

Observatorio de la Ciudad de Alcobendas

SDE 308

Encuesta de Calidad Percibida a los usuarios del *Teatro Auditorio Ciudad Alcobendas*

Julio 2018



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. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN EL ESPECTÁCULO AL QUE SE HA ASISTIDO	13
4. GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE <i>AMIGOS DEL TEATRO AUDITORIO</i> CON ESTA SOCIEDAD	14
5. PREFERENCIA DE LOS ENCUESTADOS DEL TIPO DE ESPECTÁCULO A PROGRAMAR EN EL TEATRO AUDITORIO	15
6. UTILIZACIÓN DE LAS DISTINTAS MODALIDADES DE ABONO DEL TEATRO AUDITORIO	19
7. SUGERENCIAS DE LOS ENCUESTADOS	21
8. RESUMEN Y CONCLUSIONES	22
DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA	25
FICHA TÉCNICA	28

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

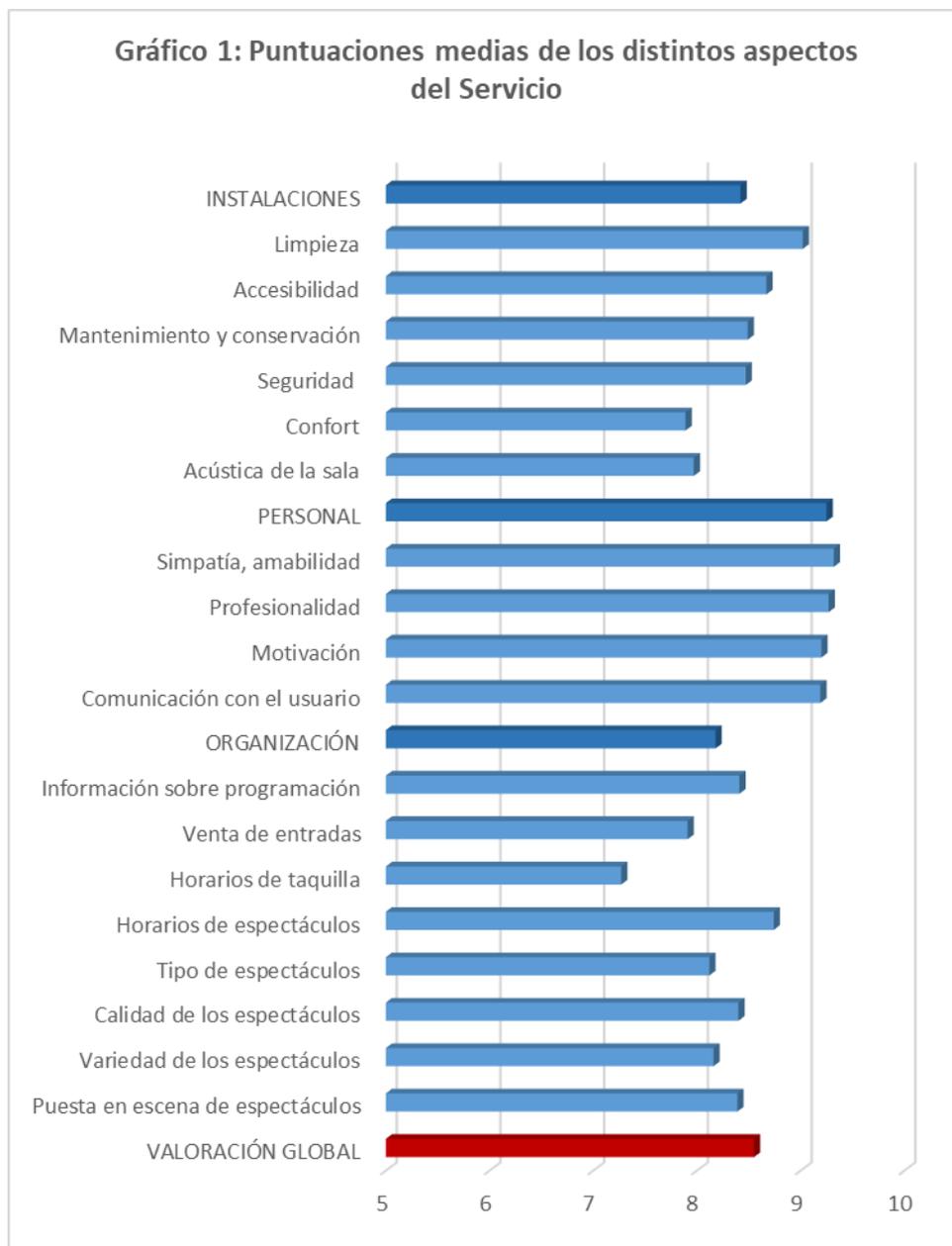
Aspectos del Servicio	Media	Moda	S
Instalaciones	8,42	8	1,48
Limpieza	9,02	10	0,99
Accesibilidad	8,67	10	1,46
Mantenimiento y conservación	8,49	9	1,50
Seguridad	8,47	8	1,28
Confort	7,89	8	1,84
Acústica de la sala	7,97	8	1,82
Personal	9,25	10	1,01
Simpatía, amabilidad	9,32	10	0,96
Profesionalidad	9,27	10	0,95
Motivación	9,20	10	1,00
Comunicación con el usuario	9,19	10	1,11
Organización	8,18	8	1,41
Información sobre programación	8,41	9	1,48
Venta de entradas	7,91	8	1,71
Horarios de taquilla	7,27	8	1,80
Horarios de espectáculos	8,74	9	1,21
Tipo de espectáculos	8,12	8	1,34
Calidad de los espectáculos	8,40	8	1,21
Variedad de los espectáculos	8,16	8	1,36
Puesta en escena de espectáculos	8,39	8	1,20
Valoración Global	8,55	9	0,94

El conjunto de aspectos del Servicio que resulta mejor valorado por los usuarios es el relativo al *Personal*, que alcanza una puntuación media de 9,25 puntos en la escala 1-10, con una moda (puntuación más frecuente) de 10 puntos y una desviación típica $S = 1,01$ puntos, que nos indica una apreciable 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* (9,32 puntos), mientras que el que presenta una puntuación más baja es el referido a la *Comunicación con el usuario* (9,19 puntos).

Por el contrario, el conjunto de aspectos que resulta peor valorado es el relativo a las *Instalaciones*, que recibe una puntuación media de 8,42 puntos, con moda de 8 puntos y una apreciable dispersión de puntuaciones ($S = 1,48$). El aspecto de este conjunto que resulta mejor valorado es la *Limpieza* (9,02 puntos), mientras que el que recibe la valoración más baja es el *Confort* (8,12 puntos).

Por su parte, el conjunto de aspectos que denominamos *Organización* ofrece una puntuación media de 8,18 puntos, con una moda de 8 puntos y una apreciable dispersión de las puntuaciones ($S = 1,41$). El aspecto del conjunto que presenta una valoración más alta es el relativo a los *Horarios de los espectáculos* (8,74 puntos), mientras que el que la presenta más baja es el que se refiere a la *Horarios de taquilla* (7,27 puntos), de manera semejante a lo observado en la anterior encuesta en el Teatro Auditorio.

Finalmente, la *Valoración Global* del Servicio alcanza una puntuación media de 8,55 puntos, con una moda de 9 puntos y una modesta desviación típica ($S = 0,94$), que nos indica una considerable 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 2016 Y EN LA DE 2018

Aspectos del Servicio	Puntuaciones medias		Diferencia 2016-2018	Error típico de la media de 2018 para un nivel de confianza del 95,5% (2σ)
	2016	2018		
Instalaciones	8,59	8,42	-0,17	±0,15
Limpieza	9,10	9,02	-0,08	±0,10
Accesibilidad	8,85	8,67	-0,18	±0,14
Mantenimiento y Conservación	8,70	8,49	-0,21	±0,15
Seguridad	8,64	8,47	-0,17	±0,13
Confort	8,15	7,89	-0,26	±0,18
Acústica de la sala	8,12	7,97	-0,15	±0,18
Personal	9,23	9,25	+0,02	±0,10
Simpatía	9,33	9,32	-0,01	±0,09
Profesionalidad	9,24	9,27	+0,03	±0,09
Motivación	9,18	9,20	+0,02	±0,10
Comunicación con usuario	9,17	9,19	+0,02	±0,11
Organización espectáculos	8,22	8,18	+0,04	±0,14
Información sobre programación	8,37	8,41	+0,04	±0,15
Venta de entradas	7,88	7,91	+0,03	±0,18
Horarios de taquilla	7,24	7,27	+0,03	±0,19
Horarios de espectáculos	8,68	8,74	+0,06	±0,12
Tipo de espectáculos	8,28	8,12	-0,16	±0,14
Calidad de los espectáculos	8,51	8,40	-0,11	±0,12
Variedad de los espectáculos	8,32	8,16	-0,16	±0,14
Puesta en escena espectáculos	8,49	8,39	-0,10	±0,12
Valoración Global del Servicio	8,51	8,55	+0,04	±0,09

Como vemos, algunos de los aspectos evaluados han experimentado un ligero descenso en sus puntuaciones medias (de 0,19 puntos de promedio para el total), aunque el conjunto de aspectos relativos al *Personal* presenta un leve ascenso. Por su parte, la *Valoración Global del Servicio* presenta un muy leve aumento de su puntuación (+0,04 puntos con respecto a la encuesta de 2016).

Sin embargo, hay que tener en cuenta que variaciones de puntuación dentro del rango indicado para el nivel de confianza del 95,5% (columna de errores típicos) no resultan estadísticamente significativas (en este caso, los conjuntos *Instalaciones* y *Organización de espectáculos* muestra una variación significativa).

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. 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.

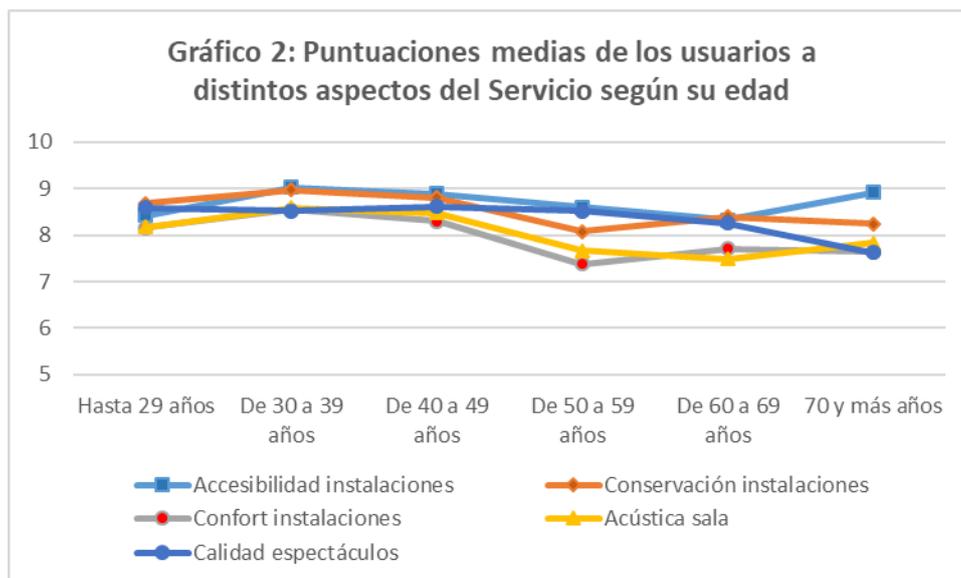
Relaciones significativas entre las variables	
VARIABLES DE CLASIFICACIÓN	VARIABLES VALORATIVAS
<i>Edad</i>	Accesibilidad instalaciones Conservación instalaciones Confort instalaciones Acústica de la sala Calidad espectáculos
<i>Nivel de estudios</i>	Confort instalaciones Información sobre espectáculos Valoración Global
<i>Ocupación</i>	Accesibilidad instalaciones Confort instalaciones Acústica de la sala Calidad espectáculos Valoración Global
<i>Frecuencia de asistencia</i>	Conservación instalaciones Confort instalaciones Acústica sala Horario de taquillas
<i>Lugar de residencia</i>	Conservación instalaciones Seguridad instalaciones Horario de taquillas

	Tipo de espectáculos Calidad de espectáculos Variedad de espectáculos
Condición de socio	Conservación instalaciones Confort instalaciones Acústica sala

- La **Edad** de los encuestados discrimina sus puntuaciones a ciertos aspectos de las instalaciones, así como a la calidad de los espectáculos. Se observan dos patrones: los usuarios de 30 a 39 años son los que mejor valoran todos los aspectos de las instalaciones y los usuarios de 50 a 69 años son los que los valoran peor. Los usuarios que mejor valoran la *Calidad de los espectáculos* son quienes tienen entre 40 y 49 años y los que peor la valoran son los que tienen 70 y más años.

ASPECTOS	Puntuaciones medias según el grupo de edad					
	<i>Hasta 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>	<i>70 y más años</i>
Accesibilidad instalaciones	8,42	9,03	8,88	8,60	8,33	8,91
Conservación instalaciones	8,68	8,97	8,81	8,07	8,39	8,24
Confort instalaciones	8,16	8,55	8,29	7,38	7,70	7,64
Acústica sala	8,17	8,59	8,48	7,67	7,48	7,83
Calidad espectáculos	8,58	8,52	8,61	8,51	8,26	7,62

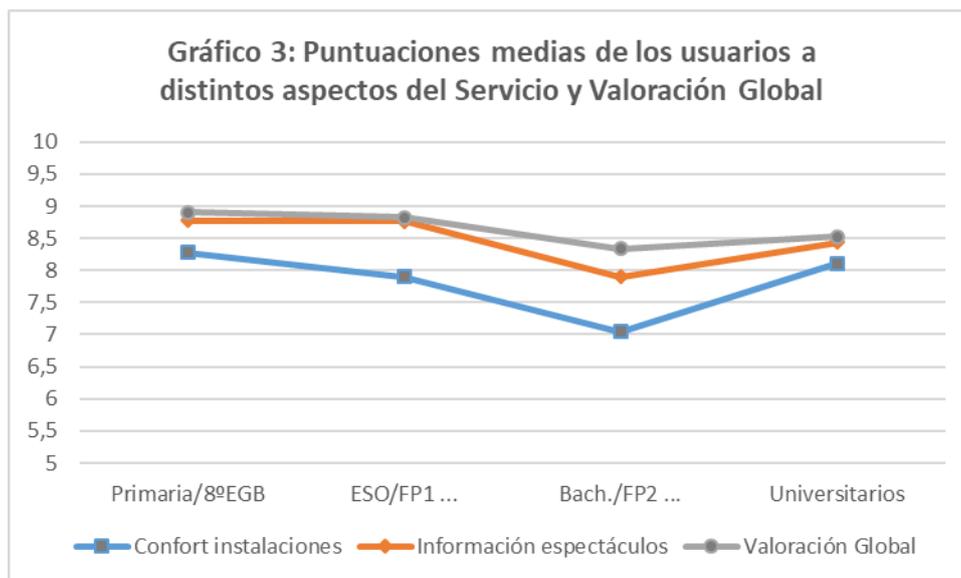
*Los usuarios menores de 18 años y los de 18 a 29 años se han reunido en un solo grupo de edad por su exiguo número (9 y 11 casos, respectivamente).



- El **Nivel educativo** de los encuestados parece condicionar su valoración del *Confort* de las instalaciones y la *Información sobre los espectáculos* y también su *Valoración Global del Servicio*. La pauta valorativa general es que quienes mejor valoran los tres ítems son los que tienen menor nivel de estudios, mientras que quienes peor los valoran son los que tienen nivel de estudios de 3ºBUP/FP2/Bachillerato y equivalentes.

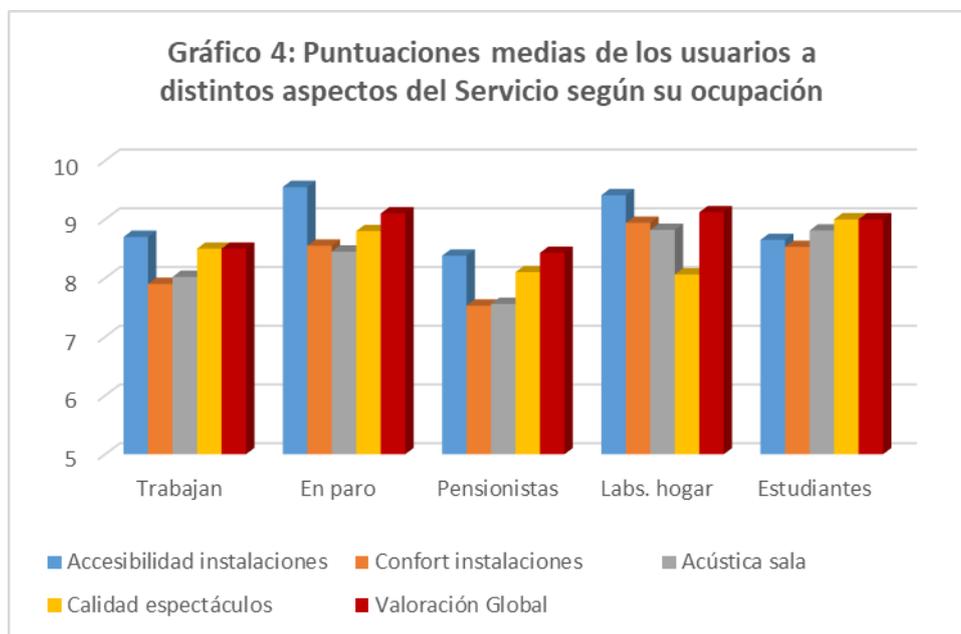
ASPECTOS	Puntuaciones medias según el nivel de estudios			
	Primarios o inferior/Hasta 8ºEGB	ESO/FP1/ 1º-2º BUP/etc.	3ºBUP/FP2/ Bach./etc.	Universitarios
Confort instalaciones	8,28	7,90	7,04	8,11
Información espectáculos	8,78	8,77	7,90	8,44
<i>Valoración Global</i>	8,90	8,83	8,34	8,53

*Los usuarios con nivel de estudios de "Menos que Primarios" y los usuarios con nivel de estudios de "Primarios/ Hasta 8ºEGB" se han reunido en un solo grupo porque el número de los primeros es demasiado exiguo (nueve casos) para considerarlo a efectos de generalización.



- La **Ocupación** de los encuestados resulta discriminante de su valoración de varios aspectos de las instalaciones y de la *Calidad de los espectáculos* y también de la *Valoración Global* del Servicio. La pauta más destacable es que los pensionistas son los que valoran peor casi todos estos ítems (son los segundos que peor valoran la *Calidad de los espectáculos*), mientras que las mejores valoraciones las ofrecen los usuarios ocupados en labores del hogar y los estudiantes (salvo para el aspecto *Accesibilidad* de las instalaciones, para el cual la puntuación más elevada la dan los usuarios que están en paro).

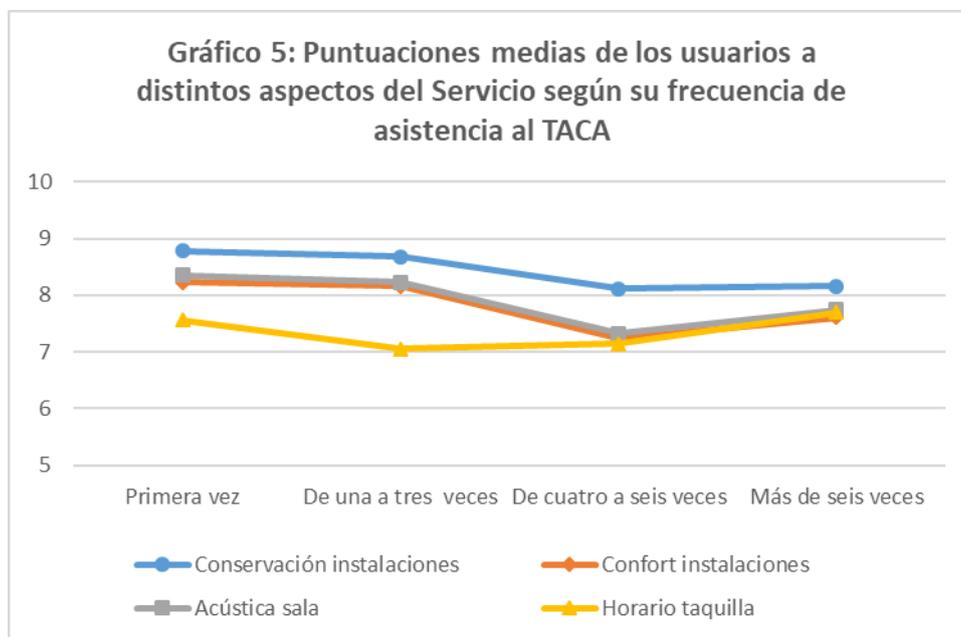
ASPECTOS	Puntuaciones medias según la ocupación				
	<i>Trabajan</i>	<i>En paro</i>	<i>Pensionistas</i>	<i>Labs. hogar</i>	<i>Estudiantes</i>
Accesibilidad instalaciones	8,70	9,55	8,38	9,41	8,65
Confort instalaciones	7,90	8,55	7,53	8,94	8,53
Acústica sala	8,02	8,45	7,56	8,82	8,81
Calidad espectáculos	8,50	8,80	8,10	8,06	9,00
<i>Valoración Global</i>	8,50	9,10	8,43	9,12	9,00



- La **Frecuencia de Asistencia** al Teatro Auditorio en los últimos tres meses antes de la realización de la encuesta afecta a la valoración de varios aspectos de las instalaciones y de los *Horarios de taquilla*. En el primer caso, parece que a mayor frecuencia de asistencia, peor valoración (con un leve repunte de puntuaciones para los usuarios con frecuencia de asistencia de más de seis veces). En el segundo, la mejor puntuación la ofrecen los usuarios con una frecuencia de asistencia de más de seis veces y la peor los usuarios con una frecuencia de asistencia de una a tres 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 instalaciones	8,78	8,68	8,11	8,16
Confort instalaciones	8,23	8,16	7,24	7,61
Acústica sala	8,35	8,23	7,32	7,74

Horario taquilla	7,56	7,05	7,14	7,70
------------------	------	-------------	------	------

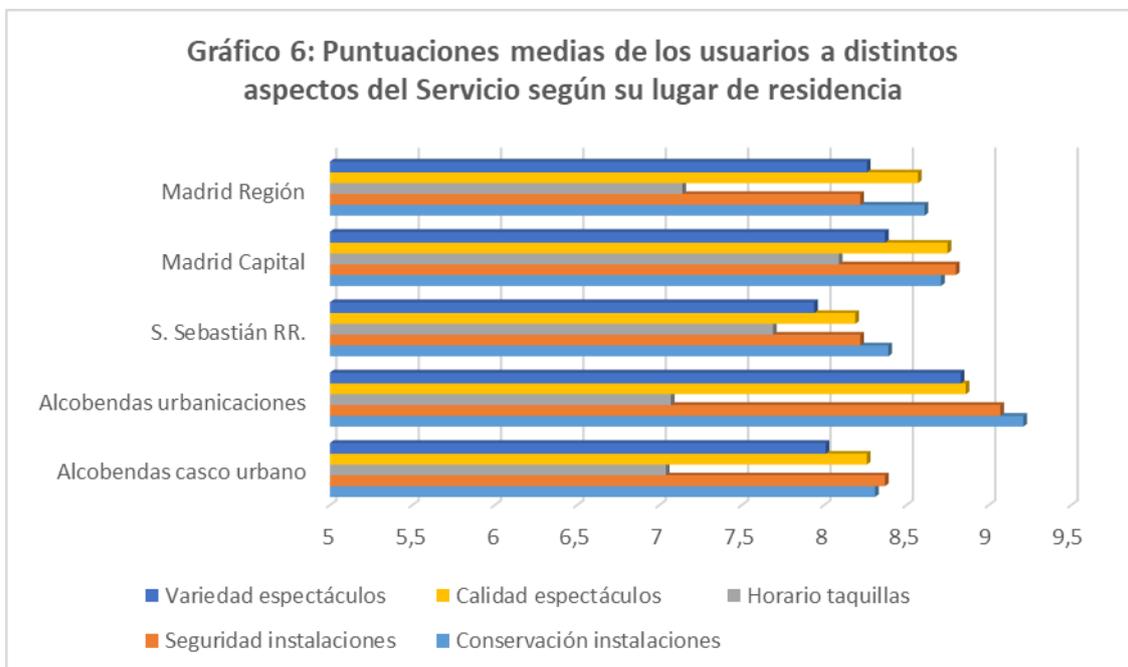


- El **Lugar de Residencia** de los encuestados discrimina su valoración de varios aspectos del servicio: la *Conservación y Seguridad* de las instalaciones, el *Horario de taquillas* y la *Calidad y Variedad de los espectáculos* programados. Los residentes en las Urbanizaciones de Alcobendas son quienes mejor valoran casi todos estos aspectos (los de Madrid Capital son quienes mejor valoran el *Horario de taquillas*), mientras que los que peor los valoran se reparten en los distintos lugares de residencia.

ASPECTOS	Puntuaciones medias según lugar de residencia				
	Alcobendas casco urbano	Alcobendas urbaniz.	S. Sebastián de los Reyes	Madrid Capital	Madrid Región
Conservación instalaciones	8,31	9,21	8,39	8,71	8,61
Seguridad instalaciones	8,37	9,07	8,22	8,80	8,22
Horario taquillas	7,04	7,07	7,69	8,09	7,14
Calidad espectáculos	8,26	8,86	8,19	8,75	8,57

Variedad espectáculos	8,01	8,83	7,94	8,37	8,26
-----------------------	------	------	------	------	------

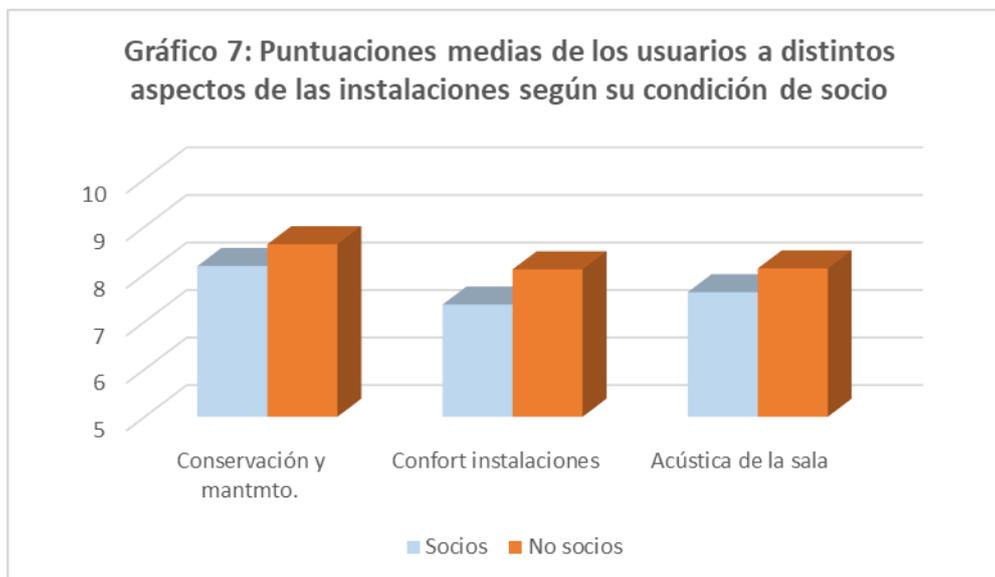
*Se han suprimido los usuarios residentes en el resto de España porque su tamaño en la muestra es demasiado reducido (cuatro casos) para considerarlo a efectos de generalización.



- El que los encuestados sean o no **socios de Amigos del Teatro Auditorio** resulta discriminante de su valoración de la *Conservación* y el *Confort* de las instalaciones y de la *Acústica de la sala* (igual que en la última encuesta). Observamos que los socios arrojan una puntuación media inferior a la de los usuarios que no lo son en los tres aspectos. Esta pauta valorativa puede tener que ver con el hecho, que ya advertimos en las cuatro anteriores encuestas realizadas en el Teatro Auditorio, de que los socios presentan una frecuencia de asistencia al Teatro Auditorio muy superior a los no socios: el 67,7% de los socios, frente al 25,5% 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	
	Socios	No socios

Conservación y mantmto.	8,17	8,63
Confort instalaciones	7,36	8,10
Acústica de la sala	7,62	8,12



3. VALORACIÓN DE LOS DISTINTOS ASPECTOS DEL SERVICIO SEGÚN EL ESPECTÁCULO AL QUE SE HA ASISTIDO

El que los usuarios encuestados hayan **asistido a uno u otro espectáculo** también discrimina su valoración de varios aspectos del Teatro Auditorio y su programación: la *Accesibilidad*, la *Conservación*, el *Confort* y la *Acústica de la sala*, la *Simpatía*, la *Motivación* y la *Comunicación con el usuario* del personal y la *Calidad*, *Variedad* y *Puesta en escena* de los espectáculos. Como vemos los usuarios encuestados en el espectáculo “Siempre Vacaciones” son quienes más altas puntuaciones medias presentan para casi todos los aspectos citados, mientras que las puntuaciones medias más bajas se reparten más heterogéneamente: para los aspectos relacionados con el

personal, las dan los espectadores del Circo “Lumières foraines”; para los aspectos relacionados con la programación de espectáculos, los espectadores del teatro “Los Universos”.

ASPECTOS	Puntuaciones medias según el espectáculo						
	Música <i>C. Branco</i>	Teatro <i>Los Universos</i>	Música <i>Siempre Vacacs.</i>	Teatro <i>Electra</i>	Música <i>Volosi</i>	Circo <i>Lumières</i>	Música <i>J. Perro</i>
Accesibilidad instals.	8,61	8,61	9,49	8,60	8,62	7,96	8,76
Conservación instals.	8,36	8,43	9,34	8,63	8,25	8,65	8,62
Confort instalaciones	7,96	7,56	9,02	8,00	7,82	8,35	6,95
Acústica sala	8,13	7,66	8,90	8,00	7,78	8,25	8,37
Simpatía personal	9,46	9,22	9,68	9,06	9,32	9,00	9,30
Motivación personal	9,25	9,01	9,54	9,14	9,30	8,77	9,32
Comunicación usuario	9,32	8,97	9,56	8,90	9,24	8,88	9,32
Calidad espectáculo	8,56	8,07	8,65	8,17	8,70	8,35	8,94
Variedad espectáculo	8,24	7,64	8,59	8,17	8,49	8,10	8,88
Puesta escena espect.	8,51	8,08	8,98	8,36	8,57	8,16	8,69

*Se han suprimido los espectáculos en los que la muestra es inferior a 20 casos.

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

El 29% de los encuestados pertenecen a la sociedad de *Amigos del Teatro Auditorio* y arrojan una puntuación media de satisfacción con esta sociedad de 8,30 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 moderada desviación típica de 1,43 puntos. Esta puntuación de los socios a la sociedad *Amigos del Teatro Auditorio* es algo inferior (-0,17 puntos) a la que le dieron en la encuesta de 2016, pero también ahora ha de tenerse en cuenta que variaciones de puntuación dentro del intervalo $\pm 0,24$ puntos no resultan estadísticamente significativas para un nivel de confianza de 95,5%.



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

En el cuestionario de esta encuesta 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 (8,81 puntos en promedio), seguido de *Otras músicas* (7,79 puntos) y de la *Música Clásica* (7,12 puntos). La *Zarzuela* ocupa el último lugar en su escala de

preferencias (6,07 puntos). Hay que hacer notar que, las desviaciones típicas son considerablemente elevadas, indicativo de una importante variabilidad en las puntuaciones de preferencia.

Tipo de espectáculo	Media	Moda	S
Teatro	8,81	10	1,85
Otros espectáculos	8,38	10	1,94
Otras músicas (jazz, folk, ...)	7,79	8	2,09
Música clásica	7,12	8	2,27
Ballet, Danza	6,88	8	2,43
Ópera	6,72	5	2,46
Zarzuela	6,07	5	2,62

Este orden de preferencias es en gran medida semejante al que mostraban las tres anteriores encuestas realizadas en el Teatro Auditorio y en la tabla siguiente se muestra el contraste de preferencias entre esta última encuesta y la inmediata anterior (aunque de nuevo ha de tenerse en cuenta que variaciones de puntuación dentro del intervalo señalado en la columna de los errores típicos no resultan estadísticamente significativas para un nivel de confianza de 95,5%).

Tipo de espectáculo	Puntuaciones medias			Error típico de la media de 2018 para un nivel de confianza del 95,5% (2σ)
	2016	2018	Diferencia 2016-2018	
Música clásica	6,80	7,12	+0,32	$\pm 0,30$
Otras músicas (jazz, folk, ...)	8,47	7,79	-0,68	$\pm 0,27$
Ballet, Danza	7,12	6,88	-0,24	$\pm 0,32$
Ópera	6,42	6,72	+0,30	$\pm 0,33$
Zarzuela	5,95	6,07	+0,12	$\pm 0,35$
Teatro	8,74	8,81	+0,07	$\pm 0,23$
Otros espectáculos	9,02	8,38	-0,64	$\pm 0,62$

Sólo 47 encuestados (el 10,7%) 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* (17%) y los *Musicales*, el *Humor* y los *Conciertos de música actual* (todos con 13%).

Otros Tipos de Espectáculos	N	%
Infantiles	8	17,0
Musicales	6	12,8
Humor	6	12,8
Conciertos actuales	6	12,8
Comedias	4	8,5
Teatro alternativo	4	8,5
Magia	4	8,5
Circo	3	6,4
Flamenco	2	4,3
Monólogos	1	2,1
Participados	1	2,1
Comparsas	1	2,1
Blues	1	2,1
TOTAL	47	100

*Los % lo son sobre el total de propuestas hechas por los encuestados

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	
	Hombre	Mujer

Ballet, Danza	6,36	7,23
---------------	------	------

ESPECTÁCULO	Puntuaciones medias según la edad					
	Hasta 29 años	De 30 a 39 años	De 40 a 49 años	De 50 a 59 años	De 60 a 69 años	70 y más años
Ballet/Danza	6,08	7,10	7,15	5,64	7,52	7,84
Zarzuela	6,08	5,76	5,38	4,93	7,31	7,83
Teatro	8,46	9,15	9,29	8,93	8,31	8,33

*Los usuarios menores de 18 años y los de 18 a 29 años se han reunido en un solo grupo de edad por su exiguo número (9 y 11 casos, respectivamente).

ESPECTÁCULO	Puntuaciones medias según nivel de estudios			
	Primarios o inferior/Hasta 8ºEGB	ESO/FP1/1º-2º BUP/etc.	3ºBUP/FP2/Bach./etc.	Universitarios
Zarzuela	7,13	6,96	6,45	5,67

*Los usuarios con nivel de estudios de "Menos que Primarios" y los usuarios con nivel de estudios de "Primarios/Hasta 8ºEGB" se han reunido en un solo grupo porque el número de los primeros es demasiado exiguo (nueve casos).

ASPECTOS	Puntuaciones medias según la ocupación				
	Trabajan	En paro	Pensionistas	Labs. hogar	Estudiantes
Otras músicas	8,09	7,71	6,86	8,00	8,07
Ballet/Danza	6,57	8,43	7,68	7,75	5,79
Ópera	6,39	5,40	7,47	8,00	7,43
Zarzuela	5,36	4,20	7,75	7,43	6,21
Teatro	8,98	8,63	8,19	9,88	8,93

Como vemos en las tablas precedentes, las mujeres muestran una mayor preferencia que los hombres por el *Ballet* y la *Danza*; los encuestados con edades

entre 50 y 59 años son los que menos aprecio muestran por el *Ballet* y la *Danza* y la *Zarzuela*, mientras que son aquellos con mayor edad quienes más las aprecian; y la preferencia por la *Zarzuela* tiende a disminuir con el aumento del nivel educativo; finalmente, la ocupación de los encuestados discrimina sus preferencias pero sin que se observe un claro patrón valorativo.

Finalmente, la preferencia por un tipo u otro de espectáculo también parece estar condicionada por el lugar de residencia del usuario encuestado, aunque solamente encontramos diferencias de preferencia estadísticamente significativas para la *Música Clásica* y el *Ballet/Danza*. Como vemos en la tabla siguiente, los residentes en las Urbanizaciones de Alcobendas son quienes presentan una mayor preferencia por ambos tipos de espectáculos, mientras que la menor preferencia para el *Ballet/Danza* la ofrecen los residentes en el Casco Urbano de Alcobendas y para la *Música Clásica* los residentes en la región de Madrid (excluida la capital y Alcobendas).

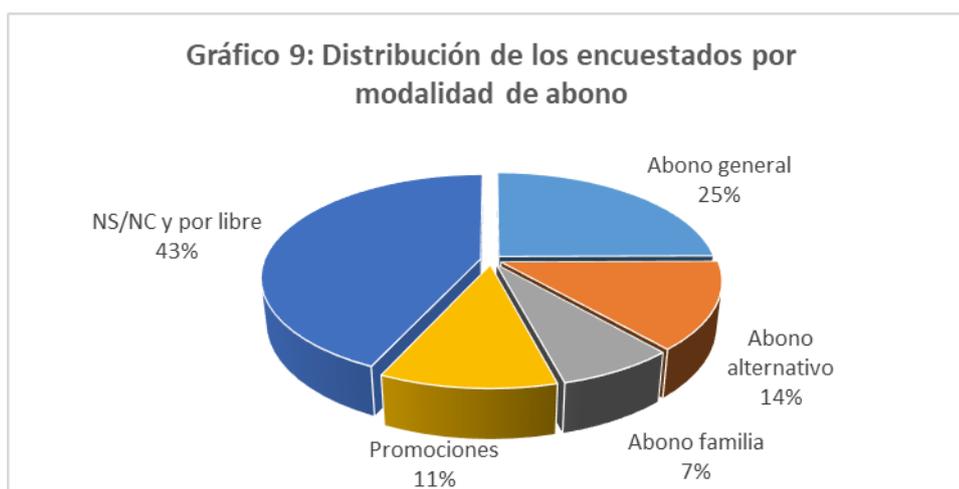
ESPECTÁCULOS	Puntuaciones medias según lugar de residencia				
	<i>Alcobendas casco urbano</i>	<i>Alcobendas urbaniz.</i>	<i>S. Sebastián de los Reyes</i>	<i>Madrid Capital</i>	<i>Madrid Región</i>
Música Clásica	6,83	8,14	7,82	7,56	6,67
Ballet/Danza	6,52	8,04	7,76	7,27	7,09

6. 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 el *Abono Alternativo*, que suponen un 24,9% y un 13,7%, respectivamente, si se considera el total de encuestados, y que alcanzan el

43,8% y el 24,1%, 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	109	24,9	43,8
Abono alternativo	60	13,7	24,1
Abono familia	32	7,3	12,9
Promociones	48	11,0	19,2
NS/NC y por libre	189	43,1	-
Total	438	100,0	100,0



El que los encuestados usen una u otra modalidad de abono para asistir al Teatro Auditorio solamente discrimina su valoración de algunos aspectos del Servicio y de la programación. Así, los usuarios de Abono General, puntúan ligeramente más bajo que el resto la *Conservación*, la *Seguridad* y el *Confort* de las instalaciones, así como la *Acústica de la Sala*, y también la *Información* y la *Calidad* de los espectáculos; los usuarios de Abono Alternativo puntúan más alto que el resto la *Calidad* de los espectáculos; los usuarios de Abono Familia puntúan más alto que el resto la *Conservación*, la *Seguridad* y el *Confort* de las instalaciones y la *Información sobre los espectáculos*; y los usuarios de Promociones puntúan más alto que el resto la

Accesibilidad de las instalaciones y arrojan la puntuación más alta para la *Valoración Global del Servicio*.

ASPECTOS	Puntuaciones medias según modalidad abono			
	<i>Abono General</i>	<i>Abono Alternativo</i>	<i>Abono Familia</i>	<i>Promociones</i>
Accesibilidad instalaciones	8,69	8,48	9,00	9,13
Conservación instalaciones	8,16	8,22	9,03	8,91
Seguridad instalaciones	8,26	8,40	8,57	8,49
Confort instalaciones	7,40	7,68	8,10	7,96
Acústica de la Sala	7,48	7,93	8,52	8,48
Información espectáculos	8,34	8,65	9,00	8,62
Calidad espectáculos	8,26	8,63	8,45	8,24
<i>Valoración Global</i>	8,47	8,56	8,74	8,91

7. 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 126 encuestados (el 29%) ha hecho uso de ese espacio, anotando un total de 171 sugerencias y observaciones. En la tabla siguiente se

recogen solamente aquellas sugerencias con frecuencia superior a la unidad (suman 125).

Observaciones y sugerencias	N	%
Mejorar butacas (anchura, espacio, limpieza)	35	28,0
Mejorar la programación en calidad y variedad	33	26,4
Mejorar el sistema de abonos	14	11,2
Mejorar acústica y sonido	12	9,6
Mejorar la accesibilidad	6	4,8
Mejorar la venta de entradas	4	3,2
Más sesiones por espectáculo	4	3,2
Puntualidad en el comienzo de los espectáculos	3	2,4
Horario de taquillas más amplio	3	2,4
Mejorar uniformes acomodadores	3	2,4
Adelantar el horario espectáculos	2	1,6
Más espectáculos	2	1,6
Mejorar la climatización	2	1,6
Poder adquirir abonos sin empadronarse	2	1,6
Total	125	100,0

Como vemos, las sugerencias más frecuentes se refieren a que se mejoren las butacas (28,0%), a que se mejore la programación (26,4%) y a que se mejore el sistema de consecución de abonos (11,2%). La primera y la segunda de estas sugerencias fueron también dos de las tres más frecuentes en la anterior encuesta en el Teatro Auditorio.

8. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La explotación estadística de los datos de la Encuesta de Calidad Percibida del Teatro Auditorio “Ciudad de Alcobendas” de 2018 permite llegar a una serie de **conclusiones** que resumimos seguidamente:

- La **valoración general del servicio** (*Valoración Global*) es notablemente alta, pues alcanza **8,55 puntos de media en la escala 1-10**, presentando las puntuaciones de los encuestados una considerable homogeneidad (desviación típica $S = 0,94$ puntos).
- El **conjunto de aspectos estándares** del Servicio relativo al **Personal** es el que obtiene la **valoración más alta**, con una puntuación media de **9,25 puntos**, mientras que el conjunto de aspectos que obtiene la **más baja** es el que denominamos **Instalaciones**, con una puntuación media de **8,42 puntos**. El conjunto de aspectos relativo a la **Organización** alcanza una puntuación media de **8,59 puntos**.
- Todos los aspectos relacionados con el **Personal** son los que reciben las **calificaciones más altas**, mientras que son los aspectos **Horarios de taquillas** y **Confort** y **Venta de entradas** los que las reciben **más bajas** (7,27 puntos, 7,89 y 7,91 puntos, respectivamente: siendo el primero y el tercero los mismos aspectos que se valoraron más bajo en las dos anteriores encuestas).
- Al cruzar las variables de clasificación sociodemográfica y tipológica de los encuestados con las variables valorativas del Servicio, hemos encontrado que muchas de las primeras 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 el **lugar de residencia** 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, eventualmente, sobre la Valoración Global**. Remitimos al lector a las tablas correspondientes de este Informe para observar el detalle de esas segmentaciones.

- El que los usuarios encuestados hayan **asistido a uno u otro espectáculo** también **discrimina su valoración** de un buen número de aspectos del Teatro Auditorio y de la programación de espectáculos. Debido a prolijidad de esta información, también ahora 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 8,30 puntos en la escala 1-10**, con moda de 9 puntos y una moderada desviación típica de 1,43 puntos. Esta puntuación media concedida por los socios a su sociedad es 0,17 puntos inferior a la que le dieron en la encuesta de 2016.
- El **Teatro** es el **tipo de espectáculo que prefieren los encuestados**, pues arroja una puntuación media de 8,81 en una escala 1-10 de preferencia, seguido de *Otras músicas* (7,79 puntos) y de la *Música Clásica* (7,12 puntos). La *Zarzuela* ocupa el último lugar en su escala de preferencias (6,07 puntos) Existen diferencias de preferencia estadísticamente significativas en función del sexo, la edad, el nivel educativo y la ocupación de los encuestados.
- Los **abonos General, Alternativo y Familia y las Promociones** han sido utilizados al asistir al Teatro Auditorio por aproximadamente un 25%, un 14%, un 7% y un 11%, respectivamente, de los usuarios encuestados.
- Un total de **126 encuestados** (el 29%) **ha efectuado sugerencias u observaciones para la mejora del servicio**. De las 171 que han anotado, las que arrojan mayor frecuencia se refieren a que se mejoren las butacas (28%), se mejore la programación (26%) y a que se mejore el sistema de consecución de abonos (11%).
- 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• Simpatía del Personal• Profesionalidad del Personal• Motivación del Personal• Comunicación con el usuario	<ul style="list-style-type: none">• Confort de las instalaciones• Acústica de la sala• Horarios de taquilla• Venta de entradas

DATOS GENERALES DE LA ENCUESTA

Distribución de los encuestados por Sexo

Sexo	N	%
Hombre	170	38,8
Mujer	255	58,2
NC	132	3,0
Total	438	100,0

Distribución de los encuestados por grupo de Edad

Grupo de Edad	N	%
Menos de 18 años	9	2,1
De 18 a 29 años	11	2,5
De 30 a 39 años	32	7,3
De 40 a 49 años	126	28,8
De 50 a 59 años	101	23,1
De 60 a 69 años	114	26,0
70 y más años	37	8,4
NS/NC	8	98,2
Total	438	100,0

Distribución de los encuestados por Nivel de Estudios

Nivel de Estudios	N	%
Menos que Primarios	9	2,1
Primarios/Hasta 8º EGB	34	7,8
EGB/ESO/FP1/1º ó 2º BUP/FP grado medio	41	9,4
3ºBUP/COU/FP2 ó grado superior/Bachillerato	76	17,4
Universitarios	267	61,0
NS/NC	11	2,5
Total	438	100,0

Distribución de los encuestados por Ocupación

Ocupación	N	%
Trabaja	269	61,4

Parado	12	2,7
Pensionista	113	25,8
Labores del hogar	17	3,9
Estudiante	18	4,1
NS/NC	9	2,1
Total	438	100,0

Distribución de los encuestados por Lugar de Residencia

Lugar Residencia	N	%
Alcobendas casco urbano	253	57,8
Alcobendas urbanizaciones	31	7,1
San Sebastián de los Reyes	37	8,4
Madrid capital	66	15,1
Madrid Región	28	6,4
Otros lugares	4	0,9
NS/NC	19	4,3
Total	438	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	79	18,0
De una a tres veces	186	42,5
De cuatro a seis veces	86	19,6
Más de seis veces	82	18,7
NS/NC	5	1,1
Total	438	100,0

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

Condición de socio	N	%
--------------------	---	---

Sí es socio	127	29,0
NO es socio	303	69,2
NS/NC	8	1,8
Total	438	100,0

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

Espectáculo	N	%
Música <i>Cristina Branco</i>	82	18,7
Teatro <i>Los universos paralelos</i>	106	24,2
Música <i>Siempre vacaciones</i>	44	10,0
Teatro <i>Electra</i>	34	7,8
Música Clásica <i>Volosi</i>	67	15,3
Teatro <i>Herederos del ocaso</i>	14	3,2
Circo <i>Lumières foraines</i>	26	5,9
Teatro <i>La ternura</i>	19	4,3
Música <i>Juan Perro</i>	21	4,8
Teatro <i>Federico García</i>	4	0,9
Humor <i>Faemino y Cansado</i>	13	3,0
Musical <i>La Cenicienta</i>	8	1,8
Total	438	100,0

FICHA TÉCNICA

En la Encuesta de Calidad Percibida del Teatro Auditorio “Ciudad de Alcobendas” de 2018 se han recogido cuestionarios de un total de 438 usuarios. El trabajo de campo ha sido realizado, en la modalidad de encuesta por cuestionarios autoadministrados, entre el 02.03.2018 y el 15.05.2018.

En condiciones estadísticas convencionales (nivel de confianza de $2\sigma = 95,5\%$; $p = q = 0,50$) y bajo el supuesto de aleatoriedad, una muestra de 438 individuos sobre una población muy numerosa arroja un error muestral de $\pm 4,78\%$, para datos globales, considerado comúnmente como aceptable a efectos de generalización de los resultados de la encuesta.