

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: VERBENA DEL CARMEN 2014  
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 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 de **VERBENA DEL CARMEN 2014** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos. Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante los días 12 y 13 de julio.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 41 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## 2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

### BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M <sup>o</sup> Cristina	1	2,4	2,4	2,4
	Centro	3	7,3	7,3	9,8
	La Libertad	3	7,3	7,3	17,1
	Victoria	2	4,9	4,9	22,0
	Real	3	7,3	7,3	29,3
	Isaac Peral - Tesorillo	1	2,4	2,4	31,7
	Hipódromo - Industrial	27	65,9	65,9	97,6
	Alfonso XIII	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	14	34,1	35,0	35,0
	Masculino	26	63,4	65,0	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		41	100,0		

### EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	7	17,1	17,5	17,5
	25 a 34 años	4	9,8	10,0	27,5
	35 a 45 años	4	9,8	10,0	37,5
	46 a 65 años	18	43,9	45,0	82,5
	Más de 65 años	3	7,3	7,5	90,0
	Menor de 16 años	4	9,8	10,0	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		41	100,0		



### 3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 DE VERBENA DEL CARMEN** con un valor de **8,9** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de VERBENA DEL CARMEN 2014

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
<b>La organización técnica del evento</b>	38	9
<b>Gastronomía</b>	31	8,9
<b>Actividades infantiles</b>	32	9,25
<b>Ambiente participativo</b>	38	8,7
<b>Orquesta</b>	32	8,8
<b>Nivel de calidad total del Evento</b>	37	8,9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
<b>La organización técnica del evento</b>	92,1	0	7,9	100
<b>Gastronomía</b>	83,9	3,2	12,9	96,8
<b>Actividades infantiles</b>	90,6	0	9,4	100
<b>Ambiente participativo</b>	92,1	0	7,9	100
<b>Orquesta</b>	87,5	0	12,5	100
<b>Nivel de calidad total del Evento</b>	89,2	0	10,8	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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.