

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: FERIA 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 **FERIA 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:** Desde el 30 de agosto al 7 de septiembre.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **554** 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:

¿Es Ud. residente en la Ciudad o Visitante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente	495	89,4	90,2	90,2
	Visitante	54	9,7	9,8	100,0
	Total	549	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,9		
Total		554	100,0		

Si es Ud. visitante, ¿es la primera vez o ya ha venido varias veces?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1ª vez	6	1,1	24,0	24,0
	Varias veces	19	3,4	76,0	100,0
	Total	25	4,5	100,0	
Perdidos	Sistema	529	95,5		
Total		554	100,0		

Si es Ud. residente, señale el barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen	10	1,8	2,5	2,5
	Los Pinares	1	,2	,2	2,7
	Constitución	13	2,3	3,2	6,0
	La Libertad	42	7,6	10,4	16,4
	Virgen de la Victoria	52	9,4	12,9	29,4
	Real	108	19,5	26,9	56,2
	Batería Jota	5	,9	1,2	57,5
	Colón	6	1,1	1,5	59,0
	Isaac Peral	9	1,6	2,2	61,2
	Hebreo- Tiro Nacional	12	2,2	3,0	64,2
	Hipódromo	32	5,8	8,0	72,1
	Alfonso XIII	24	4,3	6,0	78,1
	Reina Regente	2	,4	,5	78,6
	Industrial	39	7,0	9,7	88,3
	Polígono Residencial La Paz	1	,2	,2	88,6
	Ataque Seco	10	1,8	2,5	91,0
	Concepción Arenal	11	2,0	2,7	93,8
	Cabrerizas	3	,5	,7	94,5



	General Larrea	3	,5	,7	95,3
	Medina Sidonia	2	,4	,5	95,8
	Héroes de España	15	2,7	3,7	99,5
	Cañada de Hidum	2	,4	,5	100,0
	Total	402	72,6	100,0	
Perdidos	Sistema	152	27,4		
Total		554	100,0		

Si es Ud. visitante, señale su procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Perdidos Sistema		500	90,3	90,3	90,3
	ALBACETE	1	,2	,2	90,4
	ALMERÍA	1	,2	,2	90,6
	ASTURIAS	1	,2	,2	90,8
	BÉLGICA	1	,2	,2	91,0
	CÁDIZ	3	,5	,5	91,5
	CEUTA	1	,2	,2	91,7
	CORDOBA	1	,2	,2	91,9
	GALICIA	1	,2	,2	92,1
	GRANADA	2	,4	,4	92,4
	LA RIOJA	1	,2	,2	92,6
	MADRID	9	1,6	1,6	94,2
	MÁLAGA	11	2,0	2,0	96,2
	MARBELLA	1	,2	,2	96,4
	MURCIA	7	1,3	1,3	97,7
	NADOR	2	,4	,4	98,0
	PONTEVEDRA	1	,2	,2	98,2
	SEVILLA	6	1,1	1,1	99,3
	VALENCIA	1	,2	,2	99,5
ZARAGOZA	3	,5	,5	100,0	
Total	554	100,0	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	246	44,4	50,3	50,3
	Mujer	243	43,9	49,7	100,0
	Total	489	88,3	100,0	
Perdidos	Sistema	65	11,7		
Total		554	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 23 años	159	28,7	29,0	29,0
	24 a 31 años	103	18,6	18,8	47,7
	32 a 39 años	88	15,9	16,0	63,8
	40 a 47 años	56	10,1	10,2	74,0
	48 a 55 años	73	13,2	13,3	87,2
	56 a 65 años	53	9,6	9,7	96,9
	Más de 65 años	17	3,1	3,1	100,0
	Total	549	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,9		
Total		554	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	209	37,7	39,8	39,8
	Soltero/a	269	48,6	51,2	91,0
	Separado/a	30	5,4	5,7	96,8
	Viudo/a	17	3,1	3,2	100,0
	Total	525	94,8	100,0	
Perdidos	Sistema	29	5,2		
Total		554	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 FERIA** con un valor de **7,2** sobre 10.



Estadísticos descriptivos de la FERIA 2014

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad al recinto ferial	526	7,7
Aseos	469	5,4
Cambiadores para bebés	145	6,2
Limpieza del recinto ferial	537	7,2
El alumbrado público del recinto ferial	496	7,6
Atracciones de adultos	247	6,8
Precio de las atracciones	364	5,4
Valore los toldos del real de la feria	499	7,5
Atracciones infantiles	178	7,2
Valore la fiesta infantil	233	7,2
Vigilancia/Seguridad del recinto ferial	518	7,1
Ambiente, en general, de la feria	520	6,9
Punto de información de la feria	384	7,4
Vehículos para discapacitados	222	7
Nivel de calidad general de la feria	535	7,2

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a recinto	67,5	8,2	24,3	91,8
Aseos	32	44,3	23,7	55,7
Cambiadores para bebés	44,1	32,5	23,4	67,5
Limpieza del recinto ferial	60	14,7	25,3	85,3
El alumnado público del recinto ferial	67,9	9,5	22,6	90,5
Atracciones de adultos	51,5	19,8	28,7	80,2
Precio de las atracciones	29,1	44	26,9	56
Valore los toldos del real de la feria	65,2	13,2	21,6	86,8
Atracciones infantiles	57,9	16,8	25,3	83,2
Valore la fiesta infantil	60,9	18,1	21	81,9
Vigilancia/ Seguridad del recinto ferial	57,7	18,4	23,9	81,6
Ambiente, en general, de la feria 2014	54,8	18,9	26,3	81,1
Punto de información de la feria 2014	64,6	13	22,4	87
Vehículos para discapacitados	59,4	22,1	18,5	77,9
Nivel de calidad general de la feria 2014	61,3	9,9	28,8	90,1

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.