

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)
(1º SEMESTRE DEL 2018)
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 sobre **TEATRO KURSAAL-COMPAÑÍAS (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:** 41 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

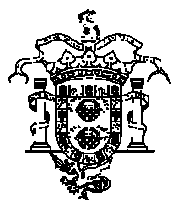


2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

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-COMPAÑÍAS** con un valor de **4,95** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	41	4,90
Aseos del recinto	41	4,90
Limpieza del recinto del Kursaal	41	4,95
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	40	4,97
Dirección de Coordinación del montaje por parte	40	4,97
Coordinación respecto a los medios de iluminación	32	4,87
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	32	4,90
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	29	4,86
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	29	4,93
Coordinación respecto a los medios de Utilería	21	4,95
Coordinación respecto a los medios de Satrería	20	4,95
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	24	4,95
Vestuarios colectivos	25	4,68
Vestuarios individuales	29	4,86
Trato recibido por el personal del servicio	40	4,97
Valore el nivel de calidad del Kursaal	40	4,95

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	1º SEMESTRE DE 2018			
VALORACIÓN	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	100	0	0	100
Dirección de Coordinación del montaje por parte	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de iluminación	96,9	0	3,1	100
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	96,6	0	3,4	100
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Utilería	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Satrería	100	0	0	100
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	100	0	0	100
Vestuarios colectivos	92	8	0	92
Vestuarios individuales	96,6	0	3,4	100
Trato recibido por el personal del servicio	100	0	0	100
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	100	0	0	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.

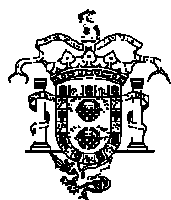


Tabla de frecuencia

Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	9,8	9,8	9,8
	Muy bien	37	90,2	90,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Aseos del recinto

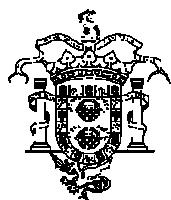
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	9,8	9,8	9,8
	Muy bien	37	90,2	90,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Limpieza del recinto del Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	4,9	4,9	4,9
	Muy bien	39	95,1	95,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,4	2,5	2,5
	Muy bien	39	95,1	97,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		41	100,0		



Dirección de Coordinación del montaje por parte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,4	2,5	2,5
	Muy bien	39	95,1	97,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		41	100,0		

Coordinación respecto a los medios de iluminación

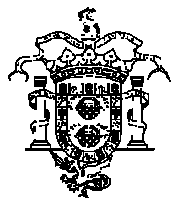
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,4	3,1	3,1
	Bien	2	4,9	6,3	9,4
	Muy bien	29	70,7	90,6	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	7,3	9,4	9,4
	Muy bien	29	70,7	90,6	100,0
	Total	32	78,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	22,0		
Total		41	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Maquinaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,4	3,4	3,4
	Bien	2	4,9	6,9	10,3
	Muy bien	26	63,4	89,7	100,0
	Total	29	70,7	100,0	
Perdidos	Sistema	12	29,3		
Total		41	100,0		



Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	4,9	6,9	6,9
	Muy bien	27	65,9	93,1	100,0
	Total	29	70,7	100,0	
Perdidos	Sistema	12	29,3		
Total		41	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Utería

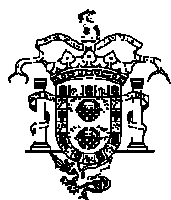
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,4	4,8	4,8
	Muy bien	20	48,8	95,2	100,0
	Total	21	51,2	100,0	
Perdidos	Sistema	20	48,8		
Total		41	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Satería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,4	5,0	5,0
	Muy bien	19	46,3	95,0	100,0
	Total	20	48,8	100,0	
Perdidos	Sistema	21	51,2		
Total		41	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Regiduría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,4	4,2	4,2
	Muy bien	23	56,1	95,8	100,0
	Total	24	58,5	100,0	
Perdidos	Sistema	17	41,5		
Total		41	100,0		



Vestuarios colectivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	4,9	8,0	8,0
	Bien	2	4,9	8,0	16,0
	Muy bien	21	51,2	84,0	100,0
	Total	25	61,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	39,0		
Total		41	100,0		

Vestuarios individuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,4	3,4	3,4
	Bien	2	4,9	6,9	10,3
	Muy bien	26	63,4	89,7	100,0
	Total	29	70,7	100,0	
Perdidos	Sistema	12	29,3		
Total		41	100,0		

Trato recibido por el personal del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,4	2,5	2,5
	Muy bien	39	95,1	97,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		41	100,0		

Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	4,9	5,0	5,0
	Muy bien	38	92,7	95,0	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		41	100,0		