

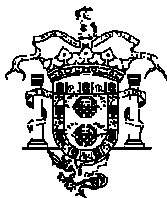
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
TEATRO KURSAAL "FERNANDO ARRABAL" 2017
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Teatro Kursaal

- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad Del Teatro Kursaal (2017)

- Informe General del Teatro Kursaal (2017)

- Anexo I. Tablas de frecuencias de usuarios del Teatro Kursaal (2017)
- Anexo II. Tablas comparativas interanual de Estadísticos Descriptivos del Teatro Kursaal.
- Anexo III. Tablas comparativas interanual de satisfacción del Teatro Kursaal



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **TEATRO KURSAAL "FERNANDO ARRABAL" DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

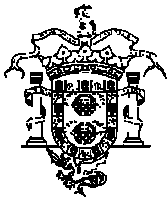
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

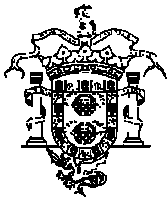
Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Cultura y Festejos, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL TEATRO KURSAAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN.**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES.**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA.**
- 6) MUESTRA.**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN.**
- 8) CUESTIONARIO.**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS.**
- 10) EVALUACIÓN.**



1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **TEATRO KURSAAL “FERNANDO ARRABAL” (2017)** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

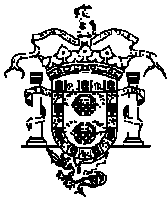
- Valorar el servicio que se da en el Teatro Kursaal a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos del Teatro Kursaal.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en el Teatro kursaal (2017)

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso, el Teatro Kursaal de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ciudadano pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente



significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

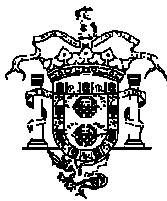
4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /ciudadano/ a del Teatro Kursaal de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación del Teatro Kursaal y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en el Teatro Kursaal.

5) CRONOGRAMA

| Colección de datos | En periodos mensuales durante toda la ejecución 2017. (Anual) |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Introducción y Tabulación de los datos | Febrero 2018 |



6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, *a partir de un sondeo aleatorio* en el Teatro Kursaal y Compañía perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos.

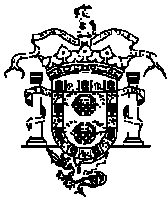
El número de usuarios total del Teatro Kursaal durante el 2017 ha sido de 624 encuestados y 66 encuestados de usuarios-compañías haciendo un total de 66 encuestas realizadas.

El test de fiabilidad está en 0,752. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/ a sobre el Teatro Kursaal. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



8) CUESTIONARIOS

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande.

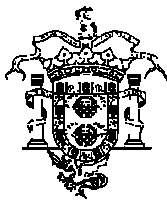
Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: para los usuarios del Teatro Kursaal y Kursaal Compañía 2017.

En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadoras.

El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas al usuario/ ciudadano.

Los modelos del cuestionario de Kursaal y Kursaal Compañía son los siguientes:



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS SOBRE KURSAAL

Esta Encuesta se realiza con motivo del proceso de evaluación sobre los eventos culturales de la Ciudad Autónoma de Melilla con objeto de mejorar el servicio que se presta en ellos. Por eso, su opinión es muy importante.

1. Sexo: Hombre Mujer

2. Indique, por favor, a que evento cultural acude:

Teatro Conciertos de Música Clásica Cine Otros

3. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *importancia* que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

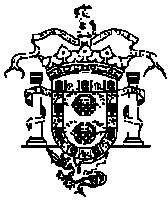
| ASPECTOS/ SERVICIOS | VALORACIÓN | | | | |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aseos del recinto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Asientos-Butacas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valore la RESONANCIA ACÚSTICA del recinto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Los horarios de los eventos culturales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON-LINE | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| SISTEMA DE VENTAS EN TAQUILLAS | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valore la CORTESÍA DE LAS AZAFATAS, ACOMODADORES | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valore el SERVICIO DE AMBIGÚ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valore el SERVICIO DE GUARDAROPA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Tiene Ud. conocimiento de la PROGRAMACIÓN DEL KURSAAL? Sí No

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

PERIÓDICOS RADIO TVM WEB AMIGO FOLLETOS REDES SOCIALES

5. Para ayudarnos a mejorar, díganos lo que pueda ser una propuesta de mejora o alguna queja al respecto



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL
ÁREA TÉCNICA DEL KURSAAL

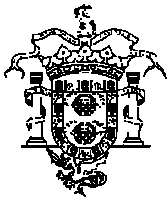
Esta Encuesta se realiza con motivo del proceso de evaluación sobre los eventos culturales de la Ciudad Autónoma de Melilla con objeto de mejorar el servicio que se presta en ellos. Por eso, su opinión es muy importante.

1. NOMBRE DE LA COMPAÑÍA: _____

2. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *satisfacción* que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

| ASPECTOS/ SERVICIOS | VALORACIÓN | | | | |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aseos del recinto | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Dirección de Coordinación del montaje por parte del personal | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Coordinación respecto a los medios de iluminación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Coordinación respecto a los medios de Utilería | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Coordinación respecto a los medios de Sastrería | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Coordinación respecto a los medios de Regiduría | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vestuarios Colectivos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Vestuarios Individuales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Trato recibido por el personal del servicio | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3. Para ayudarnos a mejorar, díganos lo que pueda ser una propuesta de mejora o alguna queja al respecto



9) TRATAMIENTO DE DATOS

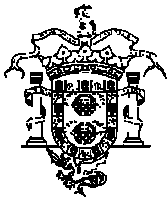
Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el ciudadano/a/usuario/a tiene sobre Teatro Kursaal de la Ciudad Autónoma de Melilla. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en el Teatro Kursaal de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



La participación de los usuarios /ciudadanos en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



**INFORME GENERAL SOBRE EL
SERVICIO DEL TEATRO KURSAAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2017**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de KURSAAL 2017**, perteneciente a la Consejería de **Cultura y Festejos**, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en el Teatro Kursaal 2017.
- Propuestas de mejoras.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en el **TEATRO KURSAAL**, opiniones que los usuarios/ciudadanos de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en la ficha técnica).

Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas llamadas de emergencias, de modo que el ciudadano sea el objeto de la actividad de la Administración. Los usuarios / ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL TEATRO KURSAAL 2017

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como **no satisfecho**; a partir del 2,5 es una **conformidad** y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de **satisfacción** de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes del Kursaal 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL TEATRO KURSAAL 2017 | | | |
|-----------------------------------------------------------|-----|-------|------------|
| | N | Media | Desv. típ. |
| Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento | 619 | 4,44 | ,71 |
| Aseos del recinto | 609 | 4,55 | ,72 |
| Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural | 620 | 4,58 | ,62 |
| Asientos-Butacas | 618 | 3,83 | ,99 |
| Valore la resonancia acústica del recinto | 620 | 3,97 | ,86 |
| Los horarios de los eventos culturales | 622 | 4,04 | ,83 |
| Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural | 313 | 4,48 | ,66 |
| Sistema de ventas entrada online | 392 | 3,79 | 1,11 |
| Sistema de venta en taquilla | 294 | 4,20 | ,84 |
| Cortesía de las azafatas/os | 315 | 4,47 | ,64 |
| Servicio del ambigú | 129 | 2,86 | 1,21 |
| Servicio guardarropa | 184 | 3,68 | 1,24 |
| Valore el nivel de calidad del Kursaal | 572 | 4,39 | ,67 |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL TEATRO KURSAAL 2017 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, está en un **4,39 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en el Teatro Kursaal”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,07 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior de 0.32** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

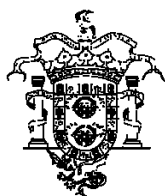
ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL TEATRO KURSAAL 2017

La valoración de los servicios y/o aspectos que se dan en el TEATRO KURSAAL son:

▪ **Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 2.1 |
| Regular (Conformidad) | 6 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 91.9 |
| Conformidad total (*) | 97.9 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Aseos del recinto**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 1.8 |
| Regular (Conformidad) | 6.7 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 91.4 |
| Conformidad total (*) | 98.2 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0.3 |
| Regular (Conformidad) | 6.6 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 93.1 |
| Conformidad total (*) | 99.7 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Asientos-Butacas**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 10.8 |
| Regular (Conformidad) | 20.2 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 68.9 |
| Conformidad total (*) | 89.2 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Valore la resonancia acústica del recinto**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 4.5 |
| Regular (Conformidad) | 20.2 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 75.3 |
| Conformidad total (*) | 95.5 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Los horarios de los eventos culturales Valore**

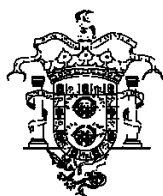
| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 4.3 |
| Regular (Conformidad) | 15.3 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 80.4 |
| Conformidad total (*) | 95.7 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 1.3 |
| Regular (Conformidad) | 2.6 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 96.2 |
| Conformidad total (*) | 98.7 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Sistema de ventas entrada online**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 13 |
| Regular (Conformidad) | 19.1 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 67.9 |
| Conformidad total (*) | 87 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore el sistema de venta en taquilla**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 4.4 |
| Regular (Conformidad) | 9.9 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 85.7 |
| Conformidad total (*) | 95.6 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la cortesía de las azafatas/os**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0.3 |
| Regular (Conformidad) | 6 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 93.6 |
| Conformidad total (*) | 99.7 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Valore el servicio de ambigú**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 41.1 |
| Regular (Conformidad) | 27.9 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 31.1 |
| Conformidad total (*) | 58.9 |

▪ **Valore el servicio de guardarropa**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 21.7 |
| Regular (Conformidad) | 14.7 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 63.6 |
| Conformidad total (*) | 78.3 |

▪ **Valore el nivel de calidad del Kursaal**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 1 |
| Regular (Conformidad) | 6.1 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 92.8 |
| Conformidad total (*) | 99 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO: TEATRO KURSAAL-COMPAÑÍA 2017

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como **no satisfecho**; a partir del 2,5 es una **conformidad** y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de **satisfacción** de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para la evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes del Kursaal-Compañía 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL TEATRO KURSAAL COMPAÑÍA 2017 | | | |
|------------------------------------------------------------|----|-------|------------|
| | N | Media | Desv. típ. |
| Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento | 65 | 4,90 | ,29 |
| Aseos del recinto | 65 | 4,93 | ,24 |
| Limpieza del recinto del Kursaal | 65 | 4,96 | ,17 |
| Información facilitada por personal de Dirección Técnica | 64 | 4,92 | ,51 |
| Dirección de Coordinación del montaje por parte | 64 | 4,96 | ,17 |
| Coordinación respecto a los medios de iluminación | 63 | 4,96 | ,17 |
| Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales | 60 | 4,98 | ,12 |
| Coordinación respecto a los medios de Maquinaria | 50 | 4,98 | ,14 |
| Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica | 48 | 4,89 | ,59 |
| Coordinación respecto a los medios de Utilería | 40 | 4,97 | ,15 |
| Coordinación respecto a los medios de Sastrería | 38 | 4,94 | ,22 |
| Coordinación respecto a los medios de Regiduría | 41 | 4,97 | ,15 |
| Vestuarios colectivos | 44 | 4,90 | ,47 |
| Vestuarios individuales | 46 | 4,93 | ,32 |
| Trato recibido por el personal del servicio | 66 | 4,98 | ,12 |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL | 65 | 4,86 | ,58 |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL TEATRO KURSAAL (COMPAÑÍA) 2017 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,86 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en el Teatro Kursaal-Compañía”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,94 sobre 5**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DEL SERVICIO DEL TEATRO KURSAAL COMPAÑÍA 2017

La valoración de los servicios y/o aspectos que se dan en el TEATRO KURSAAL son:

▪ **Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Aseos del recinto**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Limpieza del recinto donde del Kursaal**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|------------------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Dirección de Coordinación del montaje por parte**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfecho

▪ **Coordinación respecto a los medios de iluminación**

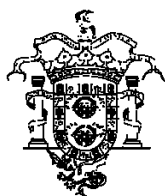
| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Coordinación respecto a los medios de Maquinaria**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

▪ **Coordinación respecto a los medios de Utilería**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |



▪ **Coordinación respecto a los medios de Sastrería**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

▪ **Coordinación respecto a los medios de Regiduría**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

▪ **Vestuarios colectivos**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 2.3 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 97.7 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Vestuarios individuales**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 2.2 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 95.7 |
| Conformidad total (*) | 100 |

▪ **Trato recibido por el personal del servicio**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 0 |
| Regular (Conformidad) | 0 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 100 |
| Conformidad total (*) | 100 |

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL COMPAÑÍA**

| CALIFICACIÓN | PORCENTAJE DE OPINIÓN |
|------------------------------|-----------------------|
| Insatisfechos (Muy mal/ Mal) | 1.5 |
| Regular (Conformidad) | 1,5 |
| Satisfechos (Bien/ Muy bien) | 96.9 |
| Conformidad total (*) | 100 |

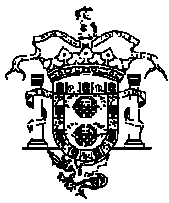
(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS





CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL TEATRO KURSAAL “FERNANDO ARRABAL” (OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA Y DE LAS COMPAÑIAS) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017



TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO POR LA CIUDADANÍA DEL TEATRO KURSAAL “FERNANDO ARRABAL” 2017

Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento

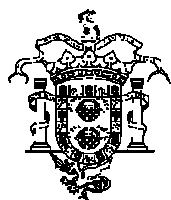
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | ,3 | ,3 | ,3 |
| | Mal | 11 | 1,8 | 1,8 | 2,1 |
| | Regular | 37 | 5,9 | 6,0 | 8,1 |
| | Bien | 228 | 36,5 | 36,8 | 44,9 |
| | Muy bien | 341 | 54,6 | 55,1 | 100,0 |
| | Total | 619 | 99,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | ,8 | | |
| Total | | 624 | 100,0 | | |

Aseos del recinto

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 3 | ,5 | ,5 | ,5 |
| | Mal | 8 | 1,3 | 1,3 | 1,8 |
| | Regular | 41 | 6,6 | 6,7 | 8,5 |
| | Bien | 156 | 25,0 | 25,6 | 34,2 |
| | Muy bien | 401 | 64,3 | 65,8 | 100,0 |
| | Total | 609 | 97,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 15 | 2,4 | | |
| Total | | 624 | 100,0 | | |

Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 2 | ,3 | ,3 | ,3 |
| | Regular | 41 | 6,6 | 6,6 | 6,9 |
| | Bien | 169 | 27,1 | 27,3 | 34,2 |
| | Muy bien | 408 | 65,4 | 65,8 | 100,0 |
| | Total | 620 | 99,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | ,6 | | |
| Total | | 624 | 100,0 | | |



Asientos-Butacas

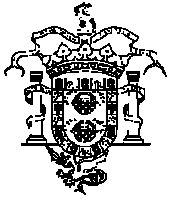
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 14 | 2,2 | 2,3 | 2,3 |
| | Mal | 53 | 8,5 | 8,6 | 10,8 |
| | Regular | 125 | 20,0 | 20,2 | 31,1 |
| | Bien | 257 | 41,2 | 41,6 | 72,7 |
| | Muy bien | 169 | 27,1 | 27,3 | 100,0 |
| | Total | 618 | 99,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 1,0 | | |
| Total | | 624 | 100,0 | | |

Valore la resonancia acústica del recinto

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 10 | 1,6 | 1,6 | 1,6 |
| | Mal | 18 | 2,9 | 2,9 | 4,5 |
| | Regular | 125 | 20,0 | 20,2 | 24,7 |
| | Bien | 290 | 46,5 | 46,8 | 71,5 |
| | Muy bien | 177 | 28,4 | 28,5 | 100,0 |
| | Total | 620 | 99,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 4 | ,6 | | |
| Total | | 624 | 100,0 | | |

Los horarios de los eventos culturales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 8 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| | Mal | 19 | 3,0 | 3,1 | 4,3 |
| | Regular | 95 | 15,2 | 15,3 | 19,6 |
| | Bien | 313 | 50,2 | 50,3 | 69,9 |
| | Muy bien | 187 | 30,0 | 30,1 | 100,0 |
| | Total | 622 | 99,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | ,3 | | |
| Total | | 624 | 100,0 | | |



Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural

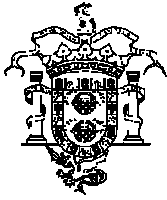
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 3 | ,5 | 1,0 | 1,0 |
| | Mal | 1 | ,2 | ,3 | 1,3 |
| | Regular | 8 | 1,3 | 2,6 | 3,8 |
| | Bien | 131 | 21,0 | 41,9 | 45,7 |
| | Muy bien | 170 | 27,2 | 54,3 | 100,0 |
| | Total | 313 | 50,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 311 | 49,8 | | |
| Total | | 624 | 100,0 | | |

Sistema de ventas entrada online

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 22 | 3,5 | 5,6 | 5,6 |
| | Mal | 29 | 4,6 | 7,4 | 13,0 |
| | Regular | 75 | 12,0 | 19,1 | 32,1 |
| | Bien | 148 | 23,7 | 37,8 | 69,9 |
| | Muy bien | 118 | 18,9 | 30,1 | 100,0 |
| | Total | 392 | 62,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 232 | 37,2 | | |
| Total | | 624 | 100,0 | | |

Sistema de venta en taquilla

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 4 | ,6 | 1,4 | 1,4 |
| | Mal | 9 | 1,4 | 3,1 | 4,4 |
| | Regular | 29 | 4,6 | 9,9 | 14,3 |
| | Bien | 133 | 21,3 | 45,2 | 59,5 |
| | Muy bien | 119 | 19,1 | 40,5 | 100,0 |
| | Total | 294 | 47,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 330 | 52,9 | | |
| Total | | 624 | 100,0 | | |



Cortesía de las Azafatas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | ,2 | ,3 | ,3 |
| | Regular | 19 | 3,0 | 6,0 | 6,3 |
| | Bien | 122 | 19,6 | 38,7 | 45,1 |
| | Muy bien | 173 | 27,7 | 54,9 | 100,0 |
| | Total | 315 | 50,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 309 | 49,5 | | |
| Total | | 624 | 100,0 | | |

Servicio del Ambigur

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 19 | 3,0 | 14,7 | 14,7 |
| | Mal | 34 | 5,4 | 26,4 | 41,1 |
| | Regular | 36 | 5,8 | 27,9 | 69,0 |
| | Bien | 26 | 4,2 | 20,2 | 89,1 |
| | Muy bien | 14 | 2,2 | 10,9 | 100,0 |
| | Total | 129 | 20,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 495 | 79,3 | | |
| Total | | 624 | 100,0 | | |

Servicio de Guardarropa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 11 | 1,8 | 6,0 | 6,0 |
| | Mal | 29 | 4,6 | 15,8 | 21,7 |
| | Regular | 27 | 4,3 | 14,7 | 36,4 |
| | Bien | 57 | 9,1 | 31,0 | 67,4 |
| | Muy bien | 60 | 9,6 | 32,6 | 100,0 |
| | Total | 184 | 29,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 440 | 70,5 | | |
| Total | | 624 | 100,0 | | |



Valore el nivel de calidad del Kursaal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 3 | ,5 | ,5 | ,5 |
| | Mal | 3 | ,5 | ,5 | 1,0 |
| | Regular | 35 | 5,6 | 6,1 | 7,2 |
| | Bien | 253 | 40,5 | 44,2 | 51,4 |
| | Muy bien | 278 | 44,6 | 48,6 | 100,0 |
| | Total | 572 | 91,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 52 | 8,3 | | |
| Total | | 624 | 100,0 | | |

¿Tiene ud. conocimiento de la Programación del KURSAAL?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 95 | 15,2 | 79,8 | 79,8 |
| | No | 24 | 3,8 | 20,2 | 100,0 |
| | Total | 119 | 19,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 505 | 80,9 | | |
| Total | | 624 | 100,0 | | |

¿A través de que medio le llega la información?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Periódicos | 8 | 1,3 | 7,0 | 7,0 |
| | WEB | 7 | 1,1 | 6,1 | 13,0 |
| | Amigo | 72 | 11,5 | 62,6 | 75,7 |
| | Folletos | 17 | 2,7 | 14,8 | 90,4 |
| | Redes Sociales | 11 | 1,8 | 9,6 | 100,0 |
| | Total | 115 | 18,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 509 | 81,6 | | |
| Total | | 624 | 100,0 | | |



TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO POR LAS COMPAÑÍAS QUE ACTÚAN EN EL TEATRO KURSAAL “FERNANDO ARRABAL” 2017

Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Bien | 6 | 9,1 | 9,2 | 9,2 |
| | Muy bien | 59 | 89,4 | 90,8 | 100,0 |
| | Total | 65 | 98,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,5 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

Aseos del recinto

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Bien | 4 | 6,1 | 6,2 | 6,2 |
| | Muy bien | 61 | 92,4 | 93,8 | 100,0 |
| | Total | 65 | 98,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,5 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

Limpieza del recinto del Kursaal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Bien | 2 | 3,0 | 3,1 | 3,1 |
| | Muy bien | 63 | 95,5 | 96,9 | 100,0 |
| | Total | 65 | 98,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,5 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 1,5 | 1,6 | 1,6 |
| | Bien | 1 | 1,5 | 1,6 | 3,1 |
| | Muy bien | 62 | 93,9 | 96,9 | 100,0 |
| | Total | 64 | 97,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,0 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |



Dirección de Coordinación del montaje por parte

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 2 | 3,0 | 3,1 | 3,1 |
| | Muy bien | 62 | 93,9 | 96,9 | 100,0 |
| | Total | 64 | 97,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 3,0 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

Coordinación respecto a los medios de iluminación

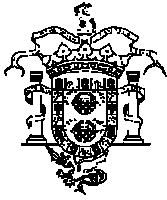
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 2 | 3,0 | 3,2 | 3,2 |
| | Muy bien | 61 | 92,4 | 96,8 | 100,0 |
| | Total | 63 | 95,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 3 | 4,5 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 1 | 1,5 | 1,7 | 1,7 |
| | Muy bien | 59 | 89,4 | 98,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 90,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 9,1 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

Coordinación respecto a los medios de Maquinaria

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 1 | 1,5 | 2,0 | 2,0 |
| | Muy bien | 49 | 74,2 | 98,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 75,8 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 16 | 24,2 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |



Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 1,5 | 2,1 | 2,1 |
| | Bien | 1 | 1,5 | 2,1 | 4,2 |
| | Muy bien | 46 | 69,7 | 95,8 | 100,0 |
| | Total | 48 | 72,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 18 | 27,3 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

Coordinación respecto a los medios de Utería

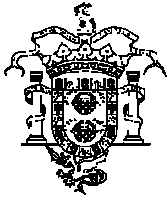
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 1 | 1,5 | 2,5 | 2,5 |
| | Muy bien | 39 | 59,1 | 97,5 | 100,0 |
| | Total | 40 | 60,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 26 | 39,4 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

Coordinación respecto a los medios de Satería

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 2 | 3,0 | 5,3 | 5,3 |
| | Muy bien | 36 | 54,5 | 94,7 | 100,0 |
| | Total | 38 | 57,6 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 28 | 42,4 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

Coordinación respecto a los medios de Regiduría

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 1 | 1,5 | 2,4 | 2,4 |
| | Muy bien | 40 | 60,6 | 97,6 | 100,0 |
| | Total | 41 | 62,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 25 | 37,9 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |



Vestuarios colectivos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | 1,5 | 2,3 | 2,3 |
| | Bien | 1 | 1,5 | 2,3 | 4,5 |
| | Muy bien | 42 | 63,6 | 95,5 | 100,0 |
| | Total | 44 | 66,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 22 | 33,3 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

Vestuarios individuales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | 1,5 | 2,2 | 2,2 |
| | Bien | 1 | 1,5 | 2,2 | 4,3 |
| | Muy bien | 44 | 66,7 | 95,7 | 100,0 |
| | Total | 46 | 69,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 20 | 30,3 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |

Trato recibido por el personal del servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| | Muy bien | 65 | 98,5 | 98,5 | 100,0 |
| | Total | 66 | 100,0 | 100,0 | |

Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| | Regular | 1 | 1,5 | 1,5 | 3,1 |
| | Bien | 3 | 4,5 | 4,6 | 7,7 |
| | Muy bien | 60 | 90,9 | 92,3 | 100,0 |
| | Total | 65 | 98,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | 1,5 | | |
| Total | | 66 | 100,0 | | |



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

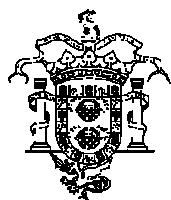
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL TEATRO KURSAAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL
TEATRO KURSAAL “FERNANDO ARRABAL” DE LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA**

| | | Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento | Aseos del recinto | Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural | Asientos-Butacas | Valore la resonancia acústica del recinto | Los horarios de los eventos culturales | Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural | Sistema de ventas entrada online | Sistema de ventas entrada taquilla | Cortesía de las azafatas | Servicio Ambigur | Servicio Guardaropa | Valore el nivel de calidad del Kursaal |
|------|-------|-----------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|--------------------------|------------------|---------------------|----------------------------------------|
| 2011 | N | 101 | 82 | 101 | 101 | 101 | 101 | 100 | | | | | | 101 |
| | Media | 4,80 | 4,76 | 4,74 | 3,55 | 4,36 | 4,77 | 4,84 | | | | | | 4,83 |
| 2012 | N | 336 | 314 | 340 | 326 | 328 | 340 | 334 | | | | | | 331 |
| | Media | 4,49 | 4,71 | 4,76 | 3,86 | 4,03 | 4,32 | 4,45 | | | | | | 4,53 |
| 2013 | N | 112 | 104 | 113 | 417 | 417 | 332 | 330 | 17 | | | | | 417 |
| | Media | 4,34 | 4,63 | 4,68 | 4,18 | 4,21 | 4,01 | 3,96 | 3,94 | | | | | 4,58 |
| 2014 | N | 486 | 471 | 490 | 556 | 552 | 472 | 355 | 321 | | | | | 556 |
| | Media | 4,56 | 4,72 | 4,76 | 4,16 | 4,20 | 4,40 | 4,51 | 4,15 | | | | | 4,58 |
| 2015 | N | 444 | 436 | 441 | 439 | 445 | 440 | 433 | 335 | | | | | 419 |
| | Media | 4,61 | 4,54 | 4,51 | 4,28 | 4,31 | 4,28 | 4,36 | 4,29 | 4,28 | 4,32 | 4,36 | 4,43 | 4,34 |
| 2016 | N | 166 | 188 | 172 | 193 | 189 | 175 | 168 | 120 | 157 | 171 | 113 | 81 | 171 |
| | Media | 4,77 | 4,74 | 4,66 | 4,67 | 4,62 | 4,57 | 4,54 | 4,64 | 4,57 | 4,51 | 4,62 | 4,77 | 4,61 |
| 2017 | N | 619 | 609 | 620 | 618 | 620 | 622 | 313 | 392 | 294 | 315 | 129 | 184 | 572 |
| | Media | 4,44 | 4,55 | 4,58 | 3,83 | 3,97 | 4,04 | 4,48 | 3,79 | 4,20 | 4,47 | 2,86 | 3,68 | 4,39 |



**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL
TEATRO KURSAAL “FERNANDO ARRABAL” DE LA OPINIÓN DE LAS COMPAÑÍAS**

| | 2017 | | 2016 | | 2015 | | 2014 | |
|--------------------------------------------------------------------|------|-------------|------|-------------|------|-------------|------|-------------|
| | N | Media | N | Media | N | Media | N | Media |
| Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento | 65 | 4,91 | 57 | 4,77 | 58 | 4,74 | 21 | 4,81 |
| Aseos del recinto | 65 | 4,94 | 57 | 4,91 | 58 | 4,90 | 20 | 4,95 |
| Limpieza del recinto del Kursaal | 65 | 4,97 | 57 | 4,93 | 58 | 4,93 | 21 | 4,95 |
| Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica | 64 | 4,92 | 56 | 4,93 | 58 | 4,90 | 21 | 4,95 |
| Dirección de Coordinación del montaje por parte | 64 | 4,97 | 53 | 4,94 | 56 | 4,93 | 21 | 4,86 |
| Coordinación respecto a los medios de iluminación | 63 | 4,97 | 52 | 4,92 | 56 | 4,96 | 21 | 4,86 |
| Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales | 60 | 4,98 | 48 | 4,92 | 55 | 4,95 | 20 | 4,95 |
| Coordinación respecto a los medios de Maquinaria | 50 | 4,98 | 43 | 4,91 | 52 | 4,89 | 20 | 4,90 |
| Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica | 48 | 4,90 | 43 | 4,91 | 50 | 4,88 | 21 | 4,90 |
| Coordinación respecto a los medios de Utilería | 40 | 4,98 | 39 | 4,90 | 41 | 4,88 | 19 | 4,95 |
| Coordinación respecto a los medios de Satería | 38 | 4,95 | 37 | 4,92 | 36 | 4,89 | 19 | 4,84 |
| Coordinación respecto a los medios de Regiduría | 41 | 4,98 | 42 | 4,93 | 42 | 4,90 | 21 | 4,81 |
| Vestuarios colectivos | 44 | 4,91 | 49 | 4,88 | 50 | 4,88 | 21 | 4,76 |
| Vestuarios individuales | 46 | 4,93 | 51 | 4,90 | 51 | 4,98 | 21 | 4,90 |
| Trato recibido por el personal del servicio | 66 | 4,98 | 57 | 4,95 | 58 | 5,00 | 21 | 4,90 |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL | 65 | 4,86 | 56 | 4,89 | 57 | 4,93 | 21 | 4,86 |



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



ANEXO III

TABLAS COMPARATIVAS INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TEATRO KURSAAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA DE SATISFACCIÓN DE TEATRO

| | | Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento | Aseos del recinto | Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural | Asientos-Butacas | Valore la resonancia acústica del recinto | Los horarios de los eventos culturales | Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural | Sistema de ventas entrada online | Valore el nivel de calidad del Kursaal | Sistema de venta en taquilla | Cortesía azafata | Servicio ambigú | Servicio de guardarropa |
|------|---------------|-----------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------|------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|------------------|-----------------|-------------------------|
| 2011 | Insatisfechos | 2,00% | 1,20% | 1,00% | 21,80% | 6,90% | 0,00% | 0,00% | | 0,00% | | | | |
| | Conforme | 1,00% | 3,70% | 5,90% | 29,70% | 9,90% | 5,00% | 1,00% | | 1,00% | | | | |
| | Satisfecho | 97,00% | 95,10% | 93,10% | 48,50% | 83,20% | 95,10% | 99,00% | | 99,10% | | | | |
| | Conf.Total | 98,00% | 98,80% | 99,00% | 78,20% | 93,10% | 100,10% | 100,00% | | 100,10% | | | | |
| 2012 | Insatisfechos | 1,80% | 3,00% | 0,00% | 12,60% | 5,20% | 2,90% | 3,90% | | 6,00% | | | | |
| | Conforme | 8,30% | 3,50% | 2,10% | 25,50% | 25,00% | 14,10% | 4,80% | | 4,50% | | | | |
| | Satisfecho | 89,90% | 96,10% | 97,90% | 62,00% | 69,80% | 83,00% | 91,30% | | 95,00% | | | | |
| | Conf.Total | 98,20% | 99,60% | 100,00% | 87,50% | 94,80% | 97,10% | 96,10% | | 99,50% | | | | |
| 2013 | Insatisfechos | 1,80% | 0,00% | 0,00% | 7,20% | 4,60% | 8,70% | 11,50% | 0,00% | 1,70% | | | | |
| | Conforme | 8,90% | 1,00% | 0,00% | 14,10% | 12,00% | 17,20% | 15,80% | 17,60% | 3,40% | | | | |
| | Satisfechos | 89,30% | 99,10% | 100,00% | 78,70% | 83,40% | 74,10% | 72,70% | 82,40% | 95,00% | | | | |
| | Conf. Total | 98,20% | 100,10% | 100,00% | 92,80% | 95,40% | 91,30% | 88,50% | 100,00% | 98,40% | | | | |
| 2014 | Insatisfechos | 0,60% | 0,60% | 0,40% | 7,20% | 6,90% | 2,10% | 2,00% | 10,20% | 0,70% | | | | |
| | Conforme | 6,60% | 2,10% | 2,40% | 18,30% | 13,60% | 11,70% | 7,30% | 11,50% | 5,80% | | | | |
| | Satisfechos | 92,80% | 97,20% | 97,20% | 74,50% | 79,50% | 86,20% | 90,70% | 78,20% | 93,50% | | | | |
| | Conf. Total | 96,10% | 90,40% | 96,40% | 95,00% | 93,60% | 96,20% | 96,60% | 89,70% | 99,30% | | | | |
| 2015 | Insatisfechos | 0,00% | 0,00% | 0,40% | 1,70% | 0,40% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 1,30% | 50,00% |
| | Conforme | 6,90% | 10,00% | 9,30% | 16,60% | 9,80% | 12,00% | 8,10% | 7,00% | 4,80% | 7,80% | 6,40% | 6,70% | 7,60% |
| | Satisfechos | 93,10% | 90,00% | 90,20% | 81,70% | 89,80% | 88,00% | 91,90% | 93,00% | 95,20% | 92,20% | 93,60% | 92,00% | 91,90% |
| | Conf. Total | 100% | 100% | 99,50% | 98,30% | 99,60% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 98,70% | 99,50% |
| 2016 | Insatisfechos | 0,00% | 0,00% | 0,60% | 0,50% | 0,50% | 0,60% | 0,00% | 0,80% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% | 0,00% |
| | Conforme | 0,60% | 1,10% | 1,20% | 3,10% | 5,80% | 5,70% | 3% | 1,70% | 4,50% | 5,80% | 1,80% | 2,50% | 1,20% |
| | Satisfechos | 99,40% | 98,90% | 98,20% | 96,40% | 93,60% | 93,70% | 97% | 97,55 | 95,50% | 94,10% | 98,20% | 97,50% | 98,80% |
| | Conf. Total | 100% | 100% | 99,4 | 99,5 | 99,5 | 99,4 | 100% | 99,2 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 2017 | Insatisfechos | 2.1% | 1.8% | 0.3% | 10.8% | 4.5% | 4.3% | 1.3% | 13% | 4.4% | 0.3% | 41.1% | 21.7% | 1% |
| | Conforme | 6% | 6.7% | 6.6% | 20.2% | 20.2% | 15.3% | 2.6% | 19.1% | 9.9% | 6% | 27.9% | 14.7% | 6.1% |
| | Satisfechos | 91.9% | 91.4% | 93.1% | 68.9% | 75.3% | 80.4% | 96.2% | 67.9% | 85.7% | 93.6% | 31.1% | 63.6% | 92.8% |
| | Conf. Total | 97.9% | 98.2% | 99.7% | 89.2% | 95.5% | 95.7% | 98.7% | 87% | 95.6% | 99.7% | 58.9% | 78.3% | 99% |