

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)
(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 **TEATRO KURSAAL-COMPAÑÍAS 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:** 41 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-COMPAÑÍA** con un valor de **4,86** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	65	4,90
Aseos del recinto	65	4,93
Limpieza del recinto del Kursaal	65	4,96
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	64	4,92
Dirección de Coordinación del montaje por parte	64	4,96
Coordinación respecto a los medios de iluminación	63	4,96
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	60	4,98
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	50	4,98
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	48	4,89
Coordinación respecto a los medios de Utilería	40	4,97
Coordinación respecto a los medios de Sastrería	38	4,94
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	41	4,97
Vestuarios colectivos	44	4,90
Vestuarios individuales	46	4,93
Trato recibido por el personal del servicio	66	4,98
Valore el nivel de calidad del Kursaal	65	4,86

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 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	98,5	1,6	0	98,5
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	97,9	2,1	0	97,9
Coordinación respecto a los medios de Utilería	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Satería	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	100	0	0	100
Vestuarios colectivos	97,8	2,3	0	97,8
Vestuarios individuales	97,9	0	2,2	100
Trato recibido por el personal del servicio	100	0	0	100
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	96,9	1,5	1,5	98,4

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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	6	9,1	9,2	9,2
	Muy bien	59	89,4	90,8	100,0
	Total	65	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		66	100,0		

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	6,1	6,2	6,2
	Muy bien	61	92,4	93,8	100,0
	Total	65	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		66	100,0		

Limpieza del recinto del Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	3,0	3,1	3,1
	Muy bien	63	95,5	96,9	100,0
	Total	65	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		66	100,0		

Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,5	1,6	1,6
	Bien	1	1,5	1,6	3,1
	Muy bien	62	93,9	96,9	100,0
	Total	64	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,0		
Total		66	100,0		



Dirección de Coordinación del montaje por parte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	3,0	3,1	3,1
	Muy bien	62	93,9	96,9	100,0
	Total	64	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,0		
Total		66	100,0		

Coordinación respecto a los medios de iluminación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	3,0	3,2	3,2
	Muy bien	61	92,4	96,8	100,0
	Total	63	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,5		
Total		66	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,5	1,7	1,7
	Muy bien	59	89,4	98,3	100,0
	Total	60	90,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	9,1		
Total		66	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Maquinaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,5	2,0	2,0
	Muy bien	49	74,2	98,0	100,0
	Total	50	75,8	100,0	
Perdidos	Sistema	16	24,2		
Total		66	100,0		



Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,5	2,1	2,1
	Bien	1	1,5	2,1	4,2
	Muy bien	46	69,7	95,8	100,0
	Total	48	72,7	100,0	
Perdidos	Sistema	18	27,3		
Total		66	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Utería

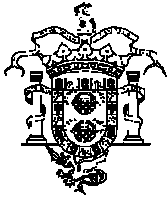
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,5	2,5	2,5
	Muy bien	39	59,1	97,5	100,0
	Total	40	60,6	100,0	
Perdidos	Sistema	26	39,4		
Total		66	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Sastrería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	3,0	5,3	5,3
	Muy bien	36	54,5	94,7	100,0
	Total	38	57,6	100,0	
Perdidos	Sistema	28	42,4		
Total		66	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Regiduría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,5	2,4	2,4
	Muy bien	40	60,6	97,6	100,0
	Total	41	62,1	100,0	
Perdidos	Sistema	25	37,9		
Total		66	100,0		



Vestuarios colectivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,5	2,3	2,3
	Bien	1	1,5	2,3	4,5
	Muy bien	42	63,6	95,5	100,0
	Total	44	66,7	100,0	
Perdidos	Sistema	22	33,3		
Total		66	100,0		

Vestuarios individuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,5	2,2	2,2
	Bien	1	1,5	2,2	4,3
	Muy bien	44	66,7	95,7	100,0
	Total	46	69,7	100,0	
Perdidos	Sistema	20	30,3		
Total		66	100,0		

Trato recibido por el personal del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,5	1,5	1,5
	Muy bien	65	98,5	98,5	100,0
	Total	66	100,0	100,0	

Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,5	1,5	1,5
	Regular	1	1,5	1,5	3,1
	Bien	3	4,5	4,6	7,7
	Muy bien	60	90,9	92,3	100,0
	Total	65	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,5		
Total		66	100,0		