

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:**  
**SEMANA DE CINE DE MELILLA 2018**  
**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administraciones Públicas se fomenta la implicación de la ciudadanía y la rendición de cuentas de la gestión de los Poderes Públicos, uno de los bastiones de la mejora continua en la actividad de Servicio Público.

### **1. FICHA TÉCNICA:**

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as ciudadanos/as sobre el evento cultural de la **SEMANA DEL CINE 2018** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 201 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## **2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.**

Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** sobre **SEMANA DEL CINE 2018** el evento cultural de la con un valor de **4.72** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	199	4,43
Aseos del recinto	193	4,39
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	201	4,57
Asientos - butacas	198	3,65
Valore la resonancia acústica del recinto	199	3,93
Los horarios de los eventos culturales	199	4,30
Cartelera de la semana de cine	194	4,25
Precio de las entradas	193	4,83
LA MESA REDONDA	31	4,87
Cine forum	43	3,93
Presentación del libro	14	4,57
Masterclass	16	4,19
Sistema de ventas de entradas online	167	3,88
Nivel de calidad de la Semana de Cine	197	4,38
Nivel de calidad del Kursaal	163	4,72

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicio

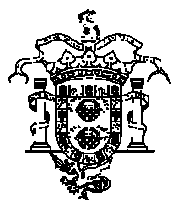
	<b>2018</b>			
<b>VALORACIÓN</b>	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	86,9	5,5	7,5	94,4
Aseos del recinto	84,4	7,3	8,3	92,7
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	92,1	1,5	6,5	98,6
Asientos - butacas	55,6	14,6	29,8	85,4

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular



Valore la resonancia acústica del recinto	67,4	6,5	26,1	93,5
Los horarios de los eventos culturales	88,4	1	10,6	99
Cartelera de la semana de cine	81,5	2,1	16,5	98
Precio de las entradas	97,4	0	2,6	100
La mesa redonda	96,8	0	3,2	100
Cine forum	81,4	14	4,7	86,1
Presentación del libro	100	0	0	100
Masterclass	87,6	0	12,5	100
Sistema de ventas de entradas online	67,1	16,2	16,8	83,9
Nivel de calidad de la semana de cine	92,9	1	6,1	99
Nivel de calidad del Kursaal	96,9	0	3,1	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

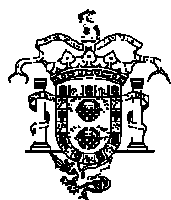
### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### SEXO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	82	40,8	40,8	40,8
Masculino	119	59,2	59,2	100,0
Total	201	100,0	100,0	

#### EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Menor de 16 años	37	18,4	18,6	18,6
16 a 24 años	37	18,4	18,6	37,2
25 a 34 años	35	17,4	17,6	54,8
35 a 44 años	24	11,9	12,1	66,8
45 a 54 años	32	15,9	16,1	82,9
55 a 64 años	23	11,4	11,6	94,5
65 a 70 años	9	4,5	4,5	99,0
Más de 70 años	2	1,0	1,0	100,0
Total	199	99,0	100,0	
Perdidos Sistema	2	1,0		
Total	201	100,0		



**ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRE EL EVENTO**

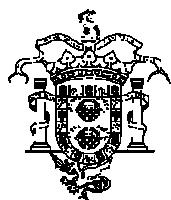
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,0	2,0	2,0
	Muy Mal	7	3,5	3,5	5,5
	Regular	15	7,5	7,5	13,1
	Bien	46	22,9	23,1	36,2
	Muy Bien	127	63,2	63,8	100,0
	Total	199	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		201	100,0		

**ASEOS DEL RECINTO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	1,5	1,6	1,6
	Muy Mal	11	5,5	5,7	7,3
	Regular	16	8,0	8,3	15,5
	Bien	40	19,9	20,7	36,3
	Muy Bien	123	61,2	63,7	100,0
	Total	193	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,0		
Total		201	100,0		

**LIMPIEZA DEL RECINTO DONDE SE REALIZA EL EVENTO CULTURAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	3	1,5	1,5	1,5
	Regular	13	6,5	6,5	8,0
	Bien	51	25,4	25,4	33,3
	Muy Bien	134	66,7	66,7	100,0
	Total	201	100,0	100,0	



**ASIENTOS - BUTACAS**

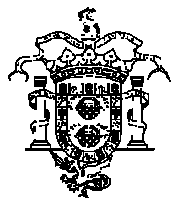
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	4,5	4,5	4,5
	Muy Mal	20	10,0	10,1	14,6
	Regular	59	29,4	29,8	44,4
	Bien	53	26,4	26,8	71,2
	Muy Bien	57	28,4	28,8	100,0
	Total	198	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		201	100,0		

**VALORE LA RESONANCIA ACÚSTICA DEL RECINTO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Muy Mal	11	5,5	5,5	6,5
	Regular	52	25,9	26,1	32,7
	Bien	68	33,8	34,2	66,8
	Muy Bien	66	32,8	33,2	100,0
	Total	199	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		201	100,0		

**LOS HORARIOS DE LOS EVENTOS CULTURALES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	21	10,4	10,6	11,6
	Bien	92	45,8	46,2	57,8
	Muy Bien	84	41,8	42,2	100,0
	Total	199	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		201	100,0		



**CARTELERA DE LA SEMANA DE CINE**

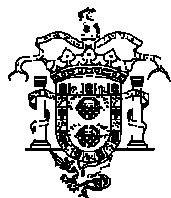
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	4	2,0	2,1	2,1
	Regular	32	15,9	16,5	18,6
	Bien	69	34,3	35,6	54,1
	Muy Bien	89	44,3	45,9	100,0
	Total	194	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,5		
Total		201	100,0		

**PRECIO DE LAS ENTRADAS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	2,5	2,6	2,6
	Bien	23	11,4	11,9	14,5
	Muy Bien	165	82,1	85,5	100,0
	Total	193	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,0		
Total		201	100,0		

**LA MESA REDONDA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,5	3,2	3,2
	Bien	2	1,0	6,5	9,7
	Muy Bien	28	13,9	90,3	100,0
	Total	31	15,4	100,0	
Perdidos	Sistema	170	84,6		
Total		201	100,0		



**CINE FORUM**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	2,5	11,6	11,6
	Muy Mal	1	,5	2,3	14,0
	Regular	2	1,0	4,7	18,6
	Bien	19	9,5	44,2	62,8
	Muy Bien	16	8,0	37,2	100,0
	Total	43	21,4	100,0	
Perdidos	Sistema	158	78,6		
Total		201	100,0		

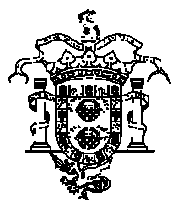
**PRESENTACIÓN DEL LIBRO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	3,0	42,9	42,9
	Muy Bien	8	4,0	57,1	100,0
	Total	14	7,0	100,0	
Perdidos	Sistema	187	93,0		
Total		201	100,0		

**MASTERCLASS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,0	12,5	12,5
	Bien	9	4,5	56,3	68,8
	Muy Bien	5	2,5	31,3	100,0
	Total	16	8,0	100,0	
Perdidos	Sistema	185	92,0		
Total		201	100,0		





**SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	4,5	5,4	5,4
	Muy Mal	18	9,0	10,8	16,2
	Regular	28	13,9	16,8	32,9
	Bien	41	20,4	24,6	57,5
	Muy Bien	71	35,3	42,5	100,0
	Total	167	83,1	100,0	
Perdidos	Sistema	34	16,9		
Total		201	100,0		

**NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DE CINE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	12	6,0	6,1	7,1
	Bien	93	46,3	47,2	54,3
	Muy Bien	90	44,8	45,7	100,0
	Total	197	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		201	100,0		

**NIVEL DE CALIDAD DEL KURSAAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	2,5	3,1	3,1
	Bien	36	17,9	22,1	25,2
	Muy Bien	122	60,7	74,8	100,0
	Total	163	81,1	100,0	
Perdidos	Sistema	38	18,9		
Total		201	100,0		