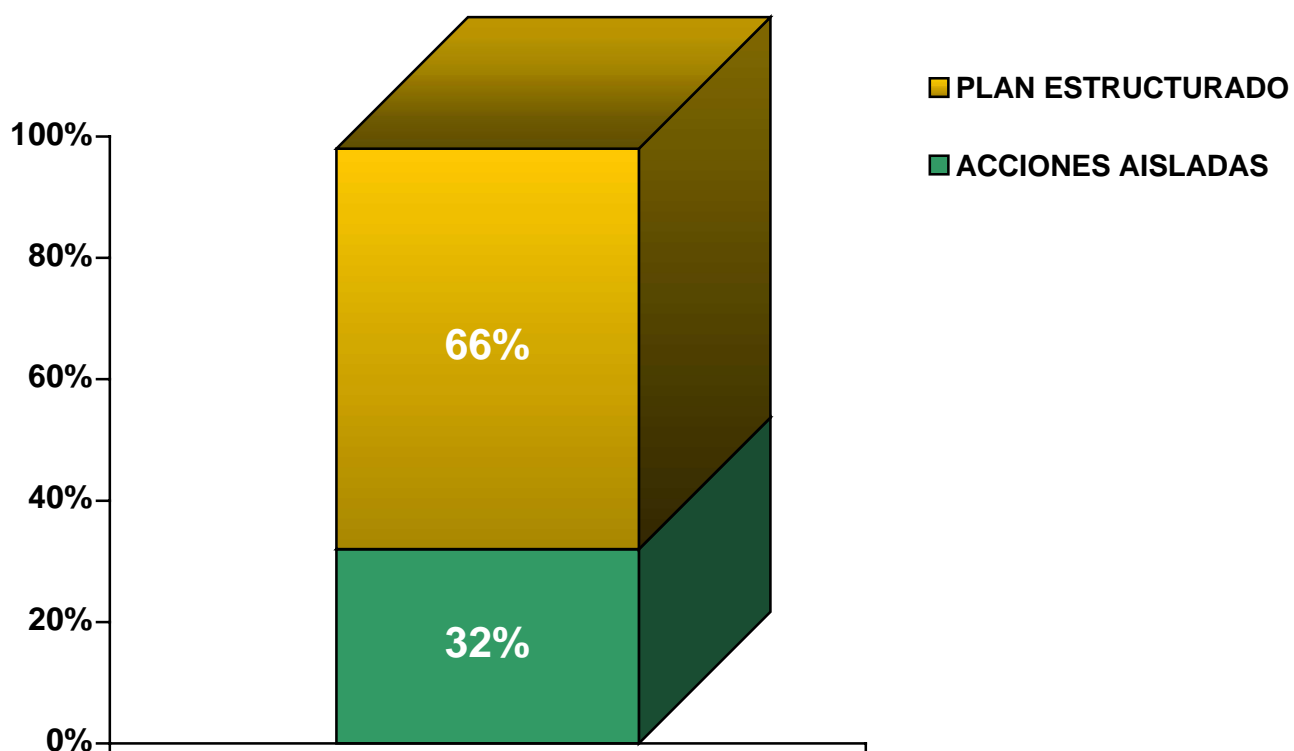
Base: Total muestra (N=93)



## CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA OBTENIDA

### - CRITERIO DEL PROYECTO DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD -

Base: Total muestra (N=93)

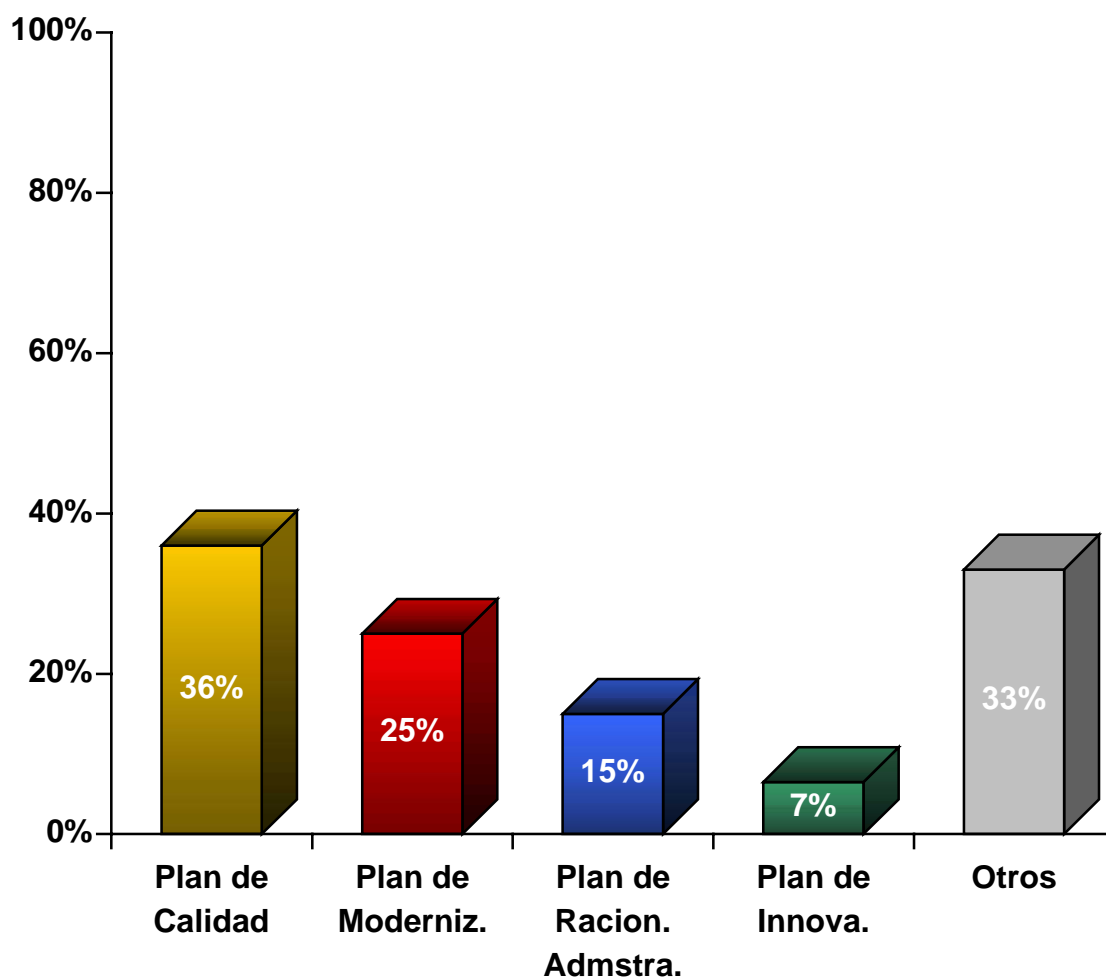




## CACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA OBTENIDA

### - DENOMINACIÓN ESPECÍFICA DE LA INTERVENCIÓN -

Base: Total muestra (N=93)

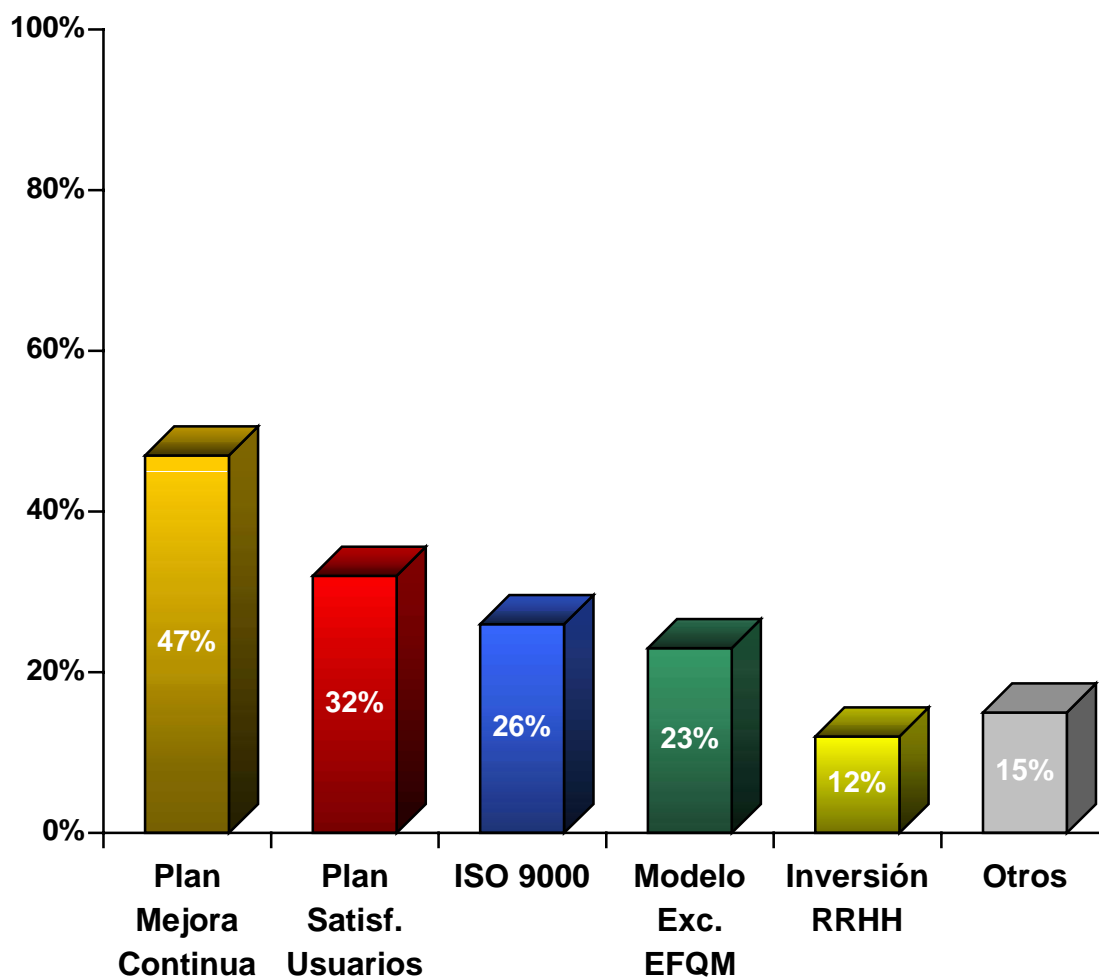


(\* )Respuesta múltiple



## ÁMBITO EN EL QUE ESTÁ ENCUADRADA LA INTERVENCIÓN –

Base: Total muestra (N=93)

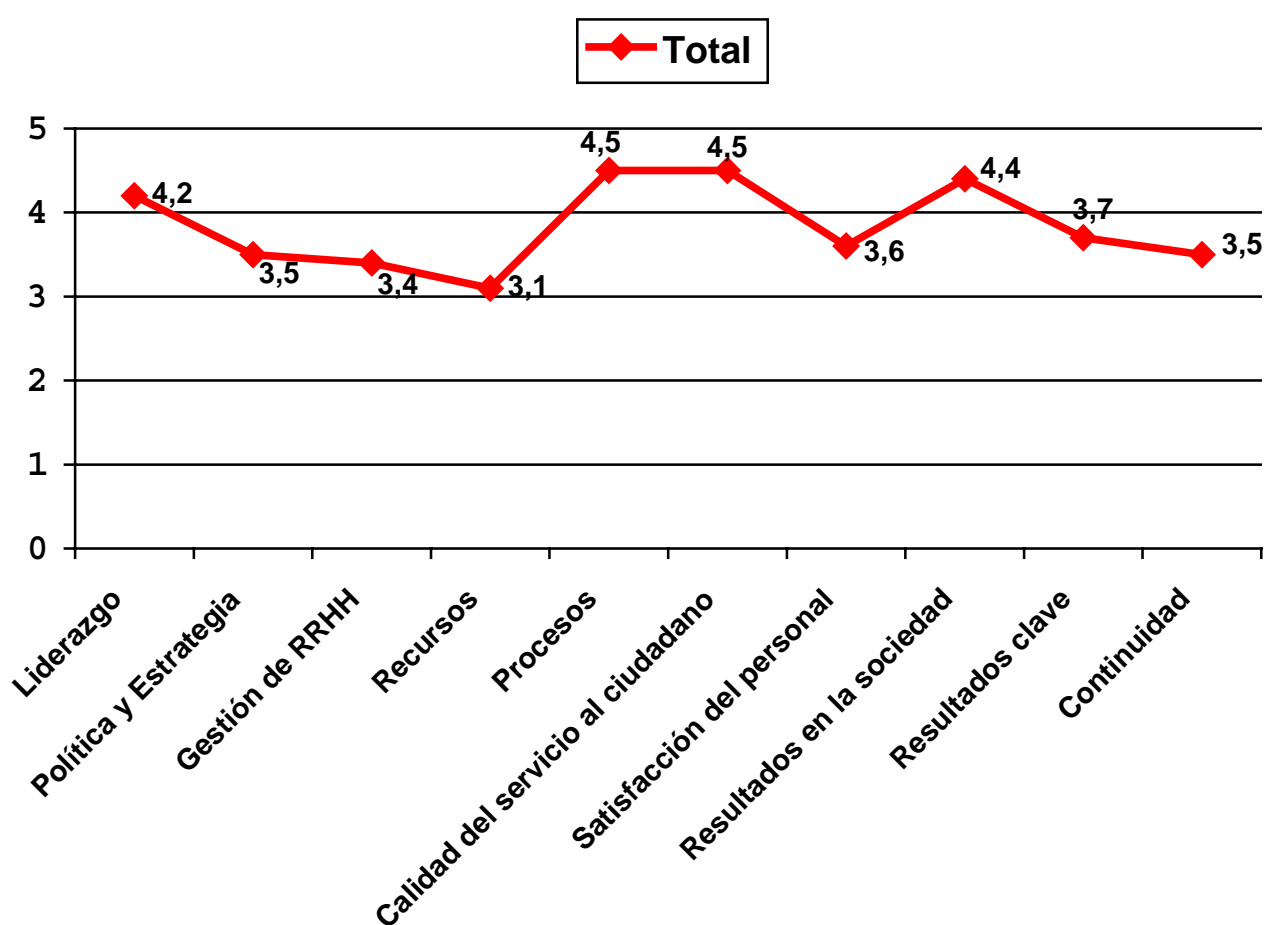


(\*) Respuesta múltiple

## RESPECTO A FACTORES DEL MODELO EUROPEO E.F.Q.M.

### GRADO DE IMPORTANCIA DEL ORIGEN DE LA INTERVENCIÓN-

(Valoración Media en una escala de 1 a 5)



(\*) Valoraciones medias en una escala de 1 a 5, donde 1 es la peor puntuación y 5 la mejor.

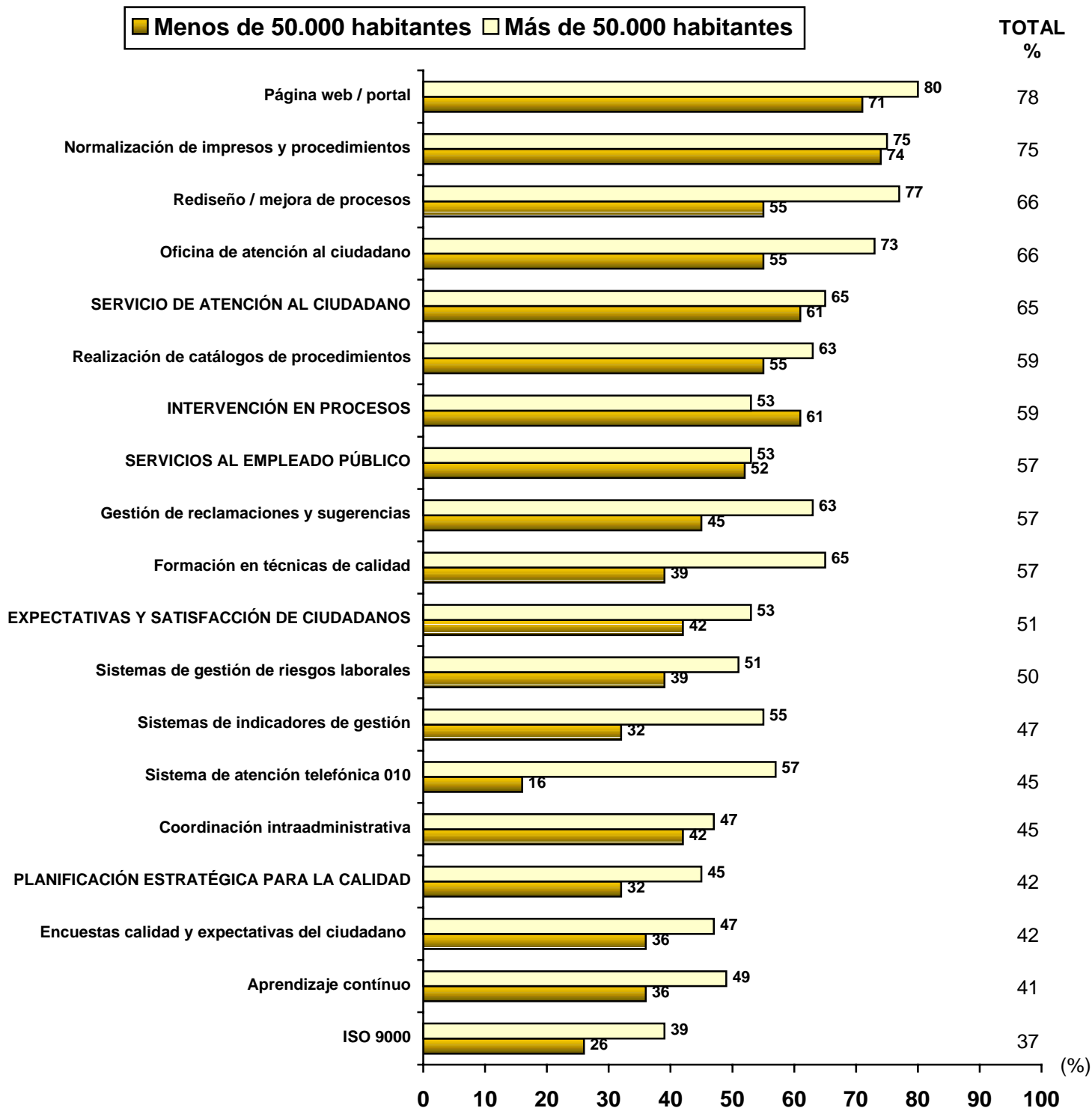
(\*\*) Base muestral reducida (N < 75). Datos orientativos.



## DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA (Cont. I)

### % DE CC.LL EN CADA EXPERIENCIA-POR TAMAÑO DE MUNICIPIO

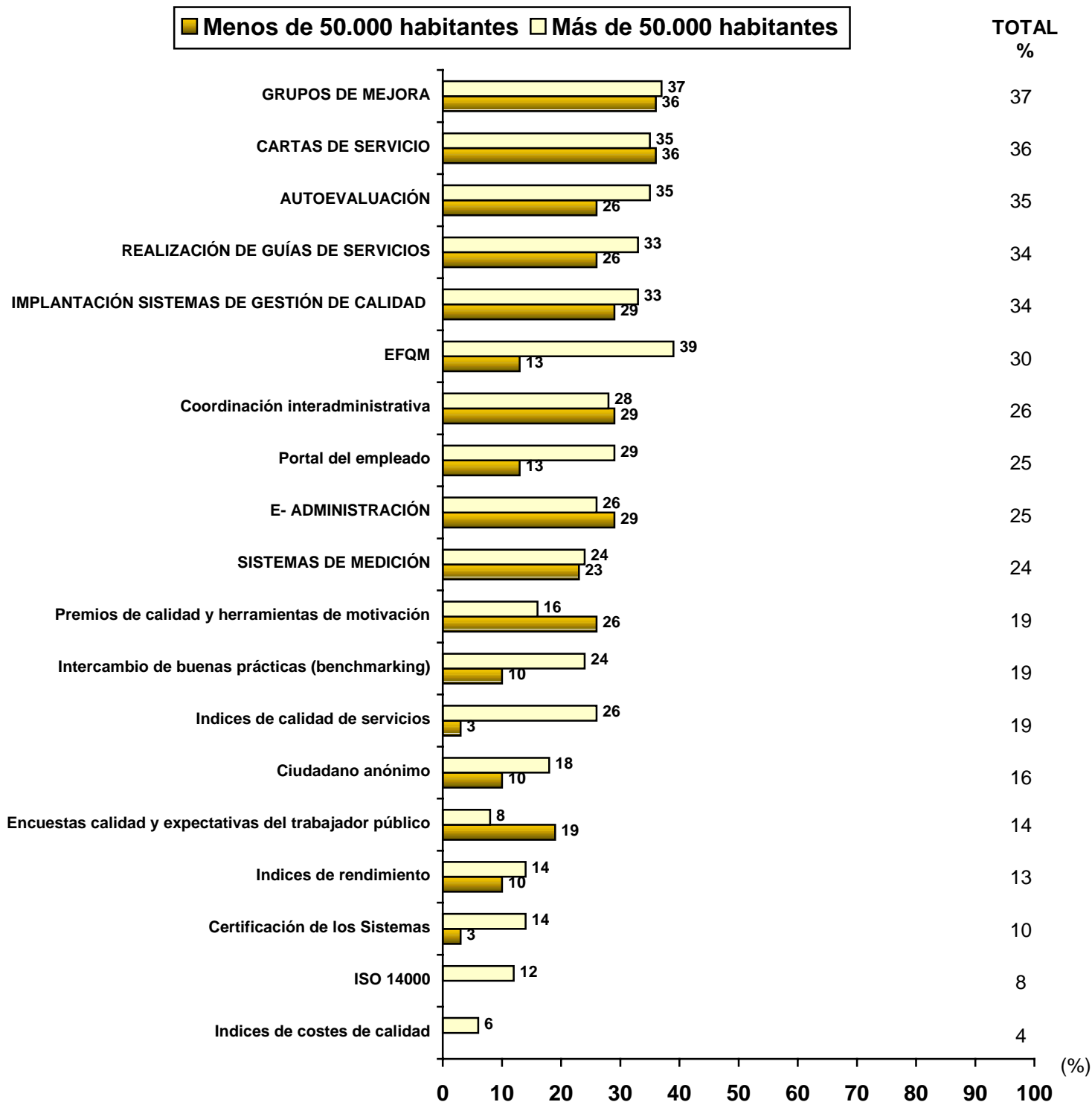
Base: Total municipios que han descrito experiencia (N=93)



## DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA (Cont. II)

### % DE CC.LL EN CADA EXPERIENCIA-POR TAMAÑO DE MUNICIPIO

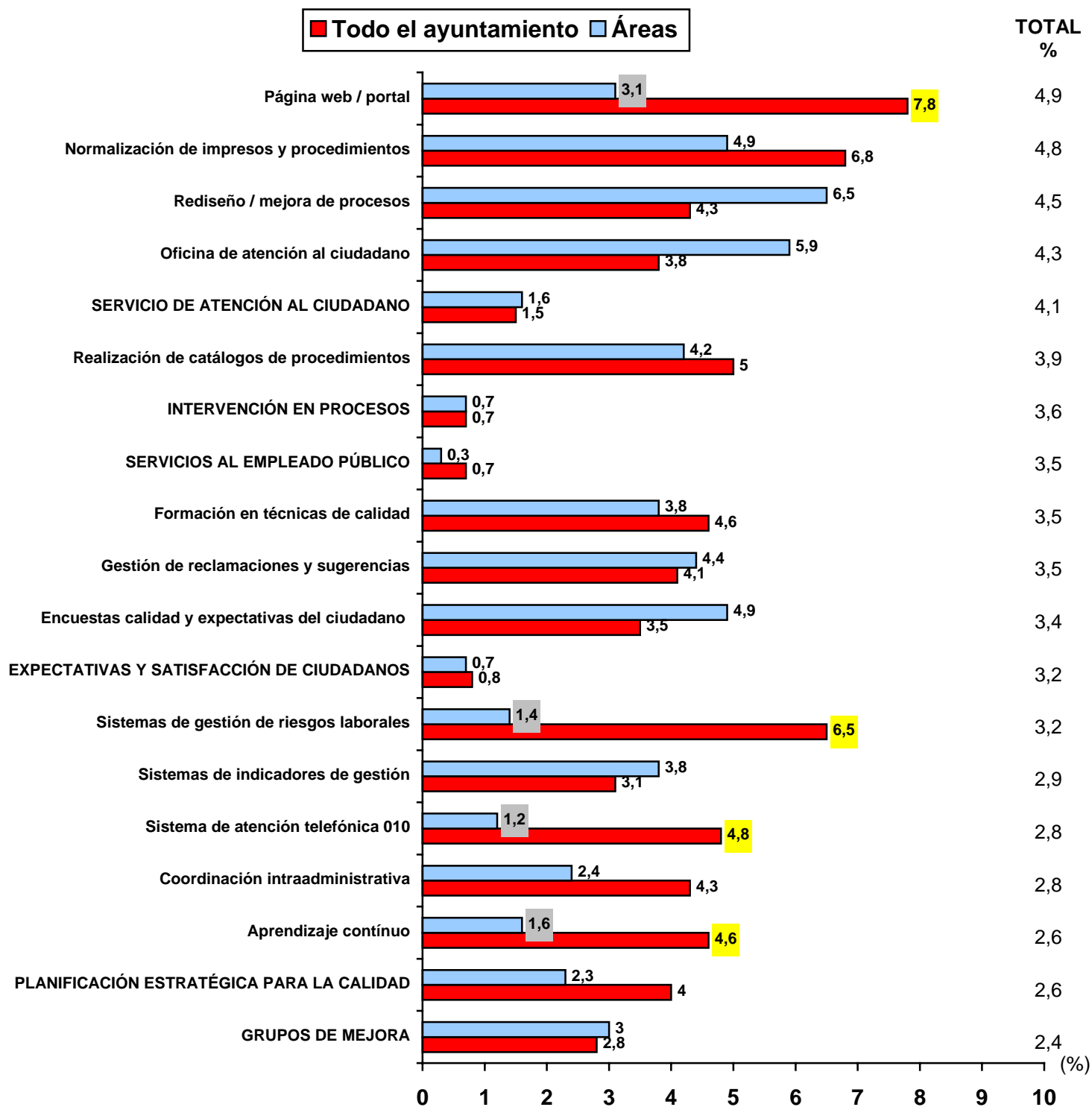
Base: Total municipios que han descrito experiencia (N=93)



## DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA (Cont.III)

### POR AYUNTAMIENTOS Y ÁREAS

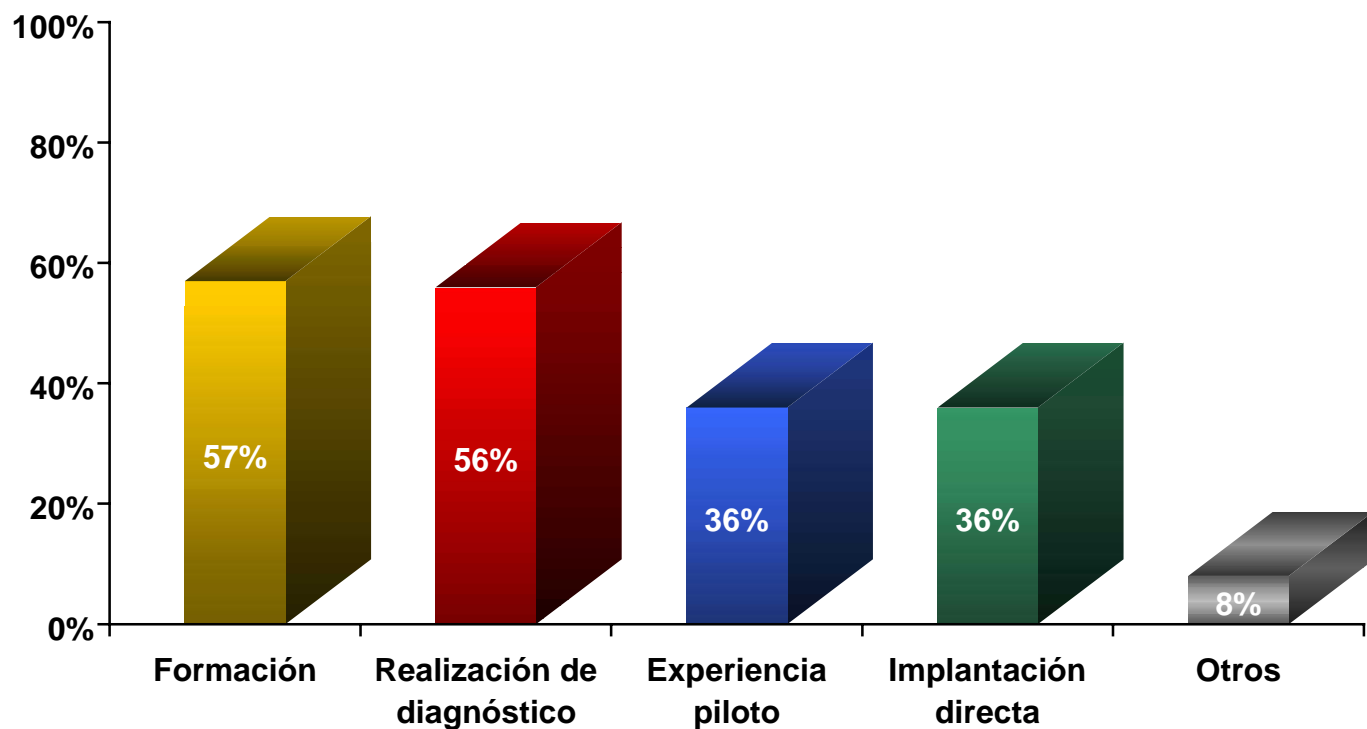
Base: Total Menciones (N=1480)



## **PUESTA EN MARCHA DE LA EXPERIENCIA**

**- ESTRATEGIA SEGUIDA-**

*Base: Total Muestra (N=93)*



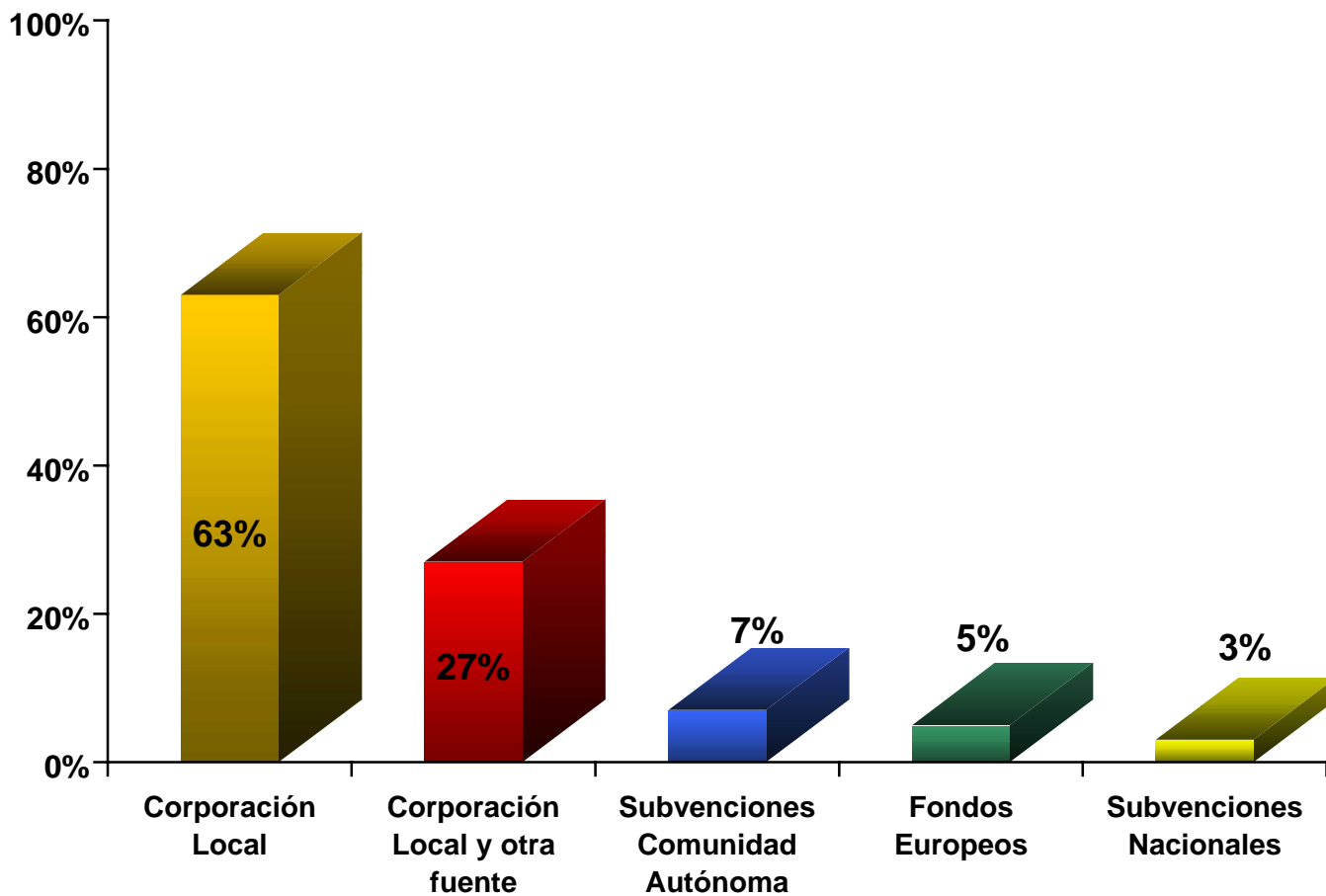
**(\*) Respuesta múltiple**



## FINANCIACIÓN DE LA EXPERIENCIA

### - FUENTES DE FINANCIACIÓN -

Base: Total muestra (N=93)

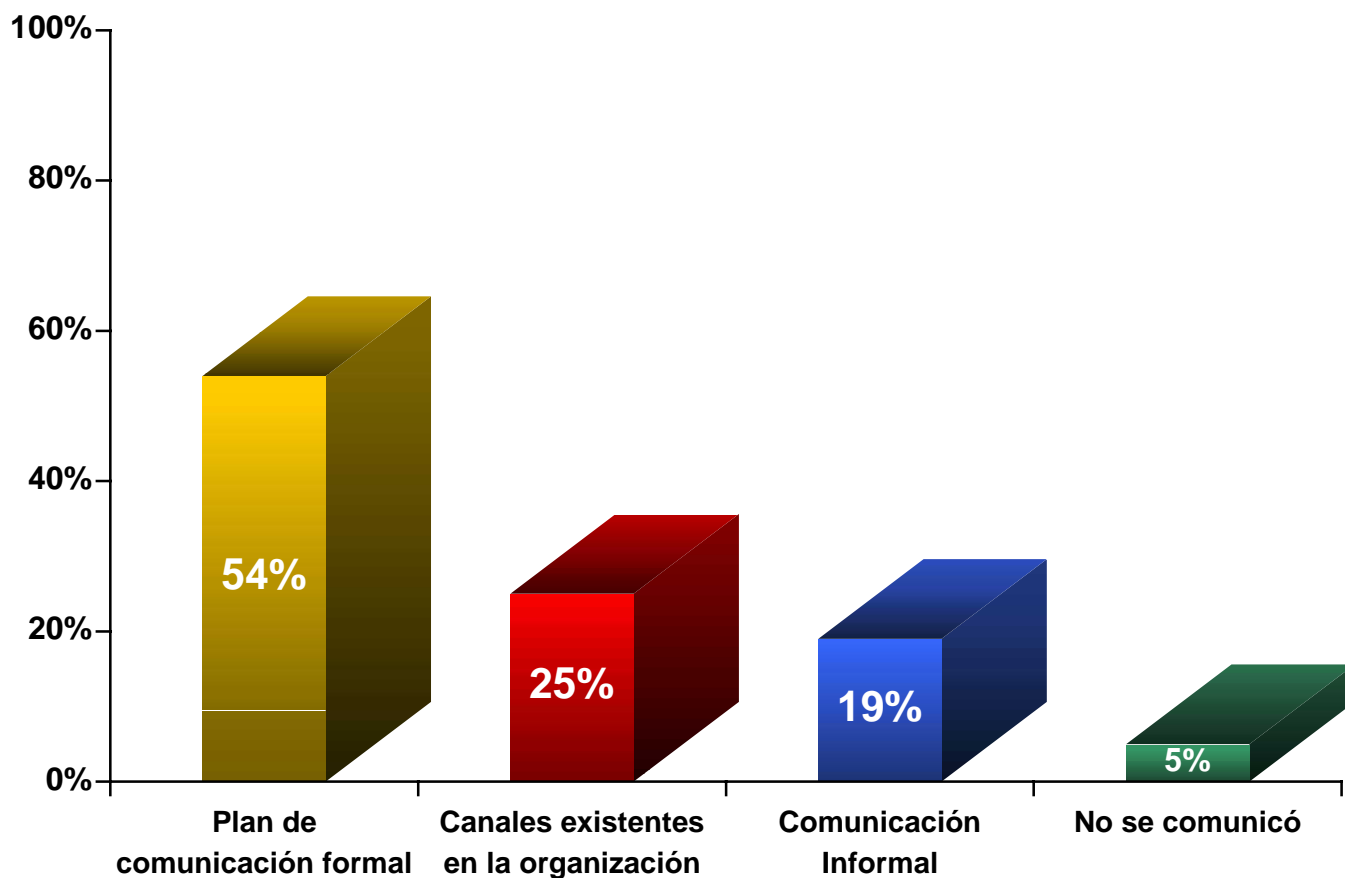


(\*) Respuesta múltiple.



## COMUNICACIÓN DEL CAMBIO

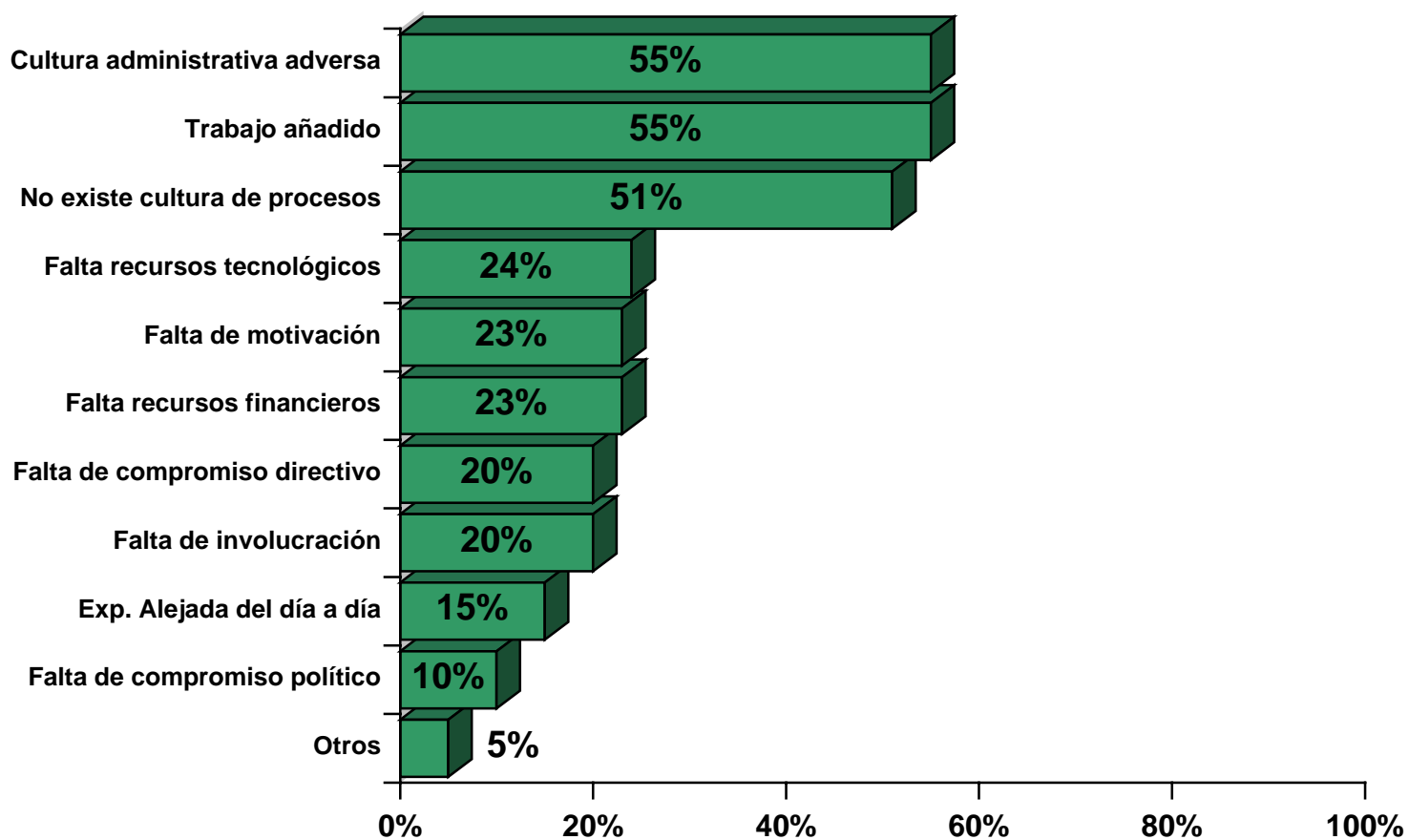
Base: Total muestra (N=93)



*(\*) Respuesta múltiple*

## DIFICULTADES ENCONTRADAS Y / O PREVISTAS

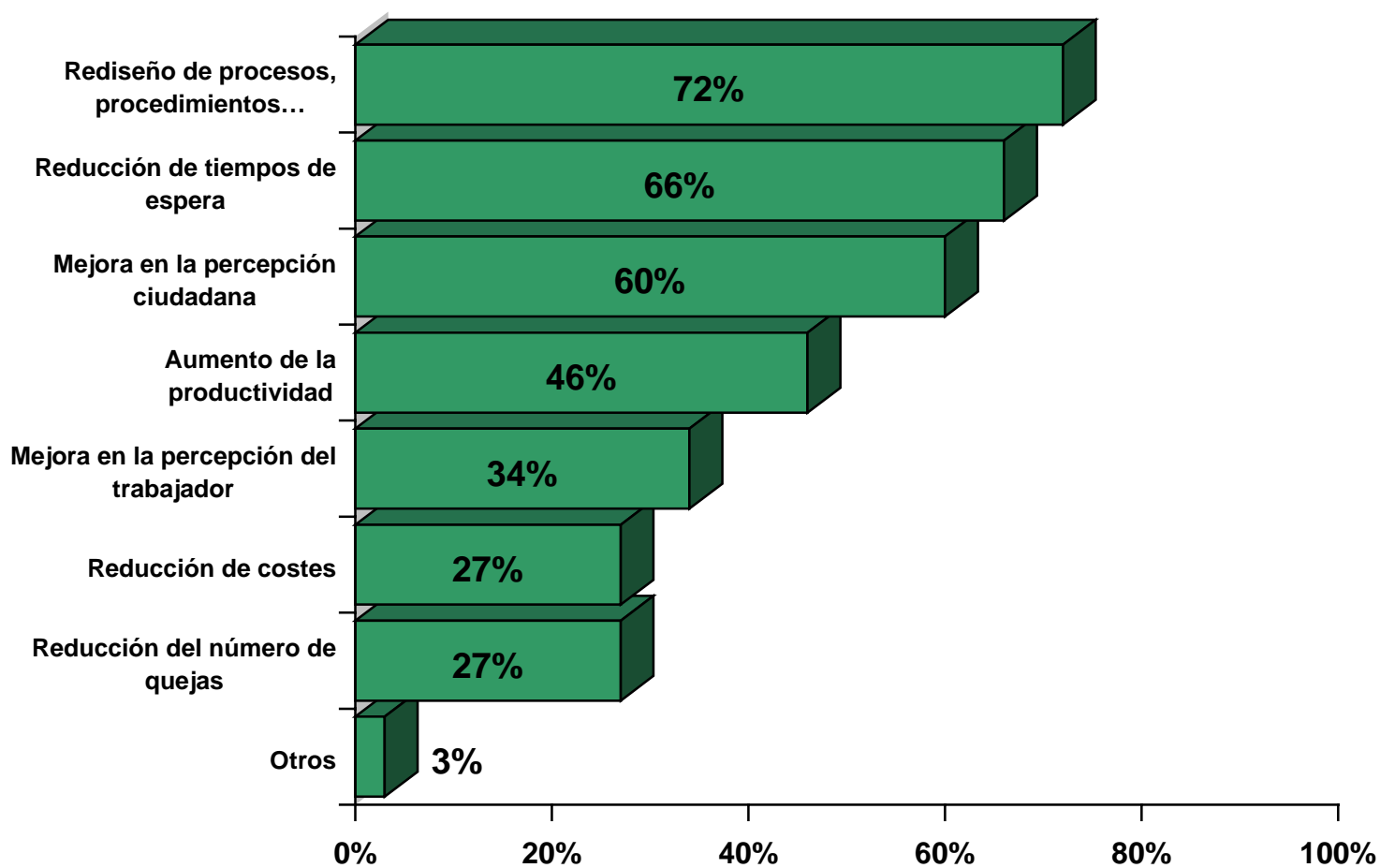
Base: Total muestra (N=93)



## **BENEFICIOS OBTENIDOS Y / O PREVISTOS**

**- CUANTITATIVOS -**

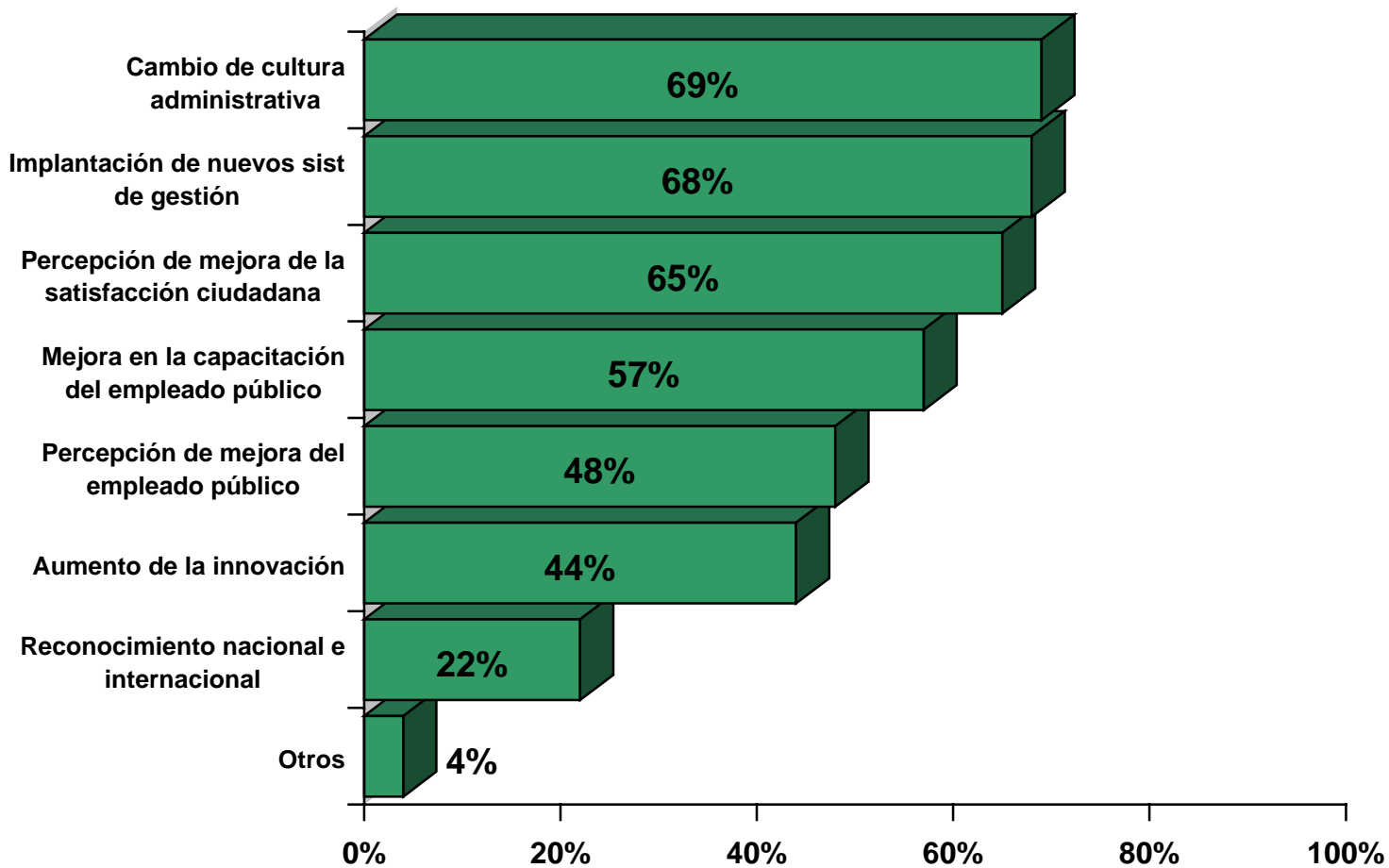
*Base: Total muestra (N=93)*



## **BENEFICIOS OBTENIDOS Y / O PREVISTOS**

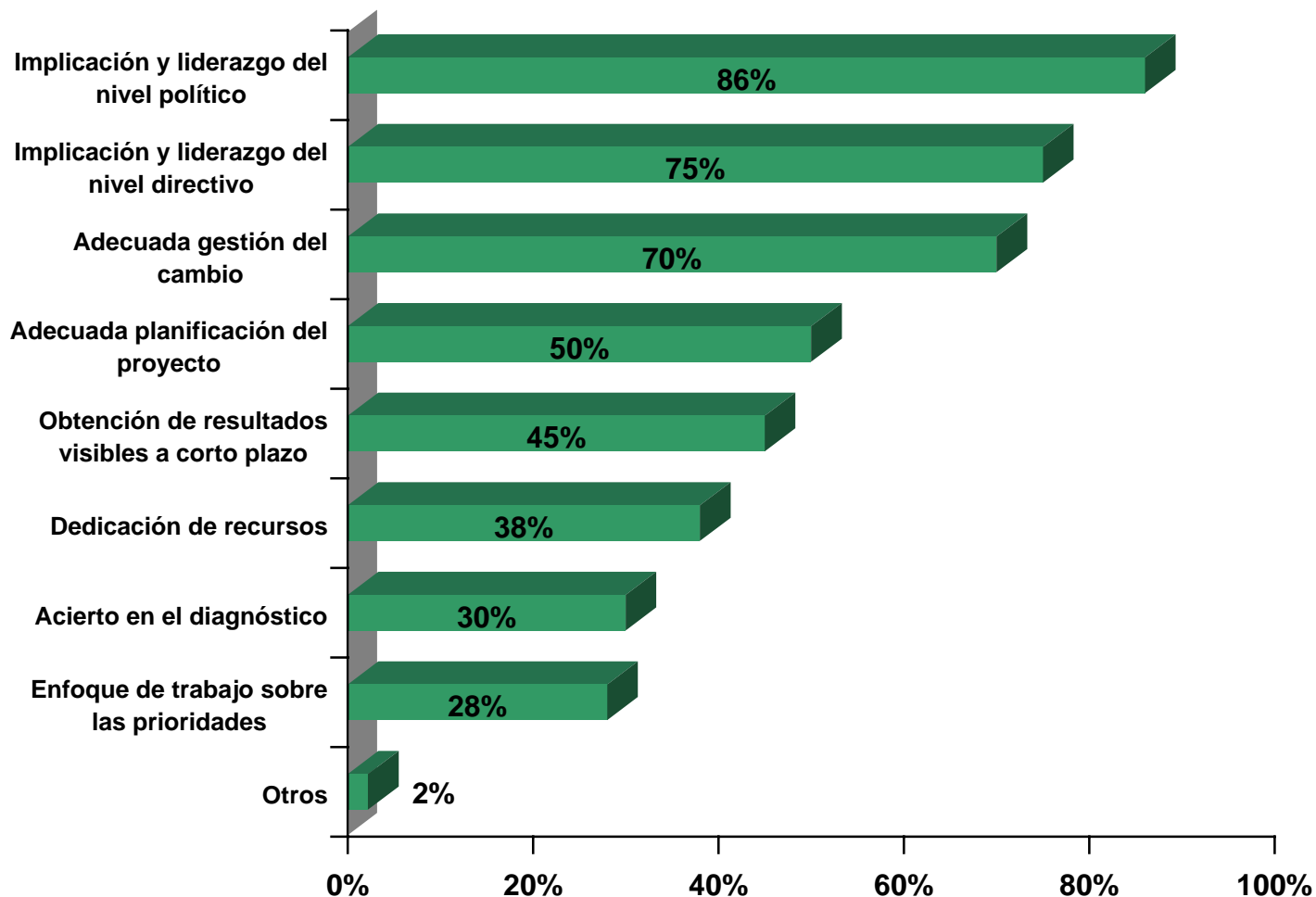
**- CUALITATIVOS -**

*Base: Total muestra (N=93)*



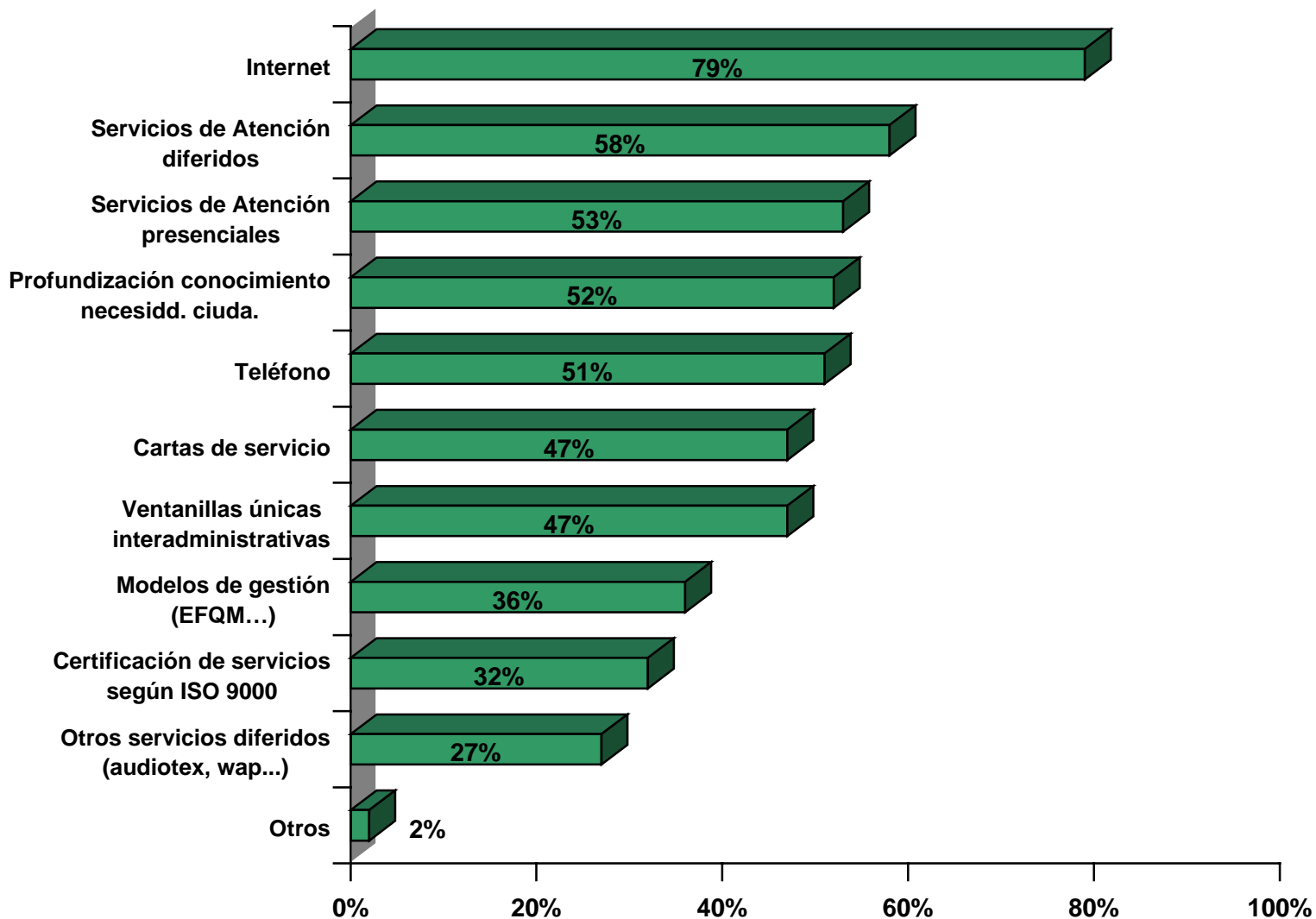
## FACTORES CLAVE DE ÉXITO

Base: Total muestra (N=93)



## LÍNEAS DE CONTINUIDAD GENERALES

Base: Total muestra (N=93)

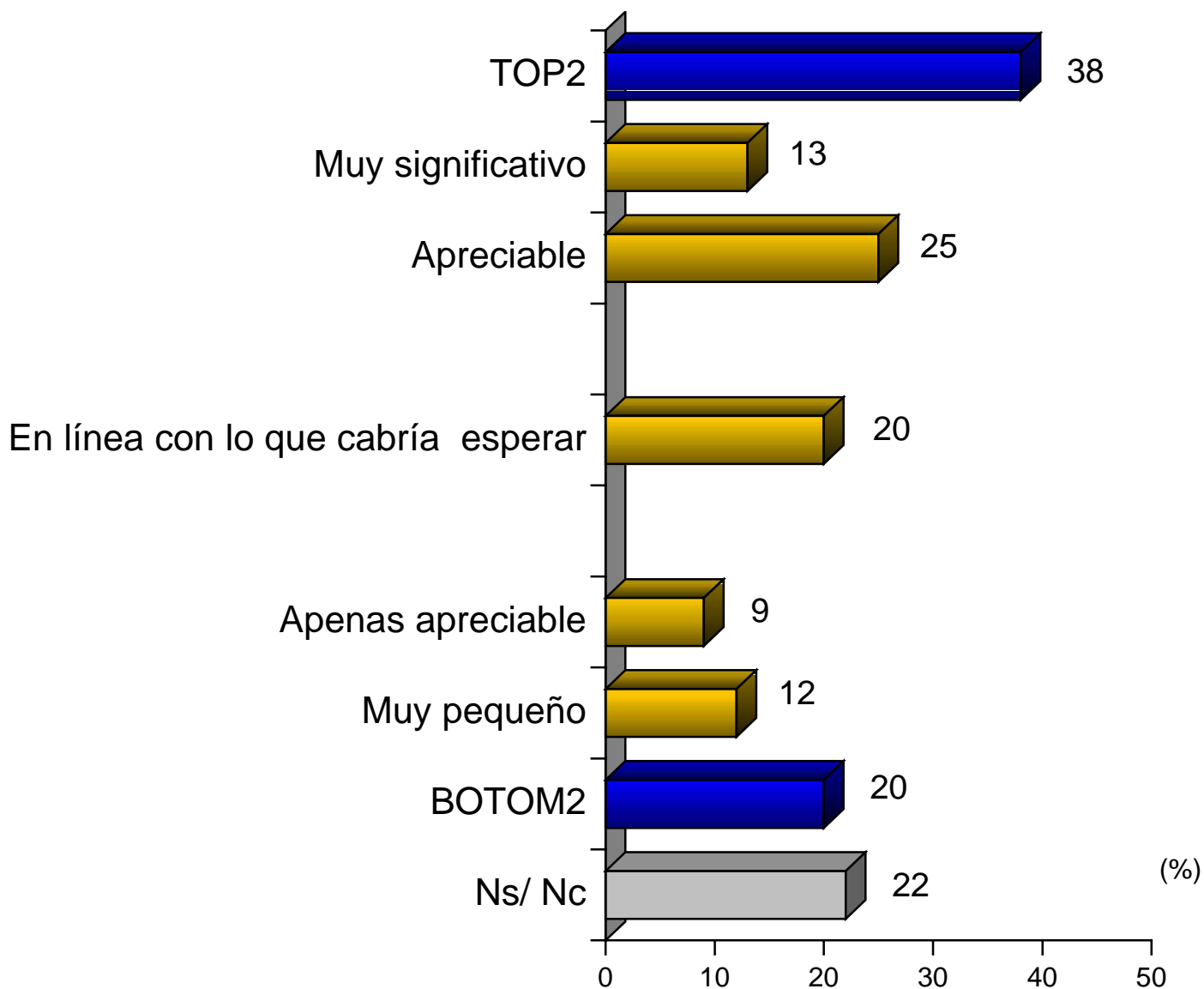


(\*) Respuesta múltiple

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA EXPERIENCIA

### - LA EXPERIENCIA HA APORTADO UN CAMBIO A LA CIUDAD -

Base: Total muestra (N=93)

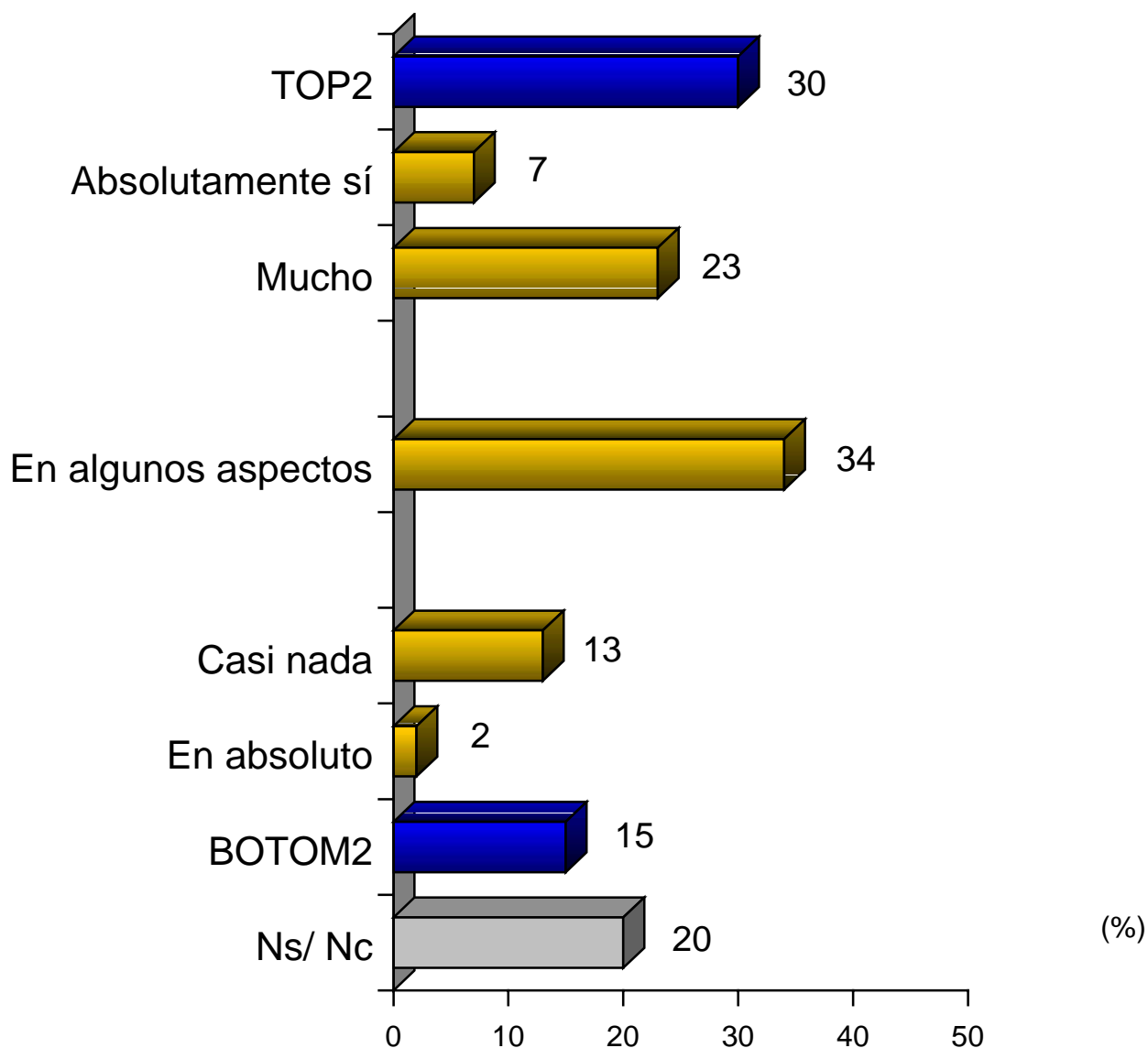




## VALORACIÓN GLOBAL DE LA EXPERIENCIA

### - LA EXPERIENCIA HA CAMBIADO LA PERCEPCIÓN CIUDADANA RESPECTO A LA ACTUACIÓN DE LA ENTIDAD -

Base: Total muestra (N=93)



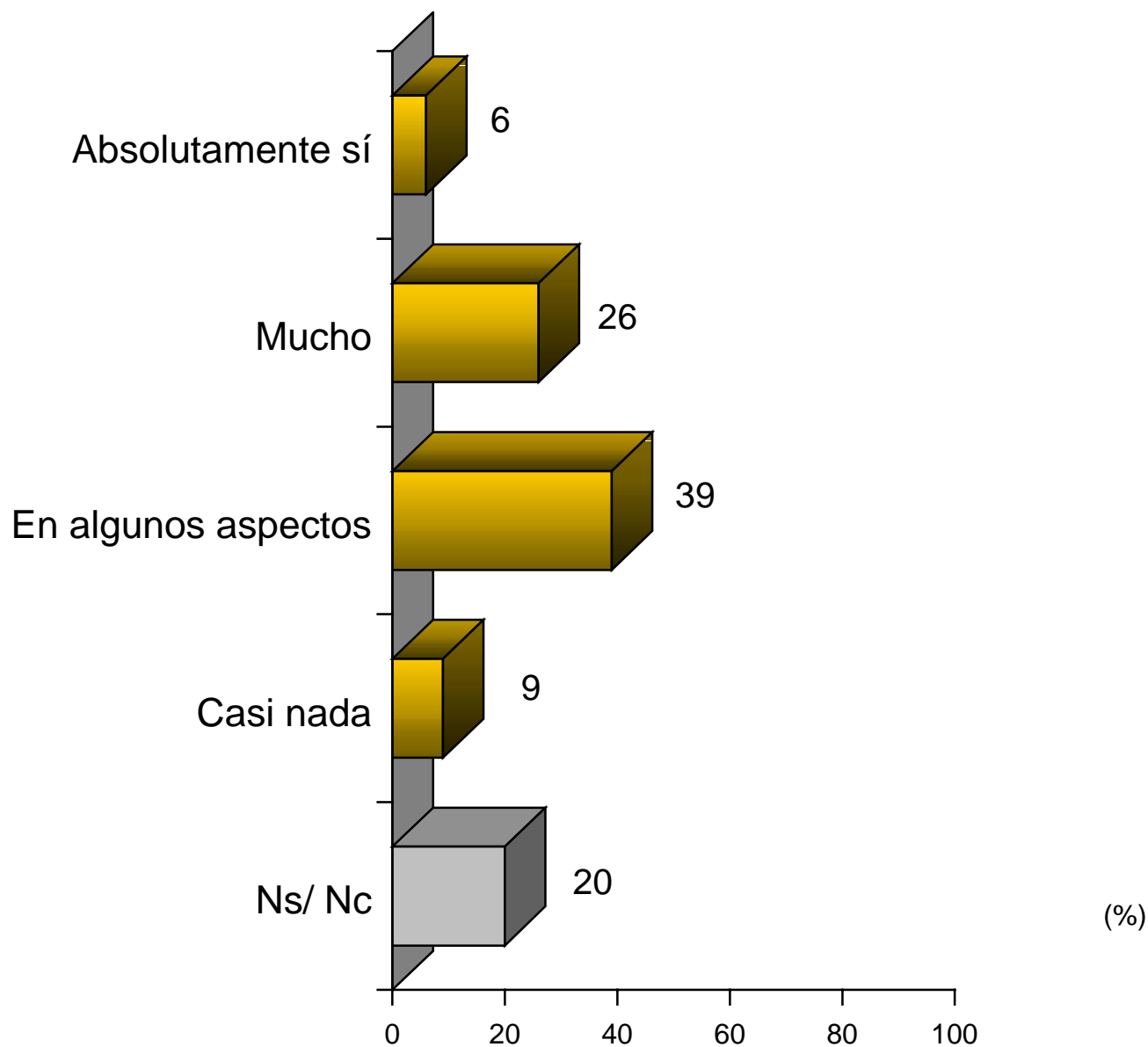




## VALORACIÓN GLOBAL DE LA EXPERIENCIA

### - LA EXPERIENCIA HA CAMBIADO LA PERCEPCIÓN DEL TRABAJADOR PÚBLICO RESPECTO A LA ACTUACIÓN DE LA ENTIDAD -

Base: Total muestra (N=93)

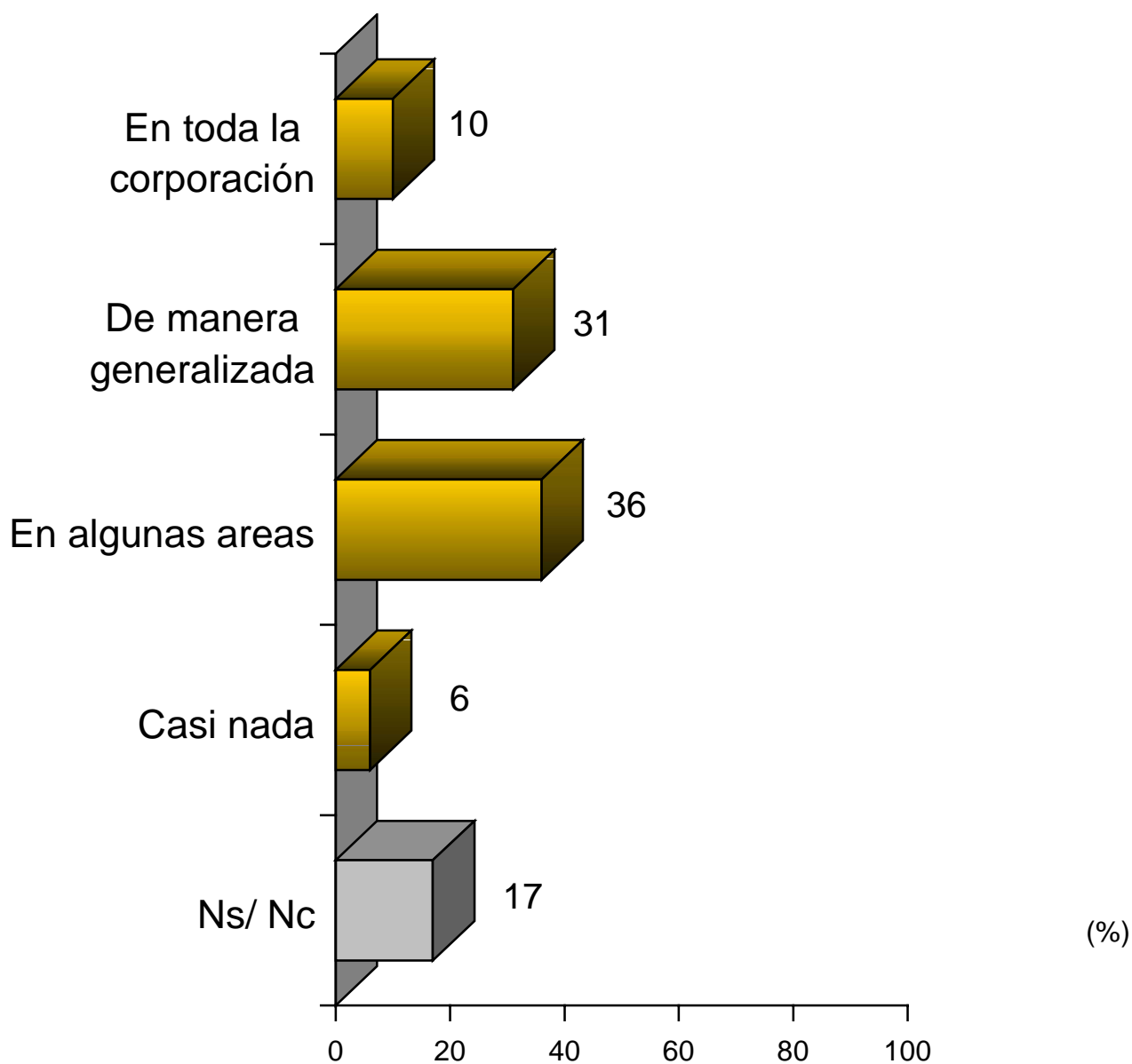




## VALORACIÓN GLOBAL DE LA EXPERIENCIA

### - LA EXPERIENCIA HA SERVIDO PARA CAMBIAR LA GESTIÓN INTERNA

Base: Total muestra (N=93)



## VALORACIÓN GLOBAL DE LA EXPERIENCIA

- ¿MERECE LA PENA SEGUIR DEDICANDO ESFUERZO A PROMOVER ESTE TIPO DE EXPERIENCIAS EN SU ENTIDAD? –

*Base: Total muestra (N=93)*

