

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” 2018**

**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



ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Teatro Kursaal
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad Del Teatro Kursaal (2018)
- Informe General del Teatro Kursaal (2018)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de usuarios del Teatro Kursaal (2018)
- Anexo II. Tablas comparativas interanual de Estadísticos Descriptivos del Teatro Kursaal.
- Anexo III. Tablas comparativas interanual de satisfacción del Teatro Kursaal



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 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018** 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.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL TEATRO KURSAAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018

- 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” (2018)** 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 (2018)

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 ha 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 2018. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2019



Análisis e Interpretación de los datos

Junio 2019

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 2018 ha sido de **407** encuestas, **57** encuestados de usuarios-compañías y **350** encuestas de Kursaal presencial.

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.



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 2018.

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:



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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



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"/>				
Aseo del recinto	<input type="checkbox"/>				
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	<input type="checkbox"/>				
Asientos-Butacas	<input type="checkbox"/>				
Valore la RESONANCIA ACÚSTICA del recinto	<input type="checkbox"/>				
Los horarios de los eventos culturales	<input type="checkbox"/>				
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	<input type="checkbox"/>				
SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON-LINE	<input type="checkbox"/>				
SISTEMA DE VENTAS EN TAQUILLAS	<input type="checkbox"/>				
Valore la CORTESÍA DE LAS AZAFATAS, ACOMODADORES	<input type="checkbox"/>				
Valore el SERVICIO DE AMBIGÚ	<input type="checkbox"/>				
Valore el SERVICIO DE GUARDAROPA	<input type="checkbox"/>				
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	<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



CIUDAD AUTÓNOMA DE **MELILLA**

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



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"/>				
Aseos del recinto	<input type="checkbox"/>				
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	<input type="checkbox"/>				
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	<input type="checkbox"/>				
Dirección de Coordinación del montaje por parte del personal	<input type="checkbox"/>				
Coordinación respecto a los medios de iluminación	<input type="checkbox"/>				
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	<input type="checkbox"/>				
Coordinación respecto a los medios de Utillería	<input type="checkbox"/>				
Coordinación respecto a los medios de Sastrería	<input type="checkbox"/>				
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	<input type="checkbox"/>				
Vestuarios Colectivos	<input type="checkbox"/>				
Vestuarios Individuales	<input type="checkbox"/>				
Trato recibido por el personal del servicio	<input type="checkbox"/>				
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	<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 2018



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



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de KURSAAL 2018**, 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 2018.
- 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.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL TEATRO KURSAAL 2018

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 2018. 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 2018			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	349	4,50	,650
Aseos del recinto	347	4,38	,839
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	350	4,57	,638
Asientos-Butacas	196	4,31	,871
Valore la resonancia acústica del recinto	180	4,15	1,131
Los horarios de los eventos culturales	330	4,31	,980
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	347	4,56	,622
Sistema de ventas entrada online	342	3,91	1,319
Sistema de venta en taquilla	329	4,47	,765
Cortesía de las azafatas/os	306	4,68	,526
Servicio del ambigú	199	2,32	,993
Servicio guardarropa	167	2,45	,961
Valore el nivel de calidad del Kursaal	313	4,52	,589

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL TEATRO KURSAAL 2018 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, está en un **4,52 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 **4,05 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

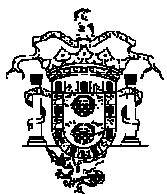
ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DEL TEATRO KURSAAL 2018

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)	0,9
Regular (Conformidad)	5,2
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	94
Conformidad total (*)	99,2

(*) 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



▪ **Aseos del recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3,2
Regular (Conformidad)	9,5
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	87,3
Conformidad total (*)	96,8

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

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

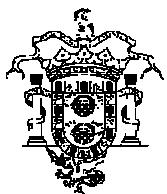
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0,3
Regular (Conformidad)	7,1
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	92,6
Conformidad total (*)	99,7

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

▪ **Asientos-Butacas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3,1
Regular (Conformidad)	16,3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	80,6
Conformidad total (*)	96,9

(*) 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



▪ Valore la resonancia acústica del recinto

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	8,3
Regular (Conformidad)	13,9
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	77,8
Conformidad total (*)	91,7

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

▪ Los horarios de los eventos culturales Valore

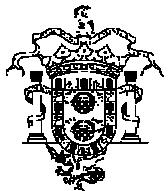
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	6,4
Regular (Conformidad)	8,2
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	85,4
Conformidad total (*)	93,6

(*) 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)	0,6
Regular (Conformidad)	4,3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	95,1
Conformidad total (*)	99,4

(*) 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



▪ **Sistema de ventas entrada online**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	18,1
Regular (Conformidad)	11,1
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	70,8
Conformidad total (*)	81,9

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

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

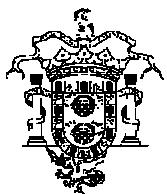
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINION
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	2,7
Regular (Conformidad)	7,6
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	89,7
Conformidad total (*)	97,3

(*) 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
Regular (Conformidad)	2,9
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	97
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



▪ **Valore el servicio de ambigú**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	63,3
Regular (Conformidad)	26,6
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	10
Conformidad total (*)	36,6

▪ **Valore el servicio de guardarropa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	55,1
Regular (Conformidad)	31,7
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	13,2
Conformidad total (*)	44,9

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	4,8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	95,2
Conformidad total (*)	100

(*) 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 2018**

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 2018. 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 2018			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	57	4,91	,285
Aseos del recinto	57	4,91	,285
Limpieza del recinto del Kursaal	56	4,94	,227
Información facilitada por personal de Dirección Técnica	56	4,98	,133
Dirección de Coordinación del montaje por parte	56	4,98	,133
Coordinación respecto a los medios de iluminación	47	4,91	,350
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	47	4,93	,247
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	43	4,90	,366
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	43	4,95	,213
Coordinación respecto a los medios de Utilería	34	4,97	,171
Coordinación respecto a los medios de Sastrería	31	4,96	,179
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	38	4,97	,162
Vestuarios colectivos	39	4,79	,695
Vestuarios individuales	43	4,90	,366
Trato recibido por el personal del servicio	56	4,98	,133
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	56	4,96	,187

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL TEATRO KURSAAL (COMPAÑÍA) 2018 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,96 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 **4,93 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

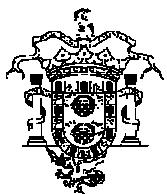
ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DEL SERVICIO DEL TEATRO KURSAAL COMPAÑÍA 2018

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



■ 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

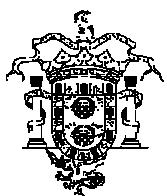
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(*) 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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



▪ 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

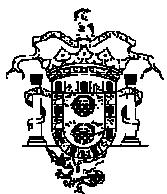
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	2,1
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	97,9
Conformidad total (*)	100

(*) 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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	2,3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	97,9
Conformidad total (*)	100

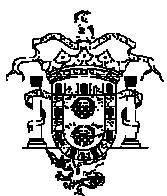
(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **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 Utillería**

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



▪ 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

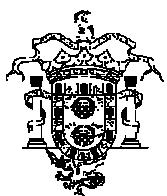
▪ Coordinación respecto a los medios de Regiduría

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)	5,1
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	94,8
Conformidad total (*)	94,8

(*) 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



▪ **Vestuarios individuales**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	2,3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	97,7
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)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

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



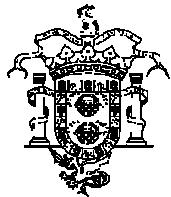
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DEL TEATRO KURSAAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2018



**TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE EVALUACIÓN
DEL SERVICIO POR LA CIUDADANÍA DEL TEATRO KURSAAL
“FERNANDO ARRABAL” 2018**

ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO

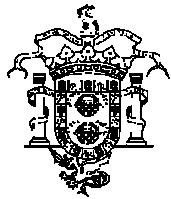
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,2	,2	,2
	Mal	2	,5	,5	,7
	Regular	18	4,4	4,4	5,2
	Bien	134	32,9	33,0	38,2
	Muy Bien	251	61,7	61,8	100,0
	Total	406	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
	Total	407	100,0		

ASEOS DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	5	1,2	1,2	1,2
	Mal	6	1,5	1,5	2,7
	Regular	33	8,1	8,2	10,9
	Bien	116	28,5	28,7	39,6
	Muy Bien	244	60,0	60,4	100,0
	Total	404	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,7		
	Total	407	100,0		

LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,2	,2
	Regular	25	6,1	6,2	6,4
	Bien	102	25,1	25,1	31,5
	Muy Bien	278	68,3	68,5	100,0
	Total	406	99,8	100,0	
	Sistema	1	,2		
	Total	407	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	11	2,7	4,8	4,8
	Mal	4	1,0	1,8	6,6
	Regular	25	6,1	11,0	17,6
	Bien	50	12,3	22,0	39,6
	Muy Bien	137	33,7	60,4	100,0
	Total	227	55,8	100,0	
	Perdidos				
Perdidos	Sistema	180	44,2		
	Total	407	100,0		

VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	2,2	2,5	2,5
	Bien	80	19,7	22,1	24,6
	Muy Bien	273	67,1	75,4	100,0
	Total	362	88,9	100,0	
	Perdidos				
Perdidos	Sistema	45	11,1		
	Total	407	100,0		

VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	3,7	4,1	4,1
	Bien	121	29,7	32,8	36,9
	Muy Bien	233	57,2	63,1	100,0
	Total	369	90,7	100,0	
	Perdidos				
Perdidos	Sistema	38	9,3		
	Total	407	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 celebre el evento	Aseos del recinto	Empresarios que realizan el evento	Asientos-Butacas	Ventana resonancia acústica del recinto	Los profesionales de los eventos culturales creen que el recinto donde se celebra el evento cultural	Sistema de ventas entrada online	Sistema de ventas entrada taquilla	Cortesía de las azafatas	Servicio Ambigur	Servicio Guardarropa	Valore el nivel de calidad del Kursaal
2011	N	101	82	101	101	101	101						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
2016	N	166	188	172	193	189	175	168	120	157	171	113	81
	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
2017	N	619	609	620	618	620	622	313	392	294	315	129	184
	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
2018	N	4,5	4,38	4,57	4,31	4,15	4,31	4,56	3,91	4,47	4,68	2,32	2,45
	Media	0,65	0,839	0,638	0,87	1,131	0,98	0,622	1,319	0,77	0,526	0,99	0,961



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

	2018		2017		2016		2015		2014	
	N	Media								
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	57	4,91	65	4,91	57	4,77	58	4,74	21	4,81
Aseo del recinto	57	4,91	65	4,94	57	4,91	58	4,90	20	4,95
Limpieza del recinto del Kursaal	56	4,94	65	4,97	57	4,93	58	4,93	21	4,95
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	56	4,98	64	4,92	56	4,93	58	4,90	21	4,95
Dirección de Coordinación del montaje por parte	56	4,98	64	4,97	53	4,94	56	4,93	21	4,86
Coordinación respecto a los medios de iluminación	47	4,91	63	4,97	52	4,92	56	4,96	21	4,86
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	47	4,93	60	4,98	48	4,92	55	4,95	20	4,95
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	43	4,9	50	4,98	43	4,91	52	4,89	20	4,90
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	43	4,95	48	4,90	43	4,91	50	4,88	21	4,90
Coordinación respecto a los medios de Utillería	34	4,97	40	4,98	39	4,90	41	4,88	19	4,95
Coordinación respecto a los medios de Satrería	31	4,96	38	4,95	37	4,92	36	4,89	19	4,84
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	38	4,97	41	4,98	42	4,93	42	4,90	21	4,81
Vestuarios colectivos	39	4,79	44	4,91	49	4,88	50	4,88	21	4,76



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Vestuarios individuales	43	4,9	46	4,93	51	4,90	51	4,98	21	4,90
Trato recibido por el personal del servicio	56	4,98	66	4,98	57	4,95	58	5,00	21	4,90
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	56	4,96	65	4,86	56	4,89	57	4,93	21	4,86



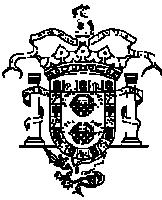
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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 2018



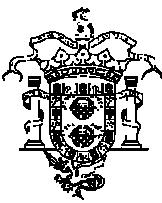
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



TABLA COMPARATIVA DE SATISFACCIÓN DE TEATRO KURSAAL

		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	Valore el nivel de calidad del Kursaal	Sistema de venta en taquilla	Cortesía azafata	Servicio ambiaú	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%	95,00%	99,00%		99,00%				
	Conf.Total	98,00%	98,80%	99,00%	78,20%	93,10%	100%	100%		100%				
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%	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%	99,00%	100,00%	78,70%	83,40%	74,10%	72,70%	82,40%	95,00%				
	Conf. Total	98,20%	100%	100%	92,80%	95,40%	91,30%	88,50%	100%	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%				



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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%
2018	Insatisfechos	0,90%	3,20%	0,30%	3,10%	8,30%	6,40%	0,60%	18%	0%	2,70%	0	63,30%	55%
	Conforme	5%	9,50%	7,10%	16,30%	13,90%	8,20%	4,30%	11,10%	4,80%	8%	2,90%	26,60%	31,70%
	Satisfechos	94%	87,30%	92,60%	80,60%	77,80%	85,40%	95,10%	70,80%	95,20%	89,7	97%	10%	13,20%
	Conf. Total	99%	96,80%	99,70%	96,90%	91,70%	93,60%	99,40%	82%	100%	97,30%	100%	36,60%	45%