

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS: CARNAVAL-KURSAAL**

**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 del **CARNAVAL-KURSAAL** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes 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:** 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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** sobre el **CARNAVAL-KURSAAL** del evento cultural de la con un valor de **4.26** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Asientos- butacas	200	4,04
Resonancia acústica	200	3,92
Pregón-carnaval	200	3,78
Concurso de chirigotas	200	4,42
Concurso de disfraces de adultos	200	4,53
Concurso de disfraces de infantil	200	4,72
Valore la ciudad en la semana de carnaval	200	3,72
Nivel de calidad en general del evento	200	4,26
Nivel de calidad en general del kursaal	200	4,39
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	200	4,48
Aseos del recinto	200	4,44
Limpieza del recinto	200	4,58
Los horarios del evento	200	3,90
Seguridad del recinto	200	4,49
Sistema de venta online	200	3,62
Sistema de venta taquilla	200	4,08
Valore la cortesía azafata	200	4,60
Valore el ambigú	200	4,25
Valore el guardarropa	200	2,84

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública



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>
Asientos- butacas	79,3	4,5	16,2	95,5
Resonancia acústica	68,8	3	28,1	96,9
Pregón-carnaval	61,8	6,6	31,6	93,4
Concurso de chirigotas	90,8	0,5	8,7	99,5
Concurso de disfraces de adultos	94,1	1,5	4,4	98,5
Concurso de disfraces de infantil	97,7	0	2,3	100
Valore la ciudad en la semana de carnaval	60,9	8,6	30,5	91,4
Nivel de calidad en general del evento	90,8	0,5	8,7	99,5
Nivel de calidad en general del kursaal	90,4	2	7,6	98
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	91,8	1	7,2	99
Aseos del recinto	91,2	1	7,7	98,9
Limpieza del recinto	94,9	0	5,1	100
Los horarios del evento	68,7	5,6	25,8	94,5
Seguridad del recinto	94,3	1,5	4,1	98,4
Sistema de venta online	59,8	17,5	22,7	82,5
Sistema de venta taquilla	80,2	6,1	13,7	93,9
Valore la cortesía azafata	96,5	0	3,5	100
Valore el ambigú	100	0	0	100
Valore el guardarropa	30,5	41,4	28,1	58,6

<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

#### ASIENTOS- BUTACAS

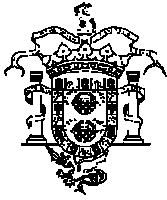
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	8	4,0	4,0	4,5
	Regular	32	16,0	16,2	20,7
	Bien	99	49,5	50,0	70,7
	Muy bien	58	29,0	29,3	100,0
	Total	198	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		

#### RESONANCIA ACÚSTICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	1,5	1,5
	Mal	3	1,5	1,5	3,0
	Regular	56	28,0	28,1	31,2
	Bien	82	41,0	41,2	72,4
	Muy bien	55	27,5	27,6	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

#### PREGÓN-CARNAVAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	1,5	1,5
	Mal	10	5,0	5,1	6,6
	Regular	62	31,0	31,6	38,3
	Bien	74	37,0	37,8	76,0
	Muy bien	47	23,5	24,0	100,0
	Total	196	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		200	100,0		



### CONCURSO DE CHIRIGOTAS

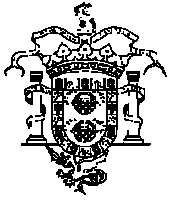
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	17	8,5	8,7	9,2
	Bien	76	38,0	38,8	48,0
	Muy bien	102	51,0	52,0	100,0
	Total	196	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		200	100,0		

### CONCURSO DE DISFRACES DE ADULTOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,5	1,5
	Regular	6	3,0	4,4	5,9
	Bien	46	23,0	34,1	40,0
	Muy bien	81	40,5	60,0	100,0
	Total	135	67,5	100,0	
Perdidos	Sistema	65	32,5		
Total		200	100,0		

### CONCURSO DE DISFRACES DE INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,0	2,3	2,3
	Bien	20	10,0	23,0	25,3
	Muy bien	65	32,5	74,7	100,0
	Total	87	43,5	100,0	
Perdidos	Sistema	113	56,5		
Total		200	100,0		



**VALORE LA CIUDAD EN LA SEMANA DE CARNAVAL**

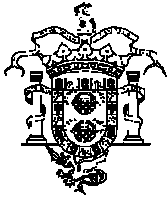
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	15	7,5	7,6	8,6
	Regular	60	30,0	30,5	39,1
	Bien	79	39,5	40,1	79,2
	Muy bien	41	20,5	20,8	100,0
	Total	197	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		200	100,0		

**NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL EVENTO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	17	8,5	8,7	9,2
	Bien	107	53,5	54,9	64,1
	Muy bien	70	35,0	35,9	100,0
	Total	195	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,5		
Total		200	100,0		

**NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL KURSAAL como lugar donde se celebra el evento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	2	1,0	1,0	2,0
	Regular	15	7,5	7,6	9,6
	Bien	77	38,5	38,9	48,5
	Muy bien	102	51,0	51,5	100,0
	Total	198	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		



#### ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	14	7,0	7,2	8,2
	Bien	67	33,5	34,4	42,6
	Muy bien	112	56,0	57,4	100,0
	Total	195	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,5		
Total		200	100,0		

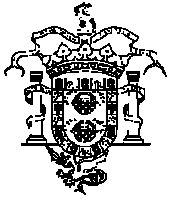
#### ASEOS DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	15	7,5	7,7	8,8
	Bien	73	36,5	37,6	46,4
	Muy bien	104	52,0	53,6	100,0
	Total	194	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,0		
Total		200	100,0		

#### LIMPIEZA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	5,0	5,1	5,1
	Bien	64	32,0	32,3	37,4
	Muy bien	124	62,0	62,6	100,0
	Total	198	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		





### LOS HORARIOS DEL EVENTO

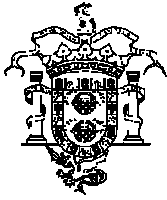
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	9	4,5	4,5	5,6
	Regular	51	25,5	25,8	31,3
	Bien	81	40,5	40,9	72,2
	Muy bien	55	27,5	27,8	100,0
	Total		198	99,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		

### SEGURIDAD DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	1	,5	,5	1,5
	Regular	8	4,0	4,1	5,6
	Bien	73	36,5	37,2	42,9
	Muy bien	112	56,0	57,1	100,0
	Total		196	98,0	100,0
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		200	100,0		

### SISTEMA DE VENTA ONLINE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	6,0	6,2	6,2
	Mal	22	11,0	11,3	17,5
	Regular	44	22,0	22,7	40,2
	Bien	65	32,5	33,5	73,7
	Muy bien	51	25,5	26,3	100,0
	Total		194	97,0	100,0
Perdidos	Sistema	6	3,0		
Total		200	100,0		



**SISTEMA DE VENTA TAQUILLA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,5	1,5	1,5
	Mal	9	4,5	4,6	6,1
	Regular	27	13,5	13,7	19,8
	Bien	88	44,0	44,7	64,5
	Muy bien	70	35,0	35,5	100,0
	Total	197	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		200	100,0		

**VALORE LA CORTESÍA AZAFATA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,5	3,5	3,5
	Bien	65	32,5	32,7	36,2
	Muy bien	127	63,5	63,8	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

**VALORE EL AMBIGÚ**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	1,5	75,0	75,0
	Muy bien	1	,5	25,0	100,0
	Total	4	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	196	98,0		
Total		200	100,0		

**VALORE EL GUARDARROPA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	9,5	14,8	14,8
	Mal	34	17,0	26,6	41,4
	Regular	36	18,0	28,1	69,5
	Bien	26	13,0	20,3	89,8
	Muy bien	13	6,5	10,2	100,0
	Total	128	64,0	100,0	
Perdidos	Sistema	72	36,0		
Total		200	100,0		