

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)
(1º SEMESTRE DEL 2017)
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 de **TEATRO KURSAAL - CIUDADANÍA (1º SEMESTRE DE 2017)** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º Semestre del 2017.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 505 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 DEL TEATRO KURSAAL (CIUDADANÍA) (1º SEMESTRE DE 2017)** con un valor de **4,32** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS (CIUDADANÍA)	N	Media
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	500	4,34
Aseos del recinto	492	4,47
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	503	4,61
Asientos-Butacas	501	3,71
Valore la resonancia acústica del recinto	504	3,85
Los horarios de los eventos culturales	503	3,93
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	196	4,48
Sistema de ventas entrada online	294	3,57
Sistema venta en taquilla	197	4,08
Cortesía-Azafata	199	4,60
Servicio Ambigur	128	2,84
Servicio de guarda ropa	183	3,67
Valore el nivel de calidad del Kursaal	459	4,32

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	1º SEMESTRE 2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	90.2	2.4	7.4	97.6
Aseos del recinto	89.5	2.2	8.3	97.8
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	93.4	0.4	6.2	99.6
Asientos-Butacas	64	12.8	23.2	87.2
Valore la resonancia acústica del recinto	69.8	5.4	24.8	94.6
Los horarios de los eventos culturales	75.7	5.4	18.9	94.6

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.



Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	94.4	1.5	4.1	98.5
Sistema de ventas entrada online	57.8	17	25.2	83
Sistema venta en taquilla	80.2	6.1	13.7	93.9
Cortesía azafata	96.5	0	3.5	100
Servicio Ambigur	30.5	41.4	28.1	58.6
Servicio de guarda ropa	63.3	21.9	14.8	78.1
Valore el nivel de calidad del Kursaal	91.5	1.1	7.4	98.9

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	1	,2	,2	,2
	Mal	11	2,2	2,2	2,4
	Regular	37	7,3	7,4	9,8
	Bien	219	43,4	43,8	53,6
	Muy bien	232	45,9	46,4	100,0
	Total	500	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,0		
	Total	505	100,0		

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,6	,6	,6
	Mal	8	1,6	1,6	2,2
	Regular	41	8,1	8,3	10,6
	Bien	139	27,5	28,3	38,8
	Muy bien	301	59,6	61,2	100,0
	Total	492	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	13	2,6		
	Total	505	100,0		



Limpeza del recinto donde se realiza el evento cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	,4	,4
	Regular	31	6,1	6,2	6,6
	Bien	126	25,0	25,0	31,6
	Muy bien	344	68,1	68,4	100,0
	Total	503	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		505	100,0		

Asientos-Butacas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	2,6	2,6	2,6
	Mal	51	10,1	10,2	12,8
	Regular	116	23,0	23,2	35,9
	Bien	208	41,2	41,5	77,4
	Muy bien	113	22,4	22,6	100,0
	Total	501	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,8		
Total		505	100,0		

Valore la resonancia acústica del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	1,8	1,8	1,8
	Mal	18	3,6	3,6	5,4
	Regular	125	24,8	24,8	30,2
	Bien	237	46,9	47,0	77,2
	Muy bien	115	22,8	22,8	100,0
	Total	504	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		505	100,0		



Los horarios de los eventos culturales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	1,6	1,6	1,6
	Mal	19	3,8	3,8	5,4
	Regular	95	18,8	18,9	24,3
	Bien	258	51,1	51,3	75,5
	Muy bien	123	24,4	24,5	100,0
	Total	503	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		505	100,0		

Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	1,0	1,0
	Mal	1	,2	,5	1,5
	Regular	8	1,6	4,1	5,6
	Bien	73	14,5	37,2	42,9
	Muy bien	112	22,2	57,1	100,0
	Total	196	38,8	100,0	
Perdidos	Sistema	309	61,2		
Total		505	100,0		

Sistema de ventas entrada online

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	21	4,2	7,1	7,1
	Mal	29	5,7	9,9	17,0
	Regular	74	14,7	25,2	42,2
	Bien	100	19,8	34,0	76,2
	Muy bien	70	13,9	23,8	100,0
	Total	294	58,2	100,0	
Perdidos	Sistema	211	41,8		
Total		505	100,0		



Sistema de venta entrada en taquilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,6	1,5	1,5
	Mal	9	1,8	4,6	6,1
	Regular	27	5,3	13,7	19,8
	Bien	88	17,4	44,7	64,5
	Muy bien	70	13,9	35,5	100,0
	Total	197	39,0	100,0	
Perdidos	Sistema	308	61,0		
Total		505	100,0		

Cortesía de las Azafatas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	1,4	3,5	3,5
	Bien	65	12,9	32,7	36,2
	Muy bien	127	25,1	63,8	100,0
	Total	199	39,4	100,0	
Perdidos	Sistema	306	60,6		
Total		505	100,0		

Servicio de Ambigur

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	3,8	14,8	14,8
	Mal	34	6,7	26,6	41,4
	Regular	36	7,1	28,1	69,5
	Bien	26	5,1	20,3	89,8
	Muy bien	13	2,6	10,2	100,0
	Total	128	25,3	100,0	
Perdidos	Sistema	377	74,7		
Total		505	100,0		



Servicio de Guardaropa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	2,2	6,0	6,0
	Mal	29	5,7	15,8	21,9
	Regular	27	5,3	14,8	36,6
	Bien	57	11,3	31,1	67,8
	Muy bien	59	11,7	32,2	100,0
	Total		183	36,2	100,0
Perdidos	Sistema	322	63,8		
Total		505	100,0		

Valore el nivel de calidad del Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	3	,6	,7	1,1
	Regular	34	6,7	7,4	8,5
	Bien	224	44,4	48,8	57,3
	Muy bien	196	38,8	42,7	100,0
	Total		459	90,9	100,0
Perdidos	Sistema	46	9,1		
Total		505	100,0		