

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
TEATRO KURSSAL (COMPAÑÍAS)
(1º SEMESTRE DEL 2017)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/ as usuarios/ as-ciudadanos/as sobre el evento cultural del **TEATRO KURSAAL-COMPAÑIAS (1º SEMESTRE 2017)** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 39 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** sobre **TEATRO KURSAAL-COMPAÑIAS (1º SEMESTRE 2017)** con un valor de **4,76** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	38	4,89
Aseos del recinto	38	4,92
Limpieza del recinto del Kursaal	38	4,94
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	38	4,86
Dirección de Coordinación del montaje por parte	37	4,94
Coordinación respecto a los medios de iluminación	38	4,94
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	33	4,96
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	27	4,9
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	26	4,80
Coordinación respecto a los medios de Utilería	22	4,95
Coordinación respecto a los medios de Sastrería	19	4,89
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	20	4,95
Vestuarios colectivos	24	4,95
Vestuarios individuales	26	4,96
Trato recibido por el personal del servicio	39	4,97
Valore el Nivel de calidad del Kursaal	38	4,76

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios:



VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	100	0	0	100
Aseos del recinto	100	0	0	100
Limpieza del recinto del Kursaal	100	0	0	100
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	97,3	2,6	0	97,3
Dirección de Coordinación del montaje por parte	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de iluminación	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	96,1	3,8	0	96,1
Coordinación respecto a los medios de Utilería	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Sastrería	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	100	0	0	100
Vestuarios colectivos	100	0	0	100
Vestuarios individuales	100	0	0	100
Trato recibido por el personal del servicio	100	0	0	100
Valore el Nivel de calidad del Kursaal	94,7	2,6	2,6	97,3

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	10,3	10,5	10,5
	Muy bien	34	87,2	89,5	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	7,7	7,9	7,9
	Muy bien	35	89,7	92,1	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		

Limpieza del recinto del Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	5,1	5,3	5,3
	Muy bien	36	92,3	94,7	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		

Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Bien	1	2,6	2,6	5,3
	Muy bien	36	92,3	94,7	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		



Dirección de Coordinación del montaje por parte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	5,1	5,4	5,4
	Muy bien	35	89,7	94,6	100,0
	Total	37	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,1		
Total		39	100,0		

Coordinación respecto a los medios de iluminación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	5,1	5,3	5,3
	Muy bien	36	92,3	94,7	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,6	3,0	3,0
	Muy bien	32	82,1	97,0	100,0
	Total	33	84,6	100,0	
Perdidos	Sistema	6	15,4		
Total		39	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Maquinaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,6	3,7	3,7
	Muy bien	26	66,7	96,3	100,0
	Total	27	69,2	100,0	
Perdidos	Sistema	12	30,8		
Total		39	100,0		



Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	3,8	3,8
	Bien	1	2,6	3,8	7,7
	Muy bien	24	61,5	92,3	100,0
	Total	26	66,7	100,0	
Perdidos	Sistema	13	33,3		
Total		39	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Utilería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,6	4,5	4,5
	Muy bien	21	53,8	95,5	100,0
	Total	22	56,4	100,0	
Perdidos	Sistema	17	43,6		
Total		39	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Sastretería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	5,1	10,5	10,5
	Muy bien	17	43,6	89,5	100,0
	Total	19	48,7	100,0	
Perdidos	Sistema	20	51,3		
Total		39	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Regiduría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,6	5,0	5,0
	Muy bien	19	48,7	95,0	100,0
	Total	20	51,3	100,0	
Perdidos	Sistema	19	48,7		
Total		39	100,0		



Vestuarios colectivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,6	4,2	4,2
	Muy bien	23	59,0	95,8	100,0
	Total	24	61,5	100,0	
Perdidos	Sistema	15	38,5		
Total		39	100,0		

Vestuarios individuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,6	3,8	3,8
	Muy bien	25	64,1	96,2	100,0
	Total	26	66,7	100,0	
Perdidos	Sistema	13	33,3		
Total		39	100,0		

Trato recibido por el personal del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,6	2,6	2,6
	Muy bien	38	97,4	97,4	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,6	2,6	2,6
	Regular	1	2,6	2,6	5,3
	Bien	3	7,7	7,9	13,2
	Muy bien	33	84,6	86,8	100,0
	Total	38	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		39	100,0		