

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:  
FERIA 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 **FERIA GENERAL 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:** **505** 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 **LA FERIA DE MELILLA 2017** con un valor de **3,64** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad al recinto ferial	503	3,60
Aseos	503	3,18
Limpieza del recinto ferial	504	3,14
El alumbrado público del recinto ferial	504	3,42
Atracciones de adultos	496	3,43
Día de la TAPA	481	3,60
Valore la Caseta Oficial	502	3,78
Día de la Manzanilla	470	3,64
Atracciones infantiles	484	3,67
Valore la CASETA INFANTIL	482	3,71
Vigilancia/Seguridad del recinto ferial	503	4,15
El ambiente general de la Feria 2017	504	3,68
Punto de Información de la Feria 2017	499	3,56
Nivel de Calidad general de la Feria 2017	505	3,64
Valora el ambiente de la Caseta ESPACIO JOVEN	202	4,67

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad al recinto ferial	49,1	5,8	45,1	94,2
Aseos	27,2	14,9	57,9	85,1
Limpieza del recinto ferial	25	22	53	78
El alumbrado público del recinto ferial	41,4	17,1	41,5	82,9
Atracciones de adultos	47,2	13,5	39,3	86,5
Día de la TAPA	56,2	7,5	36,4	92,6
Valore la Caseta Oficial	62,3	3,8	33,9	96,2
Día de la Manzanilla	58,7	6,8	34,5	93,2
Atracciones infantiles	60,6	4,5	34,9	95,5
Valore la CASETA INFANTIL	59,3	2,9	37,8	97,1
Vigilancia/Seguridad del recinto ferial	69	2,6	28,4	97,4
El ambiente general de la Feria 2017	57,8	3,4	38,9	96,7
Punto de Información de la Feria 2017	49,3	3,6	47,1	96,4
Nivel de Calidad general de la Feria 2017	53,1	1,6	45,3	98,4
Valora el ambiente de la Caseta ESPACIO JOVEN	92,5	2	5,4	97,9

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

<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	237	46,9	49,7	49,7
	Mujer	240	47,5	50,3	100,0
	Total	477	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	28	5,5		
Total		505	100,0		

#### [Accesibilidad al recinto ferial]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	29	5,7	5,8	5,8
	Regular	227	45,0	45,1	50,9
	Bien	162	32,1	32,2	83,1
	Muy bien	85	16,8	16,9	100,0
	Total	503	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		505	100,0		

#### [Aseos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	16	3,2	3,2	3,2
	Muy mal	59	11,7	11,7	14,9
	Regular	291	57,6	57,9	72,8
	Bien	93	18,4	18,5	91,3
	Muy bien	44	8,7	8,7	100,0
	Total	503	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		505	100,0		



**[Limpieza del recinto ferial]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	1,2	1,2	1,2
	Muy mal	105	20,8	20,8	22,0
	Regular	267	52,9	53,0	75,0
	Bien	66	13,1	13,1	88,1
	Muy bien	60	11,9	11,9	100,0
	Total	504	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		505	100,0		

**[El alumbrado público del recinto ferial]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	,4	,4
	Muy mal	84	16,6	16,7	17,1
	Regular	209	41,4	41,5	58,5
	Bien	119	23,6	23,6	82,1
	Muy bien	90	17,8	17,9	100,0
	Total	504	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		505	100,0		

**[Atracciones de adultos]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	10	2,0	2,0	2,0
	Muy mal	57	11,3	11,5	13,5
	Regular	195	38,6	39,3	52,8
	Bien	178	35,2	35,9	88,7
	Muy bien	56	11,1	11,3	100,0
	Total	496	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,8		
Total		505	100,0		



**[Día de la TAPA]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,6	,6	,6
	Muy mal	33	6,5	6,9	7,5
	Regular	175	34,7	36,4	43,9
	Bien	211	41,8	43,9	87,7
	Muy bien	59	11,7	12,3	100,0
	Total	481	95,2	100,0	
Perdidos	Sistema	24	4,8		
Total		505	100,0		

**[Valore la Caseta Oficial]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	,4	,4
	Muy mal	17	3,4	3,4	3,8
	Regular	170	33,7	33,9	37,6
	Bien	213	42,2	42,4	80,1
	Muy bien	100	19,8	19,9	100,0
	Total	502	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,6		
Total		505	100,0		

**[Día de la Manzanilla]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,6	,6	,6
	Muy mal	29	5,7	6,2	6,8
	Regular	162	32,1	34,5	41,3
	Bien	218	43,2	46,4	87,7
	Muy bien	58	11,5	12,3	100,0
	Total	470	93,1	100,0	
Perdidos	Sistema	35	6,9		
Total		505	100,0		





**[Atracciones infantiles]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,6	,6	,6
	Muy mal	19	3,8	3,9	4,5
	Regular	169	33,5	34,9	39,5
	Bien	235	46,5	48,6	88,0
	Muy bien	58	11,5	12,0	100,0
	Total	484	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	21	4,2		
Total		505	100,0		

**[Valore la CASETA INFANTIL]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,2	,2
	Muy mal	13	2,6	2,7	2,9
	Regular	182	36,0	37,8	40,7
	Bien	216	42,8	44,8	85,5
	Muy bien	70	13,9	14,5	100,0
	Total	482	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	23	4,6		
Total		505	100,0		

**[Vigilancia/Seguridad del recinto ferial]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,2	,2
	Muy mal	12	2,4	2,4	2,6
	Regular	143	28,3	28,4	31,0
	Bien	104	20,6	20,7	51,7
	Muy bien	243	48,1	48,3	100,0
	Total	503	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		505	100,0		





**[El ambiente general de la Feria 2017]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,6	,6	,6
	Muy mal	14	2,8	2,8	3,4
	Regular	196	38,8	38,9	42,3
	Bien	220	43,6	43,7	85,9
	Muy bien	71	14,1	14,1	100,0
	Total	504	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		505	100,0		

**[Punto de Información de la Feria 2017]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	,4	,4
	Muy mal	16	3,2	3,2	3,6
	Regular	235	46,5	47,1	50,7
	Bien	194	38,4	38,9	89,6
	Muy bien	52	10,3	10,4	100,0
	Total	499	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,2		
Total		505	100,0		

**[Nivel de Calidad general de la Feria 2017]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,2	,2
	Muy mal	7	1,4	1,4	1,6
	Regular	229	45,3	45,3	46,9
	Bien	204	40,4	40,4	87,3
	Muy bien	64	12,7	12,7	100,0
	Total	505	100,0	100,0	



**¿Qué canal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TVM	17	3,4	34,7	34,7
	Popular TV	22	4,4	44,9	79,6
	Cablemel	10	2,0	20,4	100,0
	Total	49	9,7	100,0	
Perdidos	Sistema	456	90,3		
Total		505	100,0		

**[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL ESPACIO JOVEN]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,5	,5
	Muy mal	4	,8	2,0	2,5
	Regular	16	3,2	8,1	10,7
	Bien	26	5,1	13,2	23,9
	Muy bien	150	29,7	76,1	100,0
	Total	197	39,0	100,0	
Perdidos	Sistema	308	61,0		
Total		505	100,0		

**[Valore ACTUACIONES DE DJ RESIDENTES]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	1,0	1,0
	Regular	10	2,0	5,1	6,1
	Bien	45	8,9	22,8	28,9
	Muy bien	140	27,7	71,1	100,0
	Total	197	39,0	100,0	
Perdidos	Sistema	308	61,0		
Total		505	100,0		



**[Valora el ambiente de la Caseta ESPACIO JOVEN]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,4	1,0	1,0
	Muy mal	2	,4	1,0	2,0
	Regular	11	2,2	5,4	7,4
	Bien	31	6,1	15,3	22,8
	Muy bien	156	30,9	77,2	100,0
	Total	202	40,0	100,0	
Perdidos	Sistema	303	60,0		
Total		505	100,0		