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: KURSAAL 2023

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 (2023).
- Informe General del Teatro Kursaal 2023.
- Anexo I. Tablas de frecuencia de usuarios del Teatro Kursaal 2023.
- Anexo II. Tabla comparativa interanual de Estadísticos Descriptivos del Teatro Kursaal.
- Anexo III. Tabla comparativa interanual del grado de satisfacción del Teatro Kursaal.

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de 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 2023** 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.

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

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL TEATRO KURSAAL 2023 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" 2023** 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 2023.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso, el Teatro Kursaal de la Ciudad Autónoma de Melilla. Se ha realizado a través de encuestas personalizadas, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/a /ciudadano/a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

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

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

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2023. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2024
Análisis e Interpretación de los datos	Marzo 2024

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 de encuestas realizadas durante el 2023 ha sido de **100,** realizadas a usuarios/as de forma presencial. No se recogen datos de usuarios-compañías durante el 2023. Resaltar, que, por razones técnicas, el Teatro Kursaal permaneció cerrado y sin actividad durante varios meses de 2023.

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.

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 es el siguiente:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE KURSAAL

FECHA	
Nº DE ENCUESTA	

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

1. Sexo: □ Hombre □ Mujer

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

3. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *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	□	□	□	□	□
Aseos del recinto	□	□	□	□	□
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	□	□	□	□	□
Asientos-Butacas	□	□	□	□	□
Valore la RESONANCIA ACÚSTICA del recinto	□	□	□	□	□
Los horarios de los eventos culturales	□	□	□	□	□
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	□	□	□	□	□
SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON-LINE	□	□	□	□	□
SISTEMA DE VENTAS EN TAQUILLA	□	□	□	□	□
Valore CORTESÍA DE LAS AZAFATAS, ACOMODADORES	□	□	□	□	□
Valore el SERVICIO DE AMBIGÚ	□	□	□	□	□
Valore el SERVICIO DE GUARDARROPA	□	□	□	□	□
Valore el NIVEL DE CALIDAD del KURSAAL	□	□	□	□	□
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE	□	□	□	□	□

4. ¿Tiene Ud. conocimiento de la PROGRAMACIÓN DEL KURSAAL? □ SI □ NO

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

□ Periódicos □ Radio □ TVM □ WEB □ AMIGO □ FOLLETOS □ REDES SOCIALES

6. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? □ SI □ NO

6.1 En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él? □ SI □ NO

6.2. En caso de uso, Valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5
□	□	□	□	□

7 ¿Conoce Ud. LAS CARTAS DE SERVICIOS? □ SI □ NO

7.1. En caso afirmativo, Valore LOS COMPROMISOS ADAPTADOS EN LAS CARTAS DE SERVICIOS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

1	2	3	4	5
□	□	□	□	□

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

_____

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.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE EL SERVICIO DEL TEATRO KURSAAL 2023
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de TEATRO KURSAAL 2023,** 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 2023.
- Análisis las frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en el Teatro Kursaal 2023.

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

Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de 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 2023

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 2023. 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 2023			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	100	4,72	0,451
Aseos del recinto	99	4,70	0,462
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	100	4,74	0,441
Asientos-Butacas	100	4,76	0,429
Valore la resonancia acústica del recinto	100	4,76	0,429
Los horarios de los eventos culturales	100	4,77	0,423
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	100	4,78	0,416
Valore el sistema de venta de entradas online	100	4,80	0,402
Valore la venta de entradas en taquilla	100	4,80	0,402
Valore la cortesía de azafatas/os, acomodadores	100	4,81	0,394
Valore el servicio de ambigú	100	4,80	0,402
Valore el servicio de guardarropa	100	4,77	0,423
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del TEATRO KURSAAL	100	**4,80**	0,402
Valore el NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL, del EVENTO al que acude	100	4,79	0,409

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 2023 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,80 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.
Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *"Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en el Teatro Kursaal",* extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,77 sobre 5**, lo que arroja una **valoración algo inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE FRECUENCIA DEL TEATRO KURSAAL 2023

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

- **Accesibilidad al recinto**

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

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

- **Aseos del recinto**

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

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

- **Limpieza del recinto**

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

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

- **Asientos-Butacas**

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

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

- **Valore la resonancia acústica del recinto**

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

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

- **Los horarios de los eventos culturales**

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

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

- **Seguridad del recinto**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **Valore el servicio de ambigú**

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

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

- **Valore el servicio de guardarropa**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DEL TEATRO KURSAAL
2023
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

TABLAS DE FRECUENCIA DEL TEATRO KURSAAL "FERNANDO ARRABAL" 2023

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	63	63,0	65,6	65,6
	Masculino	33	33,0	34,4	100,0
	Total	96	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,0		
Total		100	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	53	53,0	53,0	53,0
	Sí	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		53	53,0	53,0	53,0
	De sirvienta a Viuda del Padre Jaén	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

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

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	100	100,0

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

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

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	100	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	47	47,0	47,0	47,0
	Sí	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		47	47,0	47,0	47,0
	La del Manojo de Rosas	53	53,0	53,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	28	28,0	28,0	28,0
	Muy bien	72	72,0	72,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ASEOS DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	30	30,0	30,3	30,3
	Muy bien	69	69,0	69,7	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	26	26,0	26,0	26,0
	Muy bien	74	74,0	74,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

ASIENTOS - BUTACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	24	24,0	24,0	24,0
	Muy bien	76	76,0	76,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	24	24,0	24,0	24,0
	Muy bien	76	76,0	76,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	23	23,0	23,0	23,0
	Muy bien	77	77,0	77,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

SEGURIDAD DEL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO CULTURAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	22	22,0	22,0	22,0
	Muy bien	78	78,0	78,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE EL SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	20	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE VENTAS ENTRADA EN TAQUILLA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	20	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE CORTESÍA DE AZAFATAS, ACOMODADORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	19	19,0	19,0	19,0
	Muy bien	81	81,0	81,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	20	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE EL SERVICIO DE GUARDARROPA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	23	23,0	23,0	23,0
	Muy bien	77	77,0	77,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	20	20,0	20,0	20,0
	Muy bien	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

VALORE EL NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO AL QUE ACUDE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	21	21,0	21,0	21,0
	Muy bien	79	79,0	79,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

¿Tiene Ud. conocimiento de la PROGRAMACIÓN DEL KURSAAL?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	98	98,0	98,0	98,0
	No	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prensa	7	7,0	7,1	7,1
	TVM	4	4,0	4,1	11,2
	WEB	10	10,0	10,2	21,4
	Amigo	24	24,0	24,5	45,9

	Folletos	22	22,0	22,4	68,4
	Redes Sociales	31	31,0	31,6	100,0
	Total	98	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		100	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	58	58,0	58,6	58,6
	No	41	41,0	41,4	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	59	59,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	41	41,0		
Total		100	100,0		

En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	100	100,0

¿Conoce las CARTAS DE SERVICIOS?

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

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	100	100,0

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

ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL TEATRO KURSAAL
2023
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL TEATRO KURSAAL

	2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019		2020		2022		2023	
	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	9,22	166	9,53	619	4,44	4,5	0,65	385	4,64	41	4,76	252	4,79	100	4,72
Aseos del recinto	82	4,76	314	4,71	104	4,63	471	4,72	436	9,09	188	9,49	609	4,55	4,38	0,84	385	4,73	41	4,63	252	4,45	100	4,70
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	101	4,74	340	4,76	113	4,68	490	4,76	441	9,02	172	9,31	620	4,58	4,57	0,64	384	4,77	41	4,44	252	4,15	100	4,74
Asientos-Butacas	101	3,55	326	3,86	417	4,18	556	4,16	439	8,57	193	9,34	618	3,83	4,31	0,87			41	4,63	252	4,10	100	4,76
Valore la resonancia acústica del recinto	101	4,36	328	4,03	417	4,21	552	4,20	445	8,63	189	9,25	620	3,97	4,15	1,13			41	4,37	252	4,33	100	4,76
Los horarios de los eventos culturales	101	4,77	340	4,32	332	4,01	472	4,40	440	8,57	175	9,14	622	4,04	4,31	0,98			41	4,54	252	4,40	100	4,77
Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	100	4,84	334	4,45	330	3,96	355	4,51	433	8,73	168	9,08	313	4,48	4,56	0,62			41	4,68	252	4,50	100	4,78

Sistema de ventas entrada online					17	3,94	321	4,15	335	8,59	120	9,28	392	3,79	3,91	1,32			38	4,47	252	4,53	100	4,80
Sistema de ventas entrada taquilla										8,560	157	9,13	294	4,20	4,47	0,77			34	4,59	252	4,58	100	4,80
Cortesía de las azafatas										8,637	171	9,03	315	4,47	4,68	0,53	380	4,89	41	4,71	252	4,60	100	4,81
Servicio Ambigú										8,714	113	9,24	129	2,86	2,32	0,99			41	4,34	252	4,54	100	4,80
Servicio Guardaropa										8,867	81	9,53	184	3,68	2,45	0,96			41	4,80	252	4,50	100	4,77
Valore el nivel de calidad del Kursaal	**101**	**4,83**	**331**	**4,53**	**417**	**4,58**	**556**	**4,58**	**419**	**8,68**	**171**	**9,22**	**572**	**4,39**	**4,52**	**0,59**	**385**	**4,66**	**41**	**4,68**	**252**	**4,53**	**100**	**4,80**

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

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO III

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

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL TEATRO KURSAAL

		Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	Aseos del recinto	Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	Asientos-Butacas	Valore la resonancia acústica del recinto	Los horarios de los eventos culturales	Seguridad del recinto donde se celebra el evento cultural	Sistema de ventas entrada online	Valore el nivel de calidad del Kursaal	Sistema de venta en taquilla	Cortesía azafatas, acomodadores	Servicio ambigú	Servicio de guardarropa
2011	Insatisfechos	2,00%	1,20%	1,00%	21,80%	6,90%	0,00%	0,00%		0,00%				
	Conforme	1,00%	3,70%	5,90%	29,70%	9,90%	5,00%	1,00%		1,00%				
	Satisfecho	97,00%	95,10%	93,10%	48,50%	83,20%	95,00%	99,00%		99,00%				
	Conf.Total	**98,00%**	**98,80%**	**99,00%**	**78,20%**	**93,10%**	**100%**	**100%**		**100%**				
2012	Insatisfechos	1,80%	3,00%	0,00%	12,60%	5,20%	2,90%	3,90%		6,00%				
	Conforme	8,30%	3,50%	2,10%	25,50%	25,00%	14,10%	4,80%		4,50%				
	Satisfecho	89,90%	96,10%	97,90%	62,00%	69,80%	83,00%	91,30%		95,00%				
	Conf.Total	**98,20%**	**99,60%**	**100%**	**87,50%**	**94,80%**	**97,10%**	**96,10%**		**99,50%**				
2013	Insatisfechos	1,80%	0,00%	0,00%	7,20%	4,60%	8,70%	11,50%	0,00%	1,70%				
	Conforme	8,90%	1,00%	0,00%	14,10%	12,00%	17,20%	15,80%	17,60%	3,40%				
	Satisfechos	89,30%	99,00%	100%	78,70%	83,40%	74,10%	72,70%	82,40%	95,00%				
	Conf. Total	**98,20%**	**100%**	**100%**	**92,80%**	**95,40%**	**91,30%**	**88,50%**	**100%**	**98,40%**				
2014	Insatisfechos	0,60%	0,60%	0,40%	7,20%	6,90%	2,10%	2,00%	10,20%	0,70%				
	Conforme	6,60%	2,10%	2,40%	18,30%	13,60%	11,70%	7,30%	11,50%	5,80%				
	Satisfechos	92,80%	97,20%	97,20%	74,50%	79,50%	86,20%	90,70%	78,20%	93,50%				
	Conf. Total	**96,10%**	**90,40%**	**96,40%**	**95,00%**	**93,60%**	**96,20%**	**96,60%**	**89,70%**	**99,30%**				
2015	Insatisfechos	0,00%	0,00%	0,40%	1,70%	0,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,30%	50,00%
	Conforme	6,90%	10,00%	9,30%	16,60%	9,80%	12,00%	8,10%	7,00%	4,80%	7,80%	6,40%	6,70%	7,60%
	Satisfechos	93,10%	90,00%	90,20%	81,70%	89,80%	88,00%	91,90%	93,00%	95,20%	92,20%	93,60%	92,00%	91,90%
	Conf. Total	**100%**	**100%**	**99,50%**	**98,30%**	**99,60%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**98,70%**	**99,50%**

2016	**Insatisfechos**	0,00%	0,00%	0,60%	0,50%	0,50%	0,60%	0,00%	0,80%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Conforme	0,60%	1,10%	1,20%	3,10%	5,80%	5,70%	3%	1,70%	4,50%	5,80%	1,80%	2,50%	1,20%
	Satisfechos	99,40%	98,90%	98,20%	96,40%	93,60%	93,70%	97%	97,55	95,50%	94,10%	98,20%	97,50%	98,80%
	Conf. Total	**100%**	**100%**	**99,4**	**99,5**	**99,5**	**99,4**	**100%**	**99,2**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
2017	**Insatisfechos**	2.1%	1.8%	0.3%	10.8%	4.5%	4.3%	1.3%	13%	4.4%	0.3%	41.1%	21.7%	1%
	Conforme	6%	6.7%	6.6%	20.2%	20.2%	15.3%	2.6%	19.1%	9.9%	6%	27.9%	14.7%	6.1%
	Satisfechos	91.9%	91.4%	93.1%	68.9%	75.3%	80.4%	96.2%	67.9%	85.7%	93.6%	31.1%	63.6%	92.8%
	Conf. Total	**97.9%**	**98.2%**	**99.7%**	**89.2%**	**95.5%**	**95.7%**	**98.7%**	**87%**	**95.6%**	**99.7%**	**58.9%**	**78.3%**	**99%**
2018	**Insatisfechos**	0,90%	3,20%	0,30%	3,10%	8,30%	6,40%	0,60%	18%	0%	2,70%	0	63,30%	55%
	Conforme	5%	9,50%	7,10%	16,30%	13,90%	8,20%	4,30%	11,10%	4,80%	8%	2,90%	26,60%	31,70%
	Satisfechos	94%	87,30%	92,60%	80,60%	77,80%	85,40%	95,10%	70,80%	95,20%	89,7	97%	10%	13,20%
	Conf. Total	**99%**	**96,80%**	**99,70%**	**96,90%**	**91,70%**	**93,60%**	**99,40%**	**82%**	**100%**	**97,30%**	**100%**	**36,60%**	**45%**
2019	**Insatisfechos**	0,30%	0,30%	0,00%	6,10%	2,90%	0,90%	0,90%	6,50%	0,90%	0,00%	52,50%	38,20%	0,60%
	Conforme	6,80%	2,90%	2,00%	10,70%	19,30%	7,40%	4,00%	16,50%	3,70%	1,20%	24,80%	22,80%	2,30%
	Satisfechos	92,90%	96,80%	98,00%	83,20%	77,80%	91,70%	95,10%	77,00%	95,40%	98,80%	22,70%	39,00%	97,10%
	Conf. Total	**99,70%**	**99,70%**	**100%**	**93,90%**	**97,10%**	**99,10%**	**99,10%**	**93,50%**	**99,10%**	**100%**	**47,50%**	**61,80%**	**99,40%**
2020	**Insatisfechos**	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%	0,00%
	Conforme	2,40%	2,40%	4,90%	7,30%	17,10%	7,30%	7,30%	7,90%	0,00%		4,90%	12,20%	0,00%
	Satisfechos	97,50%	97,60%	95,10%	92,70%	83,00%	92,70%	92,70%	92,10%	100,00%		95,10%	87,80%	100,00%
	Conf. Total	**99,90%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,10%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**		**100,00%**	**100,00%**	**100,00%**
2022	**Insatisfechos**	0,0%	0,4%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Conforme	1,6%	10,3%	30,6%	34,1%	20,6%	14,7%	14,7%	9,9%	9,9%	7,5%	8,7%	12,7%	12,7%
	Satisfechos	98,4%	89,3%	69,0%	65,9%	79,4%	85,3%	85,3%	90,1%	90,1%	92,5%	91,3%	87,3%	87,3%
	Conf. Total	**100,0%**	**99,6%**	**99,6%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**
2023	**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%
	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%
	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%
	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%**