

RESUMEN INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

---

**Estudio sobre hábitos y satisfacción entre los  
usuarios de los servicios de Epremasa**

---

REALIZADO PARA:

Marzo de 2009



## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| 1.1.Presentación.....   | 4  |
| 1.2.Metodología de recogida de datos.....   | 4  |
| 2.HÁBITOS DE SEPARACIÓN DOMÉSTICA DE RESIDUOS.....  | 5  |
| 2.1.Número habitual de recipientes o lugares de almacenamiento de residuos domésticos.....            | 5  |
| 2.2.Atribución de residuos a su correcto contenedor.....  | 6  |
| 3.EL CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EPREMASA.....   | 7  |
| 3.1.El cometido de Epremasa según los usuarios: notoriedad espontánea de los servicios prestados..... | 7  |
| 3.2.Nivel de conocimiento de cada uno de los servicios prestados por Epremasa.                        | 8  |
| 4.SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO.....   | 8  |
| 4.1.El nivel de Satisfacción Global con Epremasa.....   | 9  |
| 4.2.Satisfacción con aspectos concretos del servicio de recogida de residuos....                      | 10 |
| 4.3.Valoración de los contenedores envases, vidrio y papel.....                                       | 11 |
| 5.COMPARACIÓN DE LA SATISFACCION ENTRE LOS DOS SISTEMAS DE RECOGIDA DE RESIDUOS .....                 | 12 |
| 5.1.Valoración del sistema de contenedores verdes en superficie .....                                 | 12 |
| 5.2.Valoración del sistema de contenedor soterrado allí donde está implantado..                       | 13 |
| 5.3.Buzones vs. Contenedores.....   | 13 |
| 6.MEJORAS PLANTEADAS POR LOS USUARIOS. ....   | 14 |
| 7.LA EVALUACIÓN DEL PRECIO DEL SERVICIO.....  | 15 |
| 7.1.Conocimiento/recuerdo espontáneo de la cuantía anual del GIRSU.....                               | 15 |
| 7.2.Percepciones sobre el precio del servicio.....  | 15 |

## GRÁFICOS Y TABLAS

|  |    |
|--|----|
| <b>Gráfico 1:</b> Número de recipientes o lugares en los que se almacenan normalmente los residuos domésticos en el hogar.....   | 5  |
| <b>Gráfico 2:</b> Niveles de Satisfacción Global con el servicio de Epremasa en conjunto.....  | 9  |
| <b>Gráfico 3:</b> Niveles de satisfacción hacia los contenedores subterráneos de residuos orgánicos (respuestas agrupadas en tres niveles).....  | 13 |
| <b>Gráfico 4:</b> Preferencias entre modalidades de recogida en los municipios en los hay contenedores subterráneos.....   | 14 |
| <b>Gráfico 5:</b> Valoraciones del precio anual del servicio.....  | 16 |
| <b>Gráfico 6:</b> Porcentaje de personas que consideran el precio del GIRSU “muy caro” según su propensión a separar en el hogar (medida según número de recipientes para almacenar residuos en casa)..... | 18 |
| <b>Tabla 1:</b> Niveles de atribución de distintos tipos de residuos a los contenedores destinados a cada uno de ellos .....   | 7  |
| <b>Tabla 2:</b> Menciones espontáneas de los servicios que presta Epremasa.....  | 7  |
| <b>Tabla 3:</b> Segmentación socio demográfica de los niveles de satisfacción global con Epremasa..  | 10 |
| <b>Tabla 4:</b> Niveles de satisfacción con aspectos concretos del servicio de Epremasa en el punto de recogida de los residuos.....   | 11 |
| <b>Tabla 5:</b> Niveles de satisfacción con aspectos concretos del servicio de Epremasa en el punto de recogida de los residuos.....   | 11 |
| <b>Tabla 6:</b> Niveles de satisfacción con diversos aspectos del sistema de contenedores de superficie para residuos orgánicos entre sus usuarios.....  | 12 |
| <b>Tabla 7:</b> Mejoras posibles planteadas espontáneamente por los usuarios.....  | 14 |
| <b>Tabla 8:</b> Conocimiento y estimación del precio del GIRSU entre la población usuaria.....   | 15 |
| <b>Tabla 9:</b> Valoraciones del precio anual del servicio según la estimación del mismo, en municipios. Recogida de acera 6 días .....  | 17 |
| <b>Tabla 10:</b> Valoraciones del precio anual del servicio según la estimación en municipios Recogida en acera 7 días y/o soterrada orgánica.....   | 17 |
| <b>Tabla 11:</b> Valoraciones del precio anual del servicio según la estimación del mismo, en municipios con servicio soterrados para orgánica y resto y para envases.....                                 | 17 |
| <b>Tabla 12:</b> Segmentación de la valoración del precio del GIRSU.....   | 18 |

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Presentación

Este documento recoge la interpretación de los datos obtenidos en una investigación sociológica encargada por Epremasa para conocer las actitudes de los hogares usuarios de sus servicios hacia la propia empresa y los hábitos relativos al reciclaje y la recogida de residuos en general.

El contenido del informe incluye las siguientes cuestiones:

- Análisis de los hábitos declarados de separación de residuos en el hogar por parte de los usuarios de Epremasa.
- El nivel de conocimiento de la variedad de servicios que realiza la empresa.
- El grado de satisfacción de los usuarios con diversos aspectos del servicio y con Epremasa en conjunto. En este punto se incluye un análisis de la influencia de los aspectos parciales evaluados con la satisfacción global, para que Epremasa pueda diseñar acciones de mejora no sólo basadas en la proporción de insatisfechos, sino también en la importancia estratégica de los indicadores con valoraciones más bajas.

### 1.2. Metodología de recogida de datos

Se ha realizado una encuesta con muestreo probabilístico y tratamiento estadístico de los datos, con la siguiente ficha técnica:

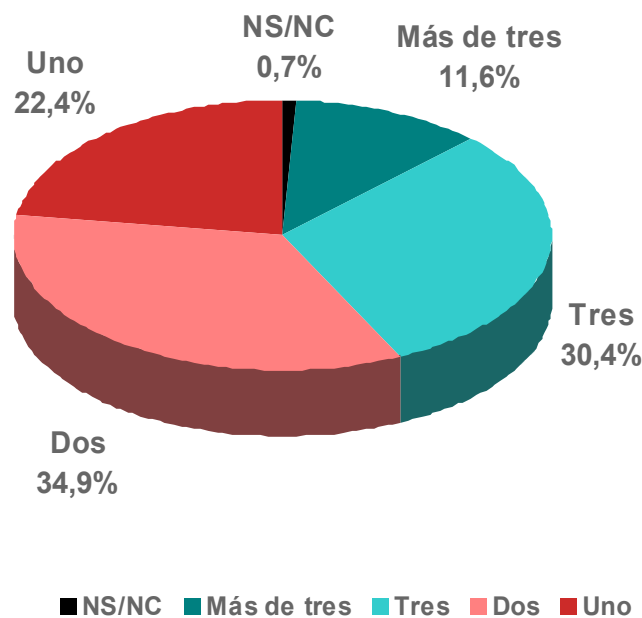
- **Universo:** Hogares (adultos con responsabilidad doméstica en tareas vinculadas a la separación de residuos en el hogar y el pago del servicio de recogida y tratamiento de los mismos).
- **Ámbito:** Los municipios cordobeses a los que Epremasa da servicio.
- **Entrevista:** Personal domiciliaria con cuestionario semiestructurado.
- **Afijación:** Proporcional.
- **Tamaño muestral:** 1.515 entrevistas.
- **Error Muestral:** + - 2,57 % para datos globales, al nivel de confianza del 95,5% (dos sigma) para el total de hogares, estimando la dispersión máxima de los datos como  $P=Q=50$ .
- **Muestreo:** Probabilístico polietápico estratificado, en la totalidad del ámbito geográfico señalado, con elección aleatoria de unidades primarias (distritos y secciones censales) y selección por sistema *Random Route* de las unidades secundarias de muestreo (hogares).
- **Trabajo de Campo:** Noviembre y Diciembre de 2009

## 2. HÁBITOS DE SEPARACIÓN DOMÉSTICA DE RESIDUOS

### 2.1. Número habitual de recipientes o lugares de almacenamiento de residuos domésticos

En los inicios de cada entrevista se ha preguntado lo siguiente: “¿Cuántos recipientes (cubos, bolsas, etc.) tiene en su casa para guardar residuos antes de tirarlos o en cuántos lugares de su hogar almacena la basura/residuos de cualquier tipo?”

**Gráfico 1: Número de recipientes o lugares en los que se almacenan normalmente los residuos domésticos en el hogar.**



Base: Total de entrevistados

Del total de los hogares de los municipios en los que actúa Epremasa **sólo un 22% declara que almacena sus residuos en un único lugar o recipiente. Se trata de la población mínima que no realiza aportación alguna al reciclaje de basuras.** Es posible que este dato sea aun mayor, en virtud de esa prevención a no dar imagen de escasa conciencia ambiental.

En cualquier caso, se puede considerar a esta quinta parte de los hogares como el núcleo menos permeable a los mensajes sobre la clasificación doméstica de residuos, tanto como para no fingir un comportamiento distinto.

Que en un 42% de los hogares se haya desarrollado este tipo de conductas proclives a una separación completa (de tres o más tipos de residuos) supone considerable avance en la mentalización de la población en materia de reciclaje. Implica una importante superioridad numérica frente al 22% que rehúsa reciclar y no lo oculta.

### 2.1.1. Segmentación de los comportamientos

El cuestionario permite ofrecer un perfil **de los hogares/sujetos en función de sus hábitos de separación de la basura.**

Ambos perfiles configuran un continuo de sensibilidad real al reciclaje en el que los polos opuestos se definen en función de **la edad, el nivel formativo, la convivencia con hijos en edad escolar, la ocupación laboral** (estas últimas también relacionadas con la edad) y, aparentemente, con el tipo de sistema de recogida de residuos orgánicos (superficie o soterrado):

- Así, en un extremo de ese continuo, se situarían quienes tienen menos reparos a confesar que **no separan residuos** antes de sacarlos de casa, donde predominan las características siguientes: **más de 45 años, especialmente en el tramo de jubilación, con menores niveles de formación reglada y municipios sólo con recogida en contenedores de superficie.**
- En el otro extremo, está el perfil contrario, pues quienes **utilizan más recipientes** con vistas a separar residuos tienden a ser sobre todo: **adultos en edad laboral, de 55 años o menos, que cuentan con estudios medios y superiores, convivientes con hijos en edad escolar, o habitantes de municipios donde funcionan los contenedores subterráneos.**

## 2.2. Atribución de residuos a su correcto contenedor

El conocimiento de la misión de cada uno de los contenedores de residuos a disposición de los usuarios de Epremasa puede aun ser mejorado en algunos aspectos:

**Tabla 1: Niveles de atribución de distintos tipos de residuos a los contenedores destinados a cada uno de ellos.**

|                           | NS/NC | Contenedor Rojo y/o Ayuntamiento | Punto Limpio o Contenedor Enseres | Contenedor verde "Iglú" | Contenedor Azul | Contenedor Amarillo | Contenedor verde ruedas |      |
|---------------------------|-------|----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|-------------------------|------|
| <b>Bolsa de basura</b>    | 6,8%  | 0,0%                             | 0,1%                              | 3,2%                    | 2,1%            | 26,7%               | 61,1%                   | 100% |
| <b>Botella de Cerveza</b> | 8,9%  | 0,2%                             | 0,1%                              | 65,0%                   | 2,2%            | 7,3%                | 16,3%                   | 100% |
| <b>Botella de Lejía</b>   | 10,9% | 0,1%                             | 0,1%                              | 0,6%                    | 3,6%            | 81,4%               | 3,3%                    | 100% |
| <b>Caja de Zapatos</b>    | 10,1% | 0,1%                             | 3,0%                              | 0,9%                    | 72,1%           | 9,2%                | 4,6%                    | 100% |
| <b>Lata de conserva</b>   | 10,8% | 0,1%                             | 0,1%                              | 0,5%                    | 1,8%            | 74,2%               | 12,5%                   | 100% |
| <b>Periódicos viejos</b>  | 6,7%  | 0,2%                             | 1,3%                              | 2,0%                    | 81,9%           | 3,7%                | 4,2%                    | 100% |
| <b>Pila</b>               | 38,3% | 36,1%                            | 14,1%                             | 4,8%                    | 1,3%            | 3,0%                | 2,4%                    | 100% |
| <b>Tarro de Mermelada</b> | 8,9%  | 0,0%                             | 0,1%                              | 63,5%                   | 3,2%            | 4,0%                | 20,3%                   | 100% |
| <b>Tetrabrick</b>         | 6,8%  | 0,0%                             | 0,0%                              | 0,4%                    | 20,0%           | 69,3%               | 3,5%                    | 100% |
| <b>Zapato viejo</b>       | 29,6% | 4,0%                             | 26,0%                             | 0,3%                    | 3,9%            | 19,7%               | 16,5%                   | 100% |
| <b>PROMEDIO</b>           | 13,8% | 4,1%                             | 4,5%                              | 14,1%                   | 19,2%           | 29,9%               | 14,5%                   |      |

Base: Total de entrevistados.

### 3. EL CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EPREMASA

#### 3.1. El cometido de Epremasa según los usuarios: notoriedad espontánea de los servicios prestados

Los servicios atribuidos por el público a Epremasa, sin que medie sugerencia alguna sobre los mismos en el curso de la entrevista hasta ese momento, son los siguientes:

**Tabla 2: Menciones espontáneas de los servicios que presta Epremasa.**

|                                      | %     |
|--------------------------------------|-------|
| <b>Recogida de basura</b>            | 77,6% |
| <b>Reciclaje</b>                     | 31,4% |
| <b>Limpieza</b>                      | 17,8% |
| <b>Mantenimiento de contenedores</b> | 14,7% |
| <b>Recogida de botellas y vidrio</b> | 3,2%  |
| <b>Soterrar contenedores</b>         | 2,9%  |
| <b>Campaña de información</b>        | 2,8%  |
| <b>Gestión de padrones</b>           | 2,5%  |
| <b>Retirada muebles usados</b>       | 2,4%  |
| <b>Recogida de papel</b>             | 2,0%  |
| <b>Selección de basura</b>           | 1,7%  |
| <b>Cobrar impuestos de basura</b>    | 1,3%  |
| <b>Gestión de los contenedores</b>   | 1,3%  |
| <b>Recogida de aceite</b>            | 0,7%  |
| <b>Formar sobre reciclaje</b>        | 0,5%  |

|                                    |      |
|------------------------------------|------|
| <b>Sistema de agua</b>             | 0,5% |
| <b>Desratiza alcantarillado</b>    | 0,4% |
| <b>Recogida de latas/plásticos</b> | 0,3% |
| <b>Dar trabajo</b>                 | 0,3% |
| <b>Transporte</b>                  | 0,2% |
| <b>Recogida de ropa</b>            | 0,1% |
| <b>Extinción de incendios</b>      | 0,1% |

*Base: Total de entrevistados. Respuesta múltiple.*

Las principales atribuciones se centran en los aspectos de la **recogida de basuras** (citada por el 78% de los usuarios), el **reciclaje de residuos** (31%), la **limpieza en general** (18%) y el **mantenimiento de contenedores** (15%).

El resto de cuestiones recibe muchas menos menciones, aunque entre todas ofrecen una panorámica amplia de la percepción de la empresa entre los ciudadanos.

### 3.2. Nivel de conocimiento de cada uno de los servicios prestados por Epremasa

En otro momento de la entrevista se ha leído a los usuarios una lista de funciones de la empresa para detectar la notoriedad sugerida de los mismos.

A nivel global de la población lo que más se conoce de Epremasa son sus actividades en la **recogida de residuos** (el 83% de los usuarios lo reconoce) y en el **mantenimiento de contenedores** (para el 75% de los mismos).

## 4. SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

Presentamos las principales conclusiones sobre la valoración de Epremasa por los ciudadanos en torno a los siguientes:

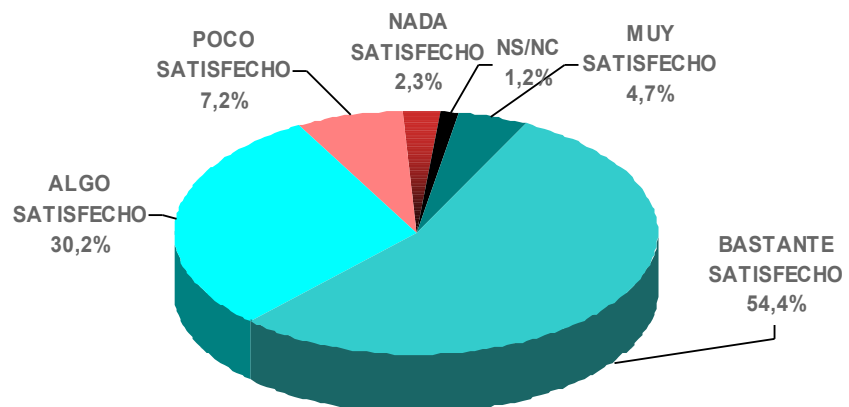
- El nivel de Satisfacción Global con Epremasa: este dato es el que resume la opinión de los usuarios sobre cómo presta la empresa sus servicios. Aunque se presenta aquí en primer lugar, su posición en el orden de preguntas del cuestionario es posterior a la valoración de otros aspectos parciales. Esto se hace para que la satisfacción más general esté suficientemente matizada por el entrevistado, habiendo realizado ya un repaso de todos los ámbitos de su relación con la entidad.

- Satisfacción con aspectos concretos del servicio de recogida de residuos: limpieza, horarios, distancias, olores, etc. de los puntos de recogida, al margen de los contenedores, que se analizan aparte.
- Valoración de los contenedores envases, vidrio y papel, en sus dimensiones de capacidad/frecuencia de retirada, limpieza, etc.

## 4.1. El nivel de Satisfacción Global con Epremasa

El grado de satisfacción con la empresa es muy elevado, tal como se puede observar en el gráfico siguiente. El 59% de los usuarios de Epremasa realiza una valoración positiva del servicio prestado, estando bastante o muy satisfechos con las gestiones de la empresa. Un 30% considera que el servicio está algo satisfecho y un minoritario 10% se manifiesta insatisfecho con la entidad.

**Gráfico 2: Niveles de Satisfacción Global con el servicio de Epremasa en conjunto.**



*Base: Total de entrevistados.*

Se trata de puntuaciones muy favorables, teniendo en cuenta que en los estudios de satisfacción de servicios públicos prestados en régimen de monopolio, sean cuales sean el sector de actividad o el territorio analizados, las valoraciones de los usuarios tienden a ser medias, rara vez mayoritariamente agrupadas en los niveles máximos de satisfacción.

Este fenómeno, que IMC ha constatado con frecuencia, tiene que ver con tres prejuicios sociales considerablemente arraigados en nuestro entorno, y a los que Epremasa, pensamos, tampoco escapa:

- ser cliente cautivo de un único proveedor, sin posibilidad de poder cambiar a otro, genera insatisfacción latente;
- los servicios de primera necesidad deberían ser totalmente gratuitos, pagar por ellos produce insatisfacción en algún grado, pues son un “derecho”;

- los servicios prestados por funcionarios o empleados de empresas públicas o semipúblicas son susceptibles de sufrir la aplicación de estereotipos negativos como ineficacia, lentitud, burocratización excesiva, etc.

Todo ello contribuye, normalmente, a limitar la satisfacción máxima que el público puede formular sobre la labor de una empresa pública sin competidores, al margen del nivel de calidad real con que se preste el servicio. Por alto que éste sea, su valoración no apuntará mayoritariamente al nivel más alto (al sobresaliente, para entendernos), sino a puntuaciones intermedias (notable como mucho). En este contexto, la valoración global de Epremasa es muy positiva.

La satisfacción global se distribuye de manera irregular entre los distintos segmentos de usuarios considerados en el estudio, como se puede ver en la tabla presentada a continuación. Para facilitar la interpretación, se han agrupado aquí los niveles de la escala de satisfacción, de los cinco originales a tres (*satisfacción alta = muy satisfechos + bastante satisfechos; satisfacción media, se mantiene como tal; satisfacción baja = poco satisfechos + nada satisfechos*). Las dos últimas categorías, sumadas, nos permiten contar con un criterio más amplio (y severo) de insatisfacción, ya que contabiliza a todos aquellos que **no** han indicado estar ni *muy* ni *bastante* satisfechos con Epremasa

**Tabla 3: Segmentación sociodemográfica de los niveles de satisfacción global con Epremasa**

|  | SATISFACCION ALTA<br>(muy + bastante<br>satisfechos) | SATISFACCION<br>MEDIA | SATISFACCION<br>BAJA (poco +<br>nada satisfechos) |
|--|--|-----------------------|---|
| <b>Total</b>   | 59,1%  | 30,2%                 | 9,5%  |
| <b>Servicio de 6 días/semana</b>                     | 52,3%  | 33,8%                 | 13,0%   |
| <b>Servicio de 7 días/semana</b>                     | 65,1%  | 27,1%                 | 6,4%  |
| <b>Sistema soterrado</b>                             | 69,9%  | 20,5%                 | 8,4%  |
| <b>1 recipiente para separar en el hogar</b>         | 47,5%  | 35,1%                 | 15,9%   |
| <b>2 recipientes para separar en el hogar</b>        | 62,8%  | 31,4%                 | 5,5%  |
| <b>3 recipientes para separar en el hogar</b>        | 65,3%  | 24,5%                 | 8,7%  |
| <b>Más de 3 recipientes para separar en el hogar</b> | 55,1%  | 33,0%                 | 9,7%  |

Base: Total de entrevistados.

## 4.2. Satisfacción con aspectos concretos del servicio de recogida de residuos

Además de preguntar por la satisfacción en conjunto con el servicio, el cuestionario incluía la valoración de una batería de otros aspectos más concretos, medida con la misma escala (muy satisfecho, bastante satisfecho, algo satisfecho, poco satisfecho o nada satisfecho). No aparecen

en esa enumeración temas específicos de los contenedores, ya que esas cuestiones se analizan con mayor detalle en otros apartados.

**Tabla 4: Niveles de satisfacción con aspectos concretos del servicio de Epremasa en el punto de recogida de los residuos**

|  | MUY SATISFECHO | BASTANTE SATISFECHO | ALGO SATISFECHO | POCO SATISFECHO | NADA SATISFECHO | NS/NC |      |
|--|----------------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------|------|
| Seguridad, ausencia de peligro al tirar la basura            | 15,6%          | 48,7%               | 21,7%           | 5,0%            | 2,4%            | 6,6%  | 100% |
| Comodidad y Facilidad de uso                                 | 14,7%          | 47,7%               | 22,1%           | 6,1%            | 3,6%            | 5,8%  | 100% |
| Distancia a su hogar de los puntos donde depositar la basura | 12,7%          | 46,6%               | 22,8%           | 6,2%            | 5,4%            | 6,3%  | 100% |
| Horario permitido para tirar la basura                       | 17,2%          | 45,2%               | 21,2%           | 6,0%            | 4,0%            | 6,4%  | 100% |
| Ausencia de ruidos durante la recogida                       | 5,8%           | 39,5%               | 24,6%           | 14,2%           | 9,5%            | 6,4%  | 100% |
| Ausencia habitual de olores desagradables                    | 6,8%           | 32,7%               | 28,8%           | 15,5%           | 10,1%           | 6,1%  | 100% |
| Limpieza de las zonas donde se recogen los residuos          | 5,3%           | 32,5%               | 32,4%           | 14,6%           | 9,0%            | 6,2%  | 100% |

Base: Total de entrevistados

### 4.3. Valoración de los contenedores envases, vidrio y papel

Cada uno de los tipos de contenedores (que no recogen basura orgánica) ha sido evaluados. Se ha recogido la satisfacción global con cada tipo de contenedor.

**Tabla 5: Niveles de satisfacción con aspectos concretos del servicio de Epremasa en el punto de recogida de los residuos**

|  | MUY SATISFECHO | BASTANTE SATISFECHO | ALGO SATISFECHO | POCO SATISFECHO | NADA SATISFECHO | NS/NC |      |
|--|----------------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------|------|
| Satisfacción Global con los contenedores de papel y cartón | 7,6%           | 40,6%               | 33,1%           | 11,0%           | 2,9%            | 4,8%  | 100% |
| Satisfacción Global con los contenedores de vidrio         | 8,9%           | 46,9%               | 28,3%           | 8,2%            | 3,1%            | 4,6%  | 100% |
| Satisfacción Global de los contenedores amarillos          | 6,7%           | 42,4%               | 31,4%           | 12,3%           | 3,4%            | 3,8%  | 100% |

Base: Total de entrevistados.

## 5. COMPARACIÓN DE LA SATISFACCION ENTRE LOS DOS SISTEMAS DE RECOGIDA DE RESIDUOS

Hemos reservado este capítulo para recoger las valoraciones que los usuarios hacen de diferentes aspectos del servicio de recogida de residuos orgánicos. En unos casos lo harán del sistema de contenedores en superficie, en otro se referirán a la modalidad subterránea:

### 5.1. Valoración del sistema de contenedores verdes en superficie

En el caso de los contenedores de superficie destinados a recoger basuras orgánicas, las valoraciones de su capacidad, limpieza y frecuencia de vaciado presentan porcentajes algo menores que los que acabamos de ver, al contabilizar a los usuarios con una satisfacción alta.

**Tabla 6: Niveles de satisfacción con diversos aspectos del sistema de contenedores de superficie para residuos orgánicos entre sus usuarios**

|   | MUY SATISFECHO | BASTANTE SATISFECHO | ALGO SATISFECHO | POCO SATISFECHO | NADA SATISFECHO | NS/NC |      |
|---|----------------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------|------|
| La frecuencia con la que vacían los contenedores de basura verdes | 12,3%          | 56,0%               | 21,4%           | 6,5%            | 1,9%            | 1,9%  | 100% |
| Higiene y limpieza de los contenedores de basura verdes           | 4,2%           | 39,3%               | 36,1%           | 14,6%           | 5,3%            | 0,5%  | 100% |
| Capacidad de los contenedores de basura verdes                    | 4,5%           | 42,4%               | 32,8%           | 14,9%           | 4,6%            | 0,8%  | 100% |
| Satisfacción Global con los contenedores de basura verdes         | 4,2%           | 45,2%               | 35,8%           | 10,7%           | 2,8%            | 1,3%  | 100% |

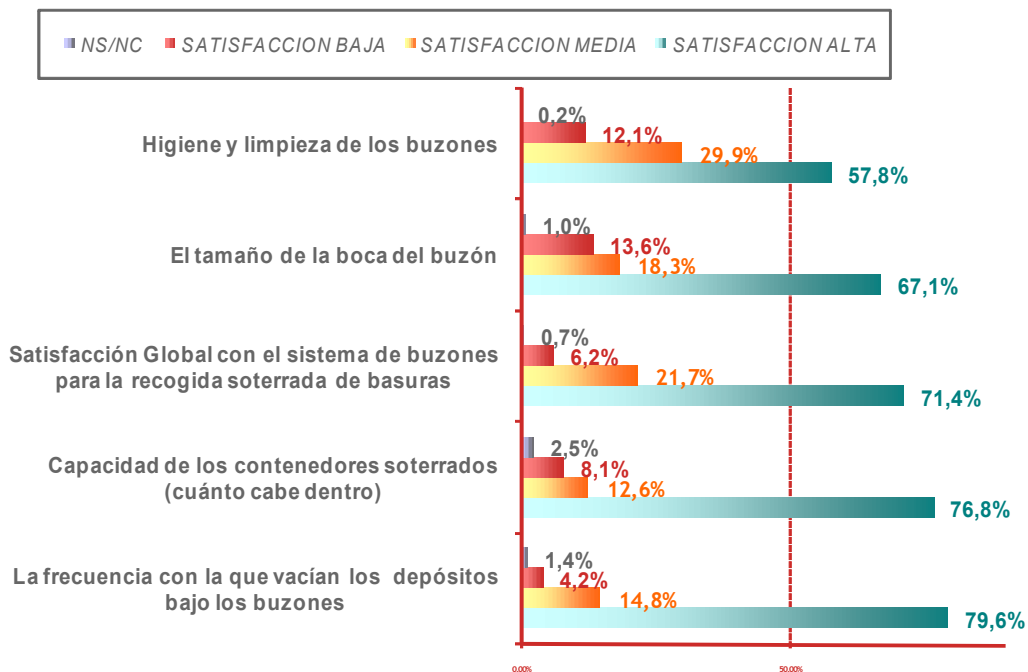
Base: Entrevistados en municipios en los que funciona el contenedor de superficie para residuos orgánicos.

Pese a ello, las proporciones de sujetos que indican encontrarse bastante o muy satisfechos con cada aspecto evaluado, en ningún caso quedan por debajo del 40% de todos los usuarios. Sin embargo, en este caso encontramos algunos ítems de los que un 20% de los usuarios se consideran poco o nada satisfechos. No es un dato catastrófico, pues representa a una minoría. Pero es una minoría relativamente importante. **Estas dimensiones peor valoradas en el sistema de recogida en superficie hacen referencia a la capacidad de los contenedores verdes de residuos orgánicos y a su higiene o limpieza habituales.**

## 5.2. Valoración del sistema de contenedor soterrado allí donde está implantado

En aquellos municipios en los que la recogida de residuos orgánicos se realiza en contenedores subterráneos se ha preguntado por aspectos específicos de esta modalidad.

**Gráfico 3: Niveles de satisfacción hacia los contenedores subterráneos de residuos orgánicos (respuestas agrupadas en tres niveles)**



Base: Entrevistados en municipios en los que funciona el contenedor soterrado de residuos orgánicos.

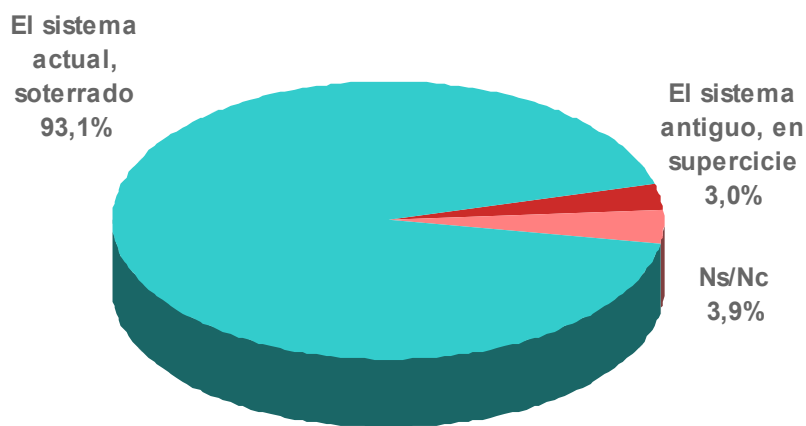
La Satisfacción Global con el sistema de recogida soterrada de basuras, en resumen, genera una valoración positiva del 71,4% de los ciudadanos residentes en las poblaciones que utilizan tal servicio. De hecho sólo se registra un 6% de personas claramente descontentas.

## 5.3. Buzones vs. Contenedores

5.3.1. La preferencia entre el contenedores de superficie y soterrados en los municipios donde existen estos

A continuación mostramos una comparación directa entre ambos sistemas. Se ha preguntado a los vecinos de localidades donde se ha implantado el sistema soterrado, cuál de los dos tipos prefieren, los buzones o el contenedor de ruedas.

**Gráfico 4: Preferencias entre modalidades de recogida en los municipios en los hay contenedores subterráneos.**



Base: Entrevistados residentes en municipios en los que funciona la recogida soterrado.

6. MEJORAS PLANTEADAS POR LOS USUARIOS.

Al tener la oportunidad de sugerir mejoras del servicio, la gran mayoría, un 64% de los usuarios han planteado cuestiones centradas en el ámbito de los **contenedores**, como pieza clave de sus demandas:

**Tabla 7: Mejoras posibles planteadas espontáneamente por los usuarios.**

|  | %     |
|--|-------|
| Mejorar la ubicación de los contenedores de papel y vidrio | 38,1% |
| Más contenedores verdes y/o amarillos                      | 14,3% |
| La limpieza de contenedores y puntos de recogida           | 11,2% |
| Reducir el precio del servicio                             | 10,6% |
| Cambiar horarios de recogida                               | 4,6%  |
| Educar o informar más                                      | 4,5%  |
| Aumentar frecuencia de recogida                            | 3,0%  |
| Poner sistema soterrado                                    | 2,8%  |
| Contenedores de pilas                                      | 0,5%  |
| Contenedores más grandes                                   | 0,3%  |
| Aumentar el precio del servicio                            | 0,3%  |
| Cambiar contenedores deteriorados                          | 0,3%  |
| Ubicar más soterrados                                      | 0,3%  |
| Cambio de empresa o gerente                                | 0,2%  |

|                               |      |
|-------------------------------|------|
| Recoger basura a empresas     | 0,1% |
| Contenedores apertura con pie | 0,1% |
| Mejorar recogida de enseres   | 0,1% |
| Contenedores para aceite      | 0,1% |
| Contenedores para ropa        | 0,1% |

Base: Total de Entrevistados. Tabla de respuestas múltiple.

## 7. LA EVALUACIÓN DEL PRECIO DEL SERVICIO

Hemos dejado para el final el análisis de cómo se percibe el precio del servicio.

Como hemos observado en el apartado sobre las demandas manifiestas de los usuarios, sólo un reducido 11% de los mismos tiene en mente el precio del servicio como para reivindicar su reducción.

### 7.1. Conocimiento/recuerdo espontáneo de la cuantía anual del GIRSU

Al preguntar a los usuarios “¿Cuánto paga en el recibo anual del GIRSU?” hemos una variedad de respuestas, en las que predomina el desconocimiento. Así, un 66% de los ciudadanos no ha recordado el importe que paga por el servicio de Epremasa al año. Dos de cada tres usuarios.

**Tabla 8: Conocimiento y estimación del precio del GIRSU entre la población usuaria.**

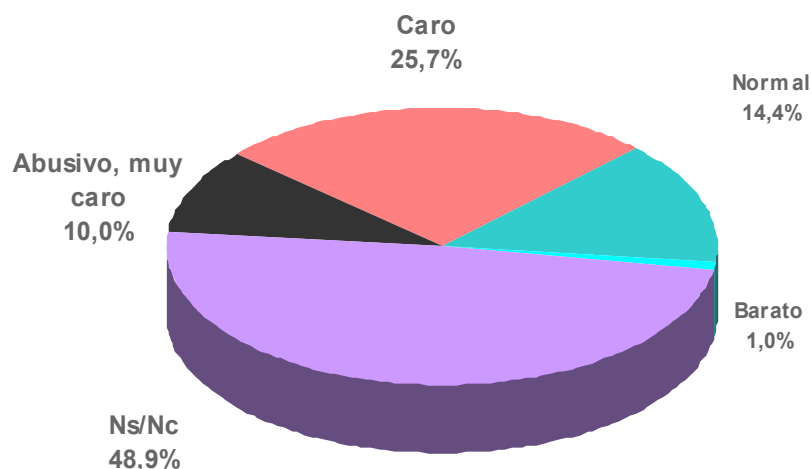
|                         | SUJETOS QUE RESPONDEN: 34,1% |                   | NO SABEN O NO CONTESTAN |
|-------------------------|------------------------------|-------------------|-------------------------|
|                         | MEDIA                        | DESVIACIÓN TÍPICA |                         |
| PRECIO DEL RECIBO ANUAL | 77,27 €                      | 27,67 €           | 65,9%                   |

Base: Total de entrevistados.

### 7.2. Percepciones sobre el precio del servicio

Teniendo en cuenta que el público tiene muy poco presente la cuantía real del precio del servicio, su opinión al valorarlo debe considerarse altamente subjetiva. Las posibles respuestas que se ofrecían como alternativas se plantearon en tal sentido: Abusivo o muy caro, Caro, Normal, Barato. En cualquier caso, **el dato más relevante de esta consulta ha sido que la mitad de los entrevistados no ha respondido al respecto.** Entre otras cosas, la mayor parte de ellos acababan de reconocer no recordar el precio del GIRSU. Por otra parte, rehusar a contestar implica un nivel de rechazo al precio, muy bajo.

**Gráfico 5: Valoraciones del precio anual del servicio.**



Base: Total de Entrevistados.

El resto de los sujetos se divide entre el 36% que considera el precio por encima de lo que preferirían o consideran apropiado y el 15% que lo considera adecuado.

Es importante tener en cuenta que **únicamente el 10% de los usuarios del área de trabajo de Epremasa considera el precio del servicio “abusivo o muy caro”.**

Hemos observado anteriormente que una alta proporción de sujetos ignoraban las tarifas anuales (65,9%), y que entre el resto había muchos que sugerían importes muy por encima del precio que pagaban en realidad. Por lo tanto, es preciso tener en cuenta si las valoraciones que se hacen del precio son realmente ajustadas a la realidad, o se basan en la creencia de que lo que se paga es más o es menos que las tarifas reales. Las tablas siguientes cruzan las opiniones sobre el precio del servicio con los precios que los entrevistados consideran estar abonando anualmente. La base para el cálculo es, en cada caso, la parte de la muestra correspondiente a municipios en los que se aplica cada una de las tarifas.

**Tabla 9: Valoraciones del precio anual del servicio según la estimación del mismo, en municipios. Modalidad A, Recogida de acera 6 días a la semana.**

| Total – base del segmento | Tarifa: 59,00 € (63,13 € IVA incluido)         | Barato | Normal | Caro  | Muy caro | NS/NC |        |
|---------------------------|--|--------|--------|-------|----------|-------|--------|
| 2,7%                      | <b>Menos de 60 €</b>                           | 11,1%  | 50,0%  | 27,8% | 11,1%    | 0,0%  | 100,0% |
| 13,1%                     | <b>De 60 a 66 €</b><br>(valores más correctos) | 1,2%   | 32,6%  | 47,7% | 11,6%    | 7,0%  | 100,0% |
| 9,9%                      | <b>De 67 a 80 €</b>                            | 0,0%   | 32,3%  | 44,6% | 20,0%    | 3,1%  |        |
| 3,6%                      | <b>Más de 80 €</b>                             | 0,0%   | 4,2%   | 29,2% | 66,7%    | 0,0%  | 100,0% |
| 70,7%                     | <b>NS/NC</b>                                   | 2,1%   | 9,9%   | 14,8% | 1,5%     | 71,7% | 100,0% |
| 100,0%                    | <b>Total</b>                                   | 2,0%   | 15,9%  | 22,9% | 7,3%     | 51,9% | 100,0% |

Base: Entrevistados en cuyos municipios el servicio se realiza 6 días a la semana.

**Tabla 10: Valoraciones del precio anual del servicio según la estimación, en municipios MODALIDAD B, Recogida en acera 7 días a la semana y/o soterrada la fracción orgánica.**

| Total – base del segmento | Tarifa: 68,70 € (73,51 € IVA incluido)         | Barato      | Normal       | Caro         | Muy caro     | NS/NC        |        |
|---------------------------|--|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------|
| 8,7%                      | <b>Menos de 70 €</b>                           | 0,0%        | 43,8%        | 45,2%        | 5,5%         | 5,5%         | 100,0% |
| 16,9%                     | <b>De 70 a 77 €</b><br>(valores más correctos) | 0,7%        | 21,1%        | 66,9%        | 9,9%         | 1,4%         | 100,0% |
| 3,2%                      | <b>De 78 a 90 €</b>                            | 0,0%        | 29,6%        | 51,9%        | 14,8%        | 3,7%         | 100,0% |
| 8,7%                      | <b>Más de 90 €</b>                             | 0,0%        | 2,7%         | 35,6%        | 61,6%        | 0,0%         | 100,0% |
| 62,6%                     | <b>NS/NC</b>                                   | 0,2%        | 6,8%         | 13,1%        | 6,5%         | 73,4%        | 100,0% |
| 100,0%                    | <b>Total</b>                                   | <b>0,2%</b> | <b>12,8%</b> | <b>28,1%</b> | <b>12,1%</b> | <b>46,8%</b> | 100,0% |

Base: Entrevistados en cuyos municipios el servicio se realiza 7 días a la semana o con orgánicos están soterrado.

**Tabla 11: Valoraciones del precio anual del servicio según la estimación del mismo, en municipios MODALIDAD D. Contenedores soterrados para orgánica y resto y para envases**

| Total- base del segmento | Tarifa: 105,37 € (112,7 € IVA incluido)          | Barato      | Normal      | Caro         | Muy caro     | NS/NC        |        |
|--------------------------|--|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------|
| 11,8%                    | <b>Menos de 100 €</b>                            | 0,0%        | 20,0%       | 46,7%        | 33,3%        | 0,0%         | 100,0% |
| 17,3%                    | <b>De 100 a 115 €</b><br>(valores más correctos) | 0,0%        | 4,5%        | 40,9%        | 54,5%        | 0,0%         | 100,0% |
| 10,2%                    | <b>De 116 a 120 €</b>                            | 0,0%        | 0,0%        | 69,2%        | 30,8%        | 0,0%         | 100,0% |
| 24,4%                    | <b>Más de 120 €</b>                              | 0,0%        | 3,2%        | 12,9%        | 83,9%        | 0,0%         | 100,0% |
| 36,2%                    | <b>NS/NC</b>                                     | 0,0%        | 20,0%       | 46,7%        | 33,3%        | 0,0%         | 100,0% |
| 100,0%                   | <b>Total</b>                                     | <b>0,0%</b> | <b>7,1%</b> | <b>27,6%</b> | <b>49,6%</b> | <b>15,7%</b> | 100,0% |

Base: Entrevistados en cuyos municipios se han implantado contenedores soterrados tanto para residuos orgánicos como para envases.

En cada uno de los ámbitos en los que se aplican las distintas tarifas, el porcentaje mayor de usuarios corresponde siempre al NS/NC:

**Tabla 12: Segmentación de la valoración del precio del GIRSU.**

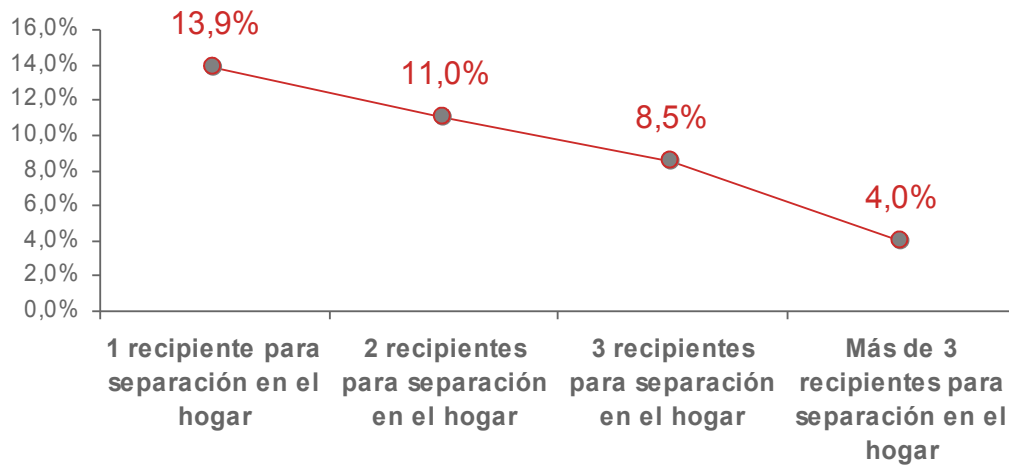
|  | BARATO | NORMAL | CARO  | ABUSIVO, MUY CARO | NS/NC |       |
|--|--------|--------|-------|-------------------|-------|-------|
| Municipio con servicio 6 días/semana     |        | 2,0%   | 15,9% | 22,9%             | 7,3%  | 52,0% |
| Municipio con servicio 7 días/semana     |        | 0,2%   | 12,8% | 28,2%             | 12,0% | 46,7% |
| Municipio con Sistema soterrado          |        | 0,0%   | 13,1% | 31,9%             | 20,5% | 34,6% |
| Municipio con contenedores en superficie |        | 1,4%   | 16,0% | 25,1%             | 6,8%  | 50,7% |
| 1 recipiente para separación en el hogar |        | 0,9%   | 15,9% | 23,0%             | 13,9% | 46,3% |
| 2 recipientes para separación en         |        | 0,8%   | 10,2% | 25,1%             | 11,0% | 52,9% |

|   |      |       |       |      |       |
|---|------|-------|-------|------|-------|
| <b>el hogar</b>   |      |       |       |      |       |
| <b>3 recipientes para separación en el hogar</b>        | 1,1% | 17,4% | 25,2% | 8,5% | 47,9% |
| <b>Más de 3 recipientes para separación en el hogar</b> | 1,7% | 16,5% | 35,2% | 4,0% | 42,6% |

*Base: Total de Entrevistados.*

Resulta interesante comprobar el comportamiento de la opinión más negativa hacia el precio según los hábitos de separación doméstica que se recoge al final de la tabla anterior. El gráfico siguiente aísla estos datos para su mejor comprensión.

**Gráfico 6: Porcentaje de personas que consideran el precio del GIRSU “muy caro” según su propensión a separar en el hogar (medida según número de recipientes para almacenar residuos en casa)..**



*Base: Entrevistados que consideran muy caro el precio anual del servicio.*

La proporción de quienes consideran que lo que pagan anualmente es muy caro o abusivo decrece notablemente conforme es mayor la propensión a separar más tipos de residuos en casa. Es decir, aquellos sujetos con mayor sensibilidad ambiental y cívica en su comportamiento ante el reciclaje, tienden a ser en mayor grado más comprensivos con las tarifas vigentes.