

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
TEATRO KURSAAL 2024
CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL
MAYOR
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Teatro Kursaal.
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad del Teatro Kursaal (2024).
- Informe General del Teatro Kursaal 2024.
- Anexo I. Tablas de frecuencia de usuarios/ ciudadanos del Teatro Kursaal 2024.
- Anexo II. Tablas de frecuencia de usuarios/ compañías del Teatro Kursaal 2024.
- Anexo III. Tabla comparativa interanual de Estadísticos Descriptivos del Teatro Kursaal (usuarios/ ciudadanos).
- Anexo IV. Tabla comparativa interanual de Estadísticos Descriptivos del Teatro Kursaal (usuarios/ compañías).
- Anexo V. Tabla comparativa interanual del grado de satisfacción del Teatro Kursaal (usuarios/ ciudadanos).
- Anexo VI. Tabla comparativa interanual del grado de satisfacción del Teatro Kursaal (usuarios/ compañías).

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 Administración Pública, 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 del servicio público.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administración Pública 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 2024** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 Administración Pública, 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, Patrimonio Cultural y del Mayor, 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 2024 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

- 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 **EL TEATRO KURSAAL “FERNANDO ARRABAL” 2024** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en el Teatro Kursaal a los/ as usuarios/ as.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as del Teatro Kursaal.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado durante 2024.

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, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ a /ciudadano/ a 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 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 2024. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2025
Análisis e Interpretación de los datos	Marzo 2025

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en el Teatro Kursaal, perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor.

El número total de encuestas realizadas durante el 2024 ha sido de **1223**, de las cuales 1187 son las realizadas a usuarios/ as/ ciudadanos/as de forma presencial, y 36 las realizadas por el propio servicio a las compañías que han representado y hecho uso del Teatro.

El test de fiabilidad está en 0,94. 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/ la usuario/ a sobre el Teatro Kursaal de la Ciudad Autónoma de Melilla. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el/la encuestado/a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

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/ as usuarios/as del Teatro Kursaal y otro para las compañías.

En el cuestionario todas las variables se valoran a través de la escala de likert, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y una pregunta abierta.

El modelo de cuestionario para los ciudadanos es el siguiente:

CIUDAD AUTÓNOMA MELILLA	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE KURSAAL	FECHA														
		Nº DE ENCUESTA														
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: _____																
3. Indique, por favor, en la tabla siguiente la <i>satisfacción</i> 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		☐	☐	☐	☐	☐										
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 DE ENTRADAS ON-LINE		☐	☐	☐	☐	☐										
SISTEMA DE VENTAS EN TAQUILLA		☐	☐	☐	☐	☐										
Valore CORTESÍA DE LAS AZAFATAS, ACOMODADORES		☐	☐	☐	☐	☐										
Valore el SERVICIO DE AMBIGÚ		☐	☐	☐	☐	☐										
Valore el SERVICIO DE GUARDARROPA		☐	☐	☐	☐	☐										
Valore el NIVEL DE CALIDAD del KURSAAL		☐	☐	☐	☐	☐										
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE		☐	☐	☐	☐	☐										
4. ¿Tiene Ud. conocimiento de la PROGRAMACIÓN DEL KURSAAL? ☐ SI ☐ NO																
5. Si tiene conocimiento, ¿a través de qué medio le llega la información? ☐ Periódicos ☐ Radio ☐ TVM ☐ WEB ☐ AMIGO ☐ FOLLETOS ☐ REDES SOCIALES																
6. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? ☐ SI ☐ NO																
6.1 En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él? ☐ SI ☐ NO																
6.2. En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien) <table border="1" style="float: right; margin-left: auto;"> <thead> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>							1	2	3	4	5	☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5												
☐	☐	☐	☐	☐												
7 ¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS? ☐ SI ☐ NO																
7.1. En caso afirmativo, Valore LOS COMPROMISOS ADAPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien) <table border="1" style="float: right; margin-left: auto;"> <thead> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>							1	2	3	4	5	☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5												
☐	☐	☐	☐	☐												
8. Para Mejorar el Servicio, señale cualquier queja o propuesta de mejora _____																

Y el modelo de cuestionario para las compañías es el que sigue:

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL ÁREA TÉCNICA DEL KURSAAL (COMPAÑÍAS)		FECHA	
			Nº DE ENCUESTA	

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 Kursaal					
Aseos del Kursaal					
Limpieza del recinto del Kursaal					
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica					
Dirección de Coordinación del montaje por parte del personal					
Coordinación respecto a los medios de Iluminación					
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales					
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria					
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica					
Coordinación respecto a los medios de Utillería					
Coordinación respecto a los medios de Sastrería					
Coordinación respecto a los medios de Regiduría					
Vestuarios Colectivos					
Vestuarios Individuales					
Trato recibido por el personal del servicio					
Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL KURSAAL					

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 y la percepción que el usuario tiene sobre el 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 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, Patrimonio Cultural y del Mayor.

La participación de los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as en esta evaluación hace que se pueda hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto y 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.

INFORME GENERAL SOBRE EL SERVICIO DEL TEATRO KURSAAL 2024 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de TEATRO KURSAAL 2024**, perteneciente a la **Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor**, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos del Teatro Kursaal 2024 (usuarios-ciudadanos).
- Análisis las frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en el Teatro Kursaal 2024 (usuarios-ciudadanos).
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos del Teatro Kursaal 2024 (usuarios-compañías).
- Análisis las frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en el Teatro Kursaal 2024 (usuarios-compañías).

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos y las compañías sobre los servicios y prestaciones que se les ha ofrecido en el **TEATRO KURSAAL**, opiniones que la compañías y ciudadanos 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 dichos servicios, 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 Administración 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 (USUARIOS-CIUDADANOS) 2024

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 Teatro Kursaal 2024. 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 (USUARIOS-CIUDADANOS) 2024			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	1185	4,81	,504
Aseos del recinto	889	4,85	,461
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	1182	4,94	,269
Asientos-Butacas	1180	4,36	,950
Valore la resonancia acústica del recinto	1180	4,21	1,108
Los horarios de los eventos culturales	1178	4,42	,900
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	1164	4,91	,376
Valore el sistema de venta de entradas online	547	3,96	1,501
Valore la venta de entradas en taquilla	521	4,50	,965
Valore la cortesía de azafatas/os, acomodadores	1153	4,95	,275
Valore el servicio de ambigú	28	4,43	1,103
Valore el servicio de guardarropa	23	4,57	,896
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del TEATRO KURSAAL	1185	4,65	,628
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del EVENTO al que acude	1183	4,57	,912

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL TEATRO KURSAAL 2024 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, está en un **4,65 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 Teatro Kursaal*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,57 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE FRECUENCIA DEL TEATRO KURSAAL (USUARIOS-CIUDADANOS) 2024
--

Ahora vamos a evaluar el grado de satisfacción que tienen los usuarios del Teatro Kursaal, a través de las variables de insatisfechos, satisfechos, conformes y conformidad total.

▪ **Accesibilidad al recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,4%
Conforme (Regular)	3,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	95,8%
Conformidad Total (*)	99,6%

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

▪ **Aseos del recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,4%
Conforme (Regular)	2,9%
Satisfecho (Muy bien y bien)	96,7%
Conformidad Total (*)	99,6%

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

▪ **Limpieza del recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	0,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	99,2%
Conformidad Total (*)	100%

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

▪ **Asientos-Butacas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	5,7%
Conforme (Regular)	13,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	80,5%
Conformidad Total (*)	94,3%

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

- **Valore la resonancia acústica del recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	9,7%
Conforme (Regular)	15,4%
Satisfecho (Muy bien y bien)	74,9%
Conformidad Total (*)	90,3%

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

- **Los horarios de los eventos culturales**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,3%
Conforme (Regular)	12,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	82,9%
Conformidad Total (*)	95,7%

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

- **Seguridad del recinto**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,6%
Conforme (Regular)	0,7%
Satisfecho (Muy bien y bien)	98,7%
Conformidad Total (*)	99,4%

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

▪ **Valore el sistema de venta de entradas online**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	21%
Conforme (Regular)	9%
Satisfecho (Muy bien y bien)	70%
Conformidad Total (*)	79%

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

▪ **Valore la venta de entradas en taquilla**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,8%
Conforme (Regular)	9,2%
Satisfecho (Muy bien y bien)	86%
Conformidad Total (*)	95,2%

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

▪ **Valore la cortesía de azafatas, acomodadores**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,2%
Conforme (Regular)	0,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	99%
Conformidad Total (*)	99,8%

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

▪ **Valore el servicio de ambigú**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	7,1%
Conforme (Regular)	3,6%
Satisfecho (Muy bien y bien)	89,3%
Conformidad Total (*)	92,9%

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

▪ **Valore el servicio de guardarropa**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	4,3%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	95,7%
Conformidad Total (*)	95,7%

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

▪ **Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del TEATRO KURSAAL**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,4%
Conforme (Regular)	7,1%
Satisfecho (Muy bien y bien)	92,5%
Conformidad Total (*)	99,6%

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

- **Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del EVENTO al que acude**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6%
Conforme (Regular)	6,5%
Satisfecho (Muy bien y bien)	87,5%
Conformidad Total (*)	94%

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

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL TEATRO KURSAAL (USUARIOS-COMPAÑÍAS) 2024

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 Teatro Kursaal 2024. 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 (USUARIOS-COMPAÑÍAS) 2024			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad al Kursaal	32	4,69	,592
Aseos del Kursaal	32	4,44	1,045
Limpieza del recinto del Kursaal	34	4,50	1,080
Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica	32	4,91	,296
Dirección de Coordinación del montaje por parte del personal	33	4,88	,331
Coordinación respecto a los medios de Iluminación	33	4,82	,635
Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	32	4,91	,390
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	31	4,97	,180
Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	30	4,93	,254
Coordinación respecto a los medios de Utilería	26	4,96	,196
Coordinación respecto a los medios de Sastrería	22	4,95	,213
Coordinación respecto a los medios de Regiduría	26	4,88	,431
Vestuarios colectivos	30	4,63	,765
Vestuarios individuales	31	4,45	,925
Trato recibido por el personal del servicio	34	4,94	,239
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL	34	4,56	,746

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL TEATRO KURSAAL 2024 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, está en un **4,56 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios de las compañías 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 Teatro Kursaal*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,79 sobre 5**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE FRECUENCIA DEL TEATRO KURSAAL (USUARIOS-COMPAÑÍAS) 2024

Ahora vamos a evaluar el grado de satisfacción que tienen los usuarios de las compañías del Teatro Kursaal, a través de las variables de insatisfechos, satisfechos, conformes y conformidad total.

▪ **Accesibilidad al Kursaal**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	6,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	93,7%
Conformidad Total (*)	100%

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

▪ **Aseos del Kursaal**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	9,4%
Conforme (Regular)	12,5%
Satisfecho (Muy bien y bien)	78,1%
Conformidad Total (*)	90,6%

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

▪ **Limpieza del Kursaal**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	8,8%
Conforme (Regular)	8,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	82,4%
Conformidad Total (*)	91,2%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	100%
Conformidad Total (*)	100%

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

- **Dirección de Coordinación del montaje por parte del personal**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	100%
Conformidad Total (*)	100%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3%
Conforme (Regular)	3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	94%
Conformidad Total (*)	97%

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

- **Coordinación respecto a los medios de audiovisuales**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	3,1%
Satisfecho (Muy bien y bien)	96,9%
Conformidad Total (*)	100%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y 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
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	100%
Conformidad Total (*)	100%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	100%
Conformidad Total (*)	100%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	100%
Conformidad Total (*)	100%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	3,8%
Satisfecho (Muy bien y bien)	96,2%
Conformidad Total (*)	100%

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

▪ **Vestuarios colectivos**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	3,3%
Conforme (Regular)	6,7%
Satisfecho (Muy bien y bien)	90%
Conformidad Total (*)	96,7%

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

▪ **Vestuarios individuales**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	6,5%
Conforme (Regular)	9,7%
Satisfecho (Muy bien y bien)	83,8%
Conformidad Total (*)	93,5%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	100%
Conformidad Total (*)	100%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0%
Conforme (Regular)	14,7%
Satisfecho (Muy bien y bien)	85,3%
Conformidad Total (*)	100%

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

ANEXO I

**TABLAS DE FRECUENCIA DEL TEATRO
KURSAAL (CIUDADANOS)
2024**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLAS DE FRECUENCIA DEL TEATRO KURSAAL “FERNANDO ARRABAL” (USUARIOS-CIUDADANOS) 2024

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	769	64,8	65,1	65,1
	Masculino	412	34,7	34,9	100,0
	Total	1181	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,5		
Total		1187	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	598	50,4	50,4	50,4
	Sí	589	49,6	49,6	100,0
	Total	1187	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		574	48,4	48,4	48,4
	Aladdín	74	6,2	6,2	54,6
	Bodas de sangre	20	1,7	1,7	56,3
	Cleopatra	89	7,5	7,5	63,8
	Danzas y Lienzos	33	2,8	2,8	66,6
	Desconectados	66	5,6	5,6	72,1
	El novio de España	40	3,4	3,4	75,5
	Entrevista con mi hija	11	,9	,9	76,4
	Estado de alarma	15	1,3	1,3	77,7
	Juana Martínez la Cantinera de Batel	50	4,2	4,2	81,9
	La casa de Bernarda Alba	29	2,4	2,4	84,3
	La leyenda del beso	35	2,9	2,9	87,3
	La maldición de la calabaza	27	2,3	2,3	89,6

Please continúe, Hamlet	32	2,7	2,7	92,2
Recital trompeta y piano	25	2,1	2,1	94,4
Santa Cecilia	16	1,3	1,3	95,7
Tierra mía	51	4,3	4,3	100,0
Total	1187	100,0	100,0	

[CONCIERTOS DE MÚSICA CLÁSICA] INDIQUE, POR FAVOR, A QUE EVENTO CULTURAL ACUDE:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	800	67,4	67,4	67,4
	Sí	387	32,6	32,6	100,0
	Total	1187	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		799	67,3	67,3	67,3
	Concierto de Navidad	72	6,1	6,1	73,4
	Cuarteto de arpas	16	1,3	1,3	74,7
	Día europeo de la música	12	1,0	1,0	75,7
	El lago de los cisnes	50	4,2	4,2	79,9
	Estefanía Saavedra (Quejío)	15	1,3	1,3	81,2
	Gala Lírica	43	3,6	3,6	84,8
	Lorquianas	11	,9	,9	85,8
	Los Músicos de Bremen	41	3,5	3,5	89,2
	María Mendoza (Grandiosas)	20	1,7	1,7	90,9
	Recital de trompeta y piano	17	1,4	1,4	92,3
	Santa Cecilia	69	5,8	5,8	98,1
	Trío Fortuny	22	1,9	1,9	100,0
	Total	1187	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	1187	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	1187	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	1002	84,4	84,4	84,4
	Sí	185	15,6	15,6	100,0
	Total	1187	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1001	84,3	84,3	84,3
	Danza Ballet Nacional de Cuba	17	1,4	1,4	85,8
	Gala benéfica	101	8,5	8,5	94,3
	Mi mundo es otro homenaje a María Jiménez	18	1,5	1,5	95,8
	QUEEN	50	4,2	4,2	100,0
	Total	1187	100,0	100,0	

Accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	3	,3	,3	,3
	Regular	45	3,8	3,8	4,1

	Bien	119	10,0	10,0	14,2
	Muy bien	1017	85,7	85,8	100,0
	Total	1185	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1187	100,0		

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	,3	,4	,4
	Regular	25	2,1	2,9	3,3
	Bien	73	6,1	8,2	11,5
	Muy bien	787	66,3	88,5	100,0
	Total	889	74,9	100,0	
Perdidos	Sistema	298	25,1		
Total		1187	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	,8	,8	,8
	Bien	54	4,5	4,5	5,3
	Muy bien	1119	94,3	94,7	100,0
	Total	1182	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,4		
Total		1187	100,0		

Asientos-butacas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,8	,8	,8
	Mal	58	4,9	4,9	5,7
	Regular	162	13,6	13,8	19,5
	Bien	219	18,4	18,6	38,1
	Muy bien	731	61,6	61,9	100,0
	Total	1180	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	,6		
Total		1187	100,0		

Valore la resonancia acústica del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	34	2,9	2,9	2,9
	Mal	80	6,7	6,8	9,7
	Regular	182	15,3	15,4	25,1
	Bien	195	16,4	16,5	41,6
	Muy bien	689	58,0	58,4	100,0
	Total	1180	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	,6		
Total		1187	100,0		

Los horarios de los eventos culturales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	,8	,8	,8
	Mal	41	3,5	3,5	4,3
	Regular	150	12,6	12,8	17,1
	Bien	224	18,9	19,0	36,1
	Muy bien	753	63,4	63,9	100,0
	Total	1178	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	9	,8		
Total		1187	100,0		

Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,3	,3	,3
	Mal	3	,3	,3	,6
	Regular	9	,7	,7	1,3
	Bien	62	5,2	5,3	6,6
	Muy bien	1087	91,6	93,4	100,0
	Total	1164	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	23	1,9		
Total		1187	100,0		

Sistema de venta de entradas online

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	78	6,6	14,3	14,3
	Mal	37	3,1	6,7	21,0
	Regular	49	4,1	9,0	30,0
	Bien	50	4,2	9,1	39,1
	Muy bien	333	28,1	60,9	100,0
	Total	547	46,1	100,0	
Perdidos	Sistema	640	53,9		
Total		1187	100,0		

Sistema de venta de entradas en taquilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	1,5	3,5	3,5
	Mal	7	,6	1,3	4,8
	Regular	48	4,0	9,2	14,0
	Bien	74	6,2	14,2	28,2
	Muy bien	374	31,5	71,8	100,0
	Total	521	43,9	100,0	
Perdidos	Sistema	666	56,1		
Total		1187	100,0		

Valore la cortesía de las azafatas y/o acomodadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,2	,2	,2
	Regular	9	,8	,8	1,0
	Bien	36	3,0	3,1	4,1
	Muy bien	1106	93,2	95,9	100,0
	Total	1153	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	34	2,9		
Total		1187	100,0		

Valore el servicio de ambigú

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,2	7,1	7,1
	Regular	1	,1	3,6	10,7
	Bien	6	,5	21,4	32,1
	Muy bien	19	1,6	67,9	100,0
	Total	28	2,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1159	97,6		
Total		1187	100,0		

Valore el servicio de guardarropa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	4,3	4,3
	Bien	6	,5	26,1	30,4
	Muy bien	16	1,3	69,6	100,0
	Total	23	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1164	98,1		
Total		1187	100,0		

Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del TEATRO KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	,4	,4	,4
	Regular	84	7,1	7,1	7,5
	Bien	229	19,3	19,3	26,8
	Muy bien	867	73,0	73,2	100,0
	Total	1185	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		1187	100,0		

Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	1,6	1,6	1,6
	Mal	52	4,4	4,4	6,0

	Regular	77	6,5	6,5	12,5
	Bien	118	9,9	10,0	22,5
	Muy bien	917	77,3	77,5	100,0
	Total	1183	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,3		
Total		1187	100,0		

¿Tiene Ud. conocimiento de la PROGRAMACIÓN DEL KURSAAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	500	42,1	42,2	42,2
	No	684	57,6	57,8	100,0
	Total	1184	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,3		
Total		1187	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prensa	63	5,3	5,6	5,6
	Radio	39	3,3	3,5	9,1
	TV	24	2,0	2,1	11,2
	Web	95	8,0	8,4	19,6
	Amigo/a	348	29,3	30,9	50,5
	Carteles	173	14,6	15,4	65,8
	Redes Sociales	385	32,4	34,2	100,0
	Total	1127	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	60	5,1		
Total		1187	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	609	51,3	52,0	52,0
	No	563	47,4	48,0	100,0
	Total	1172	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	15	1,3		
Total		1187	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	8	,7	1,3	1,3
	No	595	50,1	98,7	100,0
	Total	603	50,8	100,0	
Perdidos	Sistema	584	49,2		
Total		1187	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 al 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,2	10,0	10,0
	Bien	10	,8	50,0	60,0
	Muy bien	8	,7	40,0	100,0
	Total	20	1,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1167	98,3		
Total		1187	100,0		

¿Conoce las CARTAS DE SERVICIOS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	106	8,9	9,0	9,0
	No	1069	90,1	91,0	100,0
	Total	1175	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	12	1,0		
Total		1187	100,0		

En caso afirmativo, valore LOS COMPROMISOS ADOPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5(muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,9	,9
	Mal	8	,7	7,5	8,5
	Regular	31	2,6	29,2	37,7
	Bien	37	3,1	34,9	72,6
	Muy bien	29	2,4	27,4	100,0
	Total	106	8,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1081	91,1		
Total		1187	100,0		

ANEXO II

**TABLAS DE FRECUENCIA DEL TEATRO
KURSAAL (COMPAÑÍAS)
2024**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLAS DE FRECUENCIA DEL TEATRO KURSAAL “FERNANDO ARRABAL” (USUARIOS-COMPAÑÍAS) 2024

Accesibilidad al Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,6	6,3	6,3
	Bien	6	16,7	18,7	25,0
	Muy bien	24	66,7	75,0	100,0
	Total	32	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	11,1		
Total		36	100,0		

Aseos del Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	8,3	9,4	9,4
	Regular	4	11,1	12,5	21,9
	Bien	1	2,8	3,1	25,0
	Muy bien	24	66,7	75,0	100,0
	Total	32	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	11,1		
Total		36	100,0		

Limpieza del recinto del Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,8	2,9	2,9
	Mal	2	5,6	5,9	8,8
	Regular	3	8,3	8,8	17,6
	Bien	1	2,8	2,9	20,5
	Muy bien	27	75,0	79,5	100,0
	Total	34	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,6		
Total		36	100,0		

Información facilitada por parte del personal de Dirección Técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	8,3	9,4	9,4
	Muy bien	29	80,6	90,6	100,0
	Total	32	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	11,1		
Total		36	100,0		

Dirección de Coordinación del montaje por parte del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	11,1	12,1	12,1
	Muy bien	29	80,6	87,9	100,0
	Total	33	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	8,3		
Total		36	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Iluminación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,8	3,0	3,0
	Regular	1	2,8	3,0	6,0
	Bien	1	2,8	3,0	9,0
	Muy bien	30	83,3	91,0	100,0
	Total	33	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	8,3		
Total		36	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,8	3,1	3,1
	Bien	1	2,8	3,1	6,3
	Muy bien	30	83,3	93,8	100,0
	Total	32	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	11,1		
Total		36	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Maquinaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,8	3,2	3,2
	Muy bien	30	83,3	96,8	100,0
	Total	31	86,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	13,9		
Total		36	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	5,6	6,7	6,7
	Muy bien	28	77,8	93,3	100,0
	Total	30	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	16,7		
Total		36	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Utilería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,8	3,8	3,8
	Muy bien	25	69,4	96,2	100,0
	Total	26	72,2	100,0	
Perdidos	Sistema	10	27,8		
Total		36	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Sastrería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	2,8	4,5	4,5
	Muy bien	21	58,3	95,5	100,0
	Total	22	61,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	38,9		
Total		36	100,0		

Coordinación respecto a los medios de Regiduría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,8	3,8	3,8
	Bien	1	2,8	3,8	7,6
	Muy bien	24	66,7	92,4	100,0
	Total	26	72,2	100,0	
Perdidos	Sistema	10	27,8		
Total		36	100,0		

Vestuarios colectivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,8	3,3	3,3
	Regular	2	5,6	6,7	10,0
	Bien	4	11,1	13,3	23,3
	Muy bien	23	63,9	76,7	100,0
	Total	30	83,3	100,0	
Perdidos	Sistema	6	16,7		
Total		36	100,0		

Vestuarios individuales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,6	6,5	6,5
	Regular	3	8,3	9,7	16,1
	Bien	5	13,9	16,1	32,3
	Muy bien	21	58,3	67,7	100,0
	Total	31	86,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	13,9		
Total		36	100,0		

Trato recibido por el personal del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	5,6	5,9	5,9
	Muy bien	32	88,9	94,1	100,0

Total	34	94,4	100,0
Perdidos Sistema	2	5,6	
Total	36	100,0	

Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	13,9	14,7	14,7
	Bien	5	13,9	14,7	29,4
	Muy bien	24	66,7	70,6	100,0
	Total	34	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,6		
Total		36	100,0		

ANEXO III

**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE
ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL
TEATRO KURSAAL
(CIUDADANOS)
2024
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL TEATRO KURSAAL (CIUDADANOS)

Aspectos/servicios	2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2019		2020		2022		2023		2024	
	N	Media	N	Media	N	Media	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	4,22	166	4,53	619	4,44	385	4,64	41	4,76	252	4,79	100	4,72	1185	4,81
Aseos del recinto	82	4,76	314	4,71	104	4,63	471	4,72	436	4,09	188	4,49	609	4,55	385	4,73	41	4,63	252	4,45	100	4,70	889	4,85
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	101	4,74	340	4,76	113	4,68	490	4,76	441	4,02	172	4,31	620	4,58	384	4,77	41	4,44	252	4,15	100	4,74	1182	4,94
Asientos-Butacas	101	3,55	326	3,86	417	4,18	556	4,16	439	4,57	193	4,34	618	3,83			41	4,63	252	4,10	100	4,76	1180	4,36
Valore la resonancia acústica del recinto	101	4,36	328	4,03	417	4,21	552	4,20	445	4,63	189	4,25	620	3,97			41	4,37	252	4,33	100	4,76	1180	4,21
Los horarios de los eventos culturales	101	4,77	340	4,32	332	4,01	472	4,40	440	4,57	175	4,14	622	4,04			41	4,54	252	4,40	100	4,77	1178	4,42
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	100	4,84	334	4,45	330	3,96	355	4,51	433	4,73	168	4,08	313	4,48			41	4,68	252	4,50	100	4,78	1164	4,91
Sistema de ventas entrada online					17	3,94	321	4,15	335	4,59	120	4,28	392	3,79			38	4,47	252	4,53	100	4,80	547	3,96

Sistema de ventas entrada taquilla										4,56	157	4,13	294	4,20			34	4,59	252	4,58	100	4,80	521	4,50
Cortesía de las azafatas										4,63	171	4,03	315	4,47	380	4,89	41	4,71	252	4,60	100	4,81	1153	4,95
Servicio Ambigú										4,71	113	4,24	129	2,86			41	4,34	252	4,54	100	4,80	28	4,43
Servicio Guardaropa										4,86	81	4,53	184	3,68			41	4,80	252	4,50	100	4,77	23	4,57
Valore el nivel de calidad del Kursaal	101	4,83	331	4,53	417	4,58	556	4,58	419	4,68	171	4,22	572	4,39	385	4,66	41	4,68	252	4,53	100	4,80	1185	4,65

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

ANEXO IV

**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE
ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL
TEATRO KURSAAL
(COMPAÑÍAS)
2024
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL TEATRO KURSAAL (COMPAÑÍAS)

	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2024	
	N	Media	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	32	4,69
Aseos del recinto	58	4,90	20	4,95	58	4,90	57	4,91	65	4,94	57	4,91	35	4,94	32	4,44
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	34	4,50
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	32	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	33	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	33	4,82
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	32	4,91

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	31	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	30	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	26	5
Coordinación respecto a los medios de sastrería	36	4,89	19	4,84	36	4,89	37	4,92	38	4,95	31	4,96	10	5	22	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	26	5
Vestuarios colectivos	50	4,88	21	4,76	50	4,88	49	4,88	44	4,91	39	4,79	16	5	30	5
Vestuarios individuales	51	4,98	21	4,90	51	4,98	51	4,90	46	4,93	43	4,90	23	5	31	4
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	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	34	4,56

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos

ANEXO V

TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TEATRO KURSAAL (CIUDADANOS) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

[illegible]

[illegible]

2024	Insatisfechos	0,4%	0,4%	0,0%	5,7%	9,7%	4,3%	0,6%	21,0%	0,4%	4,8%	0,2%	7,1%	4,3%
	Conforme	3,8%	2,9%	0,8%	13,8%	15,4%	12,8%	0,7%	9,0%	7,1%	9,2%	0,8%	3,6%	0,0%
	Satisfechos	95,8%	96,7%	99,2%	80,5%	74,9%	82,9%	98,7%	70,0%	92,5%	86,0%	99,0%	89,3%	95,7%
	Conf. Total	99,6%	99,6%	100,0%	94,3%	90,3%	95,7%	99,4%	79,0%	99,6%	95,2%	99,8%	92,9%	95,7%

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos

ANEXO VI

TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TEATRO KURSAAL (COMPAÑÍAS) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TEATRO KURSAAL (COMPAÑÍAS)

		Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	Aseos del recinto	Limpeza del recinto del Kursaal	Información facilitada por personal de Dirección Técnica	Dirección de Coordinación del montaje por parte del personal	Coordinación respecto a los medios de iluminación	Coordinación respecto a los medios de Audiovisuales	Coordinación respecto a los medios de Maquinaria	Coordinación respecto a los medios de Maquinaria Escénica	Coordinación respecto a los medios de Utillería	Coordinación respecto a los medios de Sastrería	Coordinación respecto a los medios de Regiduría	Vestuarios colectivos	Vestuarios individuales	Trato recibido por el personal del servicio	Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL
2015	Insatisfechos	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Conforme	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Satisfecho	96,6%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Conf.Total	98,3%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2016	Insatisfechos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Conforme	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
	Satisfecho	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,2%
	Conf.Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2017	Insatisfechos	3,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Conforme	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	1,8%
	Satisfechos	94,7%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%	100,0%	98,2%
	Conf. Total	96,5%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2018	Insatisfechos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,1%	0,0%	0,0%	0,0%
	Conforme	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,1%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%
	Satisfechos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,9%	100,0%	97,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	94,8%	97,7%	100,0%	100,0%
	Conf. Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	94,8%	100,0%	100,0%	100,0%

2019	Insatisfechos	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Conforme	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Satisfechos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Conf. Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
2024	Insatisfechos	0,0%	9,4%	8,8%	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,3%	6,5%	0,0%	0,0%
	Conforme	6,3%	12,5%	8,8%	0,0%	0,0%	3,0%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	3,8%	6,7%	9,7%	0,0%	14,7%
	Satisfechos	93,7%	78,1%	82,4%	100,0%	100,0%	94,0%	96,9%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,2%	90,0%	83,8%	100,0%	85,3%
	Conf. Total	100,0%	90,6%	91,2%	100,0%	100,0%	97,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96,7%	93,5%	100,0%	100,0%

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.