

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO: TEATRO KURSAAL -COMPAÑÍAS- 2024

CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL
MAYOR
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 público: **TEATRO KURSAAL (COMPAÑÍAS) 2024** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 36 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al Kursaal	32	4,69
Aseos del Kursaal	32	4,44
Limpieza del recinto del Kursaal	34	4,50
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	32	4,91
Dirección de Coordinación del montaje por parte del personal	33	4,88
Coordinación respecto a los medios de Iluminación	33	4,82
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	32	4,91
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	31	4,97
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	30	4,93
Coordinación respecto a los medios de Utilería	26	4,96
Coordinación respecto a los medios de Sastrería	22	4,95
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	26	4,88
Vestuarios colectivos	30	4,63
Vestuarios individuales	31	4,45
Trato recibido por el personal del servicio	34	4,94
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	34	4,56

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al Kursaal	0%	6,3%	93,7%	100%
Aseos del Kursaal	9,4%	12,5%	78,1%	90,6%
Limpieza del recinto del Kursaal	8,8%	8,8%	82,4%	91,2%
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	0%	0%	100%	100%
Dirección de Coordinación del montaje por parte del personal	0%	0%	100%	100%
Coordinación respecto a los medios de Iluminación	3%	3%	94%	97%
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	0%	3,1%	96,9%	100%
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	0%	0%	100%	100%
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	0%	0%	100%	100%
Coordinación respecto a los medios de Utilería	0%	0%	100%	100%
Coordinación respecto a los medios de Sastrería	0%	0%	100%	100%
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	0%	3,8%	96,2%	100%
Vestuarios colectivos	3,3%	6,7%	90%	96,7%
Vestuarios individuales	6,5%	9,7%	83,8%	93,5%
Trato recibido por el personal del servicio	0%	0%	100%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	0%	14,7%	85,3%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Accesibilidad al Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,6	6,3	6,3
	Bien	6	16,7	18,7	25,0
	Muy bien	24	66,7	75,0	100,0
	Total	32	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	11,1		
Total		36	100,0		

Aseos del Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	8,3	9,4	9,4
	Regular	4	11,1	12,5	21,9
	Bien	1	2,8	3,1	25,0
	Muy bien	24	66,7	75,0	100,0
	Total	32	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	11,1		
Total		36	100,0		

Limpieza del recinto del Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,8	2,9	2,9
	Mal	2	5,6	5,9	8,8
	Regular	3	8,3	8,8	17,6
	Bien	1	2,8	2,9	20,5
	Muy bien	27	75,0	79,5	100,0
	Total	34	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,6		
Total		36	100,0		

Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	8,3	9,4	9,4
	Muy bien	29	80,6	90,6	100,0
	Total	32	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	11,1		
Total		36	100,0		

Dirección de Coordinación del montaje por parte del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	11,1	12,1	12,1
	Muy bien	29	80,6	87,9	100,0
	Total	33	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	8,3		
Total		36	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Iluminación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,8	3,0	3,0
	Regular	1	2,8	3,0	6,0
	Bien	1	2,8	3,0	9,0
	Muy bien	30	83,3	91,0	100,0
	Total	33	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	8,3		
Total		36	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,8	3,1	3,1
	Bien	1	2,8	3,1	6,3
	Muy bien	30	83,3	93,8	100,0
	Total	32	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	11,1		
Total		36	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Maquinaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,8	3,2	3,2
	Muy bien	30	83,3	96,8	100,0
	Total	31	86,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	13,9		
Total		36	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	5,6	6,7	6,7
	Muy bien	28	77,8	93,3	100,0
	Total	30	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	16,7		
Total		36	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Utillería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,8	3,8	3,8
	Muy bien	25	69,4	96,2	100,0
	Total	26	72,2	100,0	
Perdidos	Sistema	10	27,8		
Total		36	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Sastrería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,8	4,5	4,5
	Muy bien	21	58,3	95,5	100,0
	Total	22	61,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	38,9		
Total		36	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Regiduría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,8	3,8	3,8
	Bien	1	2,8	3,8	7,6
	Muy bien	24	66,7	92,4	100,0
	Total	26	72,2	100,0	
Perdidos	Sistema	10	27,8		
Total		36	100,0		

Vestuarios colectivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,8	3,3	3,3
	Regular	2	5,6	6,7	10,0
	Bien	4	11,1	13,3	23,3
	Muy bien	23	63,9	76,7	100,0
	Total	30	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	16,7		
Total		36	100,0		

Vestuarios individuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,6	6,5	6,5
	Regular	3	8,3	9,7	16,1
	Bien	5	13,9	16,1	32,3
	Muy bien	21	58,3	67,7	100,0
	Total	31	86,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	13,9		
Total		36	100,0		

Trato recibido por el personal del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	5,6	5,9	5,9
	Muy bien	32	88,9	94,1	100,0
	Total	34	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,6		
Total		36	100,0		

Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	13,9	14,7	14,7
	Bien	5	13,9	14,7	29,4
	Muy bien	24	66,7	70,6	100,0
	Total	34	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,6		
Total		36	100,0		