

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
FERIA FLORAL DE MELILLA 2017  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, 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 sobre el evento cultural de la **FERIA FLORAL 2017** perteneciente a la Consejería de Coordinación y Medio Ambiente de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 46 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## 2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE 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** sobre **FERIA FLORAL 2017** con un valor de **4.69** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
[El lugar donde se realiza el evento cultural]	46	3,98
[Taller de Plantación de Bulbos]	45	3,96
[Taller de Huertos Ecológicos]	45	4,18
[Taller de Siembra en Familia]	46	4,11
[Nivel de calidad en general del evento cultural]	45	4,69

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
El lugar donde se realiza el evento cultural	78,2	2,2	19,6	97,8
Taller de Plantación de Bulbos	73,3	2,2	24,4	97,7
Taller de Huertos Ecológicos	86,6	2,2	11,1	97,7
Taller de Siembra en Familia	80,5	10,9	8,7	89,2
Nivel de calidad en general del evento cultural	93,4	0	6,7	100,1

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.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	25	54,3	58,1	58,1
	Masculino	18	39,1	41,9	100,0
	Total	43	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,5		
Total		46	100,0		

#### [El lugar donde se realiza el evento cultural]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,2	2,2	2,2
	Regular	9	19,6	19,6	21,7
	Bien	25	54,3	54,3	76,1
	Muy bien	11	23,9	23,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

#### [Taller de Plantación de Bulbos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,2	2,2	2,2
	Regular	11	23,9	24,4	26,7
	Bien	22	47,8	48,9	75,6
	Muy bien	11	23,9	24,4	100,0
	Total	45	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		46	100,0		

#### [Taller de Huertos Ecológicos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,2	2,2	2,2
	Regular	5	10,9	11,1	13,3
	Bien	24	52,2	53,3	66,7
	Muy bien	15	32,6	33,3	100,0
	Total	45	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		46	100,0		



**[Taller de Siembra en Familia]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	4,3	4,3	4,3
	Mal	3	6,5	6,5	10,9
	Regular	4	8,7	8,7	19,6
	Bien	16	34,8	34,8	54,3
	Muy bien	21	45,7	45,7	100,0
	Total		46	100,0	100,0

**[Nivel de calidad en general del evento cultural]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	6,5	6,7	6,7
	Bien	8	17,4	17,8	24,4
	Muy bien	34	73,9	75,6	100,0
	Total	45	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,2		
Total		46	100,0		