

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS: CARNAVAL 2015  
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 las 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 de los **ACTOS DE CARNAVAL (DISFRACES ADULTO E INFANTIL) 2015** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Los días 13 y 14 de febrero.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 204 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El  $\infty$  de Cronbach 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, siendo para dicho cuestionario  $\infty = 0,87$ , **lo que nos muestra el alto grado de fiabilidad del cuestionario.**
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## 2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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, EN GENERAL DEL CARNAVAL de la Ciudad Autónoma de Melilla es de 8,80** sobre 10.

|   | N   | MEDIA |
|---|-----|-------|
| ASIENTOS- BUTACAS del lugar del evento        | 203 | 9,10  |
| RESONANCIA ACÚSTICA                           | 203 | 9,13  |
| PREGÓN-CARNAVAL                               | 187 | 8,40  |
| CALIDAD DEL CONCURSO DE DISFRACES DE ADULTOS  | 169 | 8,58  |
| CALIDAD DEL CONCURSO DE DISFRACES DE INFANTIL | 201 | 8,60  |
| NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL EVENTO        | 198 | 8,80  |
| VALORE LA CIUDAD EN LA SEMANA DE CARNAVAL     | 197 | 8,38  |
| NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL EVENTO        | 198 | 8,81  |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios de dichos actos de Carnaval.

|   | AÑO 2015                 |                            |                       |                                |
|---|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|   | SATISFECHOS <sup>1</sup> | INSATISFECHOS <sup>2</sup> | CONFORME <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Asientos del lugar del evento                           | 93,1                     | 3                          | 3,9                   | 97                             |
| Resonancia acústica                                     | 93,6                     | 1,5                        | 4,9                   | 98,5                           |
| Pregón-carnaval   | 81,8                     | 8                          | 10,2                  | 92                             |
| Valore la calidad del concurso de disfraces de adultos  | 84,6                     | 4,2                        | 11,2                  | 95,8                           |
| Valore la calidad del concurso de disfraces de infantil | 86                       | 5                          | 9                     | 95                             |
| Nivel de Calidad, en general del Evento                 | 86,6                     | 2                          | 11,6                  | 98                             |
| Valore la ciudad en la semana de carnaval               | 79,2                     | 6,1                        | 14,7                  | 93,9                           |
| Nivel de calidad del evento en general                  | 86,4                     | 2                          | 11,6                  | 98                             |

<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.