

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: ACTOS DE CARNAVAL 2013  
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 los ACTOS DE CARNAVAL 2013 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 8 y 9 del mes de febrero.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 330 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  $\infty = 0,858$ , **lo que nos muestra el alto grado de fiabilidad del cuestionario.**
- **ERROR MUESTRAL:** Para un nivel de confianza del 95%  $k=2$  con un error del 3% y  $P = Q = 0.5$  para el conjunto de la muestra.
- **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 los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LA CABALGATA DE CARNAVAL** con un valor de 7,67 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DEL EVENTO DE DISFRACES** con un valor de 8,39.

Estadísticos descriptivos de los Actos de Carnaval 2013

	N	Media (Del 1 al 10)
<b>Indique el nivel de satisfacción de los Asientos- Butacas</b>	304	8,60
Indique el nivel de satisfacción de la Resonancia Acústica	304	8,60
Indique el nivel de satisfacción del Pregón_Carnaval	213	8,33
<b>Indique el nivel de satisfacción del Concurso de Disfraces de Adultos</b>	<b>165</b>	<b>8,19</b>
<b>Indique el nivel de satisfacción del Concurso de Disfraces Infantil</b>	<b>191</b>	<b>9,08</b>
Valore la Ciudad en la Semana del Carnaval	295	7,16
<b>Nivel de Calidad General del Evento de Disfraces</b>	<b>301</b>	<b>8,39</b>
Nivel de Calidad del Kursaal como lugar donde se celebra el evento	304	9,31
Indique el nivel de satisfacción de la Decoración de las Carrozas	221	7,12
Indique el nivel de satisfacción de la Iluminación de las Calles	220	7,36
Indique el nivel de satisfacción del Pasacalles	220	7,62
Indique el nivel de satisfacción de la Organización del Evento	221	7,44
Indique el nivel de satisfacción de la Seguridad del Evento de la Cabalgata	221	7,68
Indique el nivel de satisfacción del Horario de la Cabalgata	220	7,78
<b>Indique el nivel de Calidad General de la Cabalgata de Carnaval</b>	<b>221</b>	<b>7,67</b>



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos actos de carnaval.

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Asientos-butacas	83,5%	6,9%	9,5%	93,0%
Resonancia Acústica	88,8%	3,3%	7,9%	96,7%
Pregón Carnaval	78,4%	5,2%	16,4%	94,8%
Concurso de Disfraces Adultos	77,6%	3,6%	18,8%	96,4%
Concurso de Disfraces Infantil	92,2%	1,5%	6,3%	98,5%
La ciudad en la Semana del Carnaval	54,5%	16,3%	29,2%	83,7%
Nivel de Calidad General del evento(Kursaal)	82,7%	3,7%	13,6%	96,3%
Nivel de Calidad del Kursaal como lugar dónde se celebra el evento	95,1%	2,3%	2,6%	97,7%
Decoración de las Carrozas	56,1%	20,4%	23,5%	79,6%
Iluminación de las calles	59,5%	17,3%	23,2%	82,7%
Pasacalles	65,5%	15,9%	18,6%	84,1%
Organización del evento	62,9%	17,2%	19,9%	82,8%
Seguridad del evento Cabalgata	66,1%	15,0%	19,0%	85,1%
Horario de la Cabalgata	67,8%	10,9%	21,4%	89,2%
Nivel de Calidad General de Carnaval	67,4%	12,2%	20,4%	87,8%

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.