

Observatorio de la ciudad

SDE N° 221

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DE LAS
INSTALACIONES DEL CENTRO DE ARTE DE
ALCOBENDAS EN 2013.
Febrero 2014**



**Concejalía de Planificación y Calidad,
Organización, Estudios y Evaluación,
Secretaría General, Asesoría Jurídica,
Contratación y Patrimonio
y Servicios Generales**



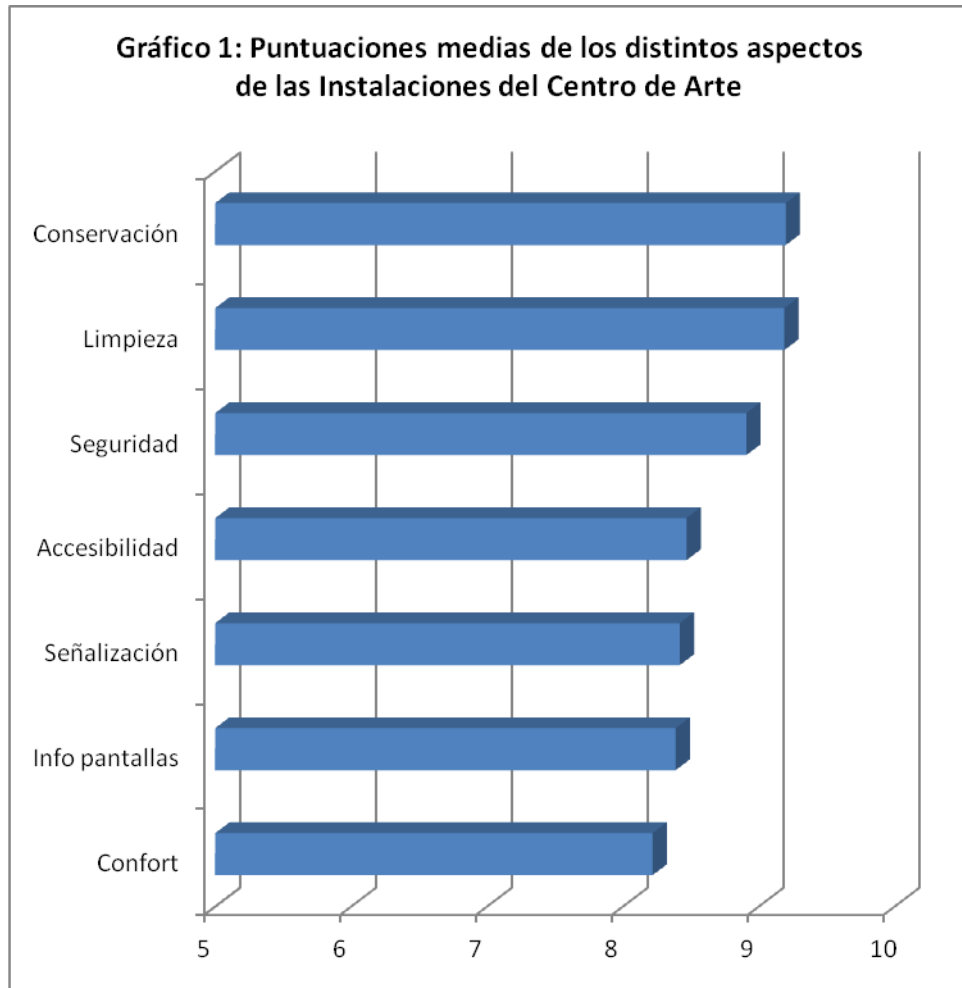
ÍNDICE

1. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DE LAS INSTALACIONES DEL CENTRO DE ARTE	1
2. VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DE LAS INSTALACIONES SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	3
3. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	7
4. RESUMEN Y CONCLUSIONES	9
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	10
FICHA TÉCNICA	12

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

Aspectos de las Instalaciones del Centro de Arte	Media	Moda	S
Limpieza	9,19	10	1,19
Accesibilidad	8,47	10	1,75
Señalización dependencias	8,42	10	1,63
Conservación	9,20	10	1,02
Información pantallas	8,39	10	1,60
Seguridad	8,91	10	1,25
Confort	8,22	10	1,77
Promedio de valoración	8,69	10	1,46

Como puede verse, las puntuaciones medias más altas las arrojan los aspectos *Limpieza* y *Conservación* de las Instalaciones, con 9,19 y 9,20 puntos, respectivamente (y con las más bajas desviaciones típicas de todos los aspectos, $S = 1,19$ y $1,20$, lo cual indica menor variabilidad de las puntuaciones que en el resto de aspectos). Inversamente, las puntuaciones medias más bajas las presentan los aspectos *Información proporcionada por las pantallas* y *Confort* de las Instalaciones, con 8,39 y 8,22 puntos, respectivamente), aunque la puntuación más frecuente que les dan los usuarios a estos dos aspectos también es de 10 puntos.



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 “mes en el 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.

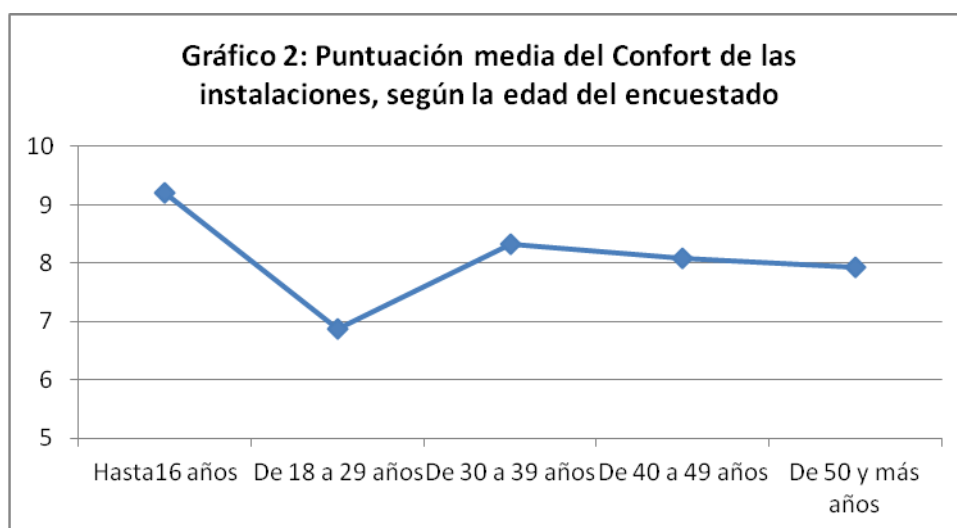
Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Sexo</i>	Conservación
<i>Edad</i>	Confort
<i>Lugar de residencia</i>	Accesibilidad Seguridad Confort
<i>Mes de la visita al Centro</i>	Accesibilidad Señalización dependencias Información pantallas Seguridad Confort

- El **sexo** de los encuestados solamente resulta discriminante de su valoración del *Conservación* de las Instalaciones. Como vemos en la tabla siguiente, las mujeres arrojan una puntuación media superior a la de los hombres: 9,33 puntos frente a 8,93 puntos.

Aspecto de las Instalaciones	Puntuación media según el sexo del usuario	
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>
Conservación	8,93	9,33

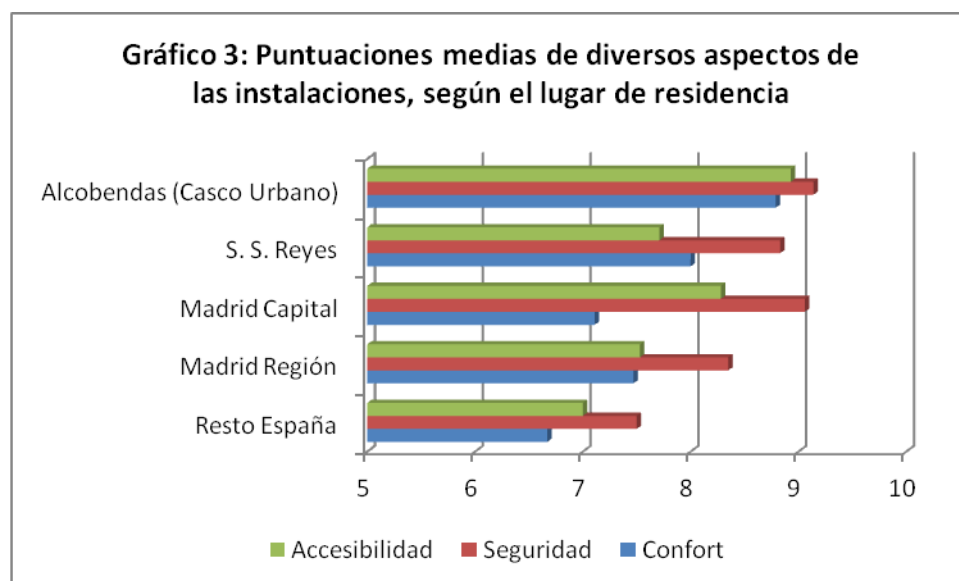
- La **edad** de los encuestados también parece discriminar su valoración del aspecto *Confort* de las Instalaciones. Puede verse que, con la inflexión acusada que se produce en la puntuación del grupo de edad de 18 a 29 años, hay un patrón valorativo por el que a medida que aumenta la edad de los encuestados baja su puntuación de este aspecto de las Instalaciones.

Aspecto de las Instalaciones	Puntuaciones medias según la edad del usuario				
	<i>Hasta 16 años</i>	<i>De 18 a 29 años</i>	<i>De 30 a 39 años</i>	<i>De 40 a 49 años</i>	<i>De 50 y más años</i>
Confort	9,21	6,88	8,33	8,09	7,94



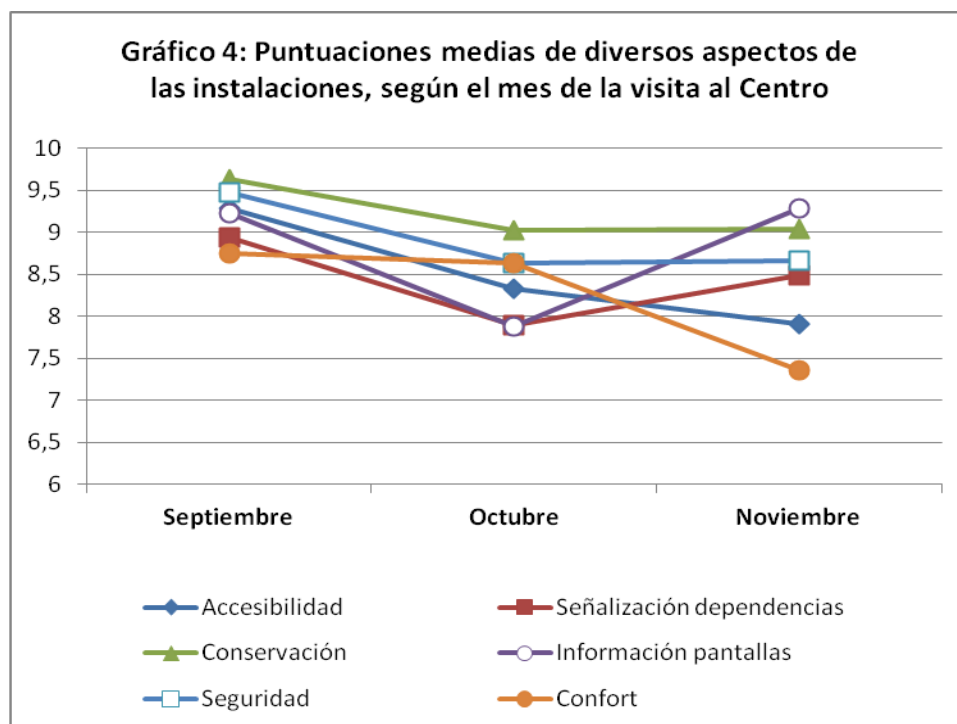
- El **lugar de residencia** discrimina las puntuaciones de los usuarios a la *Accesibilidad*, la *Seguridad* y el *Confort* de las Instalaciones del Centro de Arte. Los encuestados residentes en Alcobendas son quienes mejor valoran los tres aspectos señalados, mientras que son los residentes en el resto de España quienes peor los valoran.

Aspectos de las Instalaciones	Puntuaciones medias según la residencia del usuario				
	<i>Alcobendas (Casco Urbano)</i>	<i>S. S. Reyes</i>	<i>Madrid Capital</i>	<i>Madrid Región</i>	<i>Resto España</i>
Accesibilidad	8,93	7,71	8,28	7,53	7,00
Seguridad	9,14	8,83	9,06	8,35	7,50
Confort	8,79	8,00	7,11	7,47	6,67



- El mes en el 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 (discrimina la valoración de todos los aspectos salvo la *Limpieza*). Como vemos, el mes de *septiembre* fue en el que los encuestados arrojaron las mayores puntuaciones a todos los aspectos considerados, salvo a la *Información de las pantallas*, que resultó mejor valorada en *noviembre*.

Aspectos de las Instalaciones	Puntuaciones medias según el mes en el que se ha visitado el Centro de Arte		
	Septiembre	Octubre	Noviembre
Accesibilidad	9,28	8,33	7,91
Señalización dependencias	8,94	7,89	8,49
Conservación	9,63	9,02	9,04
Información pantallas	9,23	7,88	9,28
Seguridad	9,48	8,64	8,67
Confort	8,75	8,64	7,36



4. 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. Solamente 27 encuestados (el 20,6%) han hecho uso de ese espacio, anotando un total de 28 observaciones y sugerencias. En las tablas siguientes las hemos reflejado todas, porque presentan escasa similitud temática (se resaltan las que en conjunto se repiten más de una vez), segmentadas por mes en el que se hicieron:

Observaciones y sugerencias en Septiembre	N
Adecuar el aire acondicionado al ambiente	1
<i>Aumentar el tamaño de las letras de las pantallas</i>	1
<i>Limpiar mejor los WC femeninos</i>	1
<i>Mejorar la conexión por internet al Centro</i>	1
<i>Mejorar el mantenimiento de la fachada</i>	1
<i>Mejorar las sillas con palmeta</i>	1
Menos ruido	1
<i>Ofrecer cursos técnicos permanentemente</i>	1
Total	8

Observaciones y sugerencias en Octubre	N
<i>Acceso gratuito al parking</i>	1
<i>Dejar usar ascensor a menores 14 años</i>	1
<i>Más fuentes para beber</i>	1
<i>Más libertad para circular por el Centro</i>	1
Mejorar comodidad de las sillas	1
<i>Mejorar el Centro en general</i>	1
<i>Menos regañinas a los niños</i>	1
<i>Vídeos en la mediateca infantil</i>	1
<i>Señalizar mejor los WC´s ambos sexos</i>	1
<i>Talleres y actividades permanentemente</i>	1
Total	10

Observaciones y sugerencias en Noviembre	N	%
<i>Aparcamiento en el entorno</i>	1	10,0
<i>Mejorar la climatización</i>	5	50,0
<i>Mejorar la comodidad de las sillas</i>	1	20,0
<i>Menos ruido</i>	2	10,0
<i>Mesas más amplias</i>	1	10,0
Total	10	100,0

Como vemos, las sugerencias u observaciones más frecuentes (se repitan en el mismo mes o en distintos meses) se refieren a la mejora de la climatización, la comodidad de las sillas y el ruido.

5. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida de las *Instalaciones del Centro de Arte de Alcobendas* de 2013 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 **8,69 puntos** en una escala 1-10.
- Los **aspectos** de las Instalaciones que resultan **mejor valorados** son la *Limpieza* y la *Conservación*, con 9,19 puntos y 9,20 puntos, respectivamente. Los dos **aspectos** que **se valoran más bajo** son la *Información que proporcionan las pantallas* y el *Confort*, con 8,39 y 8,22 puntos, respectivamente.
- Al **cruzar las variables clasificatorias de los encuestados con las variables valorativas** de las exposiciones, hemos encontrado que el sexo, la edad, el lugar de residencia y el mes en el que se ha visitado el Centro discriminan, en términos de significación estadística ($\alpha = 0,05$), la valoración de algunos aspectos de las Instalaciones. Así, las mujeres valoran mejor que los hombres la *Conservación* (9,33 vs 8,93), los encuestados de hasta 16 años son los que mejor valoran el *Confort*, los residentes en Alcobendas son los que mejor valoran la *Accesibilidad*, la *Seguridad* y el *Confort* y son los encuestados en octubre los que mejor valoran la casi totalidad de los aspectos de las Instalaciones considerados.
- El 20,6% de los encuestados ha efectuado **observaciones y sugerencias para la mejora de las exposiciones**. 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, la comodidad de las sillas y el ruido.

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	44	33,6
Mujer	85	64,9
NC	2	1,5
Total	131	100,0

Distribución de los encuestados por Edad

Grupo de Edad	N	%
Hasta 16 años	26	19,8
De 18 a 29 años	8	6,1
De 30 a 39 años	24	18,3
De 40 a 49 años	44	33,6
50 y más años	16	12,2
NS/NC	13	9,9
Total	131	100,0

Distribución de los encuestados por Nivel Educativo

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	4	3,1
Primarios/ Primaria/ Hasta 6ºEGB	26	19,8
8ºEGB/ESO/FP 1/Hasta 2º BUP/FP grado medio	19	14,5
3ºBUP/COU/FP 2 ó gr. superior/Bachillerato	16	12,2
Universitarios	63	48,1
NS/NC	3	2,3
Total	131	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia

Lugar de residencia	N	%
Alcobendas casco urbano	75	57,3
Alcobendas urbanizaciones	2	1,5
San Sebastián de los Reyes	7	5,3
Madrid Capital	19	14,5
Madrid Región	19	14,5
Resto de España	6	4,6
NS/NC	3	2,3
Total	131	100,0

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

Mes de la visita	N	%
Septiembre	32	24,4
Octubre	47	35,9
Noviembre	47	35,9
NS/NC	5	3,8
Total	131	100,0

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida de las Instalaciones del *Centro de Arte de Alcobendas* de 2013 se ha recogido un total de 131 cuestionarios. El trabajo de campo ha sido realizado en la modalidad de cuestionarios autoadministrados, entregados a los visitantes del Centro entre septiembre y noviembre de 2013.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$) y en el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 131 individuos sobre una población muy grande (visitantes del Centro de Arte en el periodo señalado) arroja un error muestral de $\pm 8,74\%$ para datos globales porcentuales, considerado excesivo a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.