

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO:**

**15º SEMANA DE CINE DE MELILLA 2023**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E  
IGUALDAD**

**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 servicio: **15º SEMANA DE CINE DE MELILLA 2023** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 17 al 23 de abril de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **200** 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,43** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	200	4,51
Aseos del recinto	198	4,65
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	200	4,73
Asientos-Butacas	200	4,65
Valore la RESONANCIA ACÚSTICA del recinto	200	4,62
Los horarios del Evento	200	4,64
Valore la CARTELERA DE LA SEMANA DE CINE	200	4,69
Valore el precio de las entradas	200	4,70
Valore el evento MÚSICA DE CINE (Orquesta sinfónica y Coro Ciudad de Melilla)	200	4,65
Valore la PRESENTACIÓN DEL LIBRO (Cuentos en serie)	200	4,64
Valore CORTESÍA DE LAS AZAFATAS, ACOMODADORES	200	4,52
Valore el SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS	200	4,48
Valore el NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DE CINE	200	<b>4,43</b>
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL TEATRO KURSAAL F. ARRABAL	200	4,46
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL TEATRO CINE PERELLÓ	200	4,45

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

<b>AÑO 2023</b>				
<b>VALORACIÓN</b>	<b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>CONFORMES<sup>2</sup></b>	<b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento	0%	5,5%	94,5%	100%
Aseos del recinto	0%	6,6%	93,4%	100%
Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural	0%	4%	96%	100%
Asientos-Butacas	0%	9%	91%	100%
Valore la RESONANCIA ACÚSTICA del recinto	0%	8%	92%	100%
Los horarios del Evento	0%	7%	93%	100%
Valore la CARTELERA DE LA SEMANA DE CINE	0%	6,5%	93,5%	100%
Valore el precio de las entradas	0%	6%	94%	100%
Valore el evento MÚSICA DE CINE (Orquesta sinfónica y Coro Ciudad de Melilla)	0%	5,5%	94,5%	100%
Valore la PRESENTACIÓN DEL LIBRO (Cuentos en serie)	0%	6%	94%	100%
Valore CORTESÍA DE LAS AZAFATAS, ACOMODADORES	0%	8,5%	91,5%	100%
Valore el SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS	0%	10%	90%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DE CINE	0%	12%	88%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL TEATRO KURSAAL F. ARRABAL	0%	6%	94%	100%
Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL TEATRO CINE PERELLÓ	0%	4,5%	95,5%	100%

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

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



### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### Seleccione el lugar del evento o película

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TEATRO KURSAAL FERNANDO ARRABAL	89	44,5	44,5	44,5
	TEATRO CINE PERELLÓ	111	55,5	55,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

#### BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	200	100,0

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	107	53,5	54,6	54,6
	Masculino	89	44,5	45,4	100,0
	Total	196	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
	Total	200	100,0		

#### EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	25	12,5	12,5	12,5
	16 a 24 años	29	14,5	14,5	27,0
	25 a 34 años	51	25,5	25,5	52,5
	35 a 44 años	36	18,0	18,0	70,5
	45 a 54 años	26	13,0	13,0	83,5
	55 a 64 años	31	15,5	15,5	99,0
	65 a 70 años	2	1,0	1,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

#### ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	83	41,5	41,7	41,7
	Soltero/a	91	45,5	45,7	87,4



	Separado/a	23	11,5	11,6	99,0
	Viudo/a	2	1,0	1,0	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

#### Accesibilidad al recinto donde se celebre el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	5,5	5,5	5,5
	Bien	76	38,0	38,0	43,5
	Muy bien	113	56,5	56,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

#### Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	6,5	6,6	6,6
	Bien	43	21,5	21,7	28,3
	Muy bien	142	71,0	71,7	100,0
	Total	198	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		

#### Limpieza del recinto donde se realiza el evento cultural

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	4,0	4,0	4,0
	Bien	39	19,5	19,5	23,5
	Muy bien	153	76,5	76,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

#### Asientos-Butacas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	18	9,0	9,0	9,0
	Bien	35	17,5	17,5	26,5
	Muy bien	147	73,5	73,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	



**Valore la RESONANCIA ACÚSTICA del recinto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	8,0	8,0	8,0
	Bien	45	22,5	22,5	30,5
	Muy bien	139	69,5	69,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Los horarios del Evento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	7,0	7,0	7,0
	Bien	44	22,0	22,0	29,0
	Muy bien	142	71,0	71,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Valore la CARTELERA DE LA SEMANA DE CINE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	6,5	6,5	6,5
	Bien	37	18,5	18,5	25,0
	Muy bien	150	75,0	75,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Valore el precio de las entradas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	6,0	6,0	6,0
	Bien	37	18,5	18,5	24,5
	Muy bien	151	75,5	75,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Valore el evento MÚSICA DE CINE (Orquesta sinfónica y Coro Ciudad de Melilla)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	5,5	5,5	5,5
	Bien	49	24,5	24,5	30,0
	Muy bien	140	70,0	70,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	



**Valore la PRESENTACIÓN DEL LIBRO (Cuentos en serie)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	6,0	6,0	6,0
	Bien	49	24,5	24,5	30,5
	Muy bien	139	69,5	69,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Valore CORTESÍA DE LAS AZAFATAS, ACOMODADORES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	8,5	8,5	8,5
	Bien	62	31,0	31,0	39,5
	Muy bien	121	60,5	60,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Valore el SISTEMA DE VENTAS DE ENTRADAS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	20	10,0	10,0	10,0
	Bien	65	32,5	32,5	42,5
	Muy bien	115	57,5	57,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Valore el NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DE CINE**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	24	12,0	12,0	12,0
	Bien	66	33,0	33,0	45,0
	Muy bien	110	55,0	55,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL TEATRO KURSAAL F. ARRABAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	6,0	6,0	6,0
	Bien	85	42,5	42,5	48,5
	Muy bien	103	51,5	51,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	





**Valore el NIVEL DE CALIDAD DEL TEATRO CINE PERELLÓ**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	4,5	4,5	4,5
	Bien	93	46,5	46,5	51,0
	Muy bien	98	49,0	49,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**¿A través de qué medio informativo te has enterado de este evento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REDES SOCIALES	109	54,5	55,1	55,1
	AMIGOS	83	41,5	41,9	97,0
	PUBLICIDAD EN CALLE	6	3,0	3,0	100,0
	Total	198	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		

**PARA AYUDARNOS A MEJORAR, DÍ GANOS LO QUE PUEDA SER UNA PROPUESTA DE MEJORA AL RESPECTO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	200	100,0	100,0	100,0