

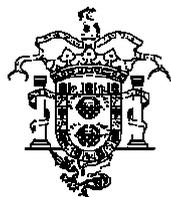
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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)
(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 TEATRO KURSAAL (ENCUESTAS A LA CIUDADANÍA) (1º SEMESTRE 2019)** 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 1º semestre del ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 252 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 **4,75** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	251	4,67
Aseos del recinto	250	4,82
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	249	4,84
Asientos-butacas	247	4,61
Valore la resonancia acústica del recinto	248	4,38
horarios de los eventos culturales	252	4,53
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	251	4,80
Valore el sistema de ventas de entradas online	224	4,12
Valore la venta de entradas en taquilla	251	4,72
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	247	4,89
Valore el servicio de Ambigú	76	1,96
Valore el servicio de guardarropa	232	2,69
Valore el nivel de calidad del Kursaal	251	4,75

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			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	92	0.4	7.6	99.6
Aseos del recinto	98.4	0	1.6	100
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	98.8	0	1.2	100
Asientos-butacas	93.9	0.8	5.3	99.2
Valore la resonancia acústica del recinto	83.9	1.6	14.5	98.4
Horarios de los eventos culturales	90.5	1.2	8.3	98.8
Seguridad del recinto donde se celebra el	96.4	0.8	2.8	99.2

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.



evento cultural				
Valore el sistema de ventas de entradas online	76.4	8	15.6	92
Valore la venta de entradas en taquilla	96	0.8	3.2	99.2
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	99.2	0	0.8	100
Valore el servicio de Ambigú	19.8	69.7	10.5	30.3
Valore el servicio de guardarropa	33.6	46.6	19.8	53.4
Valore el nivel de calidad del Kursaal	96.8	0.8	2.4	99.2

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLA DE FRECUENCIA

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	57	22,6	57,6	57,6
	Masculino	42	16,7	42,4	100,0
	Total	99	39,3	100,0	
Perdidos	Sistema	153	60,7		
Total		252	100,0		

[ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	19	7,5	7,6	8,0
	Bien	41	16,3	16,3	24,3
	Muy bien	190	75,4	75,7	100,0
	Total	251	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		252	100,0		

[ASEOS DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,6	1,6	1,6
	Bien	38	15,1	15,2	16,8
	Muy bien	208	82,5	83,2	100,0
	Total	250	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,8		
Total		252	100,0		



[LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,2	1,2	1,2
	Bien	34	13,5	13,7	14,9
	Muy bien	212	84,1	85,1	100,0
	Total	249	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,2		
Total		252	100,0		

[ASIENTOS - BUTACAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	1	,4	,4	,8
	Regular	13	5,2	5,3	6,1
	Bien	63	25,0	25,5	31,6
	Muy bien	169	67,1	68,4	100,0
	Total	247	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,0		
Total		252	100,0		

[VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	3	1,2	1,2	1,6
	Regular	36	14,3	14,5	16,1
	Bien	69	27,4	27,8	44,0
	Muy bien	139	55,2	56,0	100,0
	Total	248	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,6		
Total		252	100,0		

[LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,2	1,2	1,2
	Regular	21	8,3	8,3	9,5
	Bien	68	27,0	27,0	36,5
	Muy bien	160	63,5	63,5	100,0
	Total	252	100,0	100,0	



[SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	1	,4	,4	,8
	Regular	7	2,8	2,8	3,6
	Bien	30	11,9	12,0	15,5
	Muy bien	212	84,1	84,5	100,0
	Total	251	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		252	100,0		

[VALORE EL SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,6	1,8	1,8
	Mal	14	5,6	6,3	8,0
	Regular	35	13,9	15,6	23,7
	Bien	69	27,4	30,8	54,5
	Muy bien	102	40,5	45,5	100,0
	Total	224	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	28	11,1		
Total		252	100,0		

[VALORE VENTAS ENTRADA EN TAQUILLA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,4	,4	,4
	Mal	1	,4	,4	,8
	Regular	8	3,2	3,2	4,0
	Bien	48	19,0	19,1	23,1
	Muy bien	193	76,6	76,9	100,0
	Total	251	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		252	100,0		



[VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,8	,8	,8
	Bien	23	9,1	9,3	10,1
	Muy bien	222	88,1	89,9	100,0
	Total	247	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,0		
Total		252	100,0		

[VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÜ]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	49	19,4	64,5	64,5
	Mal	4	1,6	5,3	69,7
	Regular	8	3,2	10,5	80,3
	Bien	7	2,8	9,2	89,5
	Muy bien	8	3,2	10,5	100,0
	Total	76	30,2	100,0	
Perdidos	Sistema	176	69,8		
Total		252	100,0		

[VALORE EL SERVICIO DE GUARDARROPA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	87	34,5	37,5	37,5
	Mal	21	8,3	9,1	46,6
	Regular	46	18,3	19,8	66,4
	Bien	32	12,7	13,8	80,2
	Muy bien	46	18,3	19,8	100,0
	Total	232	92,1	100,0	
Perdidos	Sistema	20	7,9		
Total		252	100,0		

[VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,8	,8	,8
	Regular	6	2,4	2,4	3,2
	Bien	45	17,9	17,9	21,1
	Muy bien	198	78,6	78,9	100,0
	Total	251	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		252	100,0		



¿Tiene Ud. conocimiento de la PROGRAMACIÓN DEL KURSAAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	81	32,1	81,8	81,8
	No	18	7,1	18,2	100,0
	Total	99	39,3	100,0	
Perdidos	Sistema	153	60,7		
Total		252	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Periódicos	7	2,8	8,4	8,4
	Radio	7	2,8	8,4	16,9
	WEB	10	4,0	12,0	28,9
	Amigo	12	4,8	14,5	43,4
	Folletos	2	,8	2,4	45,8
	Redes Sociales	45	17,9	54,2	100,0
	Total	83	32,9	100,0	
Perdidos	Sistema	169	67,1		
Total		252	100,0		