

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: NAVIDAD 2013 Y
CABALGATA DE REYES 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 **NAVIDAD 2013** y **CABALGATA DE REYES 2014** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante la fecha comprendida entre el 20 de Diciembre de 2013 y el 6 de Enero de 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 521 encuestas en total desagregado en 365 encuestas de Eventos Navideños y 156 encuestas de Cabalgata de Reyes.
- **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:

2.1 EVENTOS NAVIDEÑOS:

¿Es ud. residente o turista?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente	330	90,4	90,7	90,7
	Turista	34	9,3	9,3	100,0
	Total	364	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		365	100,0		

Residente-Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^a Cristina	9	2,5	2,8	2,8
	Carretera Hidúm	5	1,4	1,5	4,3
	Centro	22	6,0	6,8	11,1
	Las Palmeras - Hernán Cortés	6	1,6	1,8	12,9
	Carretera Farhana - Constitución	14	3,8	4,3	17,2
	La Libertad	10	2,7	3,1	20,3
	Victoria	27	7,4	8,3	28,6
	Real	71	19,5	21,8	50,5
	Batería Jota	1	,3	,3	50,8
	Cabrerizas	19	5,2	5,8	56,6
	Isaac Peral - Tesorillo	16	4,4	4,9	61,5
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	14	3,8	4,3	65,8
	Hipódromo - Industrial	53	14,5	16,3	82,2
	Alfonso XIII	17	4,7	5,2	87,4
	Reina Regente	4	1,1	1,2	88,6
	El Príncipe	7	1,9	2,2	90,8
	La Paz	1	,3	,3	91,1
	General Gómez Jordana	1	,3	,3	91,4
	Ataque Seco	9	2,5	2,8	94,2
	Hebreo	4	1,1	1,2	95,4
Héroes de España	2	,5	,6	96,0	
Los Pinares-Cañada	9	2,5	2,8	98,8	
Concepción arenal	4	1,1	1,2	100,0	
Total		325	89,0	100,0	
Perdidos	Sistema	40	11,0		
Total		365	100,0		



Turista Procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		332	91,0	91,0	91,0
	Alemania	1	,3	,3	91,2
	Almería	5	1,4	1,4	92,6
	Canarias	1	,3	,3	92,9
	Ceuta	1	,3	,3	93,2
	Córdoba	2	,5	,5	93,7
	Granada	3	,8	,8	94,5
	Madrid	6	1,6	1,6	96,2
	Málaga	5	1,4	1,4	97,5
	Marrueco	3	,8	,8	98,4
	Murcia	1	,3	,3	98,6
	Sevilla	3	,8	,8	99,5
	Tenerife	1	,3	,3	99,7
	Valencia	1	,3	,3	100,0
Total		365	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	144	39,5	41,0	41,0
	Mujer	207	56,7	59,0	100,0
	Total	351	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	14	3,8		
Total		365	100,0		

2.1 CABALGATA DE REYES:

¿Es Ud. residente o Turista?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente	145	92,9	92,9	92,9
	Turista	11	7,1	7,1	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	69	44,2	44,8	44,8
	Femenino	85	54,5	55,2	100,0
	Total	154	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		156	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 NAVIDAD** con un valor de **8.3** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Eventos Navideños 2013

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Belén	357	8,3
La carpa (salón de videojuego, hinchables y talleres)	363	7,6
Mercadillo de navidad	360	7,4
Degustación de productos navideños	357	7,3
Autobús de los sueños	359	8,1
El alumbrado de las calles	361	7,8
Participación ciudadana en estos eventos	360	7,1
Valore la ciudad en el mes de navidad	359	7,8
Horarios de los eventos sociales	362	7,7
Nivel de calidad en general de los eventos	362	7,7

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2013-2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Belén	78,8	7	14,3	93,1
La carpa [salón de videojuego, hinchables y talleres]	66,1	11,6	22,3	88,4
Mercadillo de navidad	61,4	13,9	24,7	86,1
Degustación de productos navideños	59,9	15,7	24,4	84,3
Autobús de los sueños	74,7	9,5	15,9	90,6
El alumbrado de las calles	68,7	14,7	16,6	85,3
Participación ciudadana en estos eventos	53,6	15,5	30,8	84,4
Valore la ciudad en Navidad	69,6	20,9	9,5	79,1

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.



Horarios de los eventos sociales	69,4	10,2	20,4	89,8
Nivel de calidad de los eventos	67,7	9,6	22,7	90,4

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 DE CABALGATA DE REYES 2014** con un valor 7,61 de sobre 10.

Estadísticos descriptivos de la Cabalgata de Reyes 2014

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Muelle	42	8,38
Decoración	156	7,94
Disfraces	156	8,26
Espectáculos	155	7,97
Organización	155	7,82
Seguridad	156	7,01
Horarios	156	8,10
Nivel de Calidad de la Cabalgata de Reyes	154	7,61

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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
Muelle	81	2,3	16,7	97,7
Decoración	69,2	9,6	21,2	90,4
Disfraces	75,6	18	6,4	82
Espectáculos	69	7,1	23,9	92,9
Organización	67,7	9,7	22,6	90,3
Seguridad	52	23	25	77
Horarios	75	8,3	16,7	91,7
Nivel de Calidad Cabalgata Reyes	65,7	10,3	24	89,7

⁵ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

⁶ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

⁷ Conforme: Es el valor regular

⁸ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.