

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**

| <b>Colección de datos</b>                     | En periodos mensuales durante toda la ejecución 2024. (Anual) |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Introducción y Tabulación de los datos</b> | Febrero 2025                                                  |
| <b>Análisis e Interpretación de los datos</b> | 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 ajenas 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:

|                                                                                   |                                                                   |                                                                                                                                                                                                |              |  |                       |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--|-----------------------|--|
|  | <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS<br/>SOBRE KURSAAL</b> | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"><b>FECHA</b></td> <td></td> </tr> <tr> <td><b>Nº DE ENCUESTA</b></td> <td></td> </tr> </table> | <b>FECHA</b> |  | <b>Nº DE ENCUESTA</b> |  |
| <b>FECHA</b>                                                                      |                                                                   |                                                                                                                                                                                                |              |  |                       |  |
| <b>Nº DE ENCUESTA</b>                                                             |                                                                   |                                                                                                                                                                                                |              |  |                       |  |

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 *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"/> |
| 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 TAQUILLA                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Valore 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 GUARDARROPA                         | <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"/> |
| Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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)

| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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)

| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

8. Para Mejorar el Servicio, señale cualquier queja o propuesta de mejora

\_\_\_\_\_

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

|                                                                                   |                                                                              |                                                                                     |                |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--|
|  | <b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL<br/>ÁREA TÉCNICA DEL KURSAAL (COMPAÑÍAS)</b> |  | 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-empresas).
- Análisis las frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en el Teatro Kursaal 2024 (usuarios-empresas).

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos y las empresas sobre los servicios y prestaciones que se les ha ofrecido en el **TEATRO KURSAAL**, opiniones que la empresas 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 | <b>4,65</b> | ,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.

|                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE FRECUENCIA DEL TEATRO KURSAAL<br/>(USUARIOS-CIUDADANOS) 2024</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|

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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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)<br>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 | <b>4,56</b> | ,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.

|                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE FRECUENCIA DEL TEATRO KURSAAL<br/>(USUARIOS-COMPAÑÍAS) 2024</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|

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<br>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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b> |
|------------------------------|------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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**

| <b>CALIFICACIÓN</b>          | <b>PORCENTAJE DE<br/>OPINIÓN</b> |
|------------------------------|----------------------------------|
| 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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>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<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>(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<br>(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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|-------------------------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos |                                                 | 1001       | 84,3       | 84,3                 | 84,3                    |
|         | Danza Ballet<br>Nacional de Cuba                | 17         | 1,4        | 1,4                  | 85,8                    |
|         | Gala benéfica                                   | 101        | 8,5        | 8,5                  | 94,3                    |
|         | Mi mundo es otro<br>homenaje a María<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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  |

|                                                                  |    |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |             |    |             |
|------------------------------------------------------------------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|----|-------------|
| <b>Coordinación respecto a los medios de maquinaria</b>          | 52 | <b>4,89</b> | 20 | <b>4,90</b> | 52 | <b>4,89</b> | 43 | <b>4,91</b> | 50 | <b>4,98</b> | 43 | <b>4,90</b> | 20 | <b>5</b>    | 31 | <b>5</b>    |
| <b>Coordinación respecto a los medios de maquinaria escénica</b> | 50 | <b>4,88</b> | 21 | <b>4,90</b> | 50 | <b>4,88</b> | 43 | <b>4,91</b> | 48 | <b>4,90</b> | 43 | <b>4,95</b> | 17 | <b>5</b>    | 30 | <b>5</b>    |
| <b>Coordinación respecto a los medios de utilería</b>            | 41 | <b>4,88</b> | 19 | <b>4,95</b> | 41 | <b>4,88</b> | 39 | <b>4,90</b> | 40 | <b>4,98</b> | 34 | <b>4,97</b> | 8  | <b>5</b>    | 26 | <b>5</b>    |
| <b>Coordinación respecto a los medios de sastrería</b>           | 36 | <b>4,89</b> | 19 | <b>4,84</b> | 36 | <b>4,89</b> | 37 | <b>4,92</b> | 38 | <b>4,95</b> | 31 | <b>4,96</b> | 10 | <b>5</b>    | 22 | <b>5</b>    |
| <b>Coordinación respecto a los medios de regiduría</b>           | 42 | <b>4,90</b> | 21 | <b>4,81</b> | 42 | <b>4,90</b> | 42 | <b>4,93</b> | 41 | <b>4,98</b> | 38 | <b>4,97</b> | 19 | <b>5</b>    | 26 | <b>5</b>    |
| <b>Vestuarios colectivos</b>                                     | 50 | <b>4,88</b> | 21 | <b>4,76</b> | 50 | <b>4,88</b> | 49 | <b>4,88</b> | 44 | <b>4,91</b> | 39 | <b>4,79</b> | 16 | <b>5</b>    | 30 | <b>5</b>    |
| <b>Vestuarios individuales</b>                                   | 51 | <b>4,98</b> | 21 | <b>4,90</b> | 51 | <b>4,98</b> | 51 | <b>4,90</b> | 46 | <b>4,93</b> | 43 | <b>4,90</b> | 23 | <b>5</b>    | 31 | <b>4</b>    |
| <b>Trato recibido por el personal del servicio</b>               | 58 | <b>5,00</b> | 21 | <b>4,90</b> | 58 | <b>5,00</b> | 57 | <b>4,95</b> | 66 | <b>4,98</b> | 56 | <b>4,98</b> | 34 | <b>5</b>    | 34 | <b>5</b>    |
| <b>Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL</b>                    | 57 | <b>4,93</b> | 21 | <b>4,86</b> | 57 | <b>4,93</b> | 56 | <b>4,89</b> | 65 | <b>4,86</b> | 56 | <b>4,96</b> | 35 | <b>4,97</b> | 34 | <b>4,56</b> |

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.