

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 DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: TEATRO KURSAAL
(1º SEMESTRE 2020)

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, 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 servicio del **TEATRO KURSAAL (PRESENCIAL) (1º SEMESTRE 2020)** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad 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 2020

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 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 **4,55** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	11	4,64
Aseos del recinto	11	4,45
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	11	4,36
Asientos-butacas	11	4,45
Valore la resonancia acústica del recinto	11	4,36
horarios de los eventos culturales	11	4,45
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	11	4,45
Valore el sistema de ventas de entradas online	11	4,00
Valore la venta de entradas en taquilla	11	4,45
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	11	4,45
Valore el servicio de Ambigú	11	4,00
Valore el servicio de guardarropa	11	4,82
Valore el nivel de calidad del Kursaal	11	4,55

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2020			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	100	0	0	100
Aseos del recinto	90,9	0	9,1	100
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	91	0	9	100
Asientos-butacas	81,8	0	18,2	100
Valore la resonancia acústica del recinto	100	0	0	100
Horarios de los eventos culturales	81,8	0	18,2	100
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	81,8	0	18,2	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.



Valore el sistema de ventas de entradas online	72,8	0	27,2	100
Valore la venta de entradas en taquilla	100	0	0	100
Valore cortesía de azafatas, acomodadores	81,8	0	18,2	100
Valore el servicio de Ambigú	72,8	0	27,2	100
Valore el servicio de guardarropa	100	0	0	100
Valore el nivel de calidad del Kursaal	100	0	0	100

3. TABLA DE FRECUENCIA

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	6	54,5	54,5	54,5
	Masculino	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

[TEATRO] INDIQUE, POR FAVOR, A QUE EVENTO CULTURAL ACUDE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	11	100,0	100,0	100,0

[ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	36,4	36,4	36,4
	Muy Bien	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

[ASEOS DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	9,1	9,1	9,1
	Bien	4	36,4	36,4	45,5
	Muy Bien	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



[LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	9,1	9,1	9,1
	Bien	5	45,5	45,5	54,5
	Muy Bien	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

[ASIENTOS - BUTACAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	18,2	18,2	18,2
	Bien	2	18,2	18,2	36,4
	Muy Bien	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

[VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	63,6	63,6	63,6
	Muy Bien	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

[LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	18,2	18,2	18,2
	Bien	2	18,2	18,2	36,4
	Muy Bien	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

[SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	18,2	18,2	18,2
	Bien	2	18,2	18,2	36,4
	Muy Bien	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



[VALORE EL SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	27,3	27,3	27,3
	Bien	5	45,5	45,5	72,7
	Muy Bien	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

[VALORE VENTAS ENTRADA EN TAQUILLA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	54,5	54,5	54,5
	Muy Bien	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

[VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	18,2	18,2	18,2
	Bien	2	18,2	18,2	36,4
	Muy Bien	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

[VALORE EL SERVICIO DE Ambigú]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	27,3	27,3	27,3
	Bien	5	45,5	45,5	72,7
	Muy Bien	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

[VALORE EL SERVICIO DE GUARDARROPA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	18,2	18,2	18,2
	Muy Bien	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



[VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	45,5	45,5	45,5
	Muy Bien	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

¿Tiene Ud. conocimiento de la PROGRAMACIÓN DEL KURSAAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	7	63,6	63,6	63,6
	No	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Amigo	7	63,6	63,6	63,6
	Redes Sociales	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	