

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
TEATRO KURSAAL 2019**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Teatro Kursaal
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad del Teatro Kursaal (2019)
- Informe General del Teatro Kursaal (2019)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de usuarios del Teatro Kursaal (2019)
- 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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, 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 Atención y Participación Ciudadana 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 Atención y Participación Ciudadana 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 2019** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor 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 Atención y Participación Ciudadana 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 a la Consejería de Educación, Cultural, Festejos e Igualdad, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL TEATRO KURSAAL CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019

- 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” (2019)** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad 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 (2019)

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 2019. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2020
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2020



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 Educación, Cultura, Festejos e Igualdad.

El número de usuarios total del Teatro Kursaal durante el 2019 ha sido de **387** encuestas, **35** encuestados de usuarios-compañías y **352** encuestas de Kursaal presencial.

El test de fiabilidad está en 0,82. 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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 2019.

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 Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**INFORME GENERAL SOBRE EL
SERVICIO DEL TEATRO KURSAAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de KURSAAL 2019**, perteneciente a la **Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad**, 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 2019.
- 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 2019

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 2019. 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 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	351	4,62	,626
Aseos del recinto	350	4,71	,532
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	349	4,75	,477
Asientos-Butacas	347	4,33	,933
Valore la resonancia acústica del recinto	348	4,22	,876
Los horarios de los eventos culturales	352	4,49	,671
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	351	4,66	,626
Sistema de ventas entrada online	321	4,16	,965
Sistema de venta en taquilla	351	4,68	,602
Cortesía de las azafatas/os	346	4,88	,364
Servicio del ambigú	101	2,32	1,435
Servicio guardarropa	285	2,90	1,515
Valore el nivel de calidad del Kursaal	350	4,63	,559

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL TEATRO KURSAAL 2019 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,63 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 **4,22 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 2019

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)	0.3
Regular (Conformidad)	6.8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	92.9
Conformidad total (*)	99.7

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



▪ **Aseos del recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0.3
Regular (Conformidad)	2.9
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	96.8
Conformidad total (*)	99.7

(*) 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
Regular (Conformidad)	2
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	98
Conformidad total (*)	100

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

▪ **Asientos-Butacas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	6.1
Regular (Conformidad)	10.7
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	83.2
Conformidad total (*)	93.9

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



▪ **Valore la resonancia acústica del recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	2.9
Regular (Conformidad)	19.3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	77.8
Conformidad total (*)	97.1

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0.9
Regular (Conformidad)	7.4
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	91.7
Conformidad total (*)	99.1

(*) 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)	0.9
Regular (Conformidad)	4
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	95.1
Conformidad total (*)	99.1

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



▪ **Sistema de ventas entrada online**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	6.5
Regular (Conformidad)	16.5
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	77
Conformidad total (*)	93.5

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0.9
Regular (Conformidad)	3.7
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	95.4
Conformidad total (*)	99.1

(*) 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)	1.2
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	98.8
Conformidad total (*)	100

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



▪ **Valore el servicio de ambigú**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	52.5
Regular (Conformidad)	24.8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	22.7
Conformidad total (*)	47.5

▪ **Valore el servicio de guardarropa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	38.2
Regular (Conformidad)	22.8
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	39
Conformidad total (*)	61.8

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0.6
Regular (Conformidad)	2.3
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	97.1
Conformidad total (*)	99.4

(*) 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 2019

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 2019. 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 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	34	4,88	,327
Aseos del recinto	35	4,94	,235
Limpieza del recinto del Kursaal	35	4,97	,169
Información facilitada por personal de Dirección Técnica	35	5	,000
Dirección de Coordinación del montaje por parte	35	5	,000
Coordinación respecto a los medios de iluminación	26	4,96	,196
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	29	4,96	,185
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	20	5	,000
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	17	5	,000
Coordinación respecto a los medios de Utilería	8	5	,000
Coordinación respecto a los medios de Sastrería	10	5	,000
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	19	5	,000
Vestuarios colectivos	16	5	,000
Vestuarios individuales	23	5	,000
Trato recibido por el personal del servicio	34	5	,000
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	35	4,97	,169

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL TEATRO KURSAAL (COMPAÑÍA) 2019 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,97 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 **4,98 sobre 5**, lo que arroja una **valoración prácticamente similar** 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 2019

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)	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



▪ **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 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)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
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)	2,3
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 COMPAÑIA**

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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO I

**TABLAS DE FRECUENCIAS DEL
TEATRO KURSAAL
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2019**



TABLA DE FRECUENCIA DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DEL TEATRO KURSAAL “FERNANDO ARRABAL” POR LA CIUDADANÍA 2019

ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	24	6,8	6,8	7,1
	Bien	84	23,9	23,9	31,1
	Muy Bien	242	68,8	68,9	100,0
	Total	351	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		352	100,0		

ASEOS DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	10	2,8	2,9	3,1
	Bien	80	22,7	22,9	26,0
	Muy Bien	259	73,6	74,0	100,0
	Total	350	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		352	100,0		

LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	2,0	2,0	2,0
	Bien	73	20,7	20,9	22,9
	Muy Bien	269	76,4	77,1	100,0
	Total	349	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		352	100,0		



ASIENTOS - BUTACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	4	1,1	1,2	1,2
	Mal	17	4,8	4,9	6,1
	Regular	37	10,5	10,7	16,7
	Bien	90	25,6	25,9	42,7
	Muy Bien	199	56,5	57,3	100,0
	Total		347	98,6	100,0
Perdidos	Sistema	5	1,4		
Total		352	100,0		

VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	,6	,6	,6
	Mal	8	2,3	2,3	2,9
	Regular	67	19,0	19,3	22,1
	Bien	104	29,5	29,9	52,0
	Muy Bien	167	47,4	48,0	100,0
	Total		348	98,9	100,0
Perdidos	Sistema	4	1,1		
Total		352	100,0		

LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,9	,9	,9
	Regular	26	7,4	7,4	8,2
	Bien	117	33,2	33,2	41,5
	Muy Bien	206	58,5	58,5	100,0
	Total		352	100,0	100,0



SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	,6	,6	,6
	Mal	1	,3	,3	,9
	Regular	14	4,0	4,0	4,8
	Bien	82	23,3	23,4	28,2
	Muy Bien	252	71,6	71,8	100,0
	Total	351	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		352	100,0		

VALORE EL SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	4	1,1	1,2	1,2
	Mal	17	4,8	5,3	6,5
	Regular	53	15,1	16,5	23,1
	Bien	98	27,8	30,5	53,6
	Muy Bien	149	42,3	46,4	100,0
	Total	321	91,2	100,0	
Perdidos	Sistema	31	8,8		
Total		352	100,0		

VALORE VENTAS ENTRADA EN TAQUILLA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,3	,3	,3
	Mal	2	,6	,6	,9
	Regular	13	3,7	3,7	4,6
	Bien	78	22,2	22,2	26,8
	Muy Bien	257	73,0	73,2	100,0
	Total	351	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		352	100,0		



VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	1,1	1,2	1,2
	Bien	35	9,9	10,1	11,3
	Muy Bien	307	87,2	88,7	100,0
	Total	346	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,7		
Total		352	100,0		

VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	49	13,9	48,5	48,5
	Mal	4	1,1	4,0	52,5
	Regular	25	7,1	24,8	77,2
	Bien	13	3,7	12,9	90,1
	Muy Bien	10	2,8	9,9	100,0
	Total	101	28,7	100,0	
Perdidos	Sistema	251	71,3		
Total		352	100,0		

VALORE EL SERVICIO DE GUARDARROPA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	88	25,0	30,9	30,9
	Mal	21	6,0	7,4	38,2
	Regular	65	18,5	22,8	61,1
	Bien	54	15,3	18,9	80,0
	Muy Bien	57	16,2	20,0	100,0
	Total	285	81,0	100,0	
Perdidos	Sistema	67	19,0		
Total		352	100,0		



VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,6	,6	,6
	Regular	8	2,3	2,3	2,9
	Bien	106	30,1	30,3	33,1
	Muy Bien	234	66,5	66,9	100,0
	Total	350	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		352	100,0		

**TABLA DE FRECUENCIA DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DEL TEATRO KURSAAL
"FERNANDO ARRABAL" POR LAS COMPAÑÍAS 2019**

Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	11,4	11,8	11,8
	Muy bien	30	85,7	88,2	100,0
	Total	34	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	5,7	5,7	5,7
	Muy bien	33	94,3	94,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Limpieza del recinto del Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	2,9	2,9
	Muy bien	34	97,1	97,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	35	100,0	100,0	100,0

Dirección de Coordinación del montaje por parte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	35	100,0	100,0	100,0

Coordinación respecto a los medios de iluminación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	3,8	3,8
	Muy bien	25	71,4	96,2	100,0
	Total	26	74,3	100,0	
Perdidos	Sistema	9	25,7		
Total		35	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	3,4	3,4
	Muy bien	28	80,0	96,6	100,0
	Total	29	82,9	100,0	
Perdidos	Sistema	6	17,1		
Total		35	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Maquinaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	20	57,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	15	42,9		
Total		35	100,0		



Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	17	48,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	18	51,4		
Total		35	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Utería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	8	22,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	27	77,1		
Total		35	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Satería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	10	28,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	71,4		
Total		35	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Regiduría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	19	54,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	16	45,7		
Total		35	100,0		

Vestuarios colectivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	16	45,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	19	54,3		
Total		35	100,0		



Vestuarios individuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	23	65,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	12	34,3		
Total		35	100,0		

Trato recibido por el personal del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	34	97,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,9		
Total		35	100,0		

Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,9	2,9	2,9
	Muy bien	34	97,1	97,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO II

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



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL TEATRO KURSAAL DE LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA

	2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	101	4,80	336	4,49	112	4,34	486	4,56	444	4,61	166	4,77	619	4,44	349	4,5	351	4,62
Aseos del recinto	82	4,76	314	4,71	104	4,63	471	4,72	436	4,54	188	4,74	609	4,55	347	4,38	350	4,71
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	101	4,74	340	4,76	113	4,68	490	4,76	441	4,51	172	4,66	620	4,58	350	4,57	349	4,75
Asientos-Butacas	101	3,55	326	3,86	417	4,18	556	4,16	439	4,28	193	4,67	618	3,83	196	4,31	347	4,33
Valore la resonancia acústica del recinto	101	4,36	328	4,03	417	4,21	552	4,20	445	4,31	189	4,62	620	3,97	180	4,15	348	4,22
Los horarios de los eventos culturales	101	4,77	340	4,32	332	4,01	472	4,40	440	4,28	175	4,57	622	4,04	330	4,31	352	4,49
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	100	4,84	334	4,45	330	3,96	355	4,51	433	4,36	168	4,54	313	4,48	347	4,56	351	4,66
Sistema de ventas entrada online					17	3,94	321	4,15	335	4,29	120	4,64	392	3,79	342	3,91	321	4,16
Sistema de ventas entrada taquilla										4,28	157	4,57	294	4,20	329	4,47	351	4,68
Cortesía de las azafatas										4,32	171	4,51	315	4,47	306	4,68	346	4,88
Servicio Ambigur										4,36	113	4,62	129	2,86	199	2,32	101	2,32
Servicio Guardaropa										4,43	81	4,77	184	3,68	167	2,45	285	2,9
Valore el nivel de calidad del Kursaal	101	4,83	331	4,53	417	4,58	556	4,58	419	4,34	171	4,61	572	4,39	313	4,52	350	4,63



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL TEATRO KURSAAL DE LA OPINIÓN DE LAS COMPAÑÍAS

	2015		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	58	4,74	21	4,81	58	4,74	57	4,77	65	4,91	57	4,91	34	4,88
Aseos del recinto	58	4,90	20	4,95	58	4,90	57	4,91	65	4,94	57	4,91	35	4,94
Limpieza del recinto del Kursaal	58	4,93	21	4,95	58	4,93	57	4,93	65	4,97	56	4,94	35	4,97
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	58	4,90	21	4,95	58	4,90	56	4,93	64	4,92	56	4,98	35	5
Dirección de Coordinación del montaje por parte	56	4,93	21	4,86	56	4,93	53	4,94	64	4,97	56	4,98	35	5
Coordinación respecto a los medios de iluminación	56	4,96	21	4,86	56	4,96	52	4,92	63	4,97	47	4,91	26	4,96
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	55	4,95	20	4,95	55	4,95	48	4,92	60	4,98	47	4,93	29	4,97
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	52	4,89	20	4,90	52	4,89	43	4,91	50	4,98	43	4,90	20	5
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	50	4,88	21	4,90	50	4,88	43	4,91	48	4,90	43	4,95	17	5
Coordinación respecto a los medios de Utilería	41	4,88	19	4,95	41	4,88	39	4,90	40	4,98	34	4,97	8	5
Coordinación respecto a los medios de Sotrería	36	4,89	19	4,84	36	4,89	37	4,92	38	4,95	31	4,96	10	5
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	42	4,90	21	4,81	42	4,90	42	4,93	41	4,98	38	4,97	19	5



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Vestuarios colectivos	50	4,88	21	4,76	50	4,88	49	4,88	44	4,91	39	4,79	16	5
Vestuarios individuales	51	4,98	21	4,90	51	4,98	51	4,90	46	4,93	43	4,90	23	5
Trato recibido por el personal del servicio	58	5,00	21	4,90	58	5,00	57	4,95	66	4,98	56	4,98	34	5
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	57	4,93	21	4,86	57	4,93	56	4,89	65	4,86	56	4,96	35	4,97



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO III

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



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA DEL TEATRO KURSAAL

		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%	95,00%	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%	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%				
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%
	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%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OPINIÓN DE LA CIUDADANÍA DEL TEATRO KURSAAL

		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 ambigü	Servicio de guardarropa
2016	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%
2019	Insatisfechos	0,30%	0,30%	0,00%	6,10%	2,90%	0,90%	0,90%	6,50%	0,90%	0,00%	52,50%	38,20%	0,60%
	Conforme	6,80%	2,90%	2,00%	10,70%	19,30%	7,40%	4,00%	16,50%	3,70%	1,20%	24,80%	22,80%	2,30%
	Satisfechos	92,90%	96,80%	98,00%	83,20%	77,80%	91,70%	95,10%	77,00%	95,40%	98,80%	22,70%	39,00%	97,10%
	Conf. Total	99,70%	99,70%	100%	93,90%	97,10%	99,10%	99,10%	93,50%	99,10%	100%	47,50%	61,80%	99,40%

