CALIDAD DE SERVICIO EN LAS SALAS DE CINE LA PREVISORA

QUALITY OF SERVICE IN LA PREVISORA CINEMA THEATERS

Claritza Arlenet Peña Zerpa.
claririn1@gmail.com
Asociación Civil Cine 100% venezolano/ULAC

José Alirio Peña Zerpa.
jaliriopz@gmail.com
Asociación Civil Cine 100% venezolano/UCV

Mixzaida Peña Zerpa
mixzaidapz@hotmail.com
Asociación Civil Cine 100% venezolano/UPEL

Resumen: En las salas de cine se ofrece además de la proyección de películas otra variedad de servicios. Para algunos espectadores y espectadoras es importante recibir buen trato, así como la satisfacción de necesidades (llámese culturales, alimenticias...) El propósito de este estudio descriptivo- exploratorio- no experimental fue identificar la calidad de servicio de la sala de cine La Previsora, ubicada en el Distrito Capital. La población estuvo conformada por un grupo de 200 espectadoras y espectadores asistentes a la sala de cine alternativa quienes fueron entrevistados por los investigadores. Entre los resultados se señalan: a) El 46,67% de los espectadores indicaron que se requiere otras opciones para la compra de entradas (Internet o vía telefónica), b) No hay espacios adecuados para las personas con sillas de ruedas, c) La tercera edad y los estudiantes son atendidos un día especial, d) Excelente calidad de sonido y e) Los festivales de cine forman parte de la programación de la sala y e) Ubicación geográfica. En general, la calidad de servicio es favorable con algunas recomendaciones para la mejora (realizada por clientes), entre las que se mencionan: puntualidad en la proyección de las películas, aumento de la cantidad del personal para atender a los espectadores y ofrecer accesibilidad a las personas con diversidad funcional (baños, taquillas y butacas).
Palabras claves: Calidad, Sala de cine, Cliente, Espectador

Abstract: In theaters are also offered another film screenings variety of services. For some viewers' is important to get good deal and the satisfaction of needs (be it cultural, food ...) The purpose of this study was descriptive-no experimental exploratorio- identify the quality of service of the cinema the Foresighted, located in the Capital District. The population consisted of a group of 200 spectators and spectators attending the alternative cinema hall who were interviewed by investigators. The results are indicated: a) 46.67% of viewers indicated that other options for ticket (Internet or telephone), b) requires no adequate spaces for people with wheelchairs, c) seniors and students are served a special day, d) Excellent sound quality e) film festivals are part of the programming of the hall e) Location. In general, the quality of service is favorable with some recommendations for improvement (by customers), among which are: punctuality in the projection of movies, increasing the amount of staff to care for the spectators and provide accessibility for people with disabilities (restrooms, lockers and chairs).
Key words: quality cinema, client, viewer, spectator

INTRODUCCIÓN

Frases como: “el cliente es el rey”, “primero son los clientes” o “para mí son los clientes” conforman la filosofía de muchas instituciones. El servicio al cliente es pues la razón para actuar e innovar. Y, el cliente una interrogante que busca ser abordado de manera inteligente. Como se advierte, se trata de una relación de interpretación y traducción del otro.

Las empresas e instituciones públicas y privadas dedicadas a la gestión cultural, a través del cine no escapan de esta realidad. Espectadores y espectadoras luego de una proyección comentan sobre la calidad de la película y aspectos tangibles de la sala de cine (temperatura, butacas…). Para algunos, no solamente es importante recibir buen trato, sino que buscan ser informados oportunamente.

En el escenario latinoamericano, se encuentran algunas experiencias respecto a la calidad en las salas de cine. En Chile existe un alto nivel de competencia en las cadenas de cine y el éxito está reflejado por los servicios que ofrecen (Torres Eduardo, 2010). Mientras que, en México, de acuerdo a la reseña de la Revista del Consumidor (2001) se identifican aspectos de la calidad asociados con la imagen y sonido. Respecto a la inconformidad se señala la impuntualidad, ruido, incomodidad de las butacas, inseguridad, carencia de rutas de evacuación.

Después de México, Venezuela es el segundo país de América Latina con mayor promedio de asistencia anual al cine (0,91, casi una vez al año por habitante) como destaca Bernardo Rotundo (2010). Con el tiempo, se ha logrado en el país un posicionamiento del público criollo.

> Entre 2005 y 2010, el número de personas que fueron al cine en Venezuela pasó de 19.738.195 a 28.714.586, según cifras del Circuito Gran Cine, Asociación de la Industria del Cine (Asoinci), Centro Nacional de Cinematografía (Cnac) y Asociación Venezolana de Exhibidores de Películas (Avep). Es decir, en cuestión de cinco años se sumaron casi 9 millones de espectadores, lo que se traduce en un aumento de 1,26% (Boon, 2011)

En el año 2012, el cine superó el número de espectadores al establecido en el año 2011, así lo reflejó Cameo Marketing Audiovisual en sus cifras (Ochoa, 2012). Una de las razones de este incremento es la relación del cine con las actividades cotidianas del venezolano y la existencia de una mayor variedad de producciones nacionales. Lo anterior afirma el aumentado de las salas de cine a nivel nacional (privadas y públicas).

Para el 2005, existían 400 salas en todo el país. En cinco años, se abrieron 58 más, es decir, aumentaron 12,66% (Rotundo, 2010). Además, de esta estrategia, no se descuida la calidad en el servicio de las salas de cine para atraer más espectadores, por ejemplo, en las cadenas de salas de cine privadas ofrecen lo siguiente:

1. En las salas de cine Cinex, se pueden celebrar cumpleaños y eventos corporativos (boletos corporativos). Existen promociones (concursos), cine en la calle, publicidad en pantalla, publicidad en cine y múltiples beneficios tales como: lunes popular, descuento estudiantil, descuento estudiantil, jueves de película, cinex chamo, + 60 años dorados.

El circuito Cinex Multiplex, ofrece confort (comodidad), calidad y sobre todo alta tecnología desde el año 2003 con el objetivo de disfrutar los estrenos venezolanos (Guevara, 2003). Las salas que han sido instaladas cuentan con unas butacas “Swing Back” que son muy confortables y las VIP tienen instaladas sólo butacas de cuero colocadas en dupla reclinables hasta 45 grados.

1. Las salas de CINESUNIDOS, ofrecen días especiales (jueves para ti, lunes para todos, si eres estudiante, si eres niño o niña y si eres adulto mayor), promociones (concursos), publicidad en pantalla, lobby, web, boletos corporativos, funciones privadas, alquileres de sala y fiestas infantiles.

Cine Unidos cuenta con más de191 salas a nivel nacional, 161 salas tipo Pratinum, 32 salas tipo Premium (ascensor, asientos para niños, butacas enumeradas y ergonómicas, Dolby Digital y Tickexpress) y 23 salas 3D (Web Cines Unidos).

Ahora bien, ¿qué sucede en las otras salas a nivel nacional? Las salas regionales en Venezuela aumentan, como se muestran a continuación:

Cuadro 1. Salas Regionales en Venezuela

Salas Regionales en Venezuela	Cantidad
DTTO. CAPITAL	1
AMAZONAS	1
CARABOBO	1
COJEDES	1
GUÁRICO	1
LARA	1
NUEVA ESPARTA	1
PORTUGUESA	2
TRUJILLO	1
YARACUY	1
ZULIA	1
Total	12

Fuente: Peña Zerpa (2014)

Figura. 1. Salas Regionales en Venezuela.
Fuente: Peña Zerpa (2014)

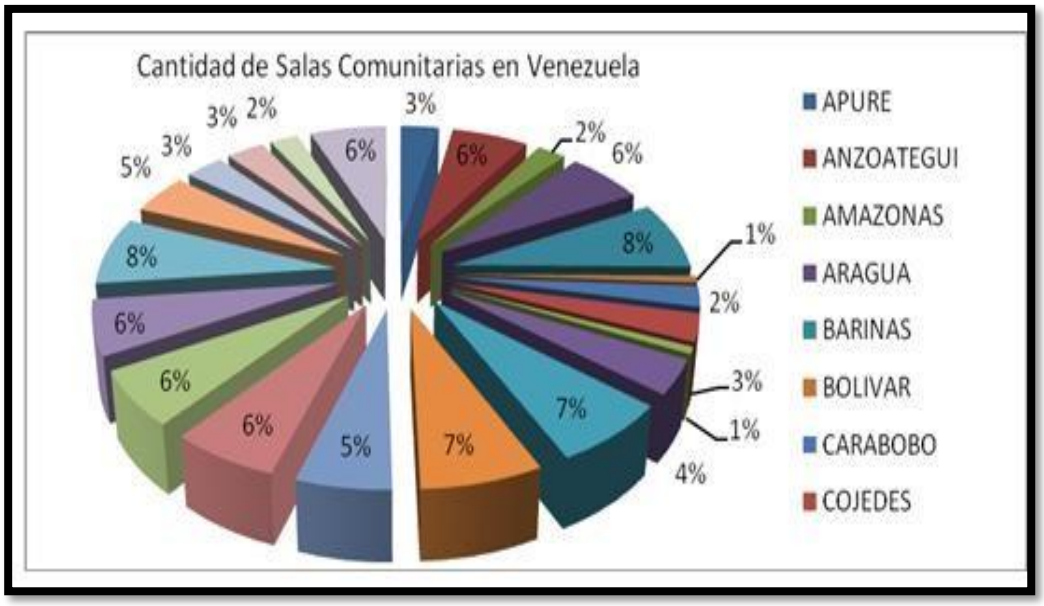

Figura. 2. Salas Comunitarias en Venezuela.
Fuente: Peña Zerpa (2014)

Sala Alternativa Cine Arte La Previsora, difunde y fortalece la producción cinematografía nacional y extrajera de corte alternativo y, además, acerca al público al estudio de obras cinematográficas a través de festivales, cine-foros, charlas y talleres especializados en el tema. Ofrece la posibilidad de disfrutar de películas no necesariamente vinculadas con salas comerciales precisamente por ser alternativa. La Sala Alternativa La Previsora está ubicada en la Mezzanina 1 de la Torre “La Previsora” que se encuentra en la Av. Abraham Lincoln, Plaza Venezuela.

OBJETIVO DEL ESTUDIO

Describir la calidad de servicio de las salas de cine alternativa La Previsora

MÉTODO

El estudio es tipo descriptivo, exploratorio no experimental cuya población está comprendida por un grupo de 200 espectadores y espectadoras de la sala de cine alternativa “La Previsora” ubicada en Caracas durante el Segundo Festival Venezolano de Cine de la Diversidad FESTDIVQ del 3 al 7 de septiembre de 2012. Hay estándares que se han establecido para medir la calidad de un servicio. Se ha aceptado más comúnmente: puntualidad, prontitud, atención, amabilidad, cortesía, honestidad, rapidez a la respuesta, precisión de la respuesta y respeto al cliente. Para este estudio, entre los elementos para medir la calidad se aplicaron los siguientes: normas (especificaciones técnicas) y un instrumento de medida. Se aplicó un instrumento “encuesta” con 23 preguntas y respuestas dicotómicas simples (Si/No) cuya escala válida y confiable fue diseñada por Eduardo Torres (2010) como producto de su investigación. El instrumento permitía medir y gestionar la calidad de servicio en las salas de cine. Consideraba los siguientes factores de interés:

1. La comodidad de las butacas, la temperatura ambiente, el sonido de la sala y la nitidez de la proyección. Elementos considerados por los consumidores venezolanos al momento de preferir un determinado cine.
2. La confiabilidad, donde los gerentes de los eventos o de estos espacios deben basar su gestión para garantizar un servicio confiable.

ANÁLISIS TEÓRICO

Lo relacionado con los servicios y calidad, no es sinónimo de lujo. Hoy se considera el nivel de excelencia que la empresa ha escogido e impuesto como norma, para satisfacer las necesidades del cliente. La calidad de un producto responde a las características externas del mismo y a su efectividad aislada para un fin determinado. La de un servicio, reúne gran cantidad de factores, o componentes que no pueden disociarse. Cuando el servicio o prestación llega a satisfacer las necesidades y expectativas del cliente se puede decir que se ha cubierto la calidad total.

Una sala de proyección es un espacio acondicionado para la exhibición de películas compuesto por lo general de una pantalla de proyección y un patio de butacas. A lo largo de la historia se han ido transformando en función de los avances tecnológicos, los cambios en los hábitos de consumo del público y como respuesta a formas de ocio alternativas.

Para Martin (2011) las empresas del sector cine tienen como objetivo fundamental mantener los más altos niveles de calidad en cuanto al servicio prestado a sus clientes, y para ello necesariamente toda empresa de servicios debe inexorablemente prestar buenos servicios, es decir, no basta con vender un buen servicio, es necesario atender al cliente o al usuario para que él pueda tener satisfacción con la venta o uso del servicio dependiendo del enfoque de distribución o de uso respectivamente.

En las leyes venezolanas se encuentran las siguientes alusiones a la calidad

Cuadro 2. Legislación venezolana vinculada con la calidad y salas de cine

Leyes	Relación con la calidad y salas de cine
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)	**"**Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno" (Artículo 117)
Ley del Sistema Venezolano para la Calidad (2002)	"Desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, determinar sus bases políticas, y diseñar el marco legal que regule el Sistema Nacional para la Calidad" (Artículo 1)
Norma enezolana COVENIN (2733). Entorno Urbano y edificaciones Accesibilidad para las Personas.	En los cines se deben reservar y demarcar lugares para la ubicación de personas en sillas ruedas (Centro Culturales, de entrenamiento y salas de espectáculos públicos)
Ley de Cinematografía Nacional.	Entre las funciones del Centro Nacional Autónomo de Cinematografía destaca el incentivo a la creación, protección y mejoramiento de las salas de exhibición cinematográficas. Además, de la promoción de los convenios de exoneración de impuestos municipales u otorgamiento de incentivos a los propietarios o arrendatarios de salas de exhibición cinematográfica, para la construcción, renovación, ampliación, mejoramiento o modernización de las salas de exhibición cinematográficas.
Ley de Protección al Consumidor y al Usuario	El proveedor de servicios públicos deberá establecer un mecanismo eficiente de recepción, registro y acuse de recibo de las quejas y reclamos de los usuarios (Artículo 16)
Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios.	"el peligro del daño, como requisito para adoptar la medida preventiva, viene dado por el interés individual o colectivo para satisfacer las necesidades en la disposición de bienes y servicios de calidad de manera oportuna, especialmente aquellos inherentes al derecho a la vida, a la salud y a la vivienda" (Artículo 11)
Norma Venezolana COVENIN ISO 9004:2000 (2001)	Directrices para la mejora del desempeño
Norma venezolana COVENIN ISO 10002:2004 Gestión de la calidad	Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
Norma venezolana COVENIN ISO 10014:1999	Directrices para la gestión de los aspectos económicos de la calidad.
Norma Venezolana COVENIN ISO/TR 10017:2004	Orientación sobre las técnicas estadísticas para la norma ISO 9001:2000

Fuente: Peña Zerpa (2014)

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Debido a la importancia que tiene la satisfacción de los espectadores y espectadoras en las salas de cine, es de especial interés conocer lo que las propias personas opinan acerca de la atención que le brinda la Fundación Previsora a través de la sala alternativa, lo que favorecerá en un futuro una mejor calidad y servicio al espectador. Con los resultados se pudo conocer y analizar el grado de satisfacción de los espectadores que llegan a la sala de cine La Previsora. Entre los puntos más sobresalientes, cabe mencionar los siguientes:

ACCESIBILIDAD

La sala de cine no ofrece espacios adecuados para las personas con sillas de ruedas como se observa en la foto. El 36,67% de los espectadores opinan que no cuentan con asientos para personas discapacitadas.

Figura. 3. Espacio y Señales.
Fuente**:** Peña Zerpa (2014)

El 33,33% de las personas opinan que la sala de cine cuenta con señalizaciones diversas incluyendo las usadas para personas con diversidad funcional. A través de la observación directa, no se detectó señalizaciones para personas con diversidad funcional, sino las señales de advertencia. Aunque FESTDIVQ fue un evento gratuito, el 46,67% de los espectadores y espectadoras opinaron que entre las debilidades de esta sala de cine se encuentra la inexistencia de alternativas de compras de entradas (Internet y vía telefónica).

TANGIBLES EN LA SALA Y EN EL CINE

El 76,67 % de las personas encuestadas consideran que las películas exhibidas se muestran con nitidez. Las proyecciones son en 35 mm (Digital Alta Resolución).

Figura 4. Equipo de 35 mm de la cabina.
Fuente: Peña Zerpa (2014)

La sala tiene una capacidad de 150 butacas. Las butacas son cómodas para el 80% de las personas encuestadas quienes estuvieron sentadas en un corto tiempo. El 73,33% de las personas consideran confortable la temperatura, como se muestra en la foto. Las personas no muestran encogidas o con posturas inadecuadas por altas temperaturas.

Figura 5. Butacas y posturas.
Fuente: Peña Zerpa (2014)

A fin de mejorar las condiciones existentes en la sala de cines estudiada se sugiere a continuación un conjunto importante de indicaciones (basadas en las normas nacionales).

Cuadro 3. Condiciones físicas para las salas de cine

Condiciones físicas y/o agentes físicos que se proponen para las salas de cine	**Recomendaciones**
Sistema de Ventilación	El número mínimo de cambios de aire por hora para cines debe ser de 10 (Norma Covenin 2250:2000). Los m^3 de aire externo a suplir en el cine por min y m^2 debe ser de 0,21 (Norma Venezolana 2250: 2000)
Señalización	Los sistemas de aviso y alarma serán visuales y/o sonoros. Se señalizaran las distintas salidas, sanitarios y circulaciones en las distintas áreas de la sala.
Sistema de Iluminación	Es recomendable utilizar un alumbrado permanente de emergencia en los techos y una iluminación en el suelo que puedan servir de guía, sobre todo en los pasillos de las salas de cine en las que existe poca luz durante la proyección.
Detectores	De acuerdo a la Norma Covenin 1176:80, para cine se puede usar los detectores tipo humo por ionización, óptico de humo o una combinación de humo por ionización y calor (intercalados) o una combinación de óptico de humo y calor (intercalados).
Sonido	Se debe ajustar el audio de la película proyectada. Además, se debe incorporar el dispositivo "bucles magnéticos" que permita aumentar el volumen para las personas deficiencias auditivas y mayores de edad. Todas las películas deben estar subtituladas en el idioma oficial para las personas sordas. Además, se deben incorporar películas autodescritas para personas ciegas.
Taquillas	El personal debe recibir formación para atender a las personas con discapacidad. La cartelera deberá estar escrita en sistema braille a aquellas personas ciegas que lo soliciten a través de folletos o en la cartelera. Los afiches de las películas deben estar diseñado en el tamaño, tipo de letra y colores adecuados. La taquilla debería tener un sistema de bucle magnético para aumentar el volumen en la taquilla.
Ruido	De acuerdo a la Norma Covenin 1565:1995 para las pequeñas salas de cine el nivel de ruido aproximado en DBA es de menos de 42 y la curva recomendada RNR de 35. Para cines grandes el nivel de ruido aproximado en DBA es de menos de 30 y la curva recomendada RNR de 20

Fuente: Peña Zerpa (2014)

SILLAS ERGONÓMICAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL Y AUDITIVA

Las sillas para los cines deben estar diseñadas pensando en los espectadores y espectadoras con diversidad funcional. Es necesario considerar las partes de una silla ergonómica que proporcione confort al espectador: asiento, espaldar, base, antebrazos (con sus respectivos reguladores). De inmediato se muestra el modelo de silla (ver Figura 5)

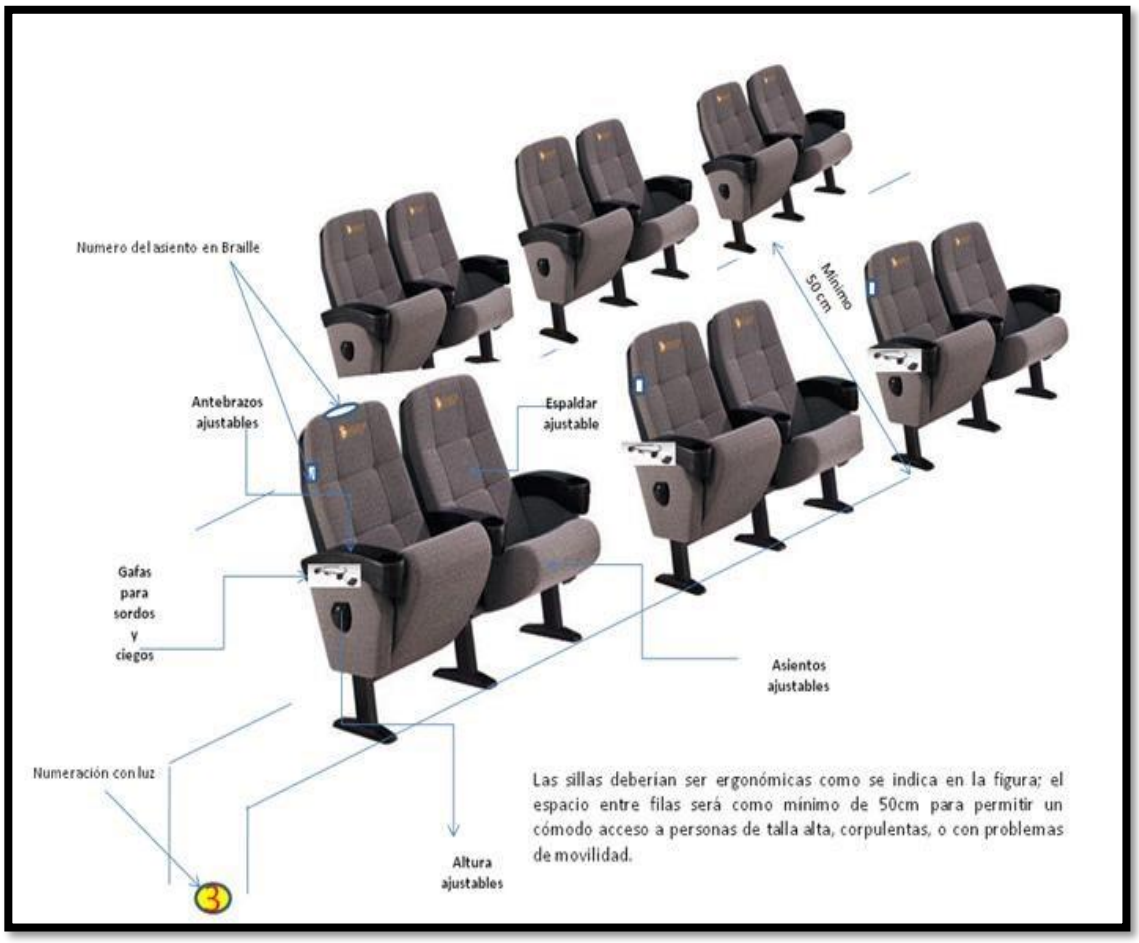

Figura 6. Sillas Ergonómicas y dispositivos.
Fuente: Peña Zerpa (2014)

ILUMINACIÓN

Noventa y tres por ciento (93%) de los espectadores y espectadoras consideran las condiciones de iluminación adecuadas. En la siguiente figura, destaca la iluminación localizada para los espacios de circulación de las personas.

Figura 7. Iluminación de la sala La Previsora.
Fuente: Peña Zerpa (2014)

SONIDO

El sonido es percibido dentro del calificativo “bueno” para el 80% de las personas encuestadas a pesar de no ser de tecnología de punta.

Figura 8. Equipo de sonido.
Fuente: Peña Zerpa (2014)

Veintinueve espectadores perciben limpieza en las instalaciones incluyendo los baños. Especialmente en las instalaciones sanitarias se incorporó un video instalación “Ausencia” del artista plástico Erasmo Colón.

Figura 9. Video instalación “Ausencia”.
Fuente**:** Peña Zerpa (2014)

CONFIABILIDAD

Los servicios ofrecidos por la sala de cine son confiables, pero con deficiencias en el tiempo de proyección de las películas, como lo consideran el 33,33 % de los espectadores.

ATENCIÓN

Los empleados del cine no brindan un rápido servicio como lo percibieron 7 personas. Esto podría estar relacionado probablemente con la proyección de películas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se puede concluir que la calidad de servicio de la sala de cine La Previsora es en su mayoría favorable de acuerdo a la opinión de los espectadores y espectadoras. Es posible mejorarlo. Esto implica, atender y corregir, diversos aspectos tales como: la puntualidad en la proyección de las películas, la cantidad de personal presentes en la sala para atender las necesidades de los espectadores y espectadoras, la variedad de las películas ofrecidas, los medios para obtener los boletos de entrada y la accesibilidad a las personas con diversidad funcional (baños, taquillas…)

Entre algunas recomendaciones, destacan las siguientes:

1. Aplicar periódicamente encuestas a los espectadores y espectadoras que asisten a las salas de cine con la finalidad de conocer el grado de satisfacción
2. El mejoramiento de la calidad de servicio al cliente, se puede lograr haciendo supervisión por parte de especialistas.

REFERENCIAS

Boon, Lisseth. (2011). Cierre de cines clásicos no espanto a los espectadores. Disponible:http://www.ultimasnoticias.com.ve/noticias/chevere/cierre-de-cines-clasicos-no-espanto-a-espectadores.aspx[Consulta el 2 de febrero de 2013]

Cines Unidos. (s.f) Disponible: http://www.cinesunidos.com/

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial (Extraordinaria) Nro. 36.860, de fecha 30 de diciembre. Caracas Venezuela

Fundación Cinemateca Nacional. Disponible: http://www.cinemateca.gob.ve/fcn/index.php?option=com_content&view=article&id=15&Itemid=15

Guevara, C. (2003). Cine, Cinex y Acción. El negocio en tiempo de crisis. Vol 20. N° 8, mayo. Disponible: http://www.veneconomia.com/site/files/articulos/artEsp2963_2156.pdf

Ley de Cinematografía Nacional. (2005). Gaceta Oficial N°N° 38.281, de fecha 27 de septiembre. Caracas-Venezuela Disponible: http://www.parqueinmobiliario.com.ve/legal/documentos/Ley%20Ordinaria/LEY%20DE%20LA%20CINEMATOGRAFIA%20NACIONAL.pdf

Ley de Protección al Consumidor y al Usuario. (2004). Gaceta Oficial Nº 37.930 de fecha 4 de mayo. Caracas-Venezuela

Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad. (2002). Gaceta Oficial N° 37.555 de fecha 23 de octubre. Caracas Venezuela

Ley para la Defensa de las Personas en el Acceso a los Bienes y Servicios. (2010). Gaceta Oficial N° 39.358, de fecha 1 de febrero. Disponible: http://alc.com.ve/wp-content/uploads/2013/10/ley_indepabis_2010.pdf

Martin, M. (2011). Percepción de los clientes externos en cuanto a la calidad del servicio prestado en el sector cine en el Municipio Maracaibo. Disponible: http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/1178/2855 [2013, enero 3].

Norma Venezolana COVENIN. Entorno Urbano y edificaciones Accesibilidad para las Personas. Fondonorma. § 2733 (2004).

Ochoa, L. (2012). Cine Nacional Gana Espectadores. Disponible: http://www.ultimasnoticias.com.ve/noticias/chevere/espectaculos/cinenacional-gana-espectadores.aspx. [Consulta el 3 de enero de 2013].

Rotundo, B. (2010). Guía .com.ve Disponible: http://www.guia.com.ve/noti/74524/mercado-del-cine-crecera-hasta-40-dependiendo-denuevas-salas

Si de ir al cine se trata. (2001). Revista del Consumidor No. 288. Disponible en URL: http://www.profeco.gob.mx/revista/pdf/est_01/Cines.pdf.

Torres, E. (2010). Escala propuesta para medir la calidad del servicio de los cines. REV. Innovar Journal. Vol. 20, N°. 36. Disponible: http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v20n36/20n36a12.pdf [2013, enero 30].