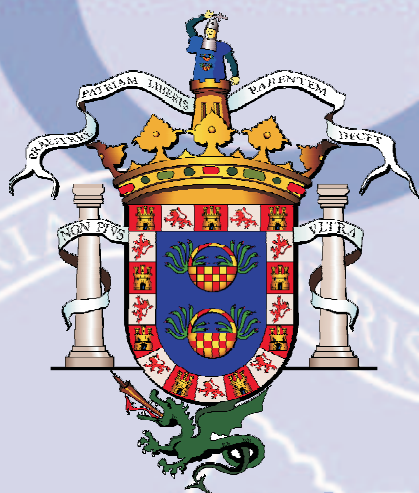


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:**

**TEATRO KURSAAL (ACUMULATIVO)**

**(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 TEATRO KURSAAL 2017** perteneciente a la Consejería de Cultura y festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 690 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 DEL TEATRO KURSAAL** con un valor de **4,45** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	684	4,48
Aseos del recinto	674	4,59
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	685	4,62
Valore la resonancia acústica del recinto	680	4,07
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	381	4,57
Valore el nivel de calidad del Kursaal	637	4,45

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	92,7	1,9	5,4	98,1
Aseos del recinto	92,2	1,6	6,1	98,3
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	93,8	0,3	6	99,8
Valore la resonancia acústica del recinto	77,5	4,1	18,4	95,9
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	94,8	0,3	5	99,8
Valore el nivel de calidad del Kursaal	93,3	1,1	5,7	99

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLA DE FRECUENCIAS

#### ACCESIBILIDAD AL RECINTO

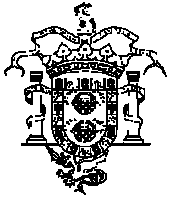
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	,3	,3	,3
	Mal	11	1,6	1,6	1,9
	Regular	37	5,4	5,4	7,3
	Bien	234	33,9	34,2	41,5
	Muy Bien	400	58,0	58,5	100,0
Total		684	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,9		
Total		690	100,0		

#### ASEOS DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	3	,4	,4	,4
	Mal	8	1,2	1,2	1,6
	Regular	41	5,9	6,1	7,7
	Bien	160	23,2	23,7	31,5
	Muy Bien	462	67,0	68,5	100,0
Total		674	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	16	2,3		
Total		690	100,0		

#### LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,3	,3	,3
	Regular	41	5,9	6,0	6,3
	Bien	171	24,8	25,0	31,2
	Muy Bien	471	68,3	68,8	100,0
Total		685	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,7		
Total		690	100,0		



**VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	10	1,4	1,5	1,5
	Mal	18	2,6	2,6	4,1
	Regular	125	18,1	18,4	22,5
	Bien	291	42,2	42,8	65,3
	Muy Bien	236	34,2	34,7	100,0
	Total	680	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,4		
Total		690	100,0		

**VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,1	,3	,3
	Regular	19	2,8	5,0	5,2
	Bien	123	17,8	32,3	37,5
	Muy Bien	238	34,5	62,5	100,0
	Total	381	55,2	100,0	
Perdidos	Sistema	309	44,8		
Total		690	100,0		

**VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	4	,6	,6	,6
	Mal	3	,4	,5	1,1
	Regular	36	5,2	5,7	6,8
	Bien	256	37,1	40,2	46,9
	Muy Bien	338	49,0	53,1	100,0
	Total	637	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	53	7,7		
Total		690	100,0		