

Observatorio de la ciudad

SDE N° 244
ENCUESTAS DE CALIDAD PERCIBIDA
DE LAS INSTALACIONES Y LAS
EXPOSICIONES DEL CENTRO DE ARTE
DE ALCOBENDAS EN 2014.

Febrero 2015





ÍNDICE

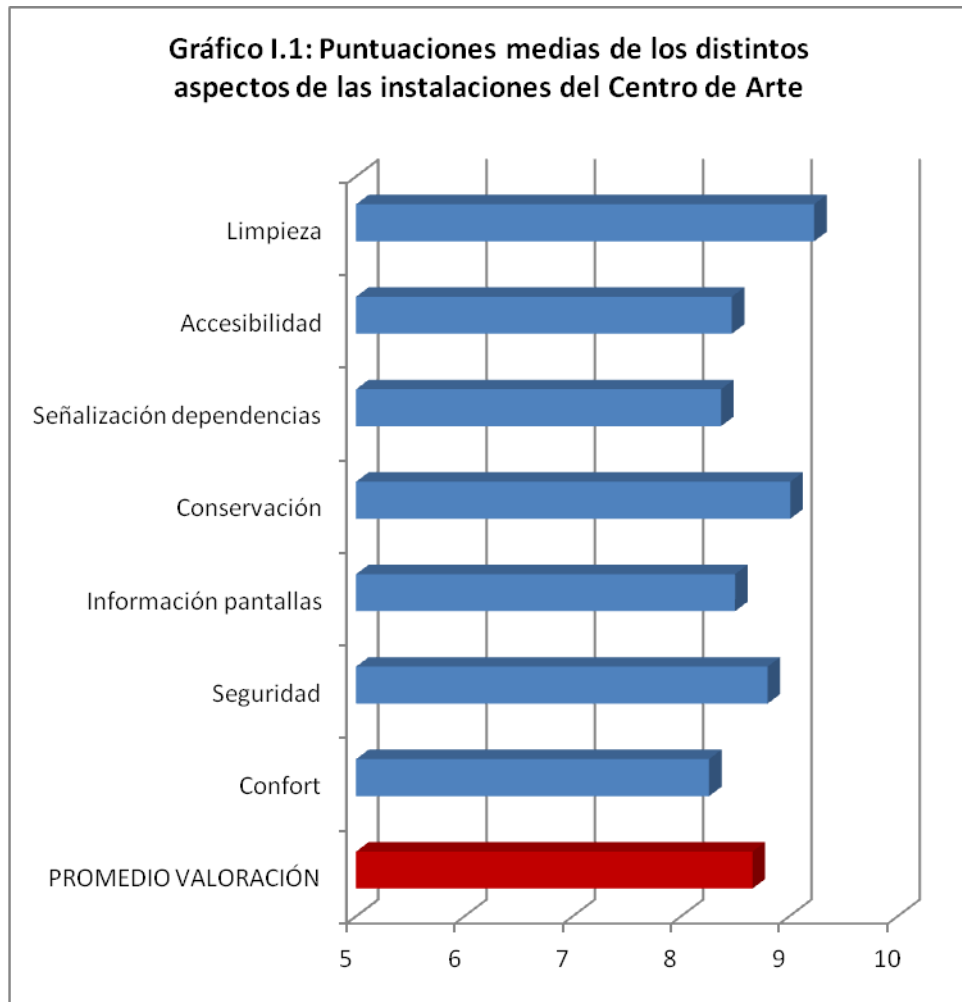
I.1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE ARTE	1
I.2. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DE LAS INSTALACIONES SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	3
I.3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	7
II.1. GRADO EN QUE LA EXPOSICIÓN HA RESULTADO INTERESANTE EN RELACIÓN CON LO ESPERADO	9
II.2. VALORACIÓN DE LA DIFICULTAD DE ENCONTRAR EL CENTRO DE ARTE Y DE LOS HORARIOS DE LAS EXPOSICIONES	11
II.3. PARTICIPACIÓN EN LAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y VALORACIÓN DE LAS MISMAS	13
II.4. VALORACIÓN DE DISTINTOS ASPECTOS DE LAS EXPOSICIONES SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	14
II.5. MEDIOS USADOS POR LOS ENCUESTADOS PARA CONOCER LA REALIZACIÓN DE EXPOSICIONES EN EL CENTRO DE ARTE	22
II.6. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	27
RESUMEN Y CONCLUSIONES	30
DATOS GENERALES DE LAS ENCUESTAS	33
FICHAS TÉCNICAS	37



I.1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE ARTE

Aspectos de las Instalaciones del Centro de Arte	<i>Media</i>	<i>Moda</i>	<i>S</i>
Limpieza	9,23	10	1,08
Accesibilidad	8,47	10	1,70
Señalización dependencias	8,37	10	1,62
Conservación	9,01	10	1,12
Información pantallas	8,50	10	1,50
Seguridad	8,80	10	1,41
Confort	8,26	10	1,79
<i>Promedio de valoración</i>	8,66	10	1,46

Como puede verse, las puntuaciones medias más altas las arrojan los aspectos *Limpieza* y *Conservación* de las Instalaciones, con 9,23 y 9,01 puntos, respectivamente (y con las más bajas desviaciones típicas de todos los aspectos, $S = 1,08$ y $1,12$, lo cual indica menor variabilidad de las puntuaciones que en el resto de aspectos). Inversamente, las puntuaciones medias más bajas las presentan los aspectos *Señalización de dependencias* y *Confort* de las Instalaciones, con 8,37 y 8,26 puntos, respectivamente), aunque la puntuación más frecuente que les dan los usuarios a estos dos aspectos también es de 10 puntos.



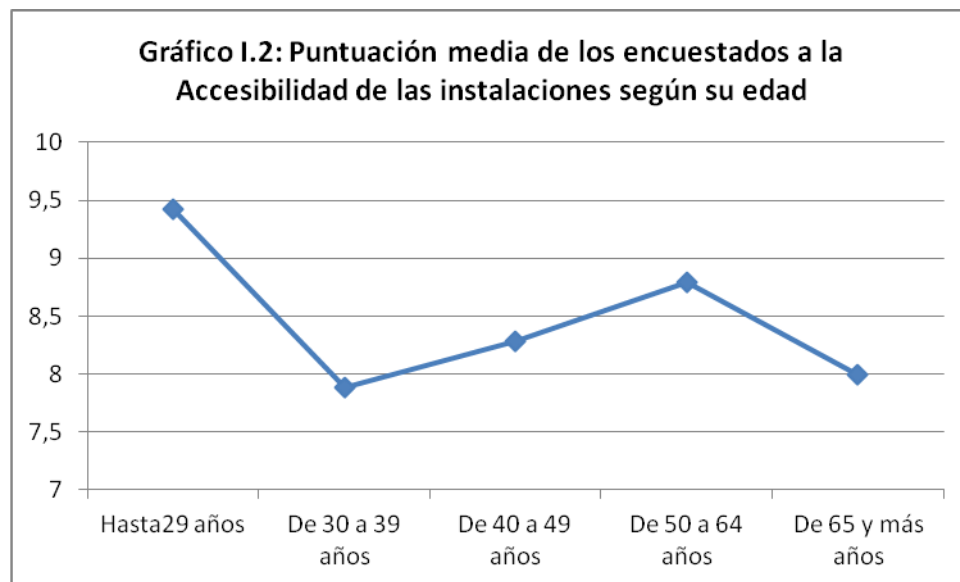
I.2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

Se han cruzado las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad nivel educativo y lugar de residencia) y también la variable “temporada en la que se ha visitado el Centro de Arte” con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que esas variables de clasificación solamente discriminan las valoraciones de algunos aspectos de las instalaciones, de manera que sólo reflejamos a continuación los cruces de variables estadísticamente significativos (nivel de significación $\alpha = 0,05$), obviando los restantes.

Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Edad</i>	Accesibilidad
<i>Lugar de residencia</i>	Accesibilidad Señalización
<i>Temporada de la visita al Centro</i>	Accesibilidad Señalización Conservación Confort

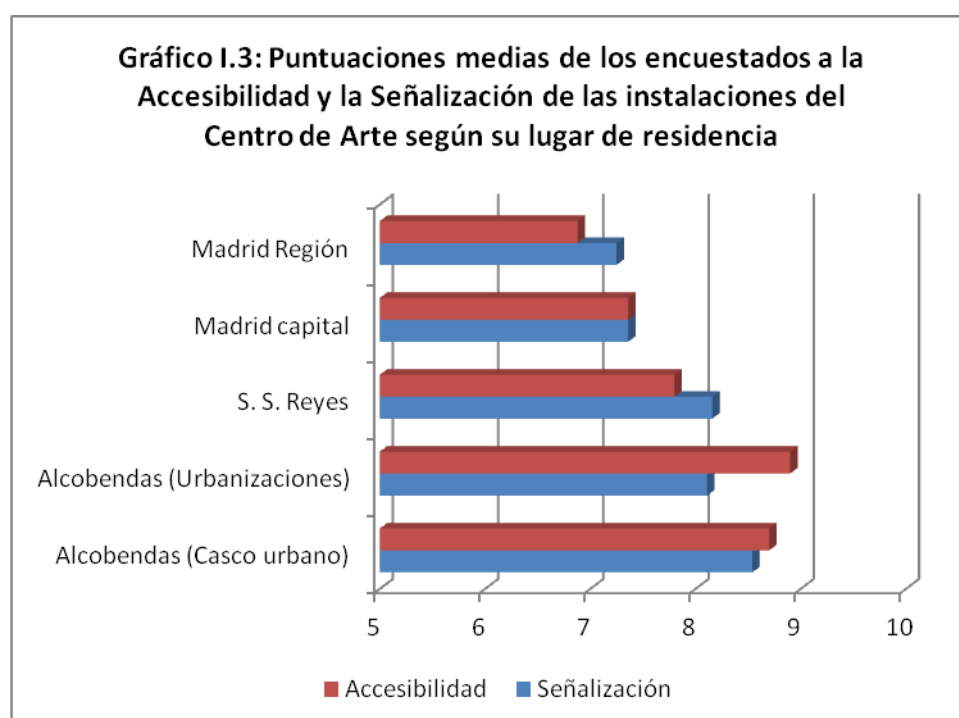
- La **edad** de los encuestados parece discriminar su valoración del aspecto *Accesibilidad* de las Instalaciones. Puede verse que no hay un patrón valorativo concreto en virtud de la edad de los encuestados, presentando la puntuación más alta el grupo de edad de los más jóvenes y la más baja el grupo de edad *De 30 a 39 años*.

Aspecto de las Instalaciones	Puntuaciones medias según la edad del usuario				
	<i>Hasta 29 años</i>	<i>De 30 a 39 años</i>	<i>De 40 a 49 años</i>	<i>De 50 a 64 años</i>	<i>De 65 y más años</i>
Accesibilidad	9,42	7,88	8,28	8,79	8,00



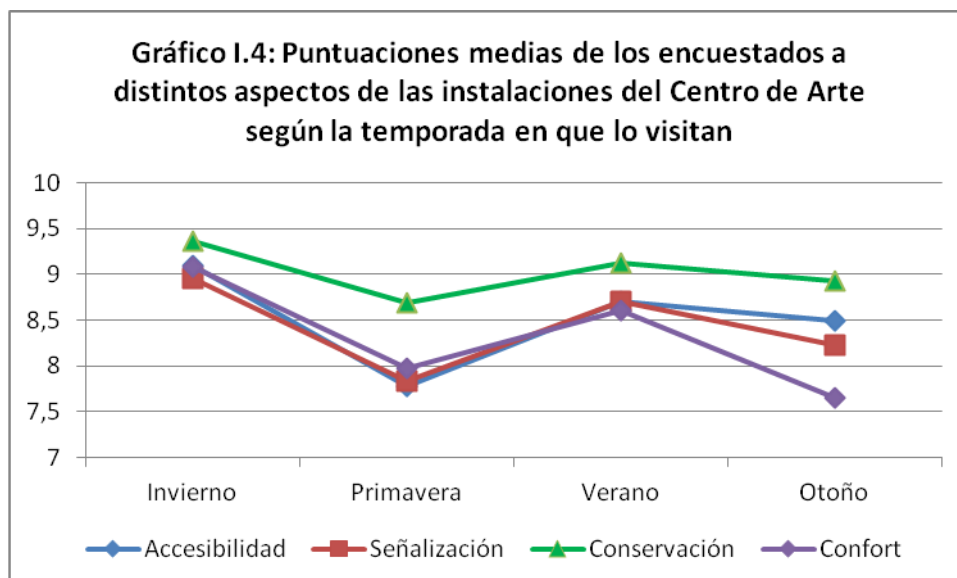
- El **lugar de residencia** discrimina las puntuaciones de los usuarios a la *Accesibilidad* y la *Señalización de dependencias* de las Instalaciones del Centro de Arte. Los encuestados residentes en Alcobendas son quienes mejor valoran los dos aspectos señalados, mientras que son los residentes en la región de Madrid (excepto su capital) quienes peor los valoran.

Aspectos de las Instalaciones	Puntuaciones medias según la residencia del usuario				
	<i>Alcobendas (Casco Urbano)</i>	<i>Alcobendas (Urbanizaciones)</i>	<i>S. S. Reyes</i>	<i>Madrid Capital</i>	<i>Madrid Región</i>
Accesibilidad	8,70	8,90	7,80	7,36	6,88
Señalización	8,54	8,11	8,16	7,36	7,25



- La **temporada en la que se ha visitado el Centro de Arte** es la variable que mayor poder discriminatorio tiene sobre las puntuaciones de los usuarios encuestados a los aspectos de las Instalaciones. Como vemos, algunos aspectos resultan mejor valorados en la temporada de invierno, mientras que resultan peor valorados en primavera, salvo el *Confort*, que resultó peor valorado en otoño.

Aspectos de las instalaciones	Puntuaciones medias según la temporada de 2014 en que se ha visitado el Centro de Arte			
	Invierno	Primavera	Verano	Otoño
Accesibilidad	9,10	7,78	8,70	8,50
Señalización	8,95	7,84	8,70	8,23
Conservación	9,36	8,69	9,13	8,93
Confort	9,08	7,98	8,61	7,66



I.3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida de las Instalaciones del Centro de Arte de Alcobendas hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *observaciones y sugerencias* para mejorarlas. Un total de 52 encuestados (el 28,1%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 61 observaciones y sugerencias. En las tablas siguientes las hemos reflejado todas, segmentadas por temporada en la que se hicieron (se resaltan las que en conjunto se repiten más de una vez),:

Observaciones y sugerencias en Invierno	N
<i>Mejorar la climatización</i>	5
<i>Poner una ventana para ventilar</i>	5
<i>Ampliar horario de mediateca</i>	1
<i>Ampliar servicio de cafetería</i>	1
<i>Señalizar mejor los WC</i>	1
Total	13
Observaciones y sugerencias en Primavera	N
<i>Mejorar la climatización</i>	6
<i>Parking gratuito</i>	7
<i>Parking más barato</i>	1
<i>Mejorar aparcamiento</i>	1
<i>Panel informativo en la calle</i>	1
<i>Mejorar comodidad de las sillas</i>	1
<i>Mejorar información en la entrada</i>	1
<i>Ampliar contenidos mediateca</i>	1
<i>Más charlas y seminarios</i>	1
Total	20

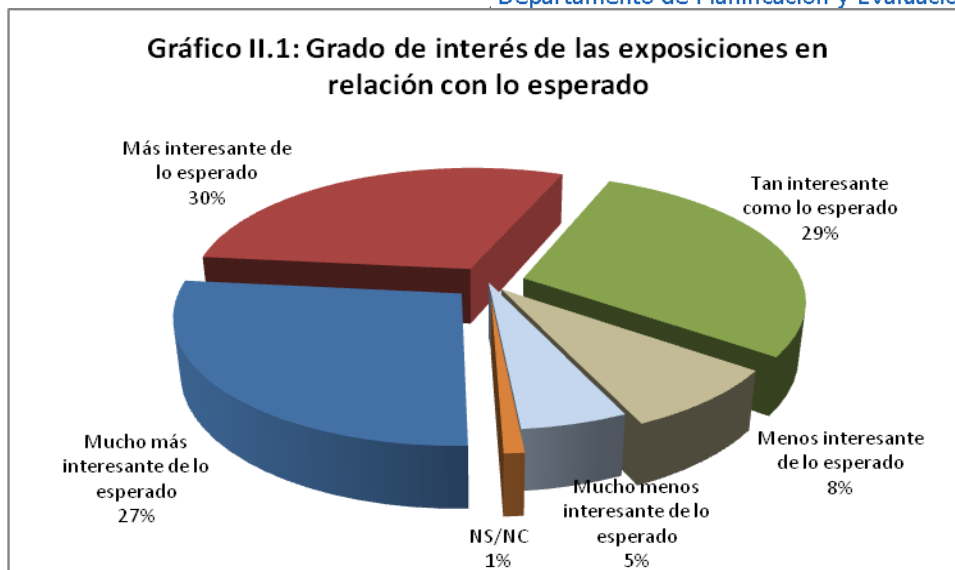
Observaciones y sugerencias en Verano	N
<i>Mejorar la climatización</i>	1
<i>Mejorar el aparcamiento</i>	1
<i>Entrada al parking desde el Centro</i>	1
<i>Internet gratis</i>	1
Total	4
Observaciones y sugerencias en Otoño	N
<i>Mejorar la climatización</i>	7
<i>Mejorar la comodidad de las sillas</i>	2
<i>Parking gratuito</i>	1
<i>Parking más barato</i>	1
<i>Agua en los cursos</i>	1
<i>Poner una cafetería</i>	1
<i>Convocar coloquios más abiertos</i>	1
<i>Información en pantalla de la oferta</i>	1
<i>Más actividades más difundidas</i>	1
<i>Proyectores en las aulas</i>	1
<i>Menos ruido ambiente</i>	1
<i>Decorar paredes con cuadros</i>	1
Total	19
Observaciones y sugerencias sin temporada especificada por los encuestados	N
<i>Mejorar la climatización</i>	1
<i>Mejorar señalización dependencias</i>	1
<i>Mejorar la comodidad de las sillas</i>	1
<i>Mejorar la accesibilidad</i>	1
<i>Favorecer las expos de gente corriente</i>	1
Total	5

Como vemos, las sugerencias u observaciones más frecuentes (se repiten en la misma temporada y en distintas temporadas) se refieren a la mejora de la climatización y a la mejora del aparcamiento.

II.1. VALORACIÓN DEL GRADO DE INTERÉS DE LAS EXPOSICIONES DEL CENTRO DE ARTE EN RELACIÓN CON LO ESPERADO

VALORACIÓN	N	%
<i>Mucho más interesante de lo esperado</i>	83	27,2
<i>Más interesante de lo esperado</i>	90	29,5
<i>Tan interesante como lo esperado</i>	88	28,9
<i>Menos interesante de lo esperado</i>	25	8,2
<i>Mucho menos interesante de lo esperado</i>	16	5,2
NS/NC	3	1,0
Total	305	100,0

Como puede verse, la mayoría de los encuestados (56,7%) ha visto superadas sus expectativas en lo que se refiere al interés de las exposiciones visitadas: el 27,2% manifiesta que la exposición visitada le ha resultado mucho más interesante que lo que esperaba y un 29,5% que le ha resultado más interesante que lo que esperaba. Un 28,9% ha apuntado que la exposición visitada le ha parecido tan interesante como lo esperado y un 13,4% señala que el interés de la exposición es menor que el esperado.



COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LAS EXPOSICIONES EN EL CENTRO DE ARTE EN LA ENCUESTA DE 2013 Y EN LA DE 2014

Si comparamos estos resultados con los de la anterior encuesta sobre las exposiciones en el Centro de Arte, el contraste de valoraciones es el que se muestra seguidamente.

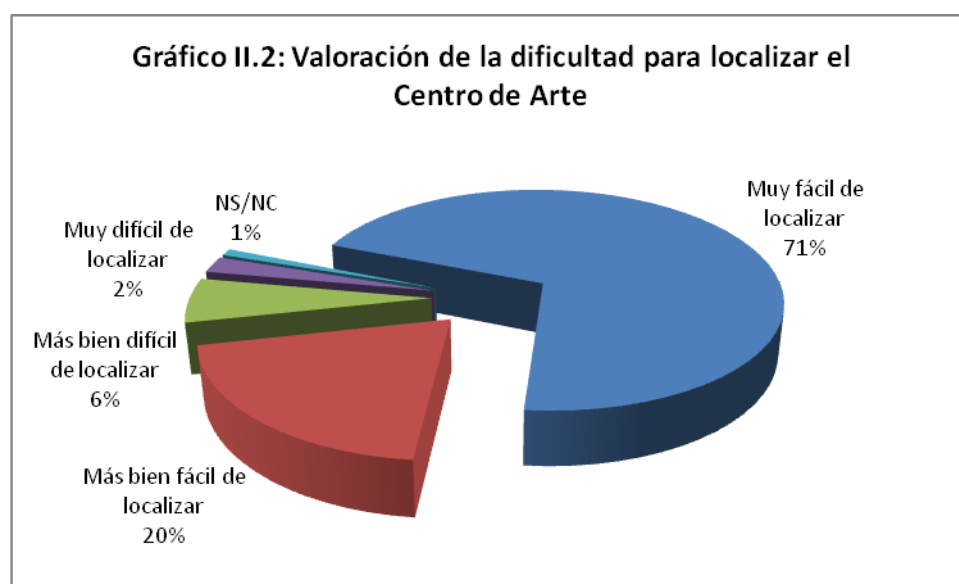
VALORACIÓN	%		Diferencia
	2013	2014	
<i>Mucho más interesante de lo esperado</i>	19,0	27,2	+8,2
<i>Más interesante de lo esperado</i>	25,3	29,5	+4,2
<i>Tan interesante como lo esperado</i>	34,4	28,9	-5,5
<i>Menos interesante de lo esperado</i>	12,2	8,2	-4
<i>Mucho menos interesante de lo esperado</i>	6,8	5,2	-1,6
NS/NC	2,3	1,0	-1,3

Como vemos, ha aumentado el porcentaje de encuestados que encuentran las exposiciones del Centro de Arte más interesantes, en diverso grado, que lo que esperaban (sube 12,4 puntos porcentuales), y desciende correlativamente el porcentaje de quienes las juzgan menos interesantes que lo que esperaban (baja 5,6 puntos porcentuales), aunque también baja el porcentaje de encuestados que valoran las exposiciones como acordes con sus expectativas (disminuye 5,5 puntos porcentuales).

II.2. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LA DIFICULTAD DE LOCALIZAR EL CENTRO DE ARTE Y DE LOS HORARIOS DE LAS EXPOSICIONES

Valoración de la dificultad de localización del Centro de Arte	N	%
<i>Muy fácil</i> de localizar	215	70,5
<i>Más bien fácil</i> de localizar	61	20,0
<i>Más bien difícil</i> de localizar	19	6,2
<i>Muy difícil</i> de localizar	7	2,3
NS/NC	3	1,0
Total	305	100,0

Como vemos, una muy amplia mayoría de los encuestados (el 90,5%) afirma que le ha resultado fácil o muy fácil localizar el Centro de Arte donde se realiza la exposición. Es sólo una minoría (un 8,5%) la que manifiesta haber tenido alguna dificultad para localizar el Centro de Arte.



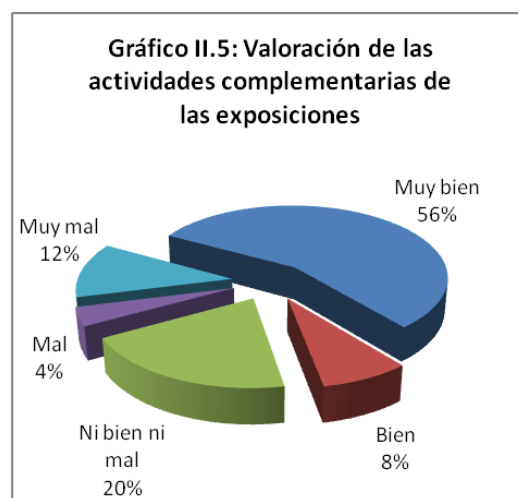
Valoración de los horarios para visitar la exposición	N	%
Muy adecuados	192	63,0
Más bien adecuados	97	31,8
Más bien inadecuados	10	3,3
Muy inadecuados	2	0,7
NS/NC	4	1,3
Total	305	100,0

Igualmente, es una gran mayoría (94,8%) la que opina que los horarios ofrecidos para visitar las exposiciones del Centro de Arte son los adecuados. Los que los valoran como inadecuados en algún grado apenas alcanzan el 4% del total de encuestados.



II.3. PARTICIPACIÓN DE LOS ENCUESTADOS EN LAS ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS DE LAS EXPOSICIONES Y VALORACIÓN DE LAS MISMAS

Sólo 25 encuestados (un 8,2% del total) han participado en las actividades complementarias de las exposiciones organizadas por el Centro de Arte. Sin embargo, de estos encuestados que han participado en esas actividades, el 56,0 % las valora como “muy bien” y el 8,0% como “bien”. Un 20,0% se manifiesta indiferente, pero alcanzan el 12,0% los que las valoran como “muy mal”.



II.4. VALORACIÓN DE DISTINTOS ASPECTOS DE LAS EXPOSICIONES SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

Se han cruzado las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad nivel educativo y lugar de residencia) y también la variable “fechas de la exposición visitada” con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que esas variables de clasificación solamente discriminan las valoraciones de algunos aspectos de las exposiciones, de manera que sólo reflejamos a continuación los cruces de variables estadísticamente significativos (nivel de significación $\alpha = 0,05$), obviando los restantes.

Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Edad</i>	Participación en actividades
<i>Nivel educativo</i>	Dificultad localización Centro
<i>Lugar de residencia</i>	Dificultad localización Centro Horarios de la exposición Participación en actividades
<i>Periodo exposiciones</i>	Interés de la exposición

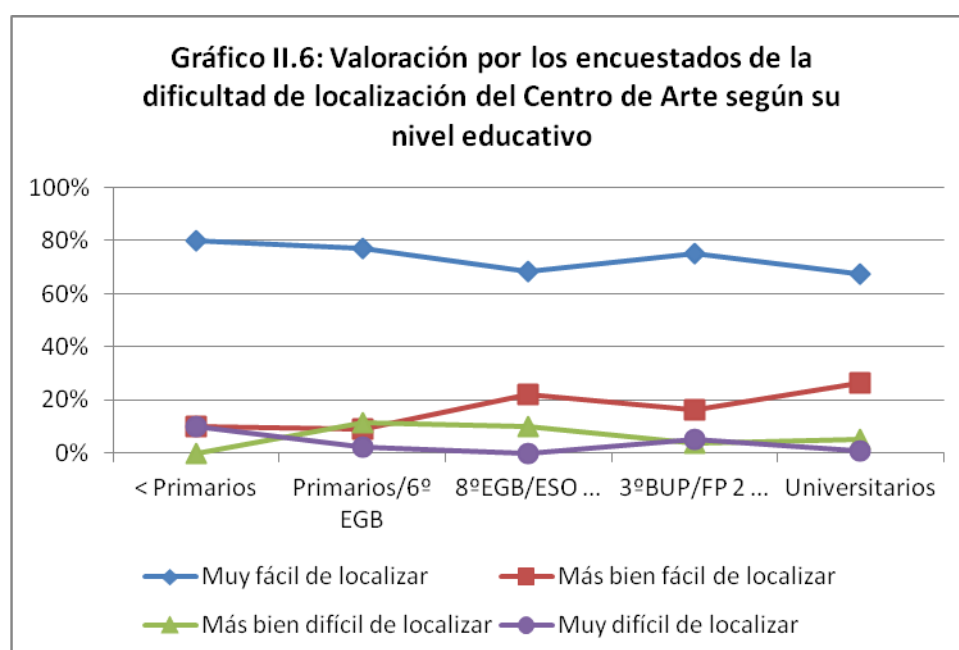
- La **edad** de los encuestados solamente parece discriminar su participación en las actividades complementarias de las exposiciones.

Edad	Participación (%) en las actividades complementarias	
	<i>SÍ participan</i>	<i>NO participan</i>
Menos de 18 años	50,0	50,0
De 18 a 30 años	11,1	88,9
De 31 a 40 años	9,4	90,6
De 41 a 50 años	1,4	98,6
De 51 a 64 años	5,4	98,6
65 y más años	5,7	94,3
Total	8,6	91,4

La edad de los encuestados resulta discriminante de su participación en las actividades complementarias de las exposiciones, pudiéndose observar que son los más jóvenes quienes arrojan los mayores porcentajes de participación.

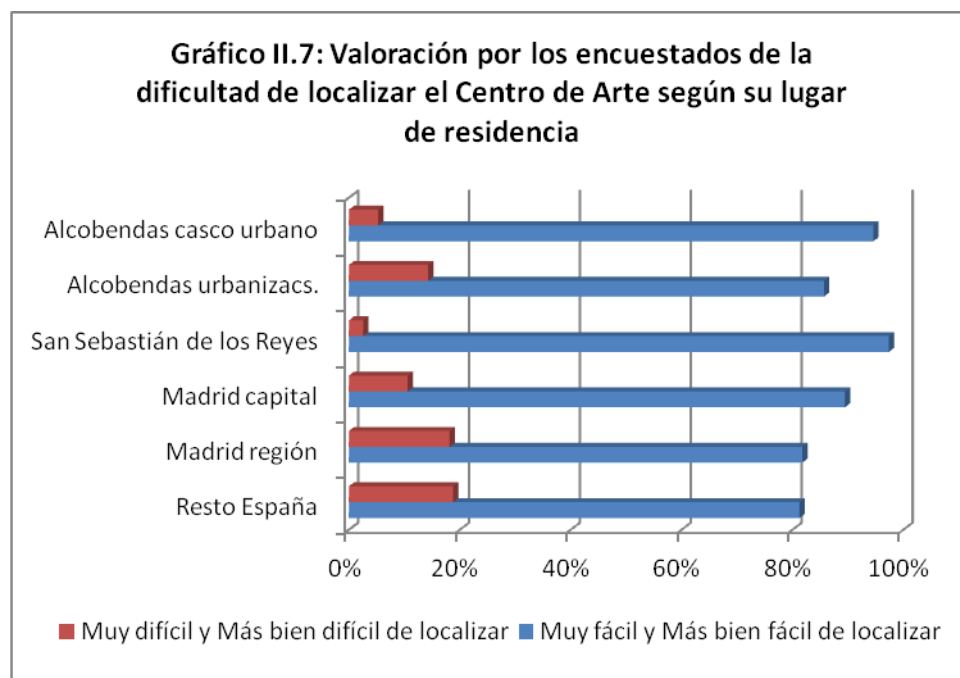
- El **nivel educativo** de los encuestados discrimina su valoración de la dificultad de localización del Centro de Arte. Se puede observar que el porcentaje de encuestados que encuentra difícil la localización disminuye ligeramente a medida que aumenta su nivel educativo.

Nivel educativo	Grado de facilidad para localizar el Centro de Arte (%)			
	<i>Muy fácil de localizar</i>	<i>Más bien fácil de localizar</i>	<i>Más bien difícil de localizar</i>	<i>Muy difícil de localizar</i>
<i>< Primarios</i>	80,0	10,0	-	10,0
<i>Primarios/6º EGB</i>	77,3	9,1	11,4	2,3
<i>8ºEGB/ESO/FP1 o gr. Medio/1º-2º BUP</i>	68,3	22,0	9,8	-
<i>3ºBUP/FP 2 o gr. Sup./Bachillerato./etc.</i>	75,0	16,1	3,6	5,4
<i>Universitarios</i>	67,6	26,5	5,1	0,7
Total	71,4	20,2	6,1	2,4

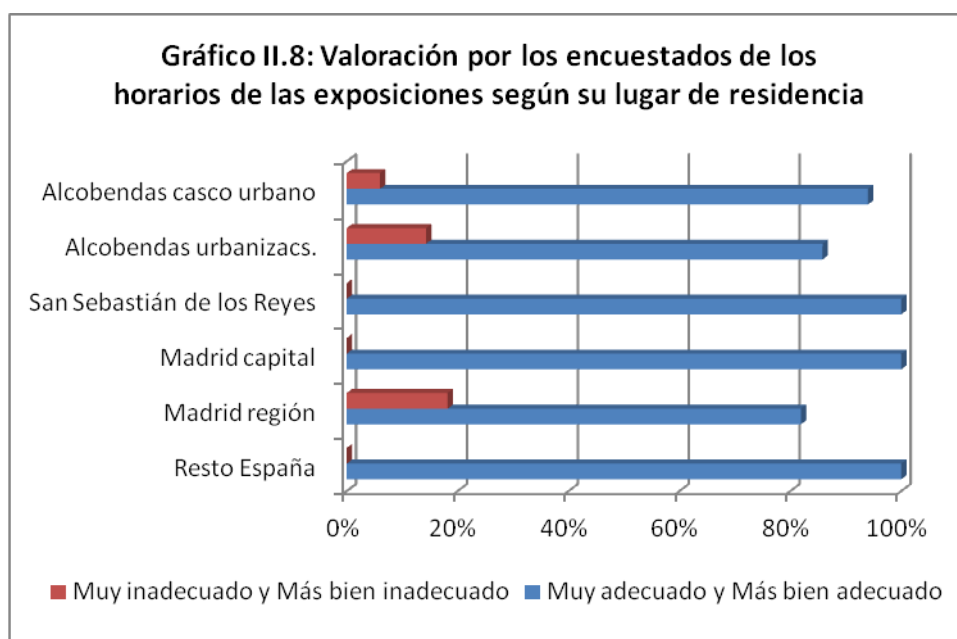


- El **lugar de residencia** de los encuestados discrimina su valoración de la dificultad de localización del Centro de Arte, de los horarios de las exposiciones y de su grado de participación en las actividades complementarias. Se puede observar que el porcentaje mayor de los que opinan que el Centro es fácil de localizar son residentes en el casco urbano de Alcobendas y que los que opinan que es más bien difícil en mayor medida son residentes en las urbanizaciones de Alcobendas.

Lugar de residencia	Grado de facilidad para localizar el Centro de Arte (%)			
	<i>Muy fácil de localizar</i>	<i>Más bien fácil de localizar</i>	<i>Más bien difícil de localizar</i>	<i>Muy difícil de localizar</i>
Alcobendas casco urbano	83,3	11,3	3,3	2,0
Alcobendas urbanizacs.	71,4	14,3	14,3	-
San Sebastián de los Reyes	84,2	13,2	2,6	-
Madrid capital	42,1	47,4	8,8	1,8
Madrid región	72,7	9,1	9,1	9,1
Resto España	62,5	18,8	18,8	-



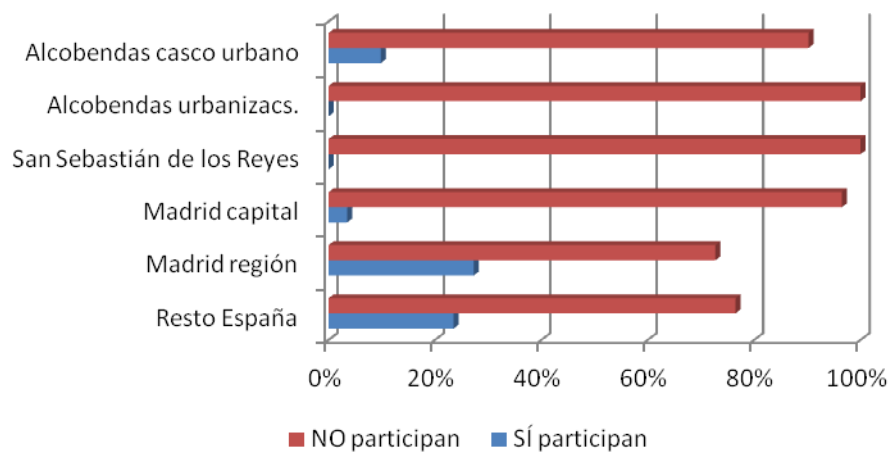
Lugar de residencia	Valoración del horario de las exposiciones (%)			
	<i>Muy adecuado</i>	<i>Más bien adecuado</i>	<i>Más bien inadecuado</i>	<i>Muy inadecuado</i>
Alcobendas casco urbano	68,7	25,3	5,3	0,7
Alcobendas urbanizacs.	42,9	42,9	-	14,3
San Sebastián de los Reyes	62,2	37,8	-	-
Madrid capital	60,7	39,3	-	-
Madrid región	45,5	36,4	18,2	-
Resto España	70,6	29,4	-	-



Observamos que los encuestados que en mayor grado juzgan inadecuados los horarios de las exposiciones son los residentes en la región de Madrid (y en cierta menor medida los residentes en las urbanizaciones de Alcobendas)

Lugar de residencia	Participación (%) en las actividades complementarias	
	<i>SÍ participan</i>	<i>NO participan</i>
Alcobendas casco urbano	9,8	90,2
Alcobendas urbanizacs.	0	100,0
San Sebastián de los Reyes	0	100,0
Madrid capital	3,5	96,5
Madrid región	27,3	72,7
Resto España	23,5	76,5

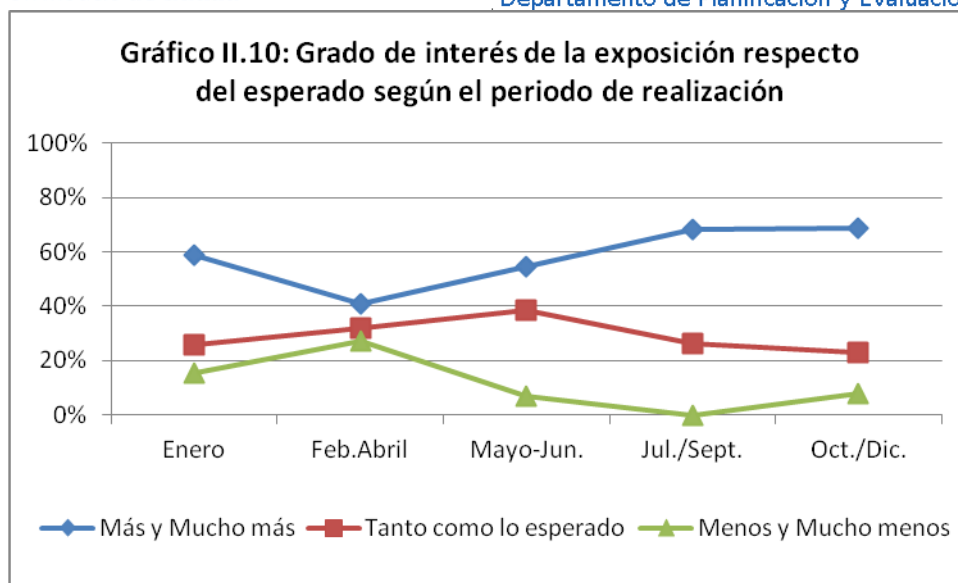
Gráfico II.9: Participación de los encuestados en las actividades complementarias según su lugar de residencia



Finalmente, puede verse que los encuestados que en mayor medida participan en la actividades complementarias de las exposiciones son los residentes en la región de Madrid (exceptuando la capital) y en el resto de España.

- El **periodo del año en que ha tenido lugar la exposición visitada** discrimina la valoración de los encuestados del interés que les ha suscitado la exposición con respecto a lo que esperaban. Los que en mayor grado han visto superadas sus expectativas son los encuestados que han visitado las exposiciones realizadas en el segundo semestre del año.

Periodo	Grado en que la exposición ha resultado interesante (%)				
	<i>Mucho más de esperado</i>	<i>Más de lo esperado</i>	<i>Tanto como lo esperado</i>	<i>Menos de lo esperado</i>	<i>Mucho menos de esperado</i>
Enero	25,9	32,8	25,9	6,9	8,6
Febrero-Abril	25,8	15,2	31,8	16,7	10,6
Mayo-Junio	13,6	40,9	38,6	4,5	2,3
Julio-Septiembre	36,8	31,6	26,3	5,3	-
Octubre-Diciembre	32,4	36,5	23,0	5,4	2,7



La correspondencia entre periodos y exposiciones es la siguiente:

- **Enero:** Carlos Aires, Belén Serrano, Alcobendas Taurina, Galería Gingko.
- **Febrero-Abril:** Galería Gingko, Colección Arco, Rossell Messeguer, Philip Lorca, Fernando Bermejo.
- **Mayo-Junio:** Philip Lorca, Rafael Sanz, Fernando Bermejo, Artistas Judíos, Nancy Newberry.
- **Julio-Septiembre:** Philip Lorca, Rafael Sanz, Rufo Criado, El Bosque Dorado Ryno de Wet, Guillermo Peñalver.
- **Octubre-Diciembre:** Ellen Kooi, Acervo, Guillermo Peñalver, Concha Pérez, Cristina Ataide.

II.5. MEDIOS USADOS POR LOS ENCUESTADOS PARA CONOCER LA REALIZACIÓN DE EXPOSICIONES EN EL CENTRO DE ARTE

Medios usados para conocer la realización de exposiciones	N	%
<i>Siete Días</i>	102	31,1
Familiares	55	16,8
Amigos, compañeros	51	15,5
Prensa, revistas	27	8,2
Otros medios	89	27,1
NS/NC	4	1,2

*N y % suman más de 305 y 100, respectivamente, porque esta es una pregunta multirrespuesta.

Un 31,1% de los encuestados dice haberse enterado de la realización de la exposición visitada por la revista municipal *Siete Días*, mientras que el 15,5% lo ha conocido por amigos o compañeros y el 16,8% por familiares. Un 27,1% lo ha conocido por “otros medios” y sólo un 8,2% por medio de la prensa o las revistas.

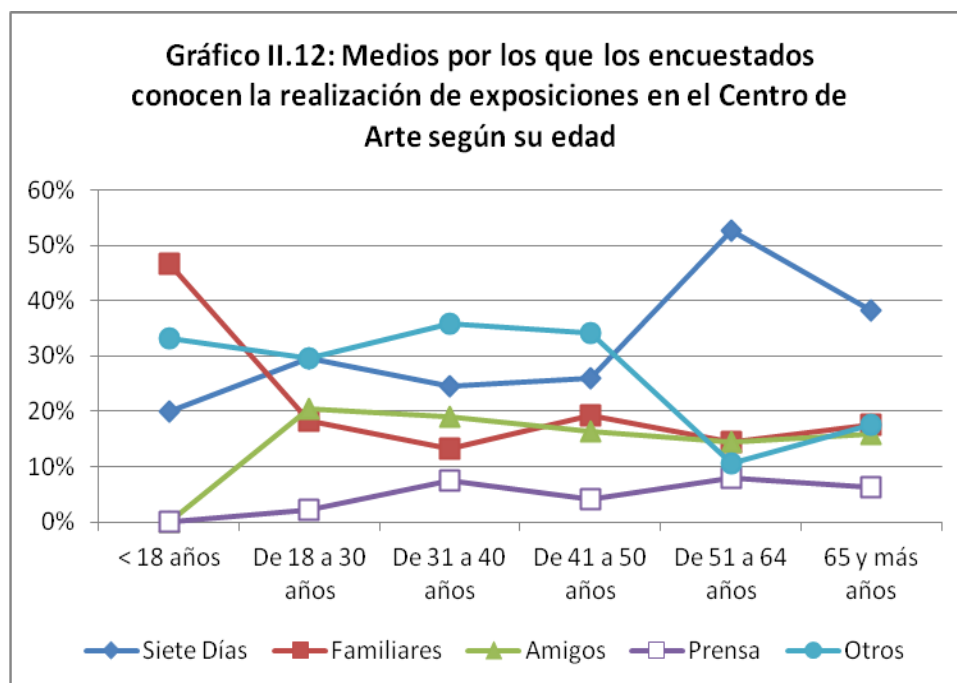


Entre los 89 encuestados que han señalado conocer la realización de las exposiciones por “otros medios” la casuística es considerablemente variada (aunque predominan la visita al Centro e internet), tal como se muestra en la tabla siguiente:

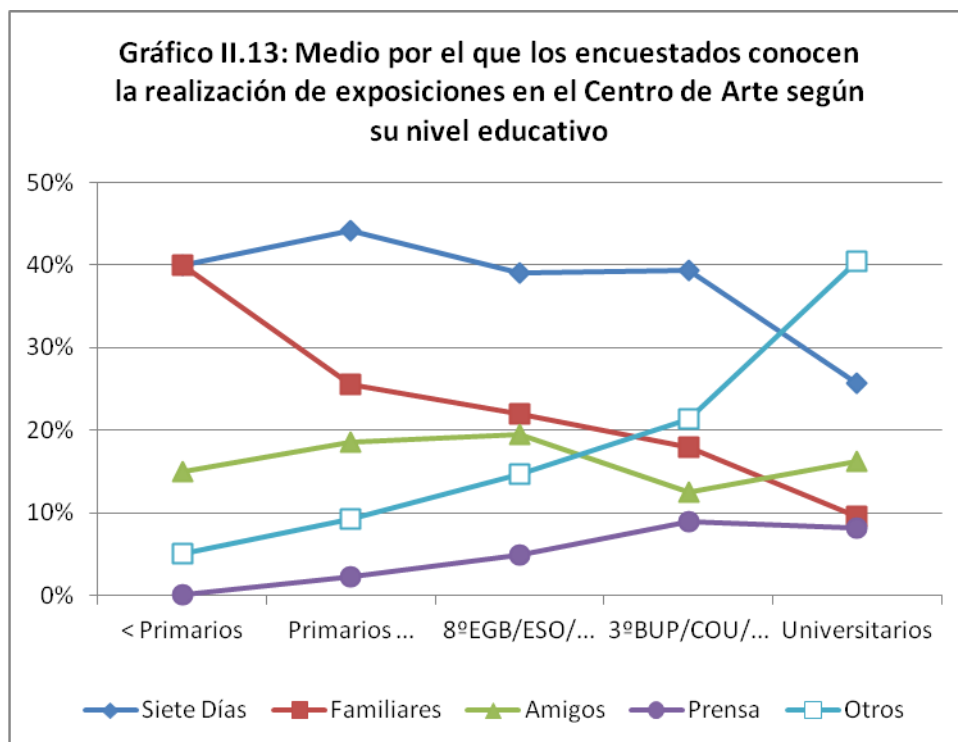
Otros medios	N	%
En una visita al Centro	27	30,3
Por <i>internet</i>	19	21,3
Por publicidad variada y reuniones	6	6,7
Por correo electrónico	5	5,6
Por <i>Facebook</i> , <i>blogs</i> , redes sociales	4	4,5
En el Instituto/Colegio	3	3,4
Por asistir a un concierto al Centro	3	3,4
Por ir a la mediateca	3	3,4
Por PhotoEspaña	2	2,2
Por recomendación de profesor	2	2,2
Asistencia a un curso	1	1,1
Por cursar asignatura de fotografía	1	1,1
Por la televisión	1	1,1
NS/NC	12	13,5
Total	89	100,0

La **edad**, el **nivel de estudios** y el **lugar de residencia** influyen sobre el medio por el que los encuestados se han enterado de las exposiciones programadas en el Centro de Arte. En las tablas siguientes se muestra en qué grado:

Grupo de edad	Medio de enterarse de la programación de exposiciones (%)				
	<i>Siete Días</i>	<i>Familiares</i>	<i>Amigos</i>	<i>Prensa</i>	<i>Otros</i>
< 18 años	20,0	46,7	-	-	33,3
De 18 a 30 años	29,5	18,2	20,5	2,3	29,5
De 31 a 40 años	24,5	13,2	18,9	7,5	35,8
De 41 a 50 años	26,0	19,2	16,4	4,1	34,2
De 51 a 64 años	52,6	14,5	14,5	7,9	10,5
65 y más años	38,2	17,6	15,9	6,4	17,6



Nivel de estudios	Medio de enterarse de la programación de exposiciones (%)				
	<i>Siete Días</i>	<i>Familiares</i>	<i>Amigos</i>	<i>Prensa</i>	<i>Otros</i>
Menos que Primarios	40,0	40,0	15,0	-	5,0
Primarios/ Primaria/ Hasta 6ºEGB	44,2	25,6	18,6	2,3	9,3
8ºEGB/ESO/FP 1/Hasta 2º BUP ...	39,0	22,0	19,5	4,9	14,6
3ºBUP/COU/FP 2 ó gr. Sup./Bachillerato	39,3	17,9	12,5	8,9	21,4
Universitarios	25,7	9,6	16,2	8,1	40,4



Lugar de residencia	Medio de enterarse de la programación de exposiciones (%)				
	<i>Siete Días</i>	<i>Familiares</i>	<i>Amigos</i>	<i>Prensa</i>	<i>Otros</i>
Alcobendas c. urb.	55,4	16,2	10,8	3,4	14,2
Alcobendas urbans.	28,6	14,3	14,3	-	42,9
San S. de los Reyes	26,3	21,1	15,8	7,9	28,9
Madrid capital	-	17,5	31,6	14,0	36,8
Madrid región	9,1	9,1	18,2	-	63,6
Resto España	-	11,8	11,8	17,6	58,8

II.6. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida a los visitantes del Centro de Arte de Alcobendas hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *observaciones y sugerencias* para mejorar las exposiciones. Un total de 79 encuestados (el 25,9%) han hecho uso de ese espacio, anotando 86 observaciones y sugerencias. Toda vez que hemos apreciado una variedad de observaciones y sugerencias en cierta medida dependiente del periodo del año en que se han recogido los cuestionarios de la encuesta (cinco periodos), las recogemos literalmente y las presentamos diferenciadas según ese criterio temporal:

Observaciones y sugerencias Enero 2014	N	%
Más exposiciones	2	22,2
Abrir las otras exposiciones por la tarde	1	11,1
Cartela con fecha obra y más datos	1	11,1
Continuar con esta exposición	1	11,1
Indicadores por la calle del Centro	1	11,1
No a la exposición de los toros	1	11,1
Expo retrospectiva Alcobendas 30 años	1	11,1
Seleccionar mejor contenidos que no ofendan	1	11,1
TOTAL	9	100,0

Observaciones y sugerencias Febrero a Abril 2014	N	%
Abrir los domingos	2	10,5
Apagar vídeo cuando no se ve (ahorro)	2	10,5
Más facilidad para exponer artistas locales	2	10,5
Mayor calidad de las exposiciones	2	10,5
Cuidar que el vídeo funcione	1	5,3
Expos más dinámicas e interactivas	1	5,3
Exposición de Arco horrorosa	1	5,3
Más actividades complementarias	1	5,3
Más información de las obras expuestas	1	5,3
Más participación y transparencia	1	5,3
Más publicidad de las exposiciones	1	5,3
Más talleres para estudiantes	1	5,3
Mejorar la climatización	1	5,3
Exposiciones más convencionales	1	5,3
Ofrecer una sala alternativa	1	5,3
TOTAL	19	100,0

Observaciones y sugerencias Mayo a Junio 2014	N	%
Aprovechar mejor los espacios	2	15,4
Evitar reflejos en las fotos	2	15,4
Expo abierta en el mismo horario Centro	1	7,7
Exponer obra fotógrafos jóvenes	1	7,7
Folletos para las exposiciones	1	7,7
Más exposiciones	1	7,7
Más tiempo de duración de las exposiciones	1	7,7
Más tiempo expuesta "Bosque iluminado"	1	7,7
Mejorar la publicidad de las expos	1	7,7
Señalizar evacuación desde WC's	1	7,7
Solucionar problemas de audio del video	1	7,7
TOTAL	13	100,0

Observaciones y sugerencias Octubre a Diciembre 2014	N	%
Mejorar la publicidad	3	13,6
Más información sobre las obras expuestas	2	9,1
Abrir los domingos mañanas	1	4,5
Actividades complementarias	1	4,5
Aparcamiento gratuito	1	4,5
Ofrecer “audioguías”	1	4,5
Expos de países pobres	1	4,5
Expos infantiles	1	4,5
Guías para visitar las expos	1	4,5
Más actividades en todos los horarios	1	4,5
Más artistas españoles	1	4,5
Más oportunidades artistas locales	1	4,5
Más cartelas explicativas de las obras	1	4,5
Mejorar la climatización	1	4,5
Mejorar nivel artistas que exponen	1	4,5
Exponer menos obra	1	4,5
Potenciar el arte nacional y del barrio	1	4,5
Promover visitas guiadas	1	4,5
Proporcionar un resumen del autor sobre obra	1	4,5
TOTAL	22	100,0

Observaciones y sugerencias Sin fecha determinada 2014	N	%
Cerrar a las 21:30	1	25,0
Evitar el exceso de ruido	1	25,0
Mejorar mucho la expo (no fotocopias)	1	25,0
Visitas guiadas también por la tarde	1	25,0
TOTAL	4	100,0

4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuestas de Calidad Percibida sobre las *Instalaciones* y las *Exposiciones del Centro de Arte de Alcobendas* de 2014 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- Las Instalaciones del Centro de Arte resultan muy bien valoradas por los encuestados, pues el **promedio de puntuación** de todos los aspectos de las mismas considerados alcanza los **8,66 puntos** en una escala 1-10.
- Los **aspectos** de las Instalaciones que resultan **mejor valorados** son la *Limpieza* y la *Conservación*, con 9,23 puntos y 9,01 puntos, respectivamente. Los dos **aspectos** que **se valoran más bajo** son la *Señalización de las dependencias* y el *Confort*, con 8,38 y 8,27 puntos, respectivamente.
- Al **cruzar las variables clasificatorias de los encuestados con las variables valorativas** de las exposiciones, hemos encontrado que la edad, el lugar de residencia y la temporada en la que se ha visitado el Centro discriminan, en términos de significación estadística ($\alpha = 0,05$), la valoración de algunos aspectos de las Instalaciones. Así, los encuestados de hasta 29 años son los que mejor valoran la *Accesibilidad*, mientras que son los de 30 a 39 años los que peor la valoran; los residentes en Alcobendas son los que mejor valoran la *Accesibilidad* y la *Señalización de dependencias*, en tanto que son los residentes en la región de Madrid quienes peor las valoran; y estos dos últimos aspectos además de la *Conservación* y el *Confort* de las instalaciones son mejor valorados en invierno.

- El 28,1% de los encuestados ha efectuado **observaciones y sugerencias para la mejora de las instalaciones**. Aunque las hemos segmentado por mes en que se han producido, las más frecuentes son en general las relativas a la mejora de la climatización y del aparcamiento.
- En lo que se refiere a las **exposiciones**, el **grado en que han resultado interesantes** para los encuestados en relación con lo que esperaban es **considerablemente alto**, pues un 29,5% las considera más interesantes que lo esperado y un 27,2% mucho más interesantes (con respecto a la encuesta de 2013, ha subido algo más de 12 puntos porcentuales la proporción de encuestados que juzga las exposiciones más interesantes de lo esperado en algún grado). Los encuestados que han manifestado que las exposiciones visitadas son menos o mucho menos interesantes que lo esperado alcanzan el 13,4%.
- La **gran mayoría de los encuestados** (90,5%) opina que el **Centro de Arte**, donde se realizan las exposiciones, es **fácil o muy fácil de localizar**.
- También la **gran mayoría de los encuestados**, el 94,8%, manifiesta que **los horarios** para visitar las exposiciones **son los adecuados**.
- Al **cruzar las variables clasificatorias de los encuestados con las variables valorativas** de las exposiciones, hemos encontrado que la edad, el nivel educativo, el lugar de residencia y el periodo del año en que se han visitado las exposiciones discriminan, en términos de significación estadística ($\alpha = 0,05$), diversos aspectos considerados en esta encuesta. Lo prolijo de los datos aconseja remitir al lector a las tablas correspondientes de este informe.

- Los **medios usados por los encuestados para conocer** la realización de la **exposición** visitada en el Centro de Arte son, por orden de importancia, la revista municipal *Siete Días* (31,1% de los encuestados), los familiares y amigos o compañeros (16,8% y 15,5%, respectivamente) y la prensa y las revistas (8,2%). Otros medios, como televisión, radio, internet, correo electrónico y otros, también han sido utilizados por los usuarios encuestados (el 27,1% de estos dice haberlos empleado para saber de las exposiciones).

- El 25,9% de los encuestados ha efectuado **observaciones y sugerencias para la mejora de las exposiciones**. La frecuencia de estas observaciones y sugerencias varía considerablemente en virtud del periodo del año en que se hacen, por lo que remitimos al lector a las tablas que las detallan para apreciarlas adecuadamente.

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA SOBRE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE ARTE

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	51	27,6
Mujer	132	71,4
NC	2	1,1
Total	185	100,0

Distribución de los encuestados por Edad

Grupo de Edad	N	%
Hasta 29 años	12	6,5
De 30 a 39 años	25	13,5
De 40 a 49 años	61	33,0
De 50 a 64 años	53	28,6
65 y más años	10	5,4
NS/NC	24	13,0
Total	185	100,0

Distribución de los encuestados por Nivel Educativo

Nivel de Estudios	N	%
Primarios/ Primaria/ Hasta 6ºEGB	6	3,2
8ºEGB/ESO/FP 1/Hasta 2º BUP/FP grado medio	26	14,1
3ºBUP/COU/FP 2 ó gr. superior/Bachillerato	54	29,2
Universitarios	79	42,7
NS/NC	20	10,8
Total	185	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia

Lugar de residencia	N	%
Alcobendas casco urbano	132	71,4
Alcobendas urbanizaciones	10	5,4
San Sebastián de los Reyes	20	10,8
Madrid Capital	11	5,9
Madrid Región	8	4,3
NS/NC	4	2,2
Total	185	100,0

Distribución de los encuestados por temporada en que visitan el Centro de Arte

Temporada de la visita	N	%
Invierno	40	21,6
Primavera	51	27,6
Verano	23	12,4
Otoño	44	23,8
NS/NC	27	14,6
Total	185	100,0

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA SOBRE LAS EXPOSICIONES DEL CENTRO DE ARTE

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	138	45,2
Mujer	165	54,1
NC	2	0,7
Total	305	100,0

Distribución de los encuestados por Edad

Grupo de Edad	N	%
Menos de 18 años	17	5,6
De 18 a 30 años	45	14,8
De 31 a 40 años	53	17,4
De 41 a 50 años	73	23,9
De 51 a 64 años	76	24,9
65 y más años	35	11,5
NS/NC	6	2,0
Total	305	100,0

Distribución de los encuestados por Nivel Educativo

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	20	6,6
Primarios/ Primaria/ Hasta 6ºEGB	44	14,4
8ºEGB/ESO/FP 1/Hasta 2º BUP/FP grado medio	42	13,8
3ºBUP/COU/FP 2 ó gr. superior/Bachillerato	58	19,0
Universitarios	136	44,6
NS/NC	5	1,6
Total	305	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia

Lugar de residencia	N	%
Alcobendas casco urbano	150	49,2
Alcobendas urbanizaciones	7	2,3
San Sebastián de los Reyes	39	12,8
Madrid Capital	57	18,7
Madrid Región	11	3,6
Resto de España	17	5,6
NS/NC	24	7,9
Total	305	100,0

Distribución de los encuestados por periodo en que visitan el Centro de Arte

Periodo de la visita	N	%
Enero	58	19,0
Febrero a Abril	67	22,0
Mayo a Junio	44	14,4
Julio a Septiembre	40	13,1
Octubre a Diciembre	74	24,3
NS/NC	22	7,2
Total	305	100,0

FICHAS TÉCNICAS

En la Encuesta de Calidad Percibida de las **Instalaciones** del Centro de Arte de Alcobendas de 2014 se ha recogido un total de 185 cuestionarios. En la Encuesta de Calidad Percibida de las **Exposiciones** del Centro de Arte de Alcobendas de 2014 se ha recogido un total de 305 cuestionarios. El trabajo de campo en ambas encuestas ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entregados a los visitantes del Centro a lo largo de todo el año de 2014.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 185 individuos sobre una población muy grande (visitantes del Centro de Arte en el periodo señalado) arroja un error muestral de $\pm 7,35\%$ para datos globales porcentuales, considerado excesivo a efectos de generalización de los resultados de esa encuesta. En esas mismas condiciones estadísticas y también bajo el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 305 individuos sobre una población muy grande arroja un error muestral de $\pm 5,73\%$ para datos globales porcentuales, que puede considerarse aceptable a efectos de generalización de los resultados de esa encuesta.