

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: CABALGATA DE REYES 2015**  
**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 **CABALGATA DE REYES 2015** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 5 de Enero de 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 177 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:

### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	102	57,6	63,8	63,8
	Masculino	58	32,8	36,3	100,0
	Total	160	90,4	100,0	
Perdidos	Sistema	17	9,6		
Total		177	100,0		

### ¿Ha asistido Ud. y sus hijos/as a la llegada de los Reyes Magos al Puerto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	51	28,8	29,5	29,5
	No	122	68,9	70,5	100,0
	Total	173	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,3		
Total		177	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 DE CABALGATA DE REYES 2014* con un valor **8,45** de sobre 10.

### Estadísticos descriptivos de la Cabalgata de Reyes 2015

	N	Media (Del 1 al 10)
Muelle	57	7,82
Decoración	177	7,93
Disfraces	175	8,45
Espectáculos	176	8,39
Organización	176	8,36
Seguridad	176	8,64
Horarios	176	8,53
Nivel de Calidad de la Cabalgata de Reyes	177	8,45

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Muelle	68,4	8,8	22,8	91,2
Decoración	72,3	9,6	18,1	90,4
Disfraces	81,7	6,3	12	93,7
Espectáculos	78,4	7,4	14,2	92,6
Organización	80,1	7,4	12,5	92,6
Seguridad	83	7,3	9,7	92,7
Horarios	83	9,6	7,4	90,4
Nivel de Calidad_ Cabalgata Reyes 2015	81,3	5,1	13,6	94,9

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

<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.