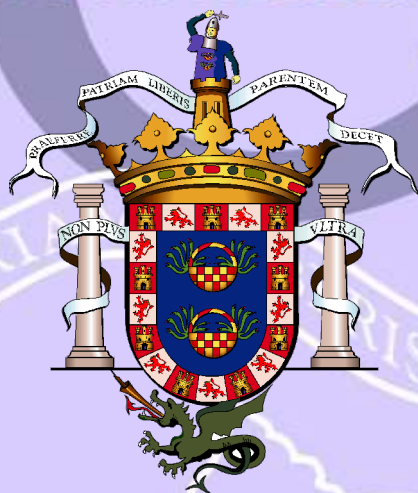


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
KURSAAL (OPINIONES COMPAÑÍAS) 2019**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD, FESTEJOS E IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 (OPINIÓN DE LAS COMPAÑIAS) 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 35 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 EL TEATRO KURSAAL (OPINIÓN DE LAS COMPAÑÍAS)** con un valor de **4,97** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	34	4,88
Aseos del recinto	35	4,94
Limpieza del recinto del Kursaal	35	4,97
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	35	5
Dirección de Coordinación del montaje por parte	35	5
Coordinación respecto a los medios de iluminación	26	4,96
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	29	4,96
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	20	5
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	17	5
Coordinación respecto a los medios de Utilería	8	5
Coordinación respecto a los medios de Satrería	10	5
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	19	5
Vestuarios colectivos	16	5
Vestuarios individuales	23	5
Trato recibido por el personal del servicio	34	5
Valore el nivel de calidad del Kursaal	35	4,97

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	100%	0.00%	0.00%	100%
Aseos del recinto	100%	0.00%	0.00%	100%
Limpieza del recinto del Kursaal	100%	0.00%	0.00%	100%
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	100%	0.00%	0.00%	100%

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.



Dirección de Coordinación del montaje por parte	100%	0.00%	0.00%	100%
Coordinación respecto a los medios de iluminación	100%	0.00%	0.00%	100%
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	100%	0.00%	0.00%	100%
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	100%	0.00%	0.00%	100%
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	100%	0.00%	0.00%	100%
Coordinación respecto a los medios de Utilería	100%	0.00%	0.00%	100%
Coordinación respecto a los medios de Saterría	100%	0.00%	0.00%	100%
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	100%	0.00%	0.00%	100%
Vestuarios colectivos	100%	0.00%	0.00%	100%
Vestuarios individuales	100%	0.00%	0.00%	100%
Trato recibido por el personal del servicio	100%	0.00%	0.00%	100%
Valore el nivel de calidad del Kursaal	100%	0.00%	0.00%	100%

3. TABLA DE FRECUENCIA

Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	11,4	11,8	11,8
	Muy bien	30	85,7	88,2	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	5,7	5,7	5,7
	Muy bien	33	94,3	94,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Limpieza del recinto del Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	2,9	2,9
	Muy bien	34	97,1	97,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	35	100,0	100,0	100,0

Dirección de Coordinación del montaje por parte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	35	100,0	100,0	100,0

Coordinación respecto a los medios de iluminación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	3,8	3,8
	Muy bien	25	71,4	96,2	100,0
	Total	26	74,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	25,7		
Total		35	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	3,4	3,4
	Muy bien	28	80,0	96,6	100,0
	Total	29	82,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	17,1		
Total		35	100,0		



Coordinación respecto a los medios de Maquinaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	20	57,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	15	42,9		
Total		35	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	17	48,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	18	51,4		
Total		35	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Utilería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	8	22,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	27	77,1		
Total		35	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Satrería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	10	28,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	71,4		
Total		35	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Regiduría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	19	54,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	16	45,7		
Total		35	100,0		



Vestuarios colectivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	16	45,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	19	54,3		
Total		35	100,0		

Vestuarios individuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	23	65,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	12	34,3		
Total		35	100,0		

Trato recibido por el personal del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	34	97,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	2,9	2,9
	Muy bien	34	97,1	97,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	