

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)**

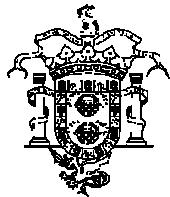
(2018)

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-CIUDADANÍA 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:** 350 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** con un valor de **4,52** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	349	4,50
Aseos del recinto	347	4,38
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	350	4,57
Asientos-butacas	196	4,31
Valore la resonancia acústica del recinto	180	4,15
horarios de los eventos culturales	330	4,31
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	347	4,56
Valore el sistema de ventas de entradas online	342	3,91
Valore la venta de entradas en taquilla	329	4,47
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	306	4,68
Valore el servicio de Ambigú	199	2,32
Valore el servicio de guardarropa	167	2,45
Valore el nivel de calidad del Kursaal	313	4,52

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

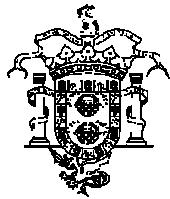
VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	94	0,9	5,2	99,2
Aseos del recinto	87,3	3,1	9,5	96,8
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	92,6	0,3	7,1	99,7
Asientos-butacas	80,6	3,1	16,3	96,9
Valore la resonancia acústica del recinto	77,8	8,3	13,9	91,7
horarios de los eventos culturales	85,4	6,3	8,2	93,6
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	95,1	0,6	4,3	99,4
Valore el sistema de ventas de entradas online	70,8	18,2	11,1	81,9

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.



Valore la venta de entradas en taquilla	89,7	2,7	7,6	97,3
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	97	0	2,9	99,9
Valore el servicio de Ambigú	10	63,3	26,6	36,6
Valore el servicio de guardarropa	13,2	55,1	31,7	44,9
Valore el nivel de calidad del Kursaal	95,2	0	4,8	100

3. TABLA DE FRECUENCIA

SEXO

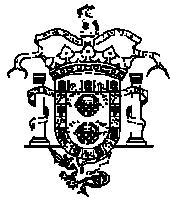
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	96	27,4	48,5	48,5
	Masculino	102	29,1	51,5	100,0
	Total	198	56,6	100,0	
Perdidos	Sistema	152	43,4		
	Total	350	100,0		

[ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,3	,3	,3
	Mal	2	,6	,6	,9
	Regular	18	5,1	5,2	6,0
	Bien	129	36,9	37,0	43,0
	Muy Bien	199	56,9	57,0	100,0
	Total	349	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		350	100,0		

[ASEOS DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	5	1,4	1,4	1,4
	Mal	6	1,7	1,7	3,2
	Regular	33	9,4	9,5	12,7
	Bien	111	31,7	32,0	44,7
	Muy Bien	192	54,9	55,3	100,0
	Total	347	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		350	100,0		



[LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL]

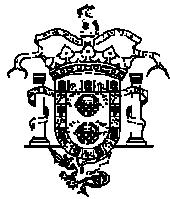
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	25	7,1	7,1	7,4
	Bien	99	28,3	28,3	35,7
	Muy Bien	225	64,3	64,3	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

[ASIENTOS - BUTACAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,3	,5	,5
	Mal	5	1,4	2,6	3,1
	Regular	32	9,1	16,3	19,4
	Bien	52	14,9	26,5	45,9
	Muy Bien	106	30,3	54,1	100,0
	Total	196	56,0	100,0	
Perdidos	Sistema	154	44,0		
	Total	350	100,0		

[VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	11	3,1	6,1	6,1
	Mal	4	1,1	2,2	8,3
	Regular	25	7,1	13,9	22,2
	Bien	47	13,4	26,1	48,3
	Muy Bien	93	26,6	51,7	100,0
	Total	180	51,4	100,0	
Perdidos	Sistema	170	48,6		
	Total	350	100,0		



[LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES]

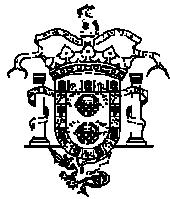
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	11	3,1	3,3	3,3
	Mal	10	2,9	3,0	6,4
	Regular	27	7,7	8,2	14,5
	Bien	101	28,9	30,6	45,2
	Muy Bien	181	51,7	54,8	100,0
	Total	330	94,3	100,0	
	Perdidos				
Perdidos	Sistema	20	5,7		
	Total	350	100,0		

[SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,3	,3	,3
	Mal	1	,3	,3	,6
	Regular	15	4,3	4,3	4,9
	Bien	117	33,4	33,7	38,6
	Muy Bien	213	60,9	61,4	100,0
	Total	347	99,1	100,0	
	Perdidos				
Perdidos	Sistema	3	,9		
	Total	350	100,0		

[VALORE EL SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ONLINE]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	30	8,6	8,8	8,8
	Mal	32	9,1	9,4	18,1
	Regular	38	10,9	11,1	29,2
	Bien	82	23,4	24,0	53,2
	Muy Bien	160	45,7	46,8	100,0
	Total	342	97,7	100,0	
	Perdidos				
Perdidos	Sistema	8	2,3		
	Total	350	100,0		



[VALORE VENTAS ENTRADA EN TAQUILLA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,3	,3	,3
	Mal	8	2,3	2,4	2,7
	Regular	25	7,1	7,6	10,3
	Bien	98	28,0	29,8	40,1
	Muy Bien	197	56,3	59,9	100,0
	Total	329	94,0	100,0	
	Perdidos				
Perdidos	Sistema	21	6,0		
	Total	350	100,0		

[VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES]

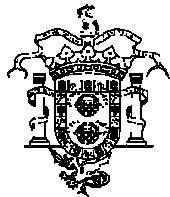
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	2,6	2,9	2,9
	Bien	79	22,6	25,8	28,8
	Muy Bien	218	62,3	71,2	100,0
	Total	306	87,4	100,0	
	Perdidos				
Perdidos	Sistema	44	12,6		
	Total	350	100,0		

[VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	38	10,9	19,1	19,1
	Mal	88	25,1	44,2	63,3
	Regular	53	15,1	26,6	89,9
	Bien	11	3,1	5,5	95,5
	Muy Bien	9	2,6	4,5	100,0
	Total	199	56,9	100,0	
	Perdidos				
Perdidos	Sistema	151	43,1		
	Total	350	100,0		

[VALORE EL SERVICIO DE GUARDARROPA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	26	7,4	15,6	15,6
	Mal	66	18,9	39,5	55,1
	Regular	53	15,1	31,7	86,8
	Bien	18	5,1	10,8	97,6
	Muy Bien	4	1,1	2,4	100,0
	Total	167	47,7	100,0	
	Perdidos				
Perdidos	Sistema	183	52,3		
	Total	350	100,0		



[VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	4,3	4,8	4,8
	Bien	119	34,0	38,0	42,8
	Muy Bien	179	51,1	57,2	100,0
	Total	313	89,4	100,0	
Perdidos	Sistema	37	10,6		
	Total	350	100,0		

¿Tiene Ud. conocimiento de la PROGRAMACIÓN DEL KURSAAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	117	33,4	58,8	58,8
	No	82	23,4	41,2	100,0
	Total	199	56,9	100,0	
	Perdidos	151	43,1		
Total		350	100,0		

Si tiene conocimiento, ¿a través de qué medio le llega la información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Periódicos	31	8,9	24,0	24,0
	Radio	19	5,4	14,7	38,8
	TVM	2	,6	1,6	40,3
	WEB	3	,9	2,3	42,6
	Amigo	28	8,0	21,7	64,3
	Folletos	28	8,0	21,7	86,0
	Redes Sociales	18	5,1	14,0	100,0
	Total	129	36,9	100,0	
	Perdidos	221	63,1		
Total		350	100,0		