

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

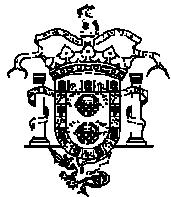
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

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

TEATRO KURSAAL (ACUMULATIVO)

(1º SEMESTRE DEL 2018)

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

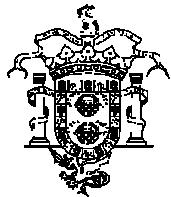


Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en 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 (1º SEMESTRE 2018)** 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 1º semestre del ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 291 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 **4,34** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	291	4,43
Aseo del recinto	289	4,29
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	291	4,53
Valore la resonancia acústica del recinto	112	4,05
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	248	4,62
Valore el nivel de calidad del kursaal	215	4,34

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	92,8	1	6,2	99
Aseo del recinto	85,1	3,8	11,1	96,2
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	91,8	0,3	7,9	99,7
Valore la resonancia acústica del recinto	75,9	13,4	10,7	86,6
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	96,3	0	3,6	100
Valore el nivel de calidad del kursaal	93	0	7	100

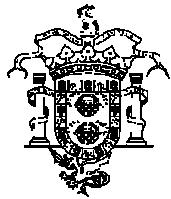
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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. TABLA DE FRECUENCIA

ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO

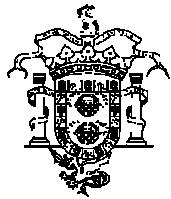
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,3	,3	,3
	Mal	2	,7	,7	1,0
	Regular	18	6,2	6,2	7,2
	Bien	119	40,9	40,9	48,1
	Muy Bien	151	51,9	51,9	100,0
	Total	291	100,0	100,0	

ASEOS DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	5	1,7	1,7	1,7
	Mal	6	2,1	2,1	3,8
	Regular	32	11,0	11,1	14,9
	Bien	102	35,1	35,3	50,2
	Muy Bien	144	49,5	49,8	100,0
	Total	289	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
	Total	291	100,0		

LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	23	7,9	7,9	8,2
	Bien	89	30,6	30,6	38,8
	Muy Bien	178	61,2	61,2	100,0
	Total	291	100,0	100,0	



VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	11	3,8	9,8	9,8
	Mal	4	1,4	3,6	13,4
	Regular	12	4,1	10,7	24,1
	Bien	26	8,9	23,2	47,3
	Muy Bien	59	20,3	52,7	100,0
	Total	112	38,5	100,0	
	Perdidos				
Perdidos	Sistema	179	61,5		
	Total	291	100,0		

VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	3,1	3,6	3,6
	Bien	76	26,1	30,6	34,3
	Muy Bien	163	56,0	65,7	100,0
	Total	248	85,2	100,0	
	Perdidos				
Perdidos	Sistema	43	14,8		
	Total	291	100,0		

VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	5,2	7,0	7,0
	Bien	112	38,5	52,1	59,1
	Muy Bien	88	30,2	40,9	100,0
	Total	215	73,9	100,0	
	Perdidos				
Perdidos	Sistema	76	26,1		
	Total	291	100,0		