

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)**

**(1º SEMESTRE DEL 2019)**

**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 servicio del **TEATRO KURSAAL (DATOS GLOBALES) (1º SEMESTRE 2019)** perteneciente a la Consejería de Cultura y festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Usuarios/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 287 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 **4,70** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	285	4,70
Aseos del recinto	285	4,83
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	284	4,86
Valore la resonancia acústica del recinto	281	4,90
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	286	4,78
Valore el nivel de calidad del kursaal	285	4,70

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 2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	92.9	0.4	6.7	99.6
Aseos del recinto	98.6	0	1.4	100
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	98.9	0	1.1	100
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	99.3	0	0.7	100
Valore el nivel de calidad del kursaal	97.2	0.7	2.1	99.3

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> 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	Mal	1	,3	,4	,4
	Regular	19	6,6	6,7	7,0
	Bien	45	15,7	15,8	22,8
	Muy Bien	220	76,7	77,2	100,0
	Total	285	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		287	100,0		

#### ASEOS DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,4	1,4	1,4
	Bien	40	13,9	14,0	15,4
	Muy Bien	241	84,0	84,6	100,0
	Total	285	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		287	100,0		

#### LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,0	1,1	1,1
	Bien	35	12,2	12,3	13,4
	Muy Bien	246	85,7	86,6	100,0
	Total	284	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		287	100,0		



**VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,7	,7	,7
	Bien	23	8,0	8,2	8,9
	Muy Bien	256	89,2	91,1	100,0
	Total	281	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,1		
Total		287	100,0		

**VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,7	,7	,7
	Regular	6	2,1	2,1	2,8
	Bien	46	16,0	16,1	18,9
	Muy Bien	232	80,8	81,1	100,0
	Total	286	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		287	100,0		