

# Encuesta de Calidad de Vida y Satisfacción con los Servicios Públicos de la Ciudad de Madrid 2016

## Cultura

Servicio de Evaluación  
Subdirección General de Calidad y Evaluación  
Dirección General de Transparencia y Atención a la Ciudadanía  
2017

## FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA

<b>Universo</b>	Personas mayores de 16 años que lleven viviendo en Madrid al menos 6 meses con anterioridad a la fecha de la encuesta
<b>Tamaño muestral</b>	8.537 personas encuestadas, 400 por distrito, aproximadamente
<b>Error muestral</b>	Para un nivel de confianza del 95,5% (2 sigmas), $p=q=0,5$ , el error muestral es de $\pm 1,08\%$ para el conjunto de la muestra y del $\pm 5,0\%$ para cada uno de los distritos, en el supuesto de muestreo aleatorio simple
<b>Procedimiento de muestreo</b>	Muestreo estratificado por distrito, tipología de secciones (según variable socio económica) y cuotas por edad y sexo de las personas informantes, a través del procedimiento de rutas aleatorias Afijación apropiada por distrito
<b>Método de recogida</b>	Mediante cuestionario electrónico estructurado y precodificado con dos preguntas de respuesta abierta, cumplimentado personalmente en el domicilio de la persona encuestada
<b>Periodo de recogida</b>	Del 6 de septiembre al 18 de noviembre de 2016 El pretest se realizó del 25 de agosto al 2 de septiembre de 2016
<b>Ponderación</b>	Por distrito, tipología de secciones, edad y sexo según cifras de Padrón a junio de 2016
<b>Número de expediente</b>	300/2015/01539 Presupuesto base de licitación: 132.231,40€ Importe IVA 21%: 27.768,60€ Presupuesto total (IVA incluido 21%): 160.000,00€
<b>Empresa adjudicataria trabajo de campo</b>	Dephimática S.L Precio de adjudicación: 120.315,50 € (sin iva) 145.581,75 € (iva incluido)

## INDICADORES UTILIZADOS

### INDICADORES UTILIZADOS

Todas las preguntas de la encuesta

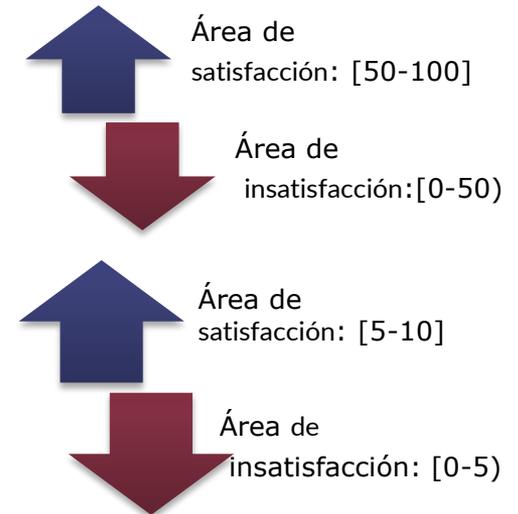
- **Frecuencias** porcentuales de las variables

Preguntas con escala semántica

- **Indicadores Sintéticos (IS)**: calculados según metodología indicadores del Barómetro del CIS, basados en los índices elaborados por TechnoMétrica Institute of Policy and Politics (TIPP) de Estados Unidos

Preguntas con escala numérica 0-10 puntos

- **Medias** de satisfacción



## COMPARACIÓN DE CIUDADES

	Barcelona	Roma	Ciudades europeas Urban Audit
<b>Ámbito temporal</b>	4 abril-29 junio 2016	1 junio-26 julio 2016	Mayo-junio 2015
<b>Serie disponible</b>	Desde 1987 con carácter anual	Desde 2007 con periodicidad anual	2004-2006-2009-2012-2016
<b>Universo</b>	Ciudadanos y ciudadanas mayores de 18 años (1.373.323 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y más años. (2.384.127 personas)	Ciudadanos y ciudadanas de 15 y más años de 79 ciudades europeas
<b>Tipo de encuesta y muestra</b>	6.000 encuestas personales domiciliarias	2.000 encuestas telefónicas	500 encuestas por ciudad, encuesta telefónica
<b>Indicadores utilizados</b>	Escala 0-10	Escala 1-10	Escala semántica
<b>Referencia</b>	Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016, resum de resultats	Agencia per il controllo de la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale: Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma, octubre 2016	Quality of life in European cities 2015. Flash Eurobarometer 419 Comisión Europea: Calidad de vida en las ciudades, encuesta de percepción en 79 ciudades europeas

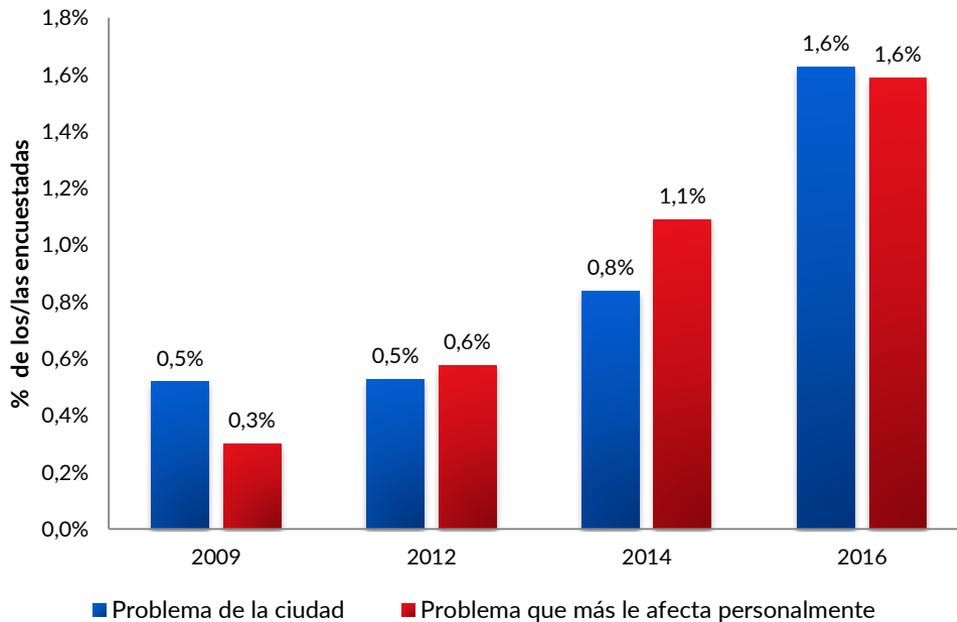
## TIPOLOGÍA DE LA VARIABLE ESTRATO

Estrato socioeconómico	Valor
Familias españolas con personas menores a su cargo y con nivel elevado de formación	1
Personas extranjeras con baja cualificación y alto nivel de paro	2
Hogares de personas españolas con más de una persona adulta y sin personas menores	3
Personas con educación superior, elevada presencia de personas extranjeras y edad media	4
Población española envejecida con gran dependencia social	5
Personas extranjeras, hogares de más de una persona, sin personas menores y con formación media	6

*Elaboración: Subdirección General de Análisis Socioeconómicos. Área de Gobierno de Economía y Hacienda*

## Los problemas relacionados con la cultura en la ciudad

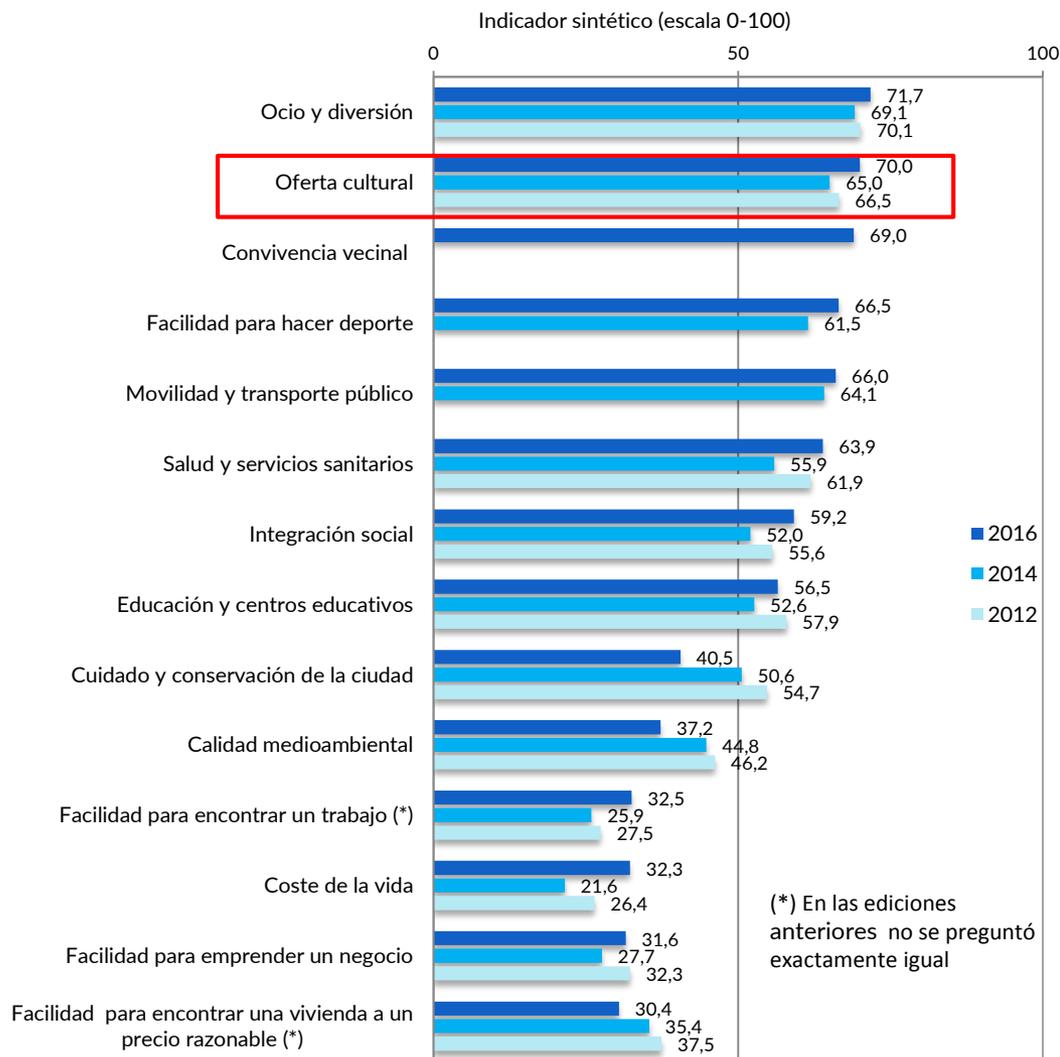
Cultura y ocio: oferta cultural y escasez de centros culturales



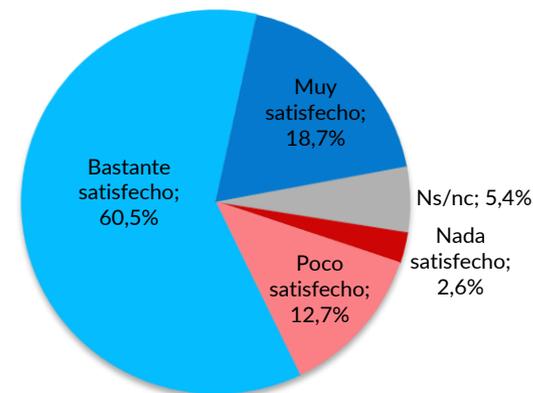
La oferta cultural o la escasez de centros culturales no se consideran problemas prioritarios de la ciudad, pues sólo han sido nombrados por un 1,6% de las personas encuestadas. Sin embargo, se aprecia un aumento respecto a 2014.

## La cultura como parte de la calidad de vida de la ciudad

Evolución del IS satisfacción con aspectos de la calidad de vida en la ciudad 2012-2014-2016



Satisfacción con la oferta cultural como aspecto de la calidad de vida de la ciudad



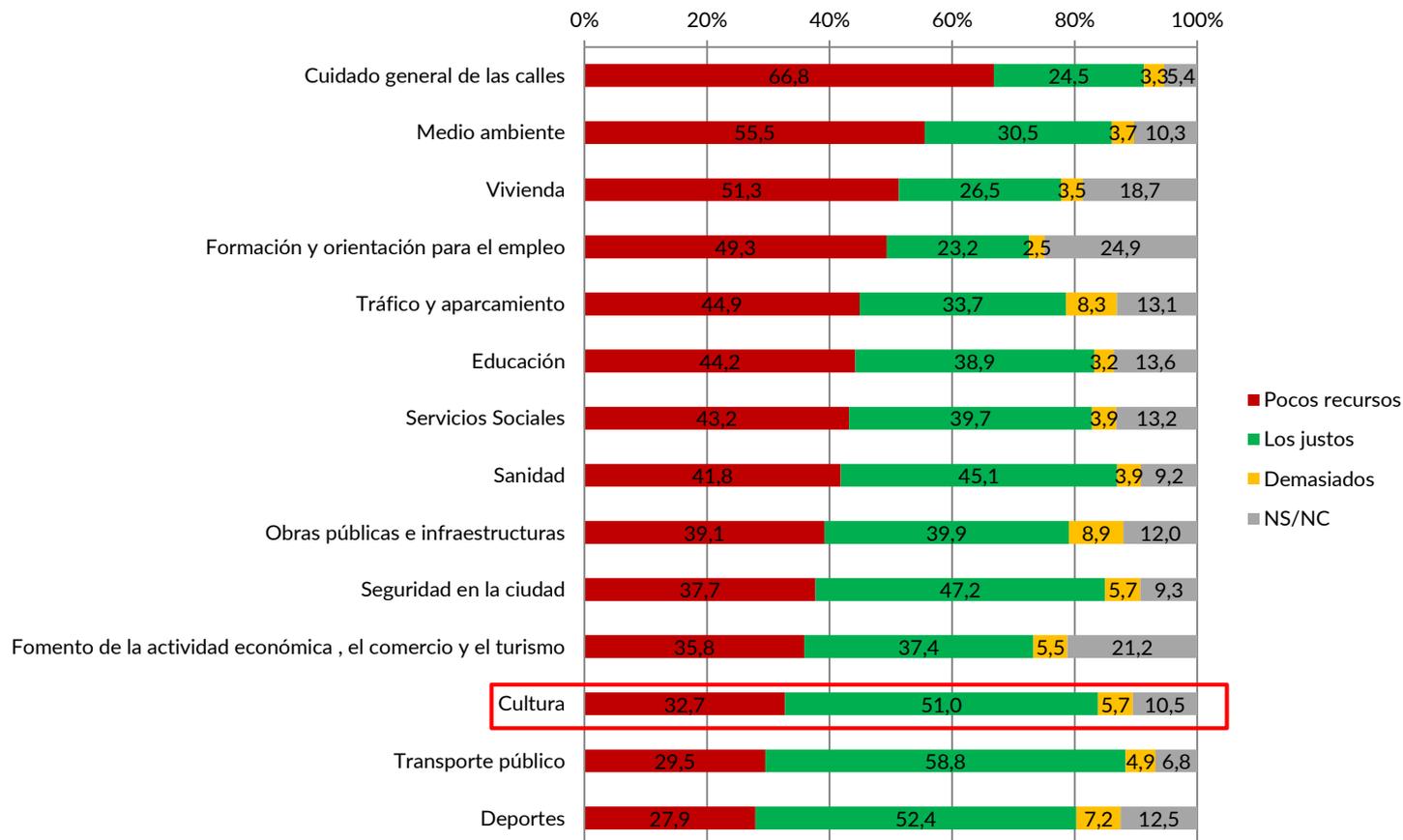
La oferta cultural es, junto con el ocio y la diversión, el aspecto de la calidad de vida de la ciudad mejor valorado

El valor del indicador sintético (70) es el mayor de la serie desde 2012



## El gasto municipal en cultura

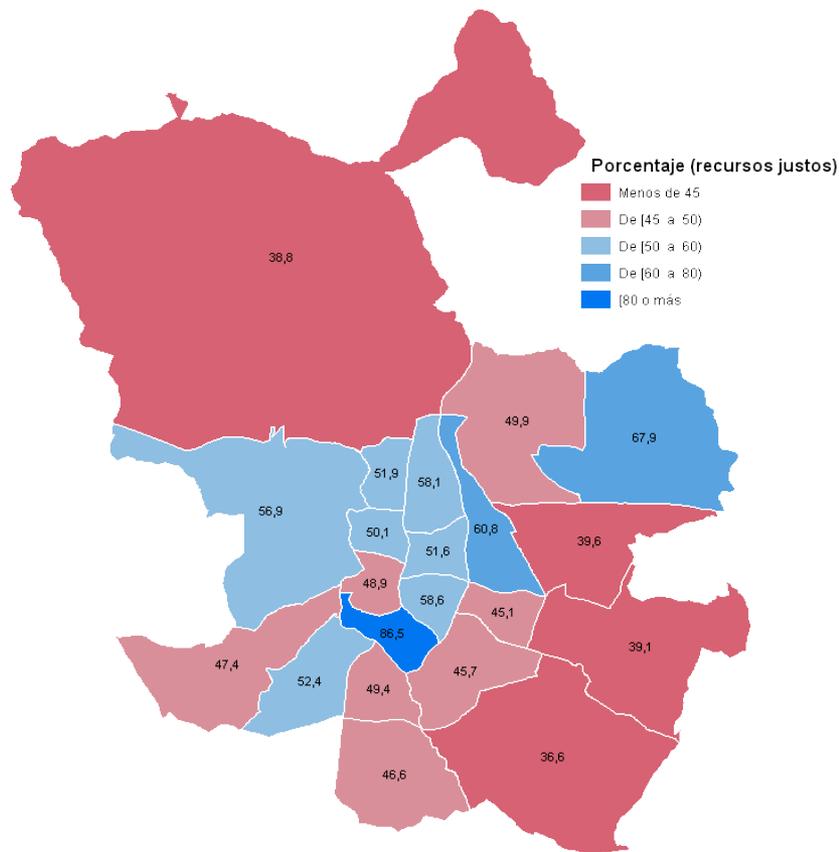
¿Cree que el ayuntamiento dedica demasiados, los justos o pocos recursos en...?



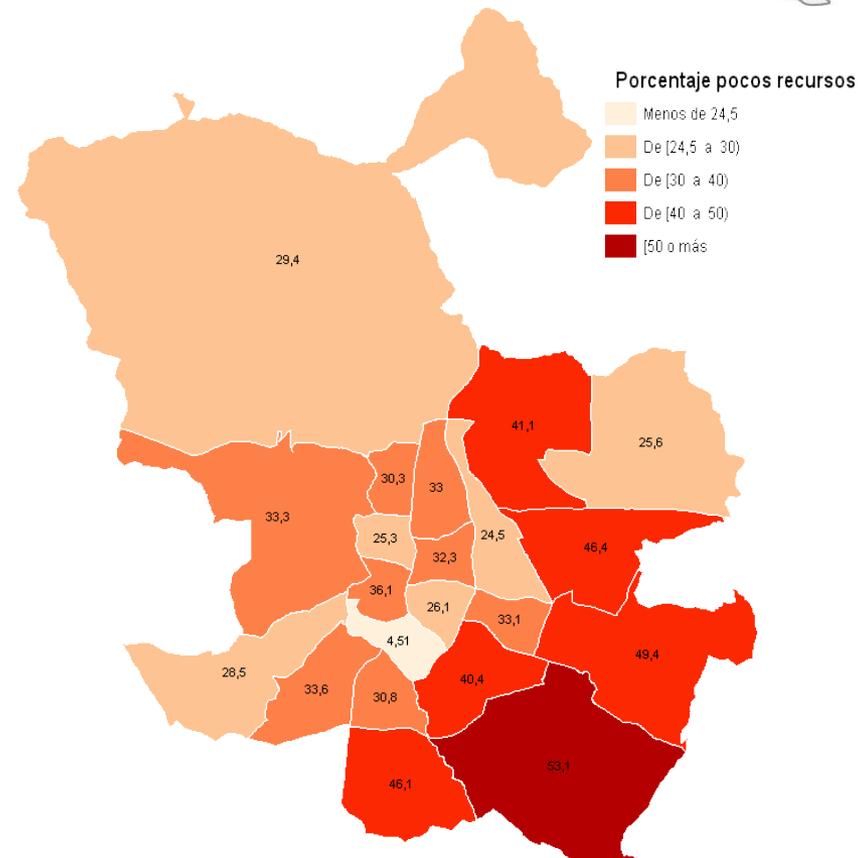
Algo más de la mitad de las personas encuestadas opinan que se dedican los recursos justos en cultura (51%). En este sentido, es una de las políticas de gasto mejor valoradas junto al transporte público y deportes.

# El gasto municipal en cultura por distrito

¿Cree que el ayuntamiento dedica demasiados, los justos o pocos recursos en cultura? Por distrito



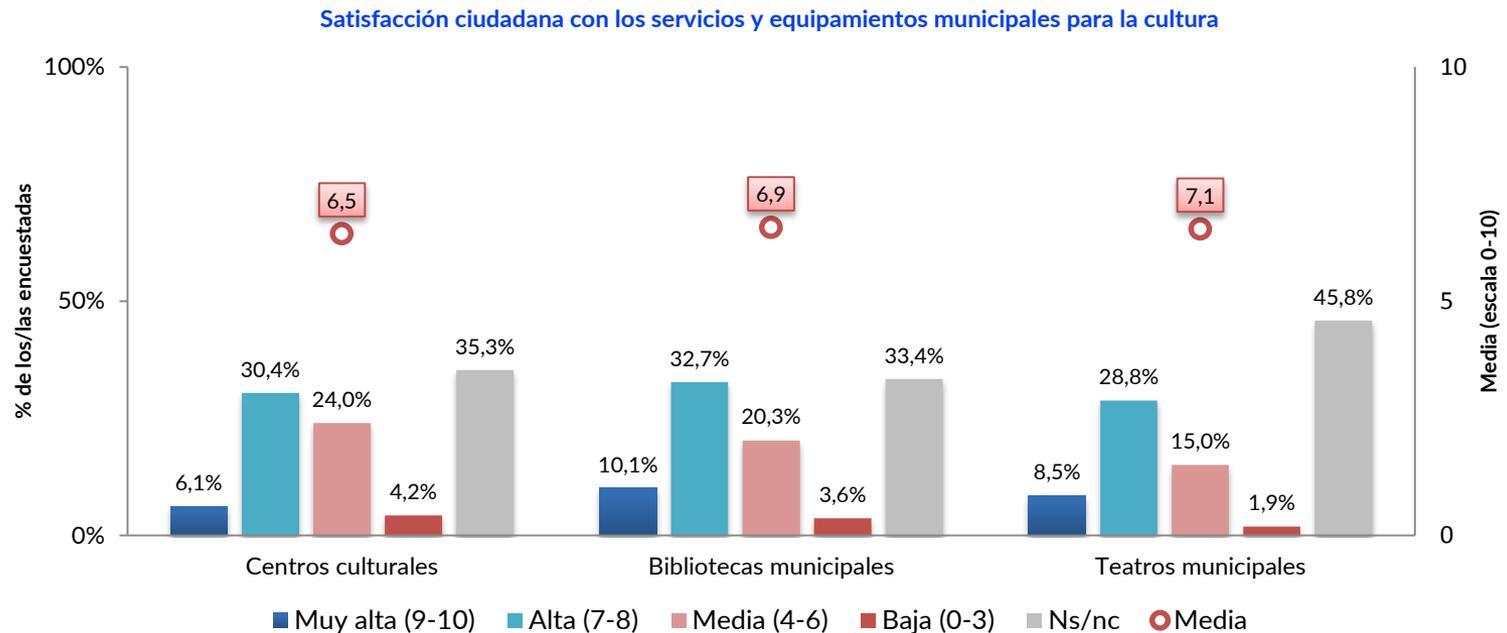
Madrid (% Recursos justos): 51%



Madrid (% Pocos recursos): 32,7%

Los distritos más insatisfechos con el gasto en cultura son Villa de Vallecas, Vicálvaro, San Blas-Canillejas, y Villaverde.

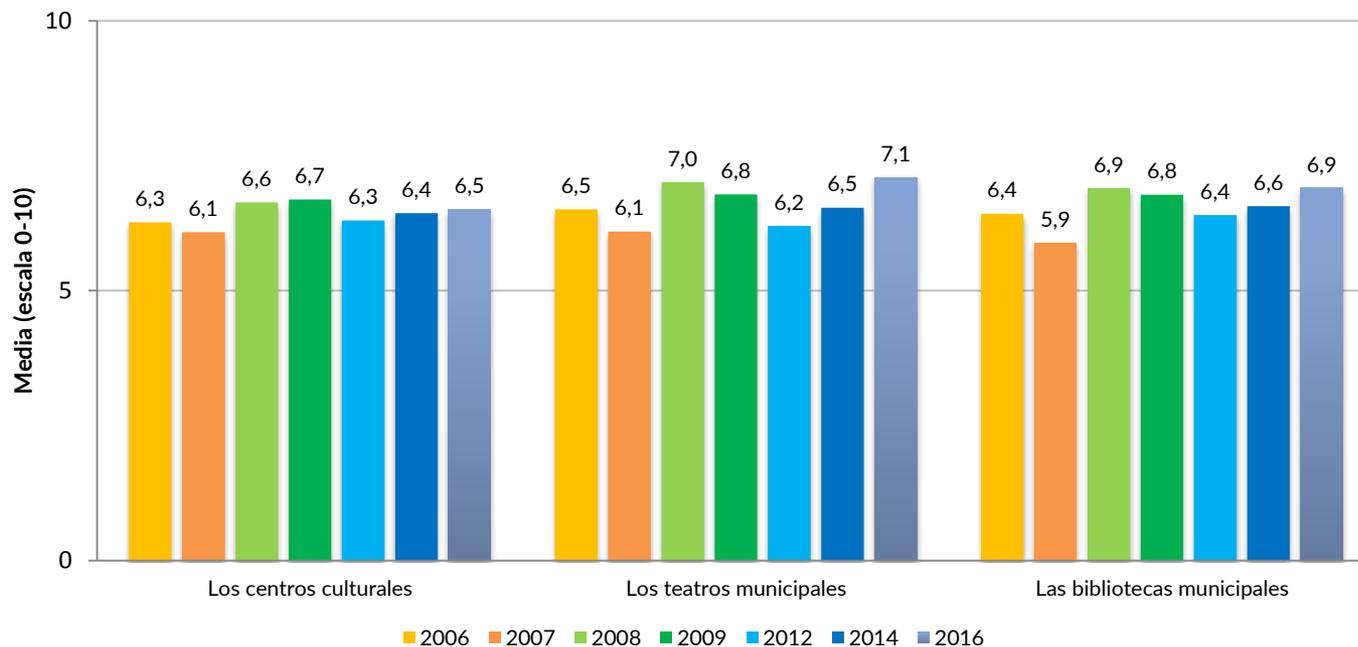
## Satisfacción con los servicios y equipamientos culturales



La satisfacción con los servicios y equipamientos culturales se encuentra en el área de satisfacción. Los tres equipamientos valorados alcanzan puntuaciones medias igual o superiores a 6,5 (en una escala de 0 a 10), siendo los teatros municipales los mejor valorados (7,1). Hay que señalar que hay un elevado porcentaje de personas encuestadas (45,8%) que no tienen opinión para valorar su satisfacción con los teatros municipales.

## Evolución de la satisfacción con los servicios y equipamientos culturales

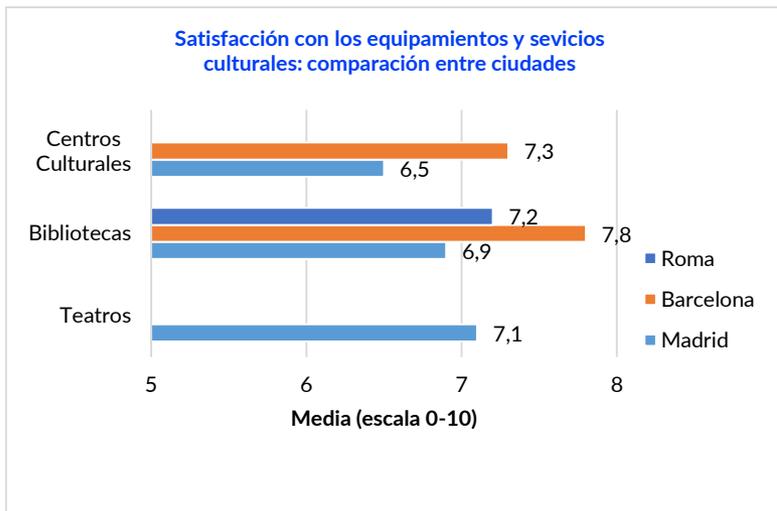
Evolución de la satisfacción media con los servicios y equipamientos culturales



Nota: En el año 2012 se cambió la escala de medida de la satisfacción con los servicios, pasando de una escala semántica (muy satisfecho/a, bastante satisfecho/a, poco satisfecho/a, nada satisfecho/a) a una escala numérica de 0 a 10. A efectos de la comparación que se presenta, el indicador de los años 2006-2009 es un indicador sintético calculado en escala 0 a 10, mientras que los años 2012 y 2014 se trata de una media en escala 0 a 10.

La evolución de la satisfacción con los servicios y equipamientos culturales muestra una mejoría respecto a 2014. La satisfacción con los teatros municipales ha superado la valoración de 2008, año con el valor más alto de la serie hasta ahora

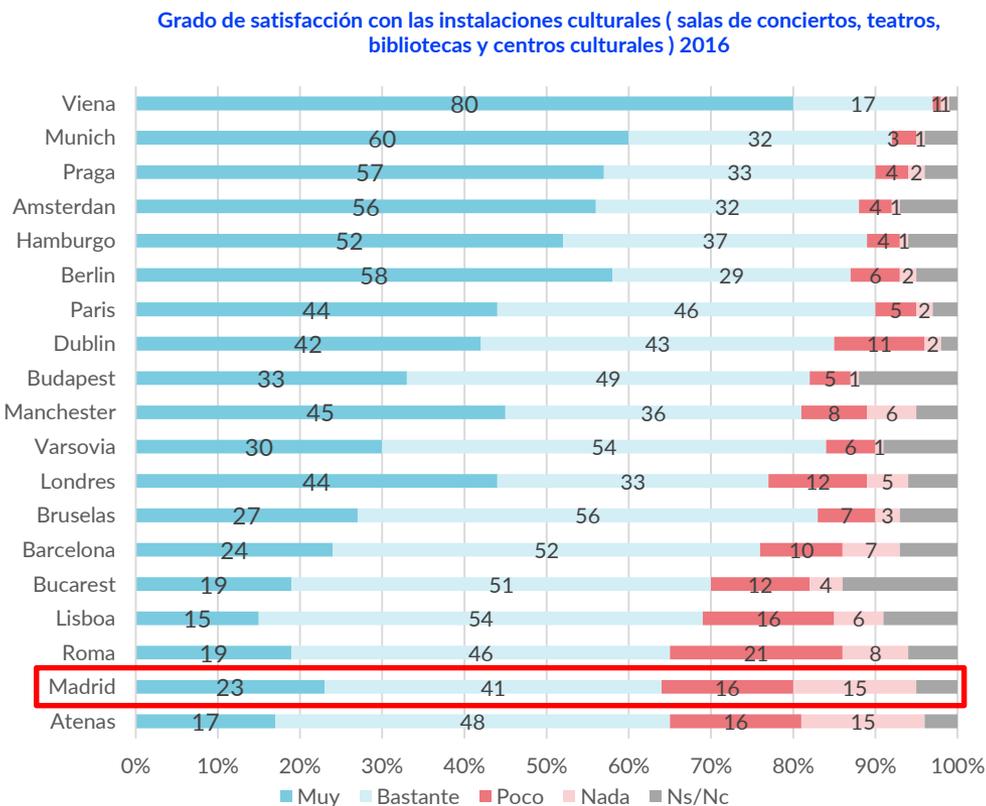
## Satisfacción con los servicios y equipamientos culturales. Comparación de ciudades



Fuentes:  
 Barcelona Ajuntament de Barcelona, Enquesta de Serveis Municipals 2016: Evolució 2006-2016.  
 Roma: Agenzia per il controllo de la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale: Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma, ottobre 2016

Comparada con las principales ciudades europeas, Madrid sale mal posicionada en lo que se refiere a satisfacción ciudadana con las infraestructuras culturales, según la encuesta de calidad de vida en las ciudades europeas 2015.

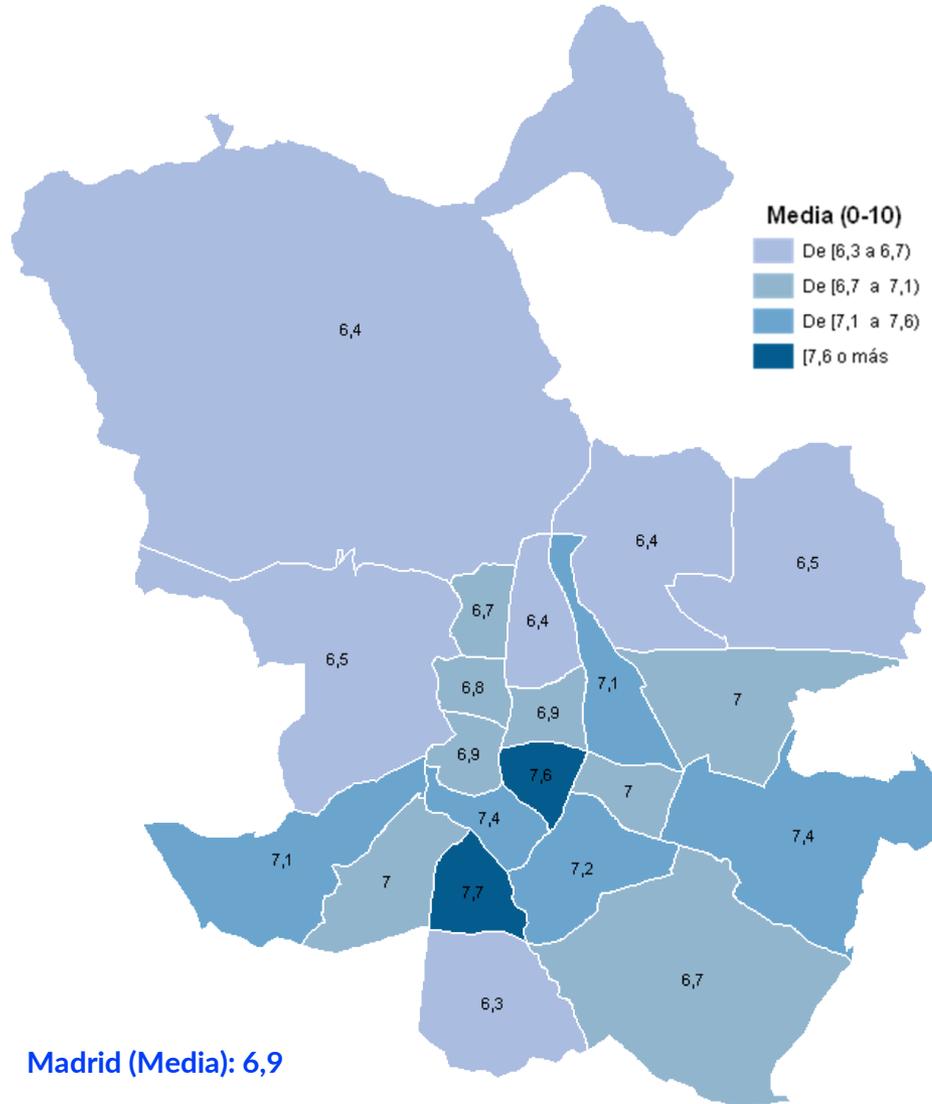
La satisfacción con los equipamientos y servicios culturales de Madrid es menor que en las ciudades de Barcelona y Roma.



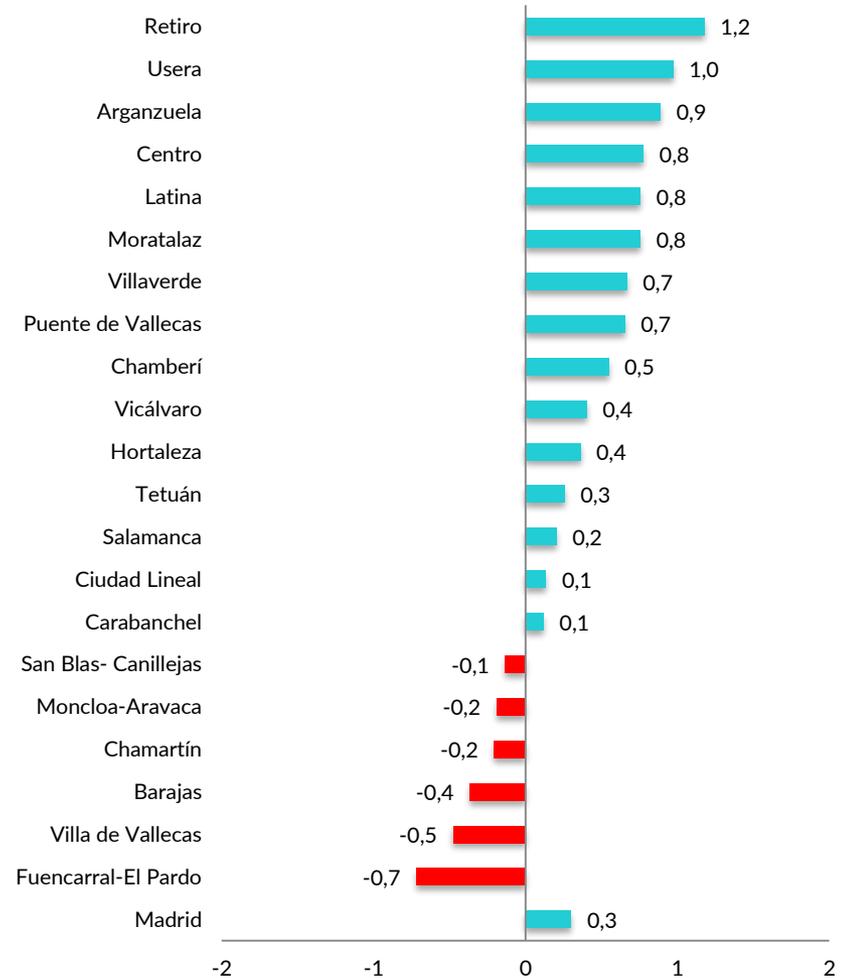
Fuente: Comision Europea (2015), Quality of life in cities. Preception survey in 79 European cities, Flash Eurobarometer 419. Trabajo de campo jun-2015



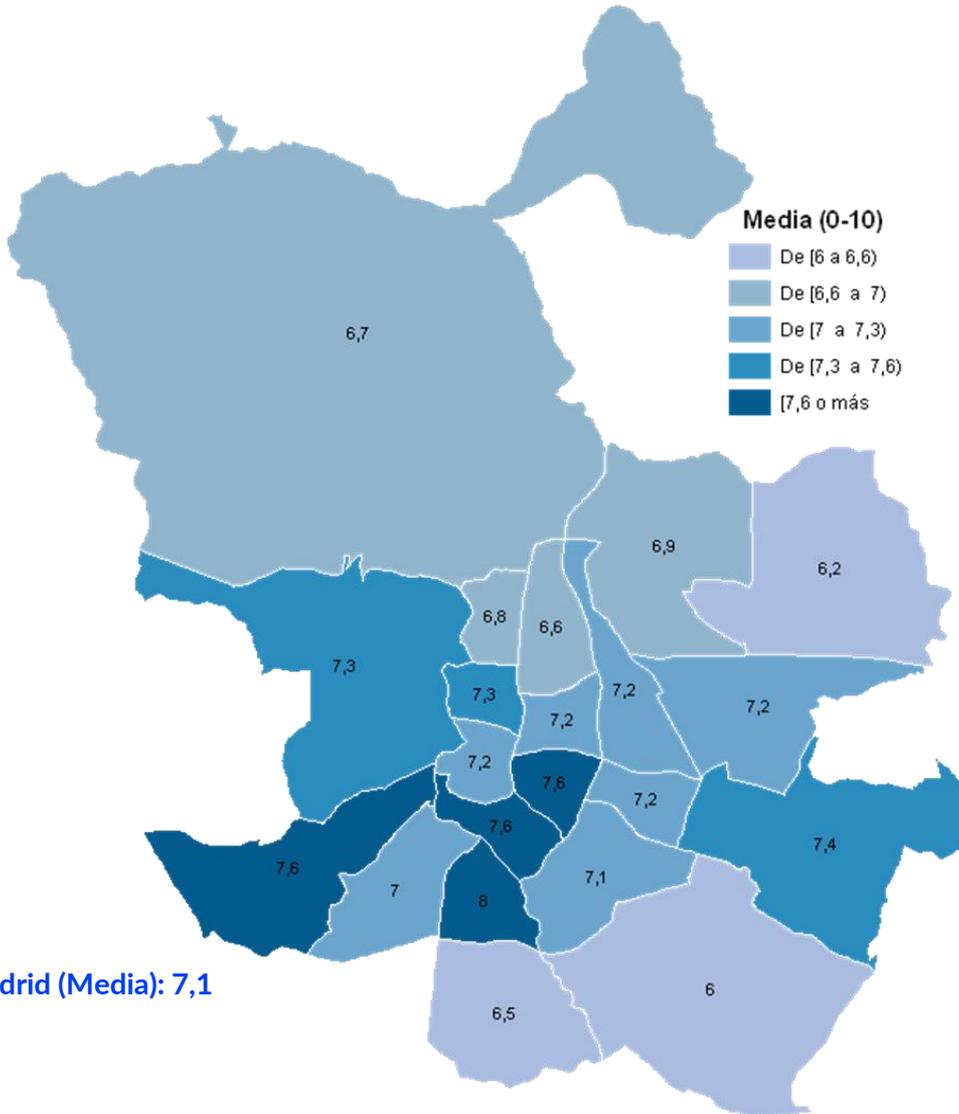
## Satisfacción con las bibliotecas municipales por distrito



Diferencia de satisfacción media con las bibliotecas municipales 2016-2014

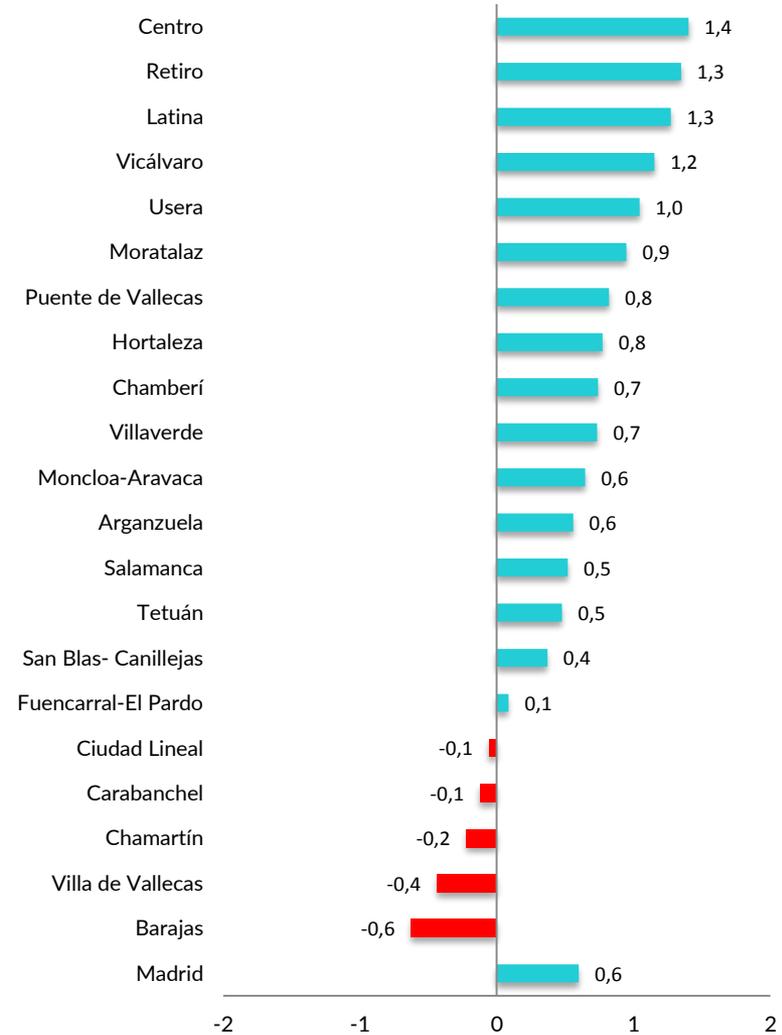


## Satisfacción con los teatros municipales por distrito



Madrid (Media): 7,1

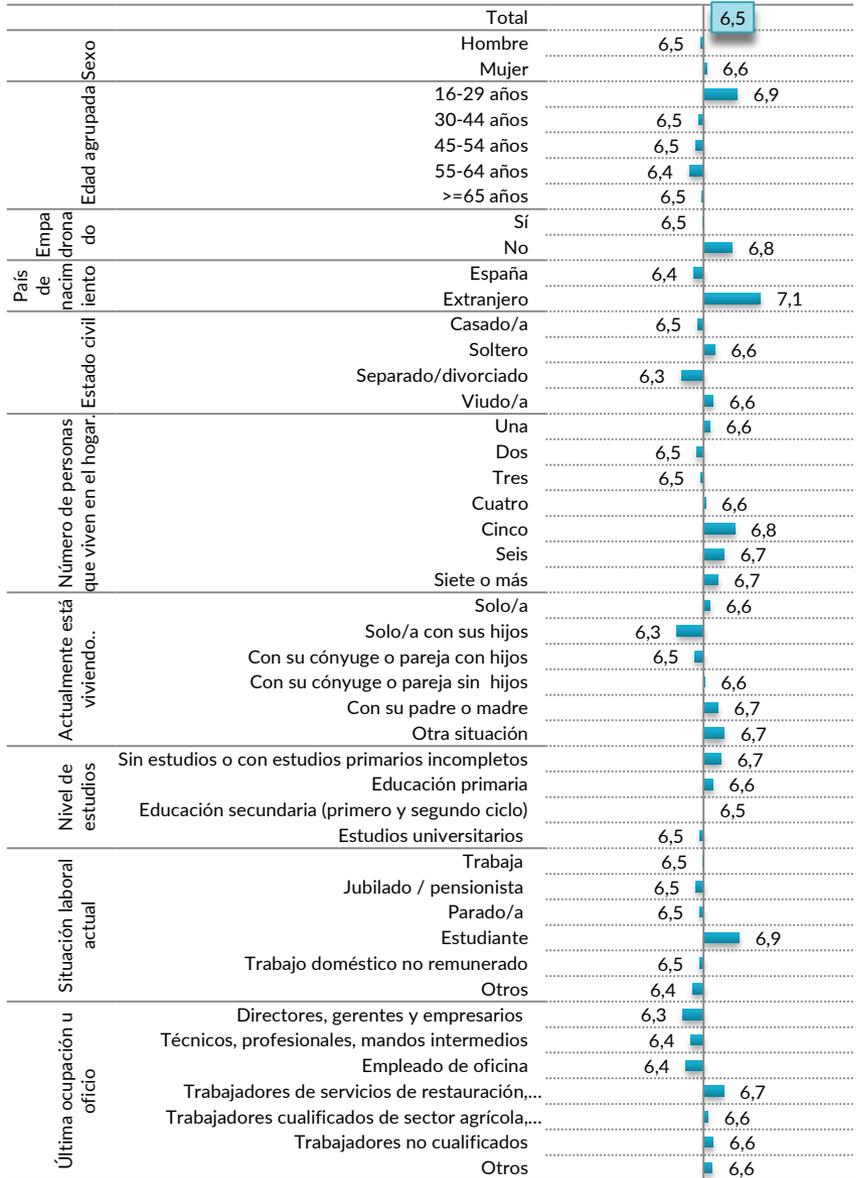
Diferencia de satisfacción media con los teatros municipales 2016-2014



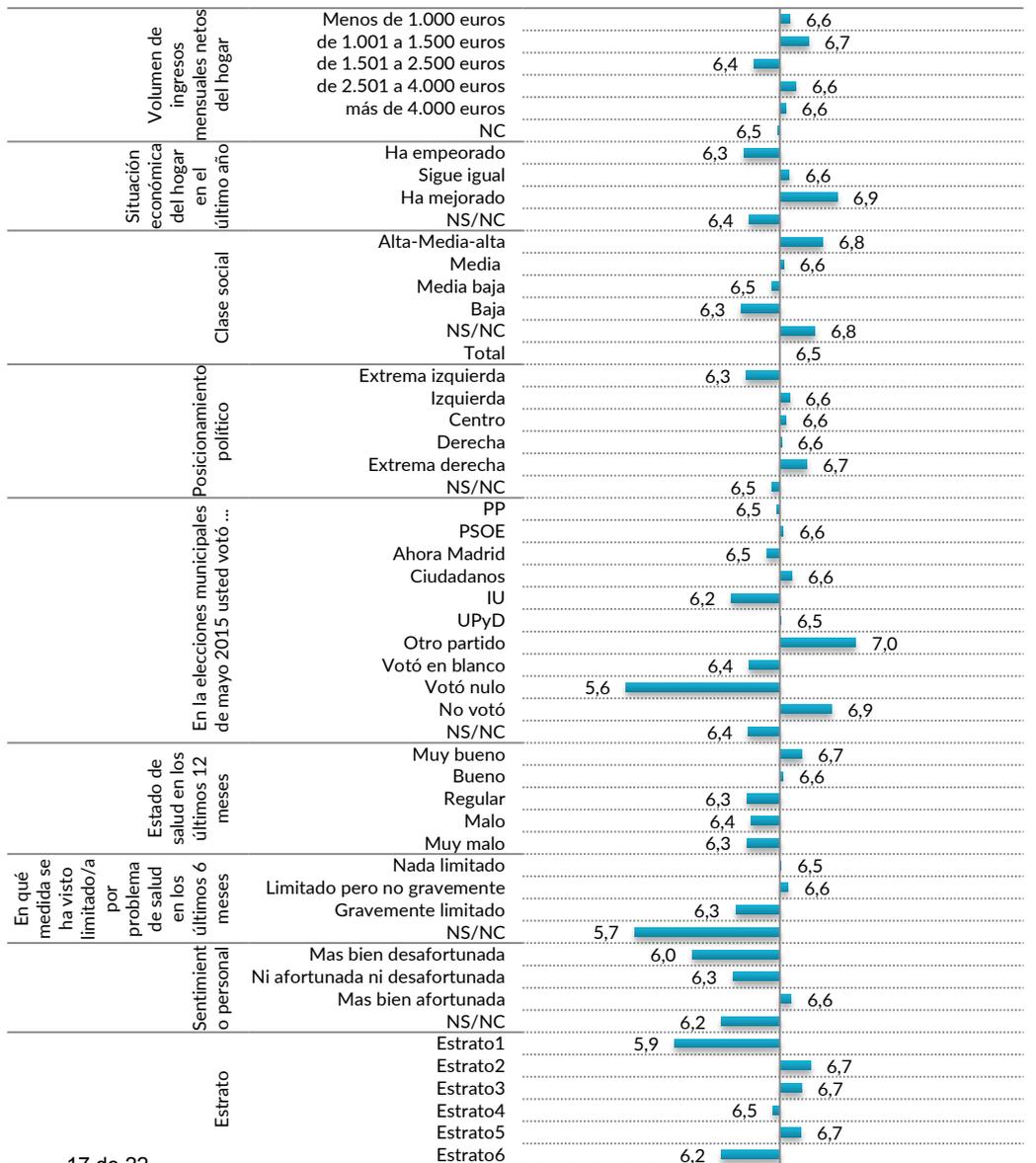
## Satisfacción con los centros culturales según perfil sociodemográfico

Media (escala 0-10)

5 6 7 8



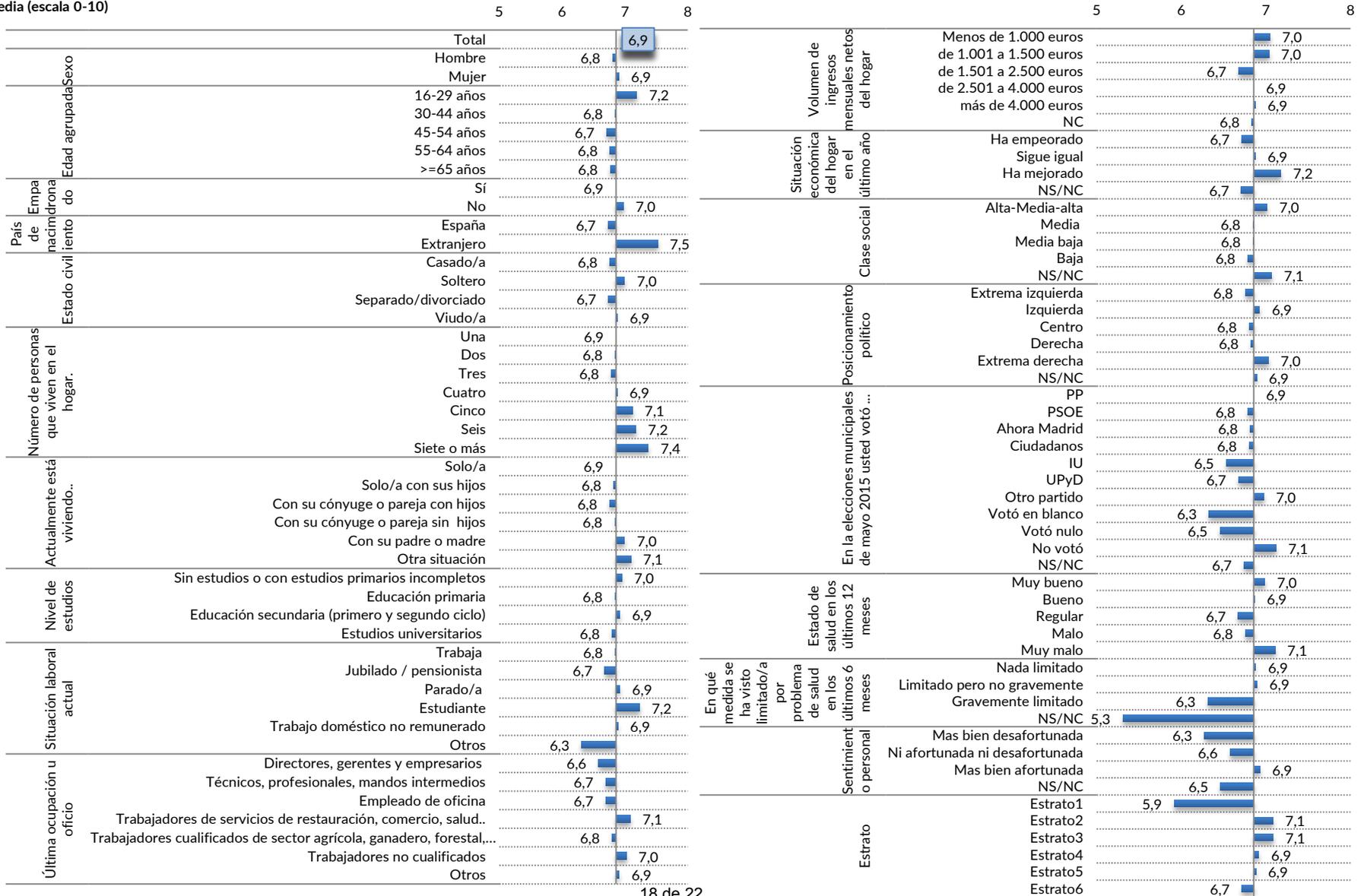
5 6 7 8



## Satisfacción con las bibliotecas municipales según perfil sociodemográfico

Satisfacción con las bibliotecas municipales según perfil sociodemográfico

Media (escala 0-10)



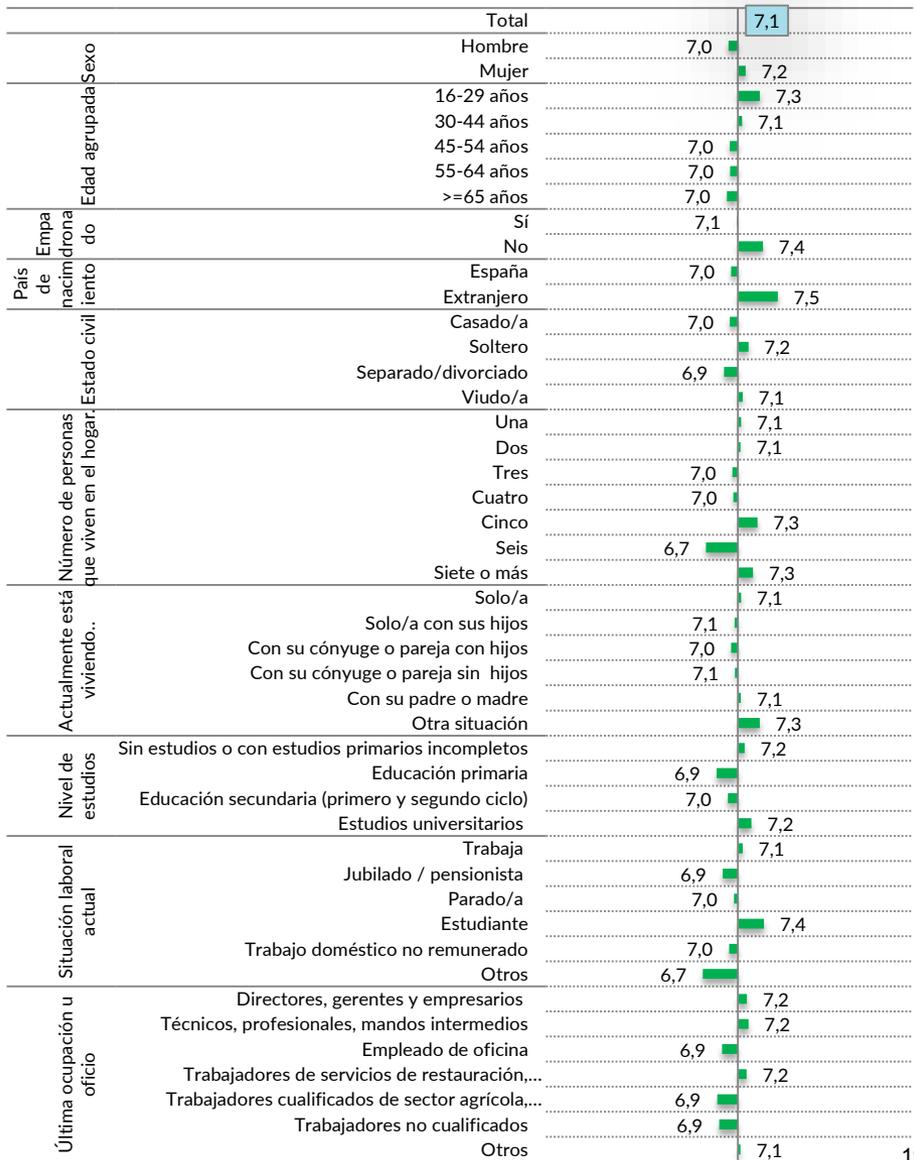
# Satisfacción con los teatros municipales según perfil sociodemográfico

Media (escala 0-10)

5

7

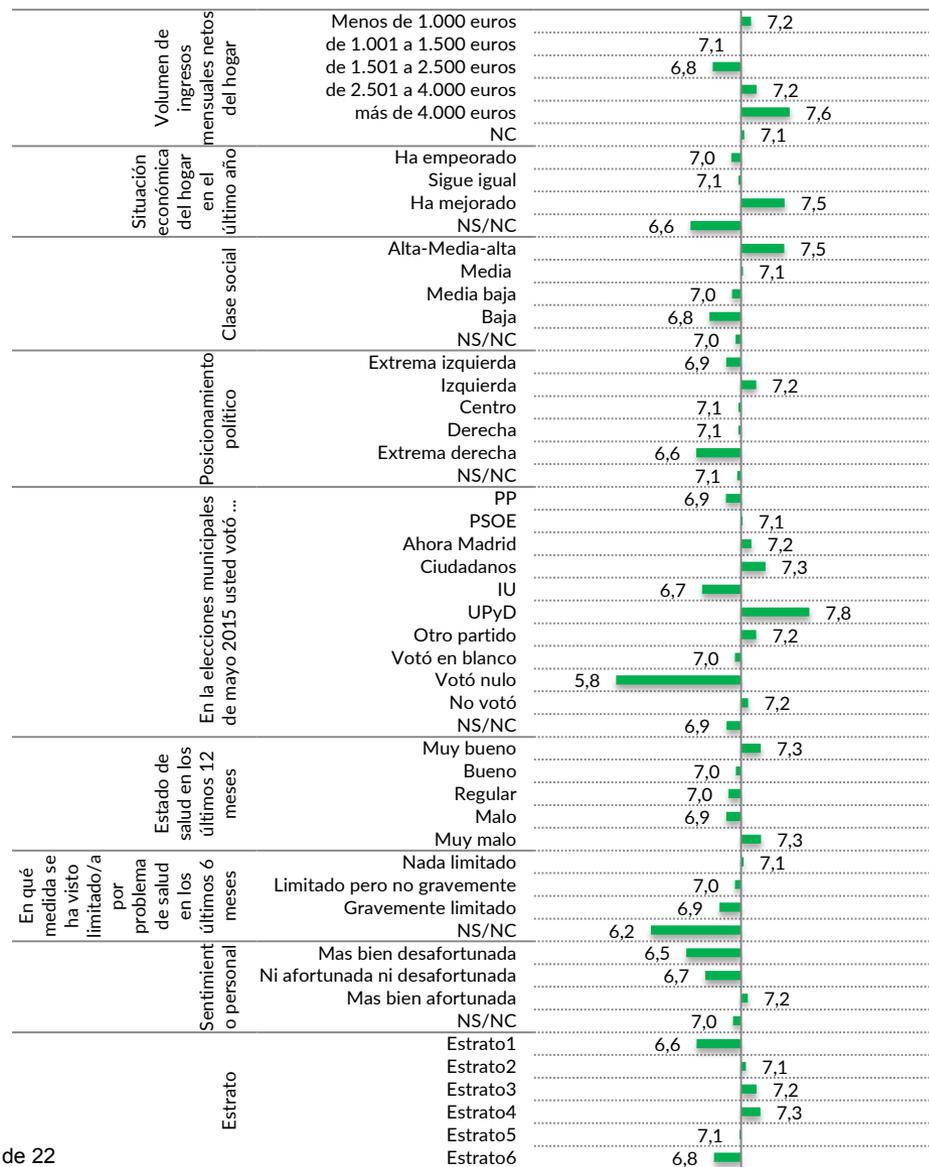
9



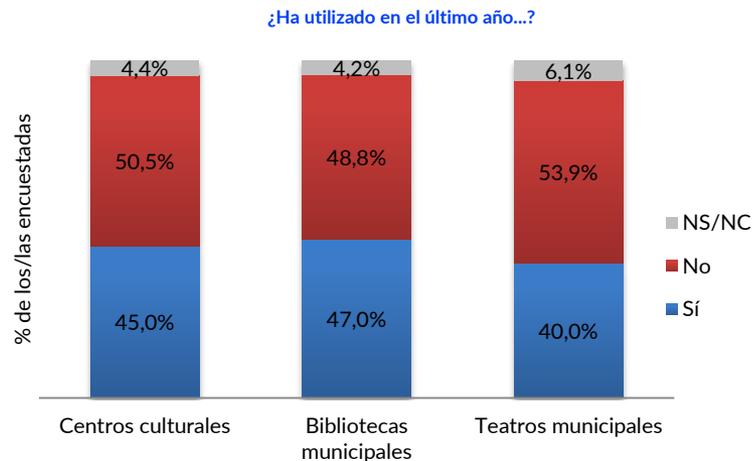
5

7

9



## Uso de los servicios y equipamientos culturales. Evolución

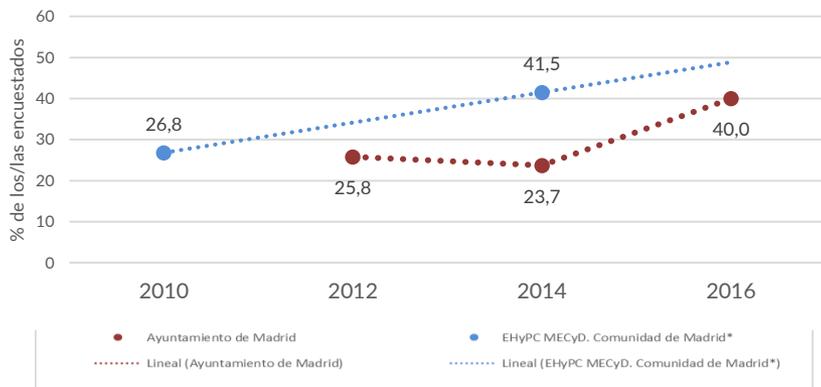


Evolución del uso de los servicios y equipamientos culturales en el último año (%)

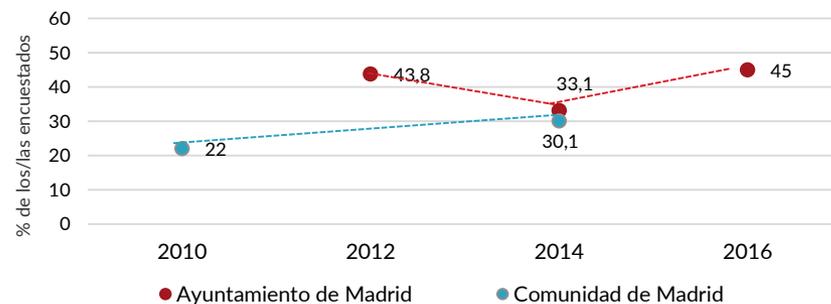


El uso de los equipamientos culturales ha aumentado notablemente en la serie de la encuesta. Los teatros son los que mayor diferencia registran respecto a 2014. Este incremento concuerda con los valores de asistencia a teatros y centros culturales de la Encuesta de Hábitos y Prácticas Culturales que realiza el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

Asistencia al teatro en el último año. Comparación Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid. Evolutivo 2010-2016



Asistencia a centros culturales en el último año. Comparativo Ayuntamiento de Madrid, Comunidad de Madrid. Evolutivo 2010-2016



Notas: A efectos de la comparación, la encuesta de la ciudad de Madrid pregunta por la utilización de los teatros municipales.

Fuente:

\*Encuesta de Hábitos y Prácticas Culturales (EHyPC). Plan estadístico Nacional 2013-2016. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECyD). Diseño de la muestra INE

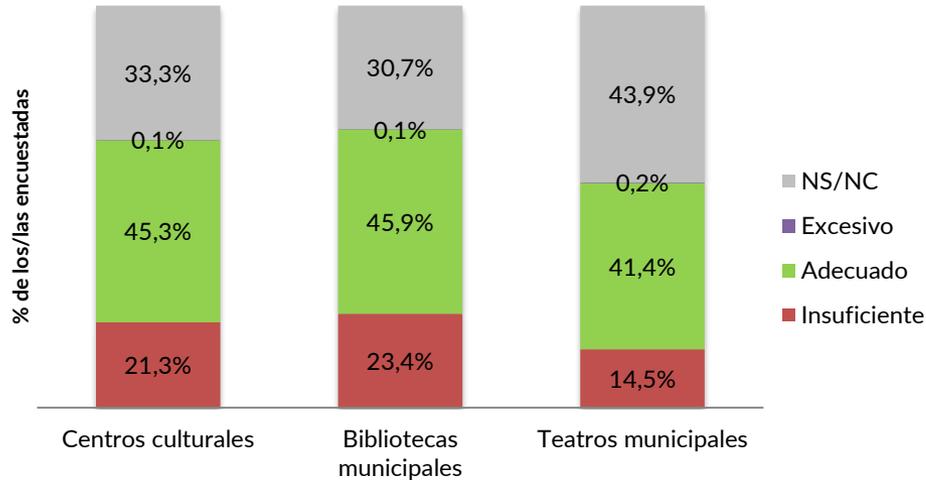
Tamaño de la muestra: 16.000 personas de 15 años o más. Territorio nacional.

Visitas personales con entrevistador. Duración: 30 minutos. Tasa media trimestral de respuesta: 90%

Tamaño muestra de la Comunidad de Madrid: 1.568 encuestas. Para un nivel de confianza del 95%,  $p=q=0,5$ , el error muestral para la Comunidad de Madrid es del  $\pm 2,53\%$ , en el supuesto de muestreo aleatorio simple.

## Suficiencia de los servicios y equipamientos culturales. Evolución

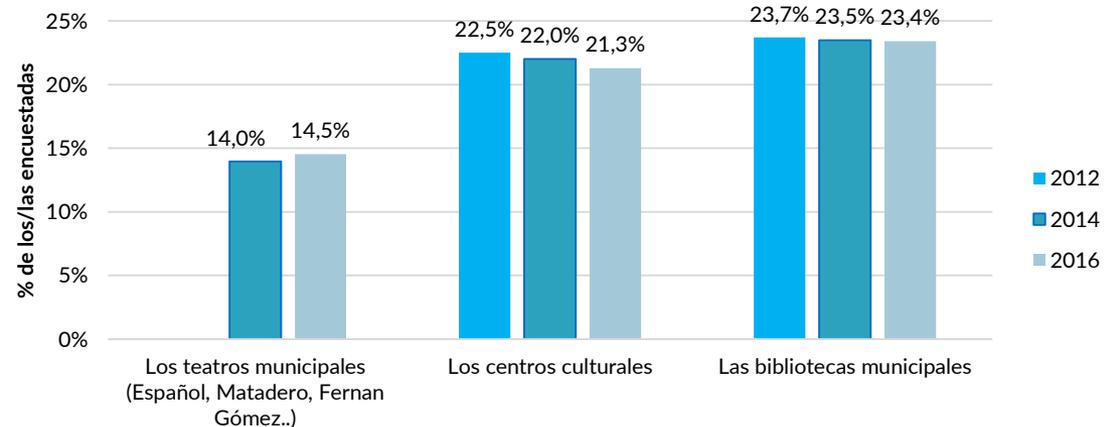
Valoración de la suficiencia de equipamientos culturales



La mayoría de las personas encuestadas opinan que el número de equipamientos culturales es adecuado. Las bibliotecas municipales son percibidas como algo más insuficientes.

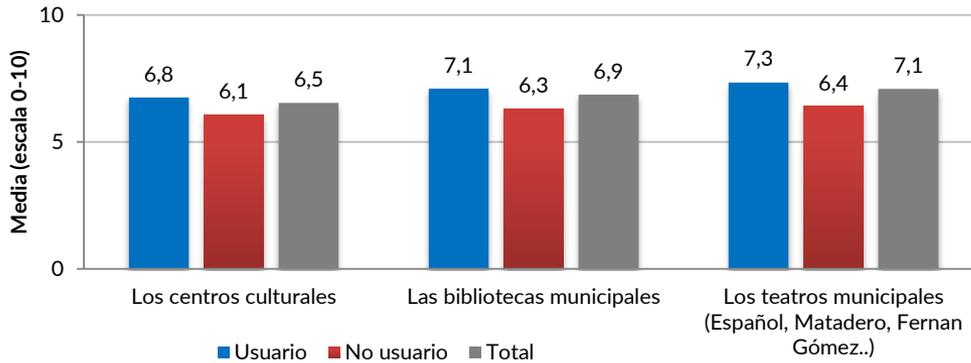
El porcentaje de personas encuestadas que opinan que los centros culturales o las bibliotecas son insuficientes apenas ha variado respecto a los anteriores años de la serie.

Evolución del porcentaje de personas encuestadas que opinan que los equipamientos culturales son insuficientes

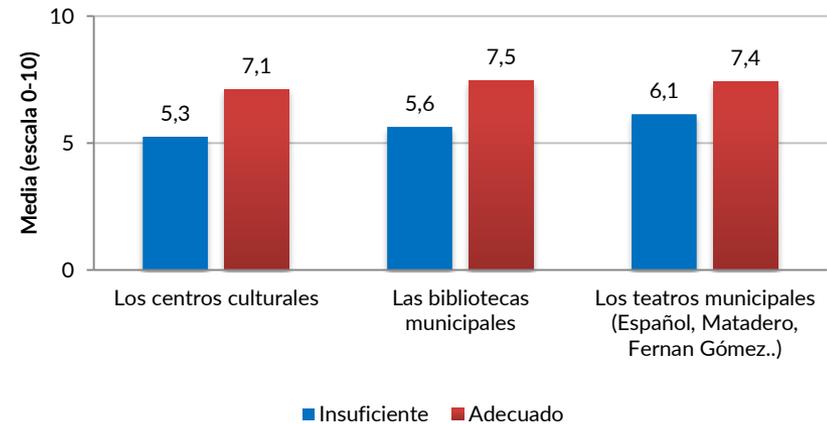


## Satisfacción con los servicios culturales y equipamientos culturales según..

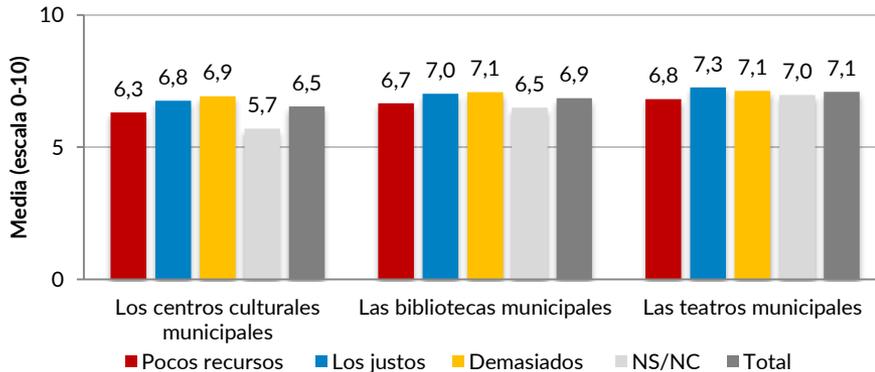
Satisfacción de personas usuarias y no usuarias de los servicios y equipamientos culturales



Satisfacción con los servicios y equipamientos culturales en función de la percepción de suficiencia



Satisfacción con los servicios y equipamientos culturales en función de los recursos municipales destinados a cultura



Los personas encuestadas que opinan que el número de equipamientos culturales es insuficiente tienen una satisfacción más baja que las que opinan que el número es adecuado. En cualquier caso, la satisfacción media supera el valor 5 en una escala de 0 a 10.