

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: SEMANA DEL MAYOR 2018
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 **SEMANA DEL MAYOR (ÁREA DEL MAYOR)** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 200 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 la **SEMANA DEL MAYOR** el evento cultural de la con un valor de **4.81** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el Nivel de Calidad de la Exposición Artística	122	4,35
Valore el Taller Risoterapia	121	4,13
Valore la Merienda-Cena	135	4,66
Valore la Calidad del Evento Miss/Mister	169	4,59
Valore el Espectáculo en el Kursaal	100	4,92
Valore la Actuación musical durante la merienda-cena	136	4,71
Valore la Comida de Gala	89	4,67
Valore el NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DEL MAYOR	189	4,81

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho servicio.

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Valore el Nivel de Calidad de la Exposición Artística	85,3	2,5	12,3	97,6
Valore el Taller Risoterapia	77,7	7,4	14,9	92,6
Valore la Merienda-Cena	94,8	0	5,2	100
Valore la Calidad del Evento Miss/Mister	88,8	0,6	10,7	99,5
Valore el Espectáculo en el Kursaal	100	0	0	100
Valore la Actuación musical durante la merienda-cena	94,1	0,7	5,1	99,2
Valore la Comida de Gala	92,2	3,4	4,5	96,7
Valore el NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DEL MAYOR	100	0	0	100

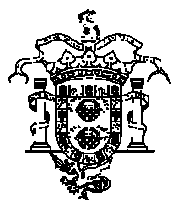
Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	114	57,0	58,2	58,2
	Masculino	82	41,0	41,8	100,0
	Total	196	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		200	100,0		

Estado Civil

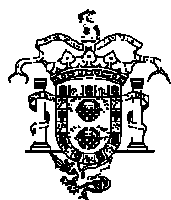
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	118	59,0	60,2	60,2
	Soltero/a	14	7,0	7,1	67,3
	Separado	64	32,0	32,7	100,0
	Total	196	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		200	100,0		

¿Has visitado UD. la Exposición Artística de Aulas para Mayores y Comedor San Francisco?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	122	61,0	61,0	61,0
	No	78	39,0	39,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Valore el Nivel de Calidad de la Exposición Artística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,5	,8	,8
	Mal	2	1,0	1,6	2,5
	Regular	15	7,5	12,3	14,8
	Bien	39	19,5	32,0	46,7
	Muy Bien	65	32,5	53,3	100,0
	Total	122	61,0	100,0	
Perdidos	Sistema	78	39,0		
Total		200	100,0		



Taller Risoterapia

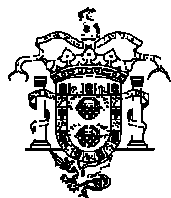
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,5	,8	,8
	Mal	8	4,0	6,6	7,4
	Regular	18	9,0	14,9	22,3
	Bien	41	20,5	33,9	56,2
	Muy Bien	53	26,5	43,8	100,0
	Total	121	60,5	100,0	
Perdidos	Sistema	79	39,5		
Total		200	100,0		

Merienda-Cena

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	3,5	5,2	5,2
	Bien	32	16,0	23,7	28,9
	Muy Bien	96	48,0	71,1	100,0
	Total	135	67,5	100,0	
Perdidos	Sistema	65	32,5		
Total		200	100,0		

Calidad del Evento Miss/Mister

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,6	,6
	Regular	18	9,0	10,7	11,2
	Bien	30	15,0	17,8	29,0
	Muy Bien	120	60,0	71,0	100,0
	Total	169	84,5	100,0	
Perdidos	Sistema	31	15,5		
Total		200	100,0		



Espectáculo en el Kursaal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	4,0	8,0	8,0
	Muy Bien	92	46,0	92,0	100,0
	Total	100	50,0	100,0	
Perdidos	Sistema	100	50,0		
Total		200	100,0		

Actuación musical durante la merienda-cena

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,7	,7
	Regular	7	3,5	5,1	5,9
	Bien	22	11,0	16,2	22,1
	Muy Bien	106	53,0	77,9	100,0
	Total	136	68,0	100,0	
Perdidos	Sistema	64	32,0		
Total		200	100,0		

Valore la Comida de Gala

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,5	1,1	1,1
	Mal	2	1,0	2,2	3,4
	Regular	4	2,0	4,5	7,9
	Bien	11	5,5	12,4	20,2
	Muy Bien	71	35,5	79,8	100,0
	Total	89	44,5	100,0	
Perdidos	Sistema	111	55,5		
Total		200	100,0		

Valore el NIVEL DE CALIDAD DE LA SEMANA DEL MAYOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	36	18,0	19,0	19,0
	Muy Bien	153	76,5	81,0	100,0
	Total	189	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	11	5,5		
Total		200	100,0		