

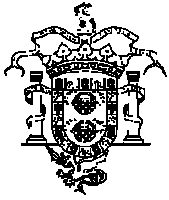
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 (CIUDADANÍA)
(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 (ENCUESTAS A LA CIUDADANÍA) 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:** 624 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 DE TEATRO KURSAAL (ENCUESTAS A LA CIUDADANÍA)** con un valor de **4,39** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	619	4,44
Aseos del recinto	609	4,55
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	620	4,58
Asientos-Butacas	618	3,83
Valore la resonancia acústica del recinto	620	3,97
Los horarios de los eventos culturales	622	4,04
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	313	4,48
Sistema de ventas entrada online	392	3,79
Sistema de venta en taquilla	294	4,20
Cortesía de las Azafatas	315	4,47
Servicio del Ambigú	129	2,86
Servicio de Guardarropa	184	3,68
Valore el nivel de calidad del Kursaal	572	4,39

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	91,9	2,1	6	97,9
Aseos del recinto	91,4	1,8	6,7	98,2
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	93,1	0,3	6,6	99,7
Asientos-butacas	68,9	10,8	20,2	89,2
Valore la resonancia acústica del recinto	75,3	4,5	20,2	95,5
Los horarios de los eventos culturales	80,4	4,3	15,3	95,7
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	96,2	1,3	2,6	98,7
Valore el sistema de ventas de entradas online	67,9	13	19,1	87
Valore la venta de entradas en taquilla	93,6	0,3	6	99,7

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.



Valore cortesía de azafatas, acomodadores	31,1	44,1	27,9	58,9
Valore el servicio de Ambigú	63,6	21,7	14,7	78,3
Valore el servicio de guardarropa	92,8	1	6,1	99
Valore el nivel de calidad del Kursaal	85,7	4,4	9,9	95,6

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,3	,3	,3
	Mal	11	1,8	1,8	2,1
	Regular	37	5,9	6,0	8,1
	Bien	228	36,5	36,8	44,9
	Muy bien	341	54,6	55,1	100,0
	Total	619	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,8		
Total		624	100,0		

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,5	,5	,5
	Mal	8	1,3	1,3	1,8
	Regular	41	6,6	6,7	8,5
	Bien	156	25,0	25,6	34,2
	Muy bien	401	64,3	65,8	100,0
	Total	609	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	15	2,4		
Total		624	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	6,6	6,6	6,9
	Bien	169	27,1	27,3	34,2
	Muy bien	408	65,4	65,8	100,0
	Total	620	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,6		
Total		624	100,0		



Asientos-Butacas

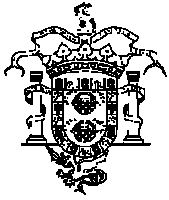
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	2,2	2,3	2,3
	Mal	53	8,5	8,6	10,8
	Regular	125	20,0	20,2	31,1
	Bien	257	41,2	41,6	72,7
	Muy bien	169	27,1	27,3	100,0
	Total	618	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,0		
Total		624	100,0		

Valore la resonancia acústica del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	1,6	1,6	1,6
	Mal	18	2,9	2,9	4,5
	Regular	125	20,0	20,2	24,7
	Bien	290	46,5	46,8	71,5
	Muy bien	177	28,4	28,5	100,0
	Total	620	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,6		
Total		624	100,0		

Los horarios de los eventos culturales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	1,3	1,3	1,3
	Mal	19	3,0	3,1	4,3
	Regular	95	15,2	15,3	19,6
	Bien	313	50,2	50,3	69,9
	Muy bien	187	30,0	30,1	100,0
	Total	622	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		624	100,0		



Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural

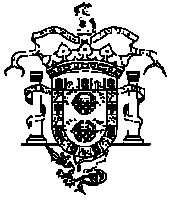
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,5	1,0	1,0
	Mal	1	,2	,3	1,3
	Regular	8	1,3	2,6	3,8
	Bien	131	21,0	41,9	45,7
	Muy bien	170	27,2	54,3	100,0
	Total	313	50,2	100,0	
Perdidos	Sistema	311	49,8		
Total		624	100,0		

Sistema de ventas entrada online

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	22	3,5	5,6	5,6
	Mal	29	4,6	7,4	13,0
	Regular	75	12,0	19,1	32,1
	Bien	148	23,7	37,8	69,9
	Muy bien	118	18,9	30,1	100,0
	Total	392	62,8	100,0	
Perdidos	Sistema	232	37,2		
Total		624	100,0		

Sistema de venta en taquilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,6	1,4	1,4
	Mal	9	1,4	3,1	4,4
	Regular	29	4,6	9,9	14,3
	Bien	133	21,3	45,2	59,5
	Muy bien	119	19,1	40,5	100,0
	Total	294	47,1	100,0	
Perdidos	Sistema	330	52,9		
Total		624	100,0		



Cortesía de las Azafatas

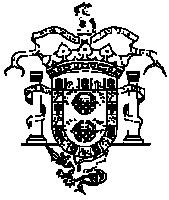
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,3	,3
	Regular	19	3,0	6,0	6,3
	Bien	122	19,6	38,7	45,1
	Muy bien	173	27,7	54,9	100,0
	Total	315	50,5	100,0	
Perdidos	Sistema	309	49,5		
Total		624	100,0		

Servicio del Ambigur

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	3,0	14,7	14,7
	Mal	34	5,4	26,4	41,1
	Regular	36	5,8	27,9	69,0
	Bien	26	4,2	20,2	89,1
	Muy bien	14	2,2	10,9	100,0
	Total	129	20,7	100,0	
Perdidos	Sistema	495	79,3		
Total		624	100,0		

Servicio de Guardarropa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	1,8	6,0	6,0
	Mal	29	4,6	15,8	21,7
	Regular	27	4,3	14,7	36,4
	Bien	57	9,1	31,0	67,4
	Muy bien	60	9,6	32,6	100,0
	Total	184	29,5	100,0	
Perdidos	Sistema	440	70,5		
Total		624	100,0		



Valore el nivel de calidad del Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,5	,5	,5
	Mal	3	,5	,5	1,0
	Regular	35	5,6	6,1	7,2
	Bien	253	40,5	44,2	51,4
	Muy bien	278	44,6	48,6	100,0
	Total	572	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	52	8,3		
Total		624	100,0		