

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 (DATOS GLOBALES) 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 (DATOS GLOBALES) 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 ejercicio 2018

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 407 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 (DATOS GLOBALES)** con un valor de **4,59** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	406	4,56
Aseos del recinto	404	4,46
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	406	4,62
Valore la resonancia acústica del recinto	227	4,31
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	362	4,73
Valore el nivel de calidad del Kursaal	369	4,59

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	94,8	0,7	4,4	99,2
Aseos del recinto	89,1	2,7	8,2	97,3
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	93,6	0,2	6,2	99,8
Valore la resonancia acústica del recinto	82,4	6,6	11	93,4
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	97,5	0	2,5	100
Valore el nivel de calidad del Kursaal	95,9	0	4,1	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	,2	,2	,2
	Mal	2	,5	,5	,7
	Regular	18	4,4	4,4	5,2
	Bien	134	32,9	33,0	38,2
	Muy Bien	251	61,7	61,8	100,0
	Total	406	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		407	100,0		

ASEOS DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	5	1,2	1,2	1,2
	Mal	6	1,5	1,5	2,7
	Regular	33	8,1	8,2	10,9
	Bien	116	28,5	28,7	39,6
	Muy Bien	244	60,0	60,4	100,0
	Total	404	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,7		
Total		407	100,0		

LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,2	,2
	Regular	25	6,1	6,2	6,4
	Bien	102	25,1	25,1	31,5
	Muy Bien	278	68,3	68,5	100,0
	Total	406	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		407	100,0		



VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	11	2,7	4,8	4,8
	Mal	4	1,0	1,8	6,6
	Regular	25	6,1	11,0	17,6
	Bien	50	12,3	22,0	39,6
	Muy Bien	137	33,7	60,4	100,0
	Total	227	55,8	100,0	
Perdidos	Sistema	180	44,2		
Total		407	100,0		

VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	2,2	2,5	2,5
	Bien	80	19,7	22,1	24,6
	Muy Bien	273	67,1	75,4	100,0
	Total	362	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	45	11,1		
Total		407	100,0		

VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	3,7	4,1	4,1
	Bien	121	29,7	32,8	36,9
	Muy Bien	233	57,2	63,1	100,0
	Total	369	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	38	9,3		
Total		407	100,0		