

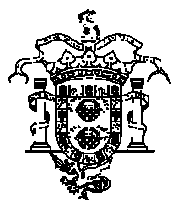
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:  
GALA MISS/ MISTER DE MELILLA 2017  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 **GALA MISS/ MISTER MELILLA 2017** 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 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **82** 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 **GALA MISS 2017** con un valor de **4.44** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	82	4,71
Señalización de los carteles-Indicaciones del lugar	82	4,66
El lugar donde se realiza el evento	82	4,59
Limpieza del recinto donde se realiza el evento	82	4,29
Actuaciones/Animaciones	82	4,23
Presentación de la Gala	82	4,27
Organización de la Gala	82	4,32
Seguridad del recinto donde se celebra el evento	81	4,38
Valore Nivel de Calidad en General del evento	82	4,44

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

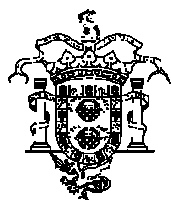
VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	100	0	0	100
Señalización de los carteles-Indicaciones del lugar	100	0	0	100
El lugar donde se realiza el evento	98,8	0	1,2	100
Limpieza del recinto donde se realiza el evento	91,5	0	8,5	100
Actuaciones/Animaciones	84,1	0	15,9	100
Presentación de la Gala	90,2	1,2	8,5	98,7
Organización de la Gala	92,7	2,4	4,9	97,6
Seguridad del recinto donde se celebra el evento	95,1	0	4,9	100
Valore Nivel de Calidad en General del evento	97,5	0	2,4	99,9

<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



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Sexo

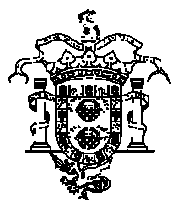
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	33	40,2	40,7	40,7
	Mujer	48	58,5	59,3	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		

#### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	23	28,0	28,4	28,4
	Soltero/a	50	61,0	61,7	90,1
	Separado/a	7	8,5	8,6	98,8
	Viudo/a	1	1,2	1,2	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		

**[Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento] Indique, por favor, en la tabla siguiente el grado de 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:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	24	29,3	29,3	29,3
	Muy bien	58	70,7	70,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	



**[Señalización de los carteles-Indicaciones del lugar] Indique, por favor, en la tabla siguiente el grado de 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:**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	28	34,1	34,1	34,1
Muy bien	54	65,9	65,9	100,0
Total	82	100,0	100,0	

**[El lugar donde se realiza el evento] Indique, por favor, en la tabla siguiente la importancia que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:**

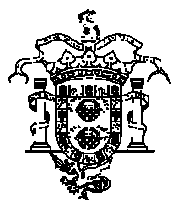
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	1,2	1,2	1,2
Bien	32	39,0	39,0	40,2
Muy bien	49	59,8	59,8	100,0
Total	82	100,0	100,0	

**[Limpieza del recinto donde se realiza el evento] Indique, por favor, en la tabla siguiente la importancia que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	7	8,5	8,5	8,5
Bien	44	53,7	53,7	62,2
Muy bien	31	37,8	37,8	100,0
Total	82	100,0	100,0	

**[Actuaciones/Animaciones] Indique, por favor, en la tabla siguiente la importancia que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	13	15,9	15,9	15,9
Bien	37	45,1	45,1	61,0
Muy bien	32	39,0	39,0	100,0
Total	82	100,0	100,0	



**[Presentación de la Gala]** Indique, por favor, en la tabla siguiente la importancia que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

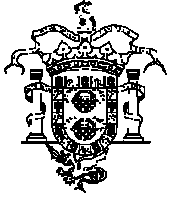
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	7	8,5	8,5	9,8
	Bien	43	52,4	52,4	62,2
	Muy bien	31	37,8	37,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**[Organización de la Gala]** Indique, por favor, en la tabla siguiente la importancia que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	1	1,2	1,2	2,4
	Regular	4	4,9	4,9	7,3
	Bien	41	50,0	50,0	57,3
	Muy bien	35	42,7	42,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

**[Seguridad del recinto donde se celebra el evento]** Indique, por favor, en la tabla siguiente la importancia que tiene para Ud. valorando con ello del 1 (muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,9	4,9	4,9
	Bien	42	51,2	51,9	56,8
	Muy bien	35	42,7	43,2	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		



[Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento] Indique, por favor, en la tabla siguiente el grado de 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:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,4	2,4	2,4
	Bien	37	45,1	45,1	47,6
	Muy bien	43	52,4	52,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	