

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: TEATRO KURSAAL 2013
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de **TEATRO KURSAAL 2013** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía en general.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 443 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	43	9,7	39,1	39,1
	Mujer	67	15,1	60,9	100,0
	Total	110	24,8	100,0	
Perdidos	Sistema	333	75,2		
Total		443	100,0		

Indique, por favor, a que evento cultural acude

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Teatro	53	12,0	77,9	77,9
	Conciertos de Música Clásica	10	2,3	14,7	92,6
	Cine	5	1,1	7,4	100,0
	Total	68	15,3	100,0	
Perdidos	Sistema	375	84,7		
Total		443	100,0		

Indique, por favor, a que evento cultural acude (otros)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		69	15,6	15,6	15,6
	Bustamante	24	5,4	5,4	21,0
	Carnaval	330	74,5	74,5	95,5
	El baile	18	4,1	4,1	99,5
	El viaje	2	,5	,5	100,0
	Total	443	100,0	100,0	

3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 2013** con un valor de **9.16** sobre 10.



Estadísticos descriptivos de TEATRO KURSAAL 2013

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad al recinto	112	8,67
Aseos del recinto	104	9,25
Limpieza del recinto	113	9,36
Asientos-butacas	417	8,36
Valore la resonancia acústica del recinto	417	8,41
Los horarios de los eventos culturales	332	8,01
Seguridad del recinto dónde se celebra el evento cultural	330	7,90
Sistema de ventas entradas online	17	7,80
Nivel de calidad del Kursaal	417	9,16

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	89,3	1,8	8,9	98,2
Aseos del recinto	99	0	1	100
Limpieza del recinto	100	0	0	100
Asientos-butacas	78,7	7,2	14,1	92,8
Valore la resonancia acústica del recinto	83,4	4,6	12	95,4
Los horarios de los eventos culturales	74,1	8,7	17,2	91,3
Seguridad del recinto dónde se celebra el evento cultural	72,7	11,5	15,8	88,5
Sistema de ventas entradas online	82,4	0	17,6	100
Nivel de calidad del Kursaal	95	1,6	3,4	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.