

Observatorio de la ciudad

SDE N° 225

**ENCUESTA DE CALIDAD PERCIBIDA DE LOS
USUARIOS DEL TEATRO AUDITORIO CIUDAD
DE ALCOBENDAS
Junio 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 DEL SERVICIO	1
2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS	6
3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE <i>AMIGOS DEL TEATRO AUDITORIO</i> CON ESTA SOCIEDAD	12
4. PREFERENCIA DE LOS ENCUESTADOS DEL TIPO DE ESPECTÁCULO A PROGRAMAR EN EL TEATRO AUDITORIO	14
5. CONOCIMIENTO DE LAS DISTINTAS MODALIDADES DE ABONO DEL TEATRO AUDITORIO	17
6. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	18
7. RESUMEN Y CONCLUSIONES	19
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	21
FICHA TÉCNICA	25

1. VALORACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO EN EL TEATRO AUDITORIO

Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	8,81	10	1,29
Limpieza	9,29	10	0,93
Accesibilidad	8,95	10	1,32
Mantenimiento y conservación	9,04	10	1,01
Seguridad	8,87	10	1,13
Confort	8,40	10	1,60
Acústica de la sala	8,33	10	1,74
Personal	9,41	10	0,85
Simpatía, amabilidad	9,50	10	0,75
Profesionalidad	9,46	10	0,80
Motivación	9,31	10	0,98
Comunicación con el usuario	9,36	10	0,88
Organización	8,41	8	1,38
Información sobre programación	8,49	10	1,50
Venta de entradas	8,29	10	1,62
Horarios de taquilla	7,59	8	1,82
Horarios de espectáculos	8,76	10	1,30
Tipo de espectáculos	8,47	8	1,20
Calidad de los espectáculos	8,70	8	1,04
Variedad de los espectáculos	8,42	8	1,34
Puesta en escena de espectáculos	8,56	8	1,18
Valoración Global	8,71	9	0,81

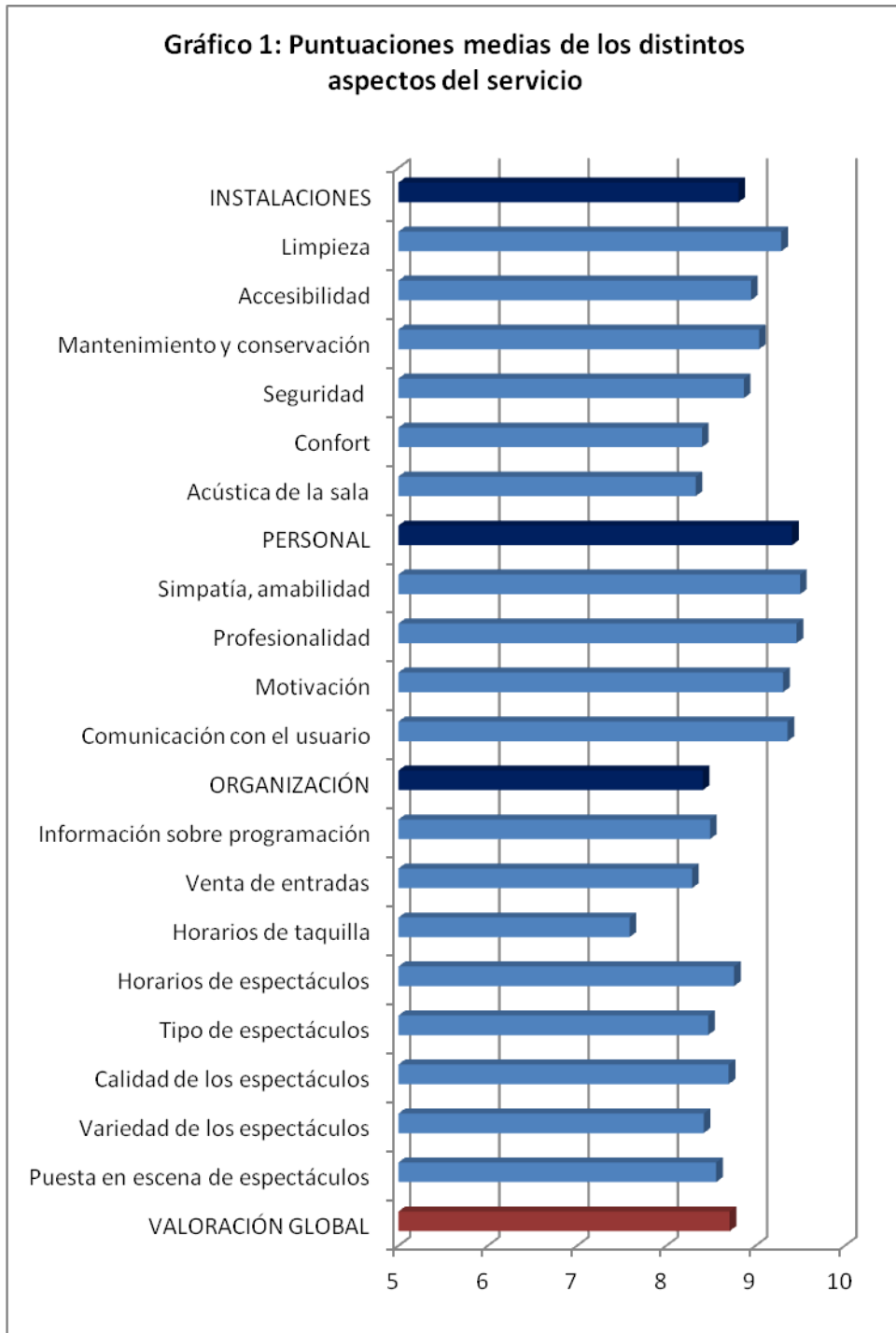
El conjunto de aspectos del Servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,41 puntos en la escala

1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una desviación típica $S = 0,85$ puntos, que nos indica una notable coincidencia de los usuarios cuando valoran este conjunto de aspectos. El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es el relativo a la *Simpatía* (9,50 puntos), mientras que el que presenta una puntuación más baja es el referido a la *Motivación* (9,31 puntos).

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el que denominamos *Organización*, que ofrece una puntuación media de 8,41 puntos, con una moda de 8 puntos y una mayor dispersión de las puntuaciones ($S = 1,38$). El aspecto del conjunto que presenta una valoración más alta es el relativo a los *Horarios de los espectáculos* (8,76 puntos), mientras que el que la presenta más baja es el que se refiere a la *Horarios de taquilla* (7,59 puntos).

Por su parte, el conjunto de aspectos denominado *Instalaciones* recibe una puntuación media de 8,81 puntos, con moda de 10 puntos y una moderada dispersión de puntuaciones ($S = 1,29$). El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es la *Limpieza* (9,29 puntos), en tanto que el que recibe la valoración más baja es la *Acústica de la sala* (8,33 puntos).

Finalmente, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,71 puntos, con una moda de 9 puntos y una muy discreta desviación típica ($S = 0,81$), que nos indica una apreciable coincidencia entre los usuarios a la hora de valorar globalmente el Servicio.



Si ahora comparamos los resultados de esta encuesta de calidad percibida del Teatro Auditorio con los de la anterior, el contraste de puntuaciones medias de los aspectos estándares del servicio y de la *Valoración Global* del mismo puede verse en la tabla siguiente:

COMPARACIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS ESTÁNDARES DEL SERVICIO EN LA ENCUESTA DE 2012 Y EN LA DE 2014

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2012-2014
	2012	2014	
<i>Instalaciones</i>	8,49	8,81	+0,32
Limpieza	8,98	9,29	+0,31
Accesibilidad	8,73	8,95	+0,22
Mantenimiento y Conservación	8,68	9,04	+0,36
Seguridad	8,63	8,87	+0,24
Confort	8,04	8,40	+0,36
Acústica de la sala	7,88	8,33	+0,45
<i>Personal</i>	9,08	9,41	+0,33
Simpatía	9,19	9,50	+0,31
Profesionalidad	9,12	9,46	+0,34
Motivación	9,00	9,31	+0,31
Comunicación con usuario	8,99	9,36	+0,37
<i>Organización espectáculos</i>	8,08	8,41	+0,33
Información sobre programación	8,56	8,49	-0,07
Venta de entradas	7,63	8,29	+0,66
Horarios de taquilla	6,95	7,59	+0,64
Horarios de espectáculos	8,60	8,76	+0,16
Tipo de espectáculos	8,05	8,47	+0,42
Calidad de los espectáculos	8,36	8,70	+0,34
Variedad de los espectáculos	8,08	8,42	+0,34
Puesta en escena de espectáculos	8,39	8,56	+0,17
Valoración Global del Servicio	8,41	8,71	+0,30

Tal como observamos, todos los conjuntos de aspectos han experimentado un ligero incremento en sus puntuaciones medias (alrededor de 0,30 puntos). Y observamos asimismo que también casi todos los aspectos, individualmente considerados, muestran incrementos de puntuación: la única excepción la constituye el aspecto *Información sobre la programación*, que presenta un levísimo descenso con

respecto a la encuesta anterior (-0,07 puntos) Los aumentos de puntuación más destacados se aprecian en los aspectos *Venta de entradas* y *Horarios de taquilla* (+0,66 puntos y +0,64 puntos, respectivamente).

Por su parte, la *Valoración Global del Servicio* arroja un leve aumento de puntuación, de tres décimas, con respecto a la encuesta de 2012.

2. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

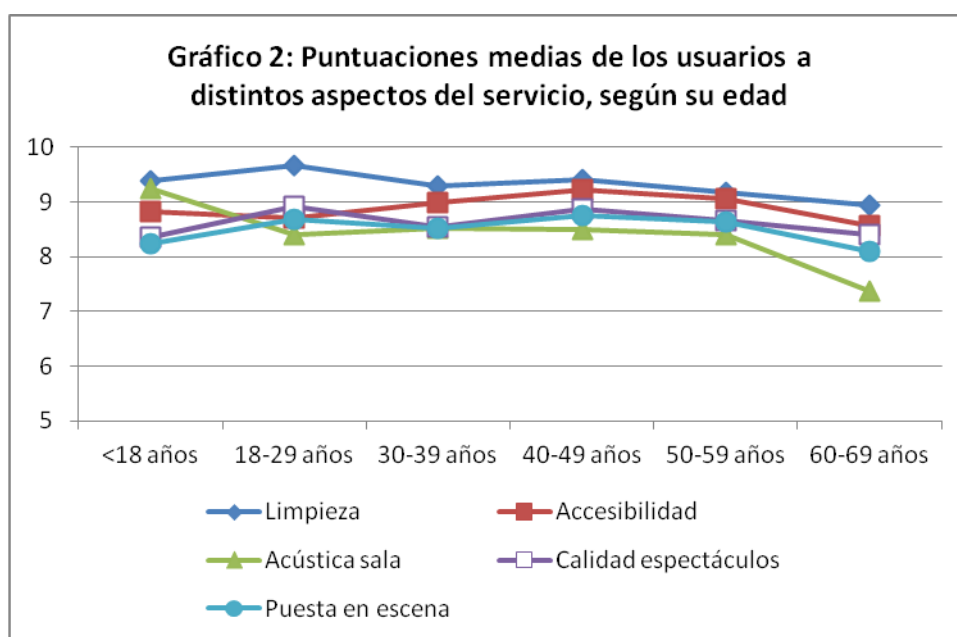
Hemos cruzado, con intención exploratoria, todas las variables de clasificación de los encuestados (sexo, edad, nivel de estudios, etc.) con todas las variables valorativas incluidas en el cuestionario de la encuesta. Observando los resultados de esta operación, hemos encontrado que únicamente algunas de las variables de clasificación discriminan la valoración de los encuestados sobre los aspectos del servicio considerados y su valoración global del mismo, de manera que sólo reflejamos a continuación los cruces de variables cuyos resultados son estadísticamente significativos (nivel de significación $\alpha = 0,05$), obviando los restantes.

Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Edad</i>	Limpieza instalaciones Accesibilidad instalaciones Acústica sala Calidad espectáculos Puesta escena espectáculos
<i>Ocupación</i>	Limpieza instalaciones Confort instalaciones Acústica sala Puesta escena espectáculos
<i>Frecuencia de asistencia</i>	Conservación instalaciones Confort instalaciones Acústica sala
<i>Lugar de residencia</i>	Tipo espectáculos Variedad espectáculos
<i>Condición de socio</i>	Limpieza instalaciones Conservación instalaciones Confort instalaciones Acústica sala Comunicación con usuario Variedad espectáculos

- La **Edad** de los encuestados es una de las variables sociodemográficas que resulta discriminante de la valoración de más aspectos del Servicio. La pauta valorativa general, con algunas ligeras inflexiones, es que a mayor edad de los encuestados peor valoración de estos aspectos.

ASPECTOS	Puntuaciones medias según el grupo de edad					
	Menos de 18 años	De 18 a 29 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 a 59 años	De 60 a 69 años
Limpieza	9,39	9,66	9,30	9,41	9,17	8,95
Accesibilidad	8,83	8,71	8,99	9,23	9,06	8,57
Acústica sala	9,24	8,41	8,51	8,50	8,40	7,38
Calidad espectáculos	8,36	8,92	8,54	8,87	8,66	8,40
Puesta en escena	8,24	8,69	8,53	8,75	8,63	8,10

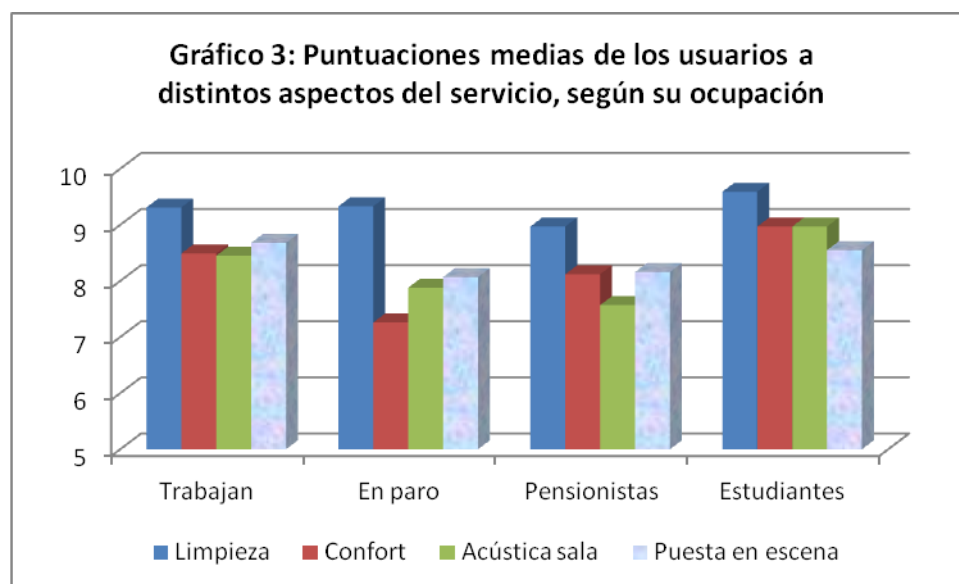
*Se ha suprimido el grupo de edad "70 y más años" porque su tamaño en la muestra es demasiado reducido para considerarlo a efectos de generalización.



- La **Ocupación** de los encuestados resulta discriminante de su valoración de varios aspectos del servicio. La diferencia más destacable es que los estudiantes son los que valoran más alto todos esos aspectos, salvo la Puesta en escena de los espectáculos (que recibe su puntuación más elevada de parte de los encuestados que trabajan). Por otro lado, los encuestados que peor valoran la *Limpieza* y la *Acústica de la sala* son los pensionistas, mientras que los que peor valoran el *Confort* del Teatro Auditorio y la *Puesta en escena de los espectáculos* son los parados.

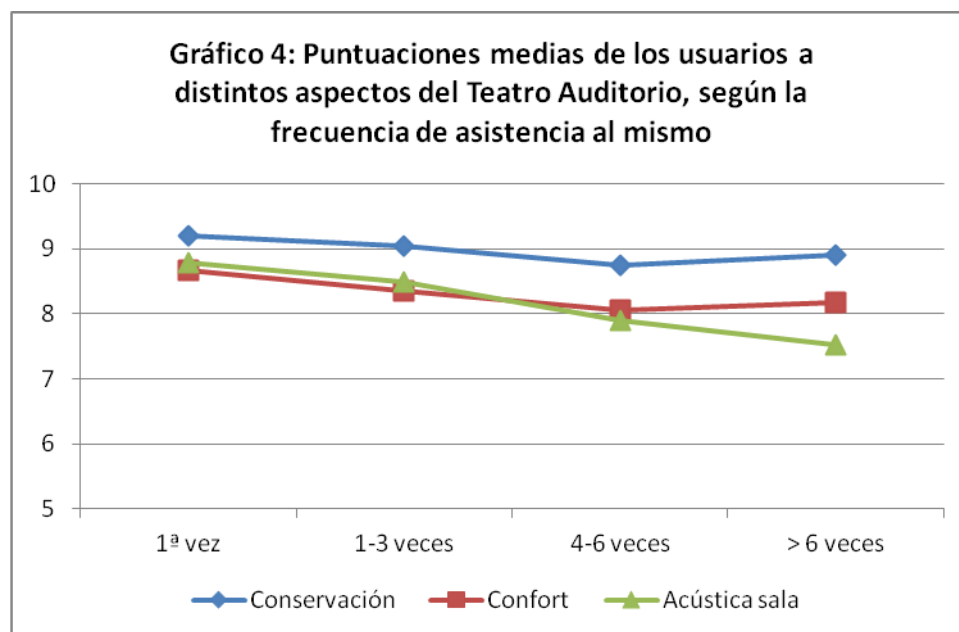
ASPECTOS	Puntuaciones medias según la ocupación			
	<i>Trabajan</i>	<i>En paro</i>	<i>Pensionistas</i>	<i>Estudiantes</i>
Limpieza	9,31	9,33	8,97	9,59
Confort	8,49	7,26	8,12	8,97
Acústica sala	8,45	7,88	7,57	8,97
Puesta en escena	8,68	8,07	8,16	8,55

*Se ha suprimido el grupo de actividad “Labores del hogar” porque su tamaño en la muestra es demasiado reducido para considerarlo a efectos de generalización.



- La **Frecuencia de Asistencia** al Teatro Auditorio en los últimos tres meses antes de la realización de la encuesta afecta a la valoración de los usuarios de solamente tres aspectos del servicio: la *Conservación y mantenimiento* y el *Confort* del Teatro Auditorio y la *Acústica de la sala*. La pauta valorativa general es a mayor frecuencia de asistencia peor valoración de estos aspectos, aunque para los dos primeros observamos un ligero repunte de las puntuaciones medias en aquellos usuarios que han asistido al Teatro Auditorio más de seis veces.

ASPECTOS	Puntuaciones medias según frecuencia de asistencia			
	<i>Primera vez</i>	<i>De una a tres veces</i>	<i>De cuatro a seis veces</i>	<i>Más de seis veces</i>
Conservación	9,19	9,05	8,74	8,90
Confort	8,67	8,36	8,05	8,18
Acústica sala	8,78	8,49	7,90	7,52



- El **Lugar de Residencia** de los encuestados solamente discrimina su valoración del *Tipo de espectáculo* y de la *Variedad de los espectáculos* programados. Los residentes en Madrid capital y en la región de Madrid son quienes presentan las puntuaciones más altas para ambos aspectos, mientras que los residentes en el casco urbano de Alcobendas quienes las ofrecen más bajas.

ASPECTOS	Puntuaciones medias según lugar de residencia				
	<i>Alcobendas Casco Urb.</i>	<i>Alcobendas urbanizacs.</i>	<i>S. Sebastián de los Reyes</i>	<i>Madrid Capital</i>	<i>Madrid Región</i>
Tipo espectáculo	8,22	8,65	8,58	8,77	8,75
Variedad espect.	8,19	8,69	8,27	8,77	8,63

*Se han suprimido los grupos de los residentes en el resto de España y en el extranjero porque su tamaño en la muestra es demasiado reducido para considerarlo a efectos de generalización.

- El que los encuestados sean o no **socios de Amigos del Teatro Auditorio** resulta discriminante de su valoración de varios aspectos relativos a las Instalaciones, de la *Comunicación con el usuario* por parte del personal del Teatro Auditorio y de la *Variedad de los espectáculos* programados. Observamos que los socios arrojan una puntuación media inferior a la de los usuarios que no lo son en todos estos aspectos. Esta pauta valorativa puede tener que ver con el hecho, que ya advertimos en las encuestas de 2009 y de 2012, de que los socios presentan una frecuencia de asistencia al Teatro Auditorio muy superior a los no socios: el 70,4% de los socios, frente al 20% de los no socios, ha asistido al Teatro Auditorio cuatro o más veces (en los últimos tres meses antes de realizarse la encuesta).

ASPECTOS	Puntuaciones medias según condición de socio		
	<i>Socios</i>	<i>No socios</i>	<i>Conjunto</i>
Limpieza	9,03	9,35	9,28
Conservación y mantmto.	8,68	9,12	9,03
Confort	7,81	8,56	8,39
Acústica de la sala	7,80	8,48	8,32
Comunicación usuario	9,17	9,42	9,36
Variedad espectáculos	8,15	8,49	8,40

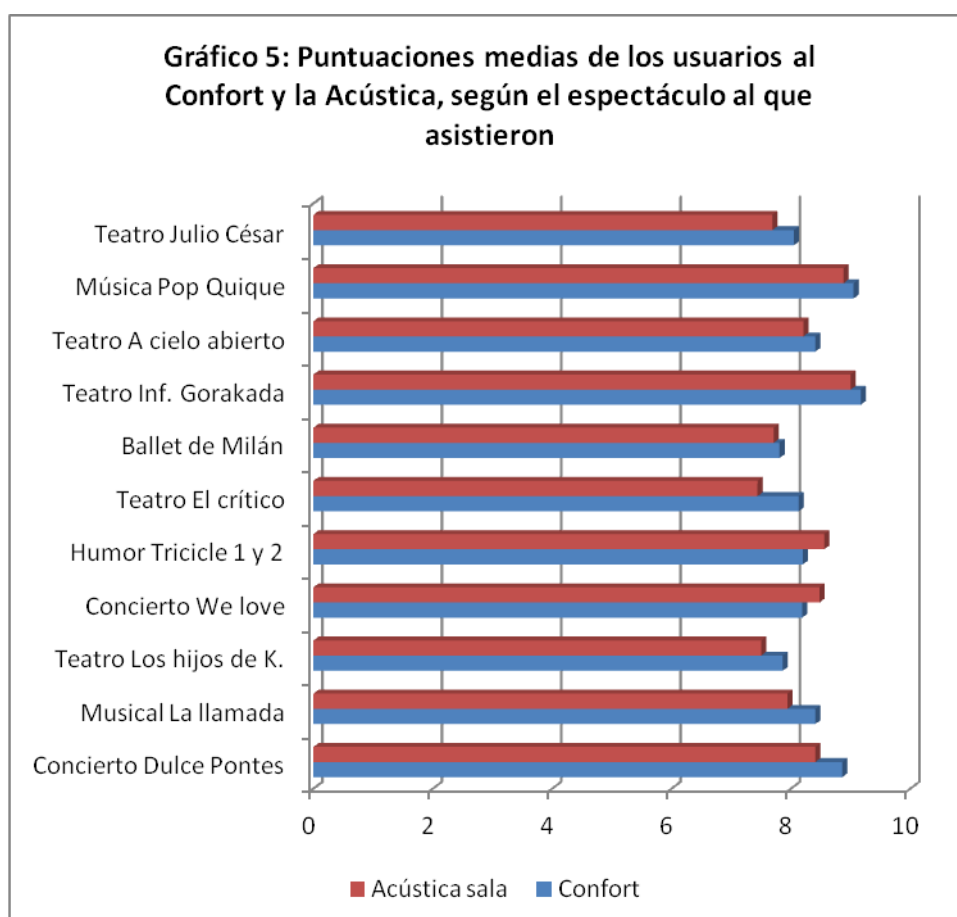
- Finalmente, el que los usuarios encuestados hayan **asistido a uno u otro espectáculo** también discrimina su valoración de dos aspectos del Teatro Auditorio: el *Confort* y la *Acústica de la sala* (también en la anterior encuesta eran los dos aspectos de las

instalaciones que presentaban diferencias de valoración en virtud del espectáculo al que se asistía).

ASPECTOS	Puntuaciones medias según el espectáculo					
	Teatro <i>Julio César</i>	Música Pop <i>Quique</i>	Teatro <i>A cielo abierto</i>	Teatro Inf. <i>Gorakada</i>	Ballet <i>de Milán</i>	Teatro <i>El crítico</i>
Confort	8,05	9,05	8,41	9,17	7,81	8,13
Acústica sala	7,69	8,88	8,21	9,00	7,71	7,44

ASPECTOS	Puntuaciones medias según el espectáculo				
	Humor <i>Tricicle 1 y 2</i>	Concierto <i>We love</i>	Teatro <i>Los hijos de K.</i>	Musical <i>La llamada</i>	Concierto <i>Dulce Pontes</i>
Confort	8,20	8,19	7,86	8,41	8,86
Acústica sala	8,56	8,48	7,50	7,94	8,41

*Las puntuaciones de ambos aspectos para *Tricicle* son la media de las de ambas sesiones



3. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE *AMIGOS DEL TEATRO AUDITORIO* CON ESTA SOCIEDAD

El 22% de los encuestados pertenecen a la sociedad de *Amigos del Teatro Auditorio* y arrojan una puntuación media de satisfacción con esta sociedad de 8,44 puntos en la escala 1-10 (en la que 1 es el mínimo de satisfacción y 10 el máximo), con moda de 9 puntos y una discreta desviación típica de 0,96 puntos. Esta puntuación media concedida por los socios a la sociedad *Amigos del Teatro Auditorio* es 0,29 puntos superior a la que le dieron en la encuesta de 2012.

Existen diferencias de puntuación de los socios encuestados estadísticamente significativas en virtud de las variables de clasificación sociodemográfica utilizadas. Así, el **sexo** de los socios encuestados discrimina su valoración del *Confort* del Teatro Auditorio, de la *Información* sobre los espectáculos y del *Tipo y Variedad de los espectáculos programados*, presentado las mujeres para todos estos aspectos mayores puntuaciones que los hombres. En lo que se refiere a la **edad**, esta variable discrimina su valoración de la *Limpieza* y la *Accesibilidad* del equipamiento, así como de la *Calidad y Puesta en escena de los espectáculos*: el patrón valorativo general es que a mayor edad del socio, más baja puntuación de todos los aspectos mencionados. El **nivel educativo** de los socios encuestados influye en su valoración de la *Motivación* y la *Comunicación con el usuario* del Personal del Teatro Auditorio y de la *Venta de entradas*: para los dos primeros aspectos, a mayor nivel educativo mejor valoración de los mismos. En lo relativo a la **ocupación** del socio, vemos que son los socios que trabajan quienes mejor valoran tanto la *Puesta en escena de los espectáculos* y quienes arrojan una puntuación más alta en la *Valoración Global* del Servicio. Finalmente, la **frecuencia de asistencia** de los socios discrimina su valoración de los aspectos relativos al Personal del Teatro Auditorio: observamos el patrón general de que a mayor frecuencia de asistencia, mejor valoración de esos aspectos.

ASPECTOS	Puntuaciones medias según el sexo		
	<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	Conjunto
Confort	7,27	8,15	7,81
Información espectáculos	8,30	8,83	8,63
Tipo espectáculo	7,97	8,51	8,30
Variedad espectáculos	7,76	8,38	8,14

ASPECTOS	Puntuaciones medias según la edad		
	<i>De 40 a 49 años</i>	<i>De 50 a 59 años</i>	<i>De 60 a 69 años</i>
Limpieza instalaciones	9,36	8,95	8,66
Accesibilidad instalaciones	9,16	9,00	8,34
Calidad espectáculos	8,84	8,62	8,18
Puesta en escena espectáculos	8,80	8,71	7,93

*Se han suprimido los otros grupos de edad porque su tamaño en la muestra es demasiado reducido para considerarlo a efectos de generalización.

ASPECTOS	Puntuaciones medias según nivel educativo		
	<i>ESO/FPI ...</i>	<i>Bachillerato ...</i>	<i>Universitarios</i>
Motivación Personal	8,92	8,85	9,38
Comunicación usuario	9,00	8,70	9,42
Venta de entradas	8,67	7,45	8,09
Valoración Global	8,25	8,55	8,87

*Se ha suprimido los otros niveles educativos porque su tamaño en la muestra es demasiado reducido para considerarlo a efectos de generalización.

ASPECTOS	Puntuaciones medias según ocupación		
	<i>Trabajan</i>	<i>Pensionistas</i>	Conjunto
Puesta en escena espectáculos	8,63	7,85	8,43
Valoración Global	8,84	8,52	8,76

*Se ha suprimido los otros grupos de ocupación porque su tamaño en la muestra es demasiado reducido para considerarlo a efectos de generalización.

ASPECTOS	Puntuaciones medias según la frecuencia de asistencia		
	<i>De una a tres veces</i>	<i>De cuatro a seis veces</i>	<i>Más de seis veces</i>
Simpatía Personal	9,08	8,09	7,43
Profesionalidad Personal	9,08	9,41	9,57
Motivación Personal	8,77	9,38	9,32
Comunicación usuario	8,81	9,26	9,43

*Se ha suprimido la categoría "Esta es la primera vez" porque su tamaño en la muestra es demasiado reducido para considerarlo a efectos de generalización.

4. PREFERENCIA DE LOS ENCUESTADOS DEL TIPO DE ESPECTÁCULO A PROGRAMAR EN EL TEATRO AUDITORIO

En el cuestionario de esta encuesta también se ha incluido una pregunta referida al tipo de espectáculo que los usuarios prefieren que se programe en el Teatro Auditorio. Los encuestados han respondido a esta cuestión puntuando en una escala de 1 (mínima preferencia) a 10 (máxima preferencia) diversas clases de espectáculo. Como vemos en la tabla siguiente (y dejando ahora a un lado la preferencia por *Otros espectáculos*, que consideraremos con más detalle más adelante), el *Teatro* ocupa el primer lugar de sus preferencias (8,62 puntos en promedio), seguido de *Otras músicas* (7,29 puntos) y de la *Música Clásica* (6,69 puntos). La *Zarzuela* ocupa el último lugar en su escala de preferencias (5,32 puntos). Este orden de preferencias es el mismo que el que arrojaba la encuesta de 2012. Hay que hacer notar que las desviaciones típicas son considerablemente elevadas ($S \geq 2$), dato indicativo de una importante heterogeneidad en las puntuaciones de preferencia.

Tipo de espectáculo	Media	Moda	S
Música clásica	6,69	8	2,50
Otras músicas (jazz, folk, ...)	7,29	10	2,45
Ballet, Danza	6,42	8	2,74
Ópera	5,94	6	2,72
Zarzuela	5,32	5	2,80
Teatro	8,62	10	2,09
Otros espectáculos	9,33	10	1,47

Sólo 39 encuestados (el 9,4%) han señalado su preferencia por *Otros espectáculos*. En la tabla siguiente se muestran cuáles son esos espectáculos. Como

vemos, los que se citan más frecuentemente son los *Infantiles* (23,1%), los *Musicales* (17,9%) y las *Comedias* y el *Humor* (ambos un 12,8%).

Otros Tipos de Espectáculos	N	%
Infantiles	9	23,1
Musicales	7	17,9
Comedias	5	12,8
Humor	5	12,8
Magia	3	7,7
Conciertos	2	5,1
Flamenco	2	5,1
<i>Ariel Rot</i>	1	2,6
Canción tradicional	1	2,6
Música independiente	1	2,6
Obras clásicas teatro	1	2,6
<i>Poledancing</i>	1	2,6
Recitales poesía	1	2,6
Revistas	1	2,6
Teatro infantil	1	2,6
Vanguardias	1	2,6
	39	100,0

Si ahora cruzamos las puntuaciones de preferencia dadas a los distintos tipos de espectáculos que pueden programarse en el Teatro Auditorio con las principales variables de clasificación sociodemográfica de los encuestados, los resultados son los siguientes (se muestran solamente los cruces cuyo resultado es estadísticamente significativo):

ESPECTÁCULO	Puntuaciones medias según el sexo	
	<i>Hombre</i>	<i>Mujer</i>
Ballet, Danza	5,66	6,92

ESPECTÁCULO	Puntuaciones medias según la edad				
	<i>De 18 a 29 años</i>	<i>De 30 a 39 años</i>	<i>De 40 a 49 años</i>	<i>De 50 a 59 años</i>	<i>De 60 a 69 años</i>
Otras Músicas	8,03	6,55	6,90	6,35	7,53

Zarzuela	4,72	4,27	5,21	5,35	7,47
Otros espectáculos	9,25	9,50	9,87	6,33	9,17

*Se ha suprimido el grupo de edad “70 y más años” porque su tamaño en la muestra es demasiado reducido para considerarlo a efectos de generalización.

ESPECTÁCULO	Puntuaciones medias según nivel educativo		
	<i>ESO/FPI ...</i>	<i>Bachillerato ...</i>	<i>Universitarios</i>
Música Clásica	5,30	6,34	6,98

ESPECTÁCULO	Puntuaciones medias según la ocupación		
	<i>Trabajan</i>	<i>Pensionistas</i>	<i>Estudiantes</i>
Música Clásica	6,64	8,11	5,41
Ballet, Danza	6,00	7,32	7,36
Ópera	5,88	7,21	5,00
Zarzuela	4,91	7,39	4,91

*Se ha suprimido el grupo de actividad “Estudiantes” porque su tamaño en la muestra es demasiado reducido para considerarlo a efectos de generalización.

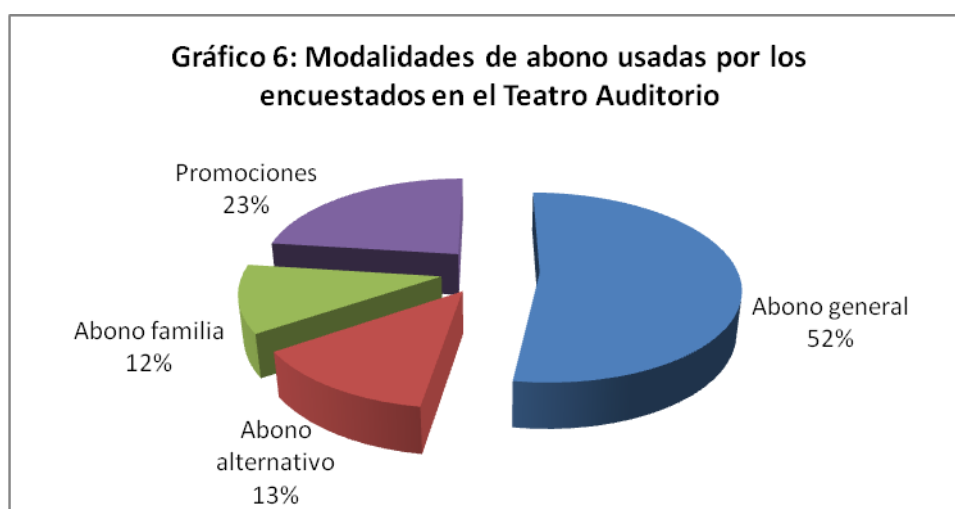
ESPECTÁCULO	Puntuaciones medias según frecuencia de asistencia			
	<i>Primera vez</i>	<i>De una a tres veces</i>	<i>De cuatro a seis veces</i>	<i>Más de seis veces</i>
Otras músicas	8,07	6,62	6,54	7,92
Ópera	5,69	5,48	6,14	7,29
Zarzuela	4,57	5,19	6,03	6,46

Como vemos en las tablas precedentes, las mujeres muestran una mayor preferencia que los hombres por el *Ballet* y la *Danza* y la preferencia por la *Música Clásica* y la *Zarzuela* tiende a incrementarse con el aumento de la edad de los encuestados (no así las *Otras Músicas* ni *Otros espectáculos*, que muestran un perfil de preferencias fluctuante). La *Música Clásica* resulta preferida en mayor grado por quienes tienen más nivel educativo, que también prefieren en mayor grado los pensionistas (quienes son asimismo los que mayor preferencia muestran por el *Ballet* y la *Danza*, la *Ópera* y la *Zarzuela*). A mayor frecuencia de asistencia, el patrón general es de mayor preferencia de *Otras músicas*, *Ópera* y *Zarzuela*.

5. UTILIZACIÓN POR LOS ENCUESTADOS DE DISTINTAS MODALIDADES DE ABONO DEL TEATRO AUDITORIO

También se ha incluido en el cuestionario de esta encuesta una pregunta sobre el uso que los encuestados hacen de las distintas modalidades de abono que se les ofrecen. Como puede observarse en la tabla siguiente, las dos modalidades más empleadas por los encuestados son el *Abono general* y las *Promociones*, que suponen un 23,2% y un 10,2%, respectivamente, si se considera el total de encuestados, y que alcanzan el 52,5% y el 23,0%, si consideramos solamente los que han usado cualquiera de estas modalidades para asistir al Teatro Auditorio el día que respondieron a la encuesta.

MODALIDAD DE ABONO	Usan esta modalidad de Abono		
	N	%	% ajustado
Abono general	96	23,2	52,5
Abono alternativo	24	5,8	13,1
Abono familia	21	5,1	11,5
Promociones	42	10,2	23,0
NS/NC	230	44,3	100,0
Total	413	100,0	



6. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS

En el cuestionario de la Encuesta de Calidad Percibida del Teatro Auditorio hemos abierto un espacio para que los encuestados expresen sus *sugerencias* y *observaciones* para un mejor servicio. Un total de 108 encuestados (el 26,2%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 136 sugerencias y observaciones. En la tabla siguiente detallamos sólo aquellas sugerencias con frecuencia superior a uno (suman 91).

Observaciones y sugerencias	N	%
Mejorar acústica/sonido	18	19,8
Butacas más separadas/más anchas	15	16,5
Más espectáculos/Espectáculos más variados	15	16,5
Mejorar publicidad/información espectáculos	11	12,1
Menores precios	5	5,5
Más puntualidad en comienzo espectáculos	5	5,5
Más zarzuela	5	5,5
Ampliar horarios de taquillas	4	4,4
Poner un bar o cafetería	4	4,4
Más ópera	3	3,3
Coordinar con Teatro de S. S. Reyes para no coincidir	2	2,2
Más sesiones por espectáculo	2	2,2
Ascensor para 2ª planta	2	2,2
Total	91	100,0

Como vemos, las sugerencias más frecuentes se refieren a que se mejore la acústica o el sonido en la sala (20%), a que se mejoren las butacas y a que los espectáculos sean más variados (ambas casi el 17%) y a que se mejore la publicidad y la información sobre los espectáculos programados (12%). Las sugerencias u observaciones solamente unitarias son muy variadas, aunque alcanzan el 33% del total de las 136 que los encuestados han realizado.

7. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida del Teatro Auditorio “Ciudad de Alcobendas” de 2014 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es **notablemente alta**, pues alcanza **8,71 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una considerable homogeneidad (desviación típica $S = 0,81$ puntos).
- El **conjunto de aspectos estándares** del Servicio relativo al *Personal* es el que obtiene **la valoración más alta**, con una puntuación media de **9,41 puntos**, mientras que el conjunto de aspectos que obtiene **la más baja** es el que denominamos *Organización*, con una puntuación media de **8,41 puntos**. El conjunto de aspectos relativo a las *Instalaciones* alcanza una puntuación media de **8,81 puntos**.
- Todos los aspectos relacionados con el *Personal* son los que reciben las **calificaciones más altas**, mientras que son los aspectos *Horarios de taquillas*, *Venta de entradas* y *Acústica de la sala* los que las reciben **más bajas** (7,59 puntos, 8,29 puntos y 8,33 puntos, respectivamente: los mismos aspectos que en la anterior encuesta, aunque con puntuaciones algo superiores en ésta).
- Al cruzar las variables de clasificación sociodemográfica y tipológica de los encuestados con las variables valorativas del Servicio, hemos encontrado que todas las clasificatorias, salvo el sexo y el nivel educativo, discriminan de manera estadísticamente significativa la valoración por parte de los usuarios encuestados de uno o varios aspectos del Servicio y, en algunos casos, su *Valoración Global* del mismo. La **edad**, la **ocupación** y la **condición de socio** de *Amigos del Teatro Auditorio* de los encuestados son las variables de clasificación que presentan un **mayor poder discriminante sobre las puntuaciones de una mayor cantidad de aspectos del servicio y sobre la Valoración Global**. Remitimos al lector a las tablas correspondientes de este Informe para observar el detalle de esas segmentaciones.
- Los encuestados que pertenecen a la *Sociedad de Amigos del Teatro Auditorio* arrojan una **puntuación media de satisfacción con esta sociedad de 8,44 puntos en la escala 1-10**, con moda de 9 puntos y una moderada desviación típica de 0,96

puntos. Esta puntuación media concedida por los socios a su sociedad es 0,29 puntos superior a la que le dieron los mismos en la encuesta de 2012. Existen diferencias de puntuación de los socios encuestados estadísticamente significativas en virtud de su sexo, edad, ocupación y frecuencia de asistencia al Teatro Auditorio.

- El **Teatro** es el **tipo de espectáculo que prefieren los encuestados**, pues arrojan una puntuación media de 8,62 en una escala 1-10 de preferencia. El tipo de espectáculo menos preferido por los encuestados es la *Zarzuela*, que recibe una puntuación media en la misma escala de 5,32 puntos. Existen diferencias de preferencia estadísticamente significativas en función del sexo, la edad, el nivel educativo, la ocupación y la frecuencia de asistencia al Teatro Auditorio de los encuestados.
- Los **abonos *General, Alternativo y Familia y las Promociones*** han sido utilizados al asistir al Teatro Auditorio por un 23%, un 6%, un 5% y un 10%, respectivamente, de los usuarios encuestados.
- Un total de **108 encuestados (el 26%) ha efectuado sugerencias u observaciones para la mejora del servicio**. De las 136 que han anotado, las que arrojan mayores porcentajes se refieren a que se mejore la acústica o el sonido en la sala (20%), a que se mejoren las butacas y a que los espectáculos sean más variados (ambas casi el 17%) y a que se mejore la publicidad y la información sobre los espectáculos programados (12%).
- Se puede concluir que las principales **fortalezas y debilidades del Servicio** en lo que se refiere a sus **aspectos estándares de calidad** son las siguientes:

Principales FORTALEZAS (Puntuación media \geq 9,00 puntos)	Principales DEBILIDADES (Puntuación media \leq 8,00 puntos)
<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de las instalaciones • Mantenimiento y conservación • Simpatía del Personal • Profesionalidad del Personal • Motivación del Personal • Comunicación con el usuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios de taquilla



DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	161	39,0
Mujer	243	58,8
NC	9	2,2
Total	413	100

Distribución de los encuestados por grupo de Edad

Grupo de Edad	N	%
Menos de 18 años	18	4,4
De 18 a 29 años	45	10,9
De 30 a 39 años	72	17,4
De 40 a 49 años	114	27,6
De 50 a 59 años	88	21,3
De 60 a 69 años	64	15,5
70 y más años	11	2,7
NS/NC	1	0,2
Total	413	100,0

Distribución de los encuestados por Nivel de Estudios

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	5	1,2
Primarios/Hasta 8º EGB	21	5,1
EGB/ESO/FP1/1º ó 2º BUP/FP grado medio	48	11,6
3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato	94	22,8
Universitarios	242	58,6
NS/NC	3	0,7
Total	413	100,0

Distribución de los encuestados por Ocupación

Ocupación	N	%
Trabaja	279	67,6
Parado	22	5,3
Pensionista	59	14,3
Ama de Casa	9	2,2
Estudiante	40	9,7
NS/NC	4	1,0
Total	413	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia

Lugar Residencia	N	%
Alcobendas casco urbano	172	41,6
Alcobendas urbanizaciones	27	6,5
San Sebastián de los Reyes	52	12,6
Madrid capital	86	20,8
Madrid Región	53	12,8
Otras provincias españolas	8	1,9
Extranjero	1	0,2
NS/NC	14	3,4
Total	432	100,0

Distribución de los encuestados según la Frecuencia de Asistencia al Teatro Auditorio en los últimos tres meses antes de la encuesta

Frecuencia	N	%
Primera vez	152	36,8
De una a tres veces	132	32,0
De cuatro a seis veces	65	15,7
Más de seis veces	63	15,3
NS/NC	1	0,2
Total	413	100,0

Distribución de los encuestados por su Condición de Socio de *Amigos del TACA*

Condición de socio	N	%
Sí es socio	91	22,0
No es socio	320	77,5
NS/NC	2	0,5
Total	413	100,0

Distribución de los encuestados por tipo de espectáculo al que han asistido cuando han contestado a la encuesta

Espectáculo	N	%
Teatro <i>Julio César</i>	20	4,8
Música Pop <i>Quique</i>	20	4,8
Teatro <i>A cielo abierto</i>	43	10,4
Teatro Infantil <i>Gorakada</i>	7	1,7
Ballet <i>Ballet de Milán</i>	21	5,1
Teatro <i>El crítico</i>	16	3,9
Humor <i>Tricicle 1 y 2</i>	77+72= 149	36,0
Música <i>Concierto didáctico</i>	59	14,3
Teatro <i>Los hijos de Kennedy</i>	23	5,6
Musical <i>La llamada</i>	18	4,4
Música <i>Dulce Pontes</i>	37	9,0
Total	432	100,0

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida del Teatro Auditorio “Ciudad de Alcobendas” de 2014 se han recogido cuestionarios de un total de 413 usuarios. El trabajo de campo ha sido realizado, en la modalidad de encuesta por cuestionarios autoadministrados, entre el 15.03.2014 y el 17.05.2014.

En condiciones estadísticas convencionales ($\sigma = 2$; $p = q = 0,50$), una muestra aleatoria de 413 individuos sobre una población muy numerosa arroja un error muestral de $\pm 4,92\%$, para datos globales porcentuales, considerado comúnmente como aceptable.