

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: CARNAVAL-KURSAAL**

2018

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

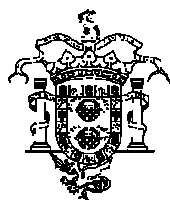
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 **CARNAVAL-KURSAAL 2018** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población melillense.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 150 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

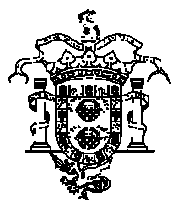


2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.

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 de CARNAVAL KURSAAL** con un valor de **4,22** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ASIENTOS- BUTACAS	150	4,47
RESONANCIA ACÚSTICA	150	4,47
PREGÓN-CARNAVAL	150	4,37
CONCURSO DE CHIRIGOTAS	150	1,48
CONCURSO DE DISFRACES DE ADULTOS	150	4,37
CONCURSO DE DISFRACES DE INFANTIL	150	4,48
VALORE LA CIUDAD EN LA SEMANA DE CARNAVAL	150	4,14
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL EVENTO	150	4,22
ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO	150	4,37
ASEOS DEL RECINTO	150	4,46
LIMPIEZA DEL RECINTO	150	4,53
LOS HORARIOS DEL EVENTO	150	4,38
SEGURIDAD DEL RECINTO	150	4,35
SISTEMA DE VENTA ONLINE	150	4,16
SISTEMA DE VENTA TAQUILLA	150	4,42
VALORE LA CORTESÍA AZAFATA	150	4,51
VALORE EL AMBIGÚ	150	2,32
VALORE EL GUARDARROPA	150	2,38

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	2018			
VALORACIÓN	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
ASIENTOS- BUTACAS	91,3	0,7	8	99,3
RESONANCIA ACÚSTICA	90	1,4	8,7	98,7
PREGÓN-CARNAVAL	82,6	3,3	14	96,6
CONCURSO DE CHIRIGOTAS	8	91,3	0,7	8,7
CONCURSO DE DISFRACES DE ADULTOS	93,3	0	6,7	100
CONCURSO DE DISFRACES DE INFANTIL	98	0,7	1,3	99,3
VALORE LA CIUDAD EN LA SEMANA DE CARNAVAL	87,3	4,7	8	95,3
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL EVENTO	89,4	2	8,7	98,1
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL KURSAAL como lugar donde se celebra el evento	98	0	2	100
ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO	92	0,7	7,3	99,3
ASEOS DEL RECINTO	94	0,7	5,3	99,3
LIMPIEZA DEL RECINTO	95,3	0,7	4	99,3
LOS HORARIOS DEL EVENTO	88,7	2,7	8,7	97,4
SEGURIDAD DEL RECINTO	91,3	2,6	6	97,3
SISTEMA DE VENTA ONLINE	87,3	6	16,7	94
SISTEMA DE VENTA TAQUILLA	89,3	1,3	9,3	98,6
VALORE LA CORTESÍA AZAFATA	92,6	4	3,3	95,9
VALORE EL AMBIGÚ	8	58	34	42
VALORE EL GUARDARROPA	12,7	57,3	30	42,7

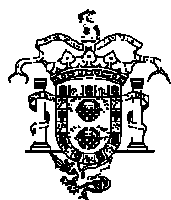
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3. Tabla de frecuencia

Señala la categoría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ADULTOS	75	50,0	50,0	50,0
	INFANTIL	75	50,0	50,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

ASIENTOS- BUTACAS

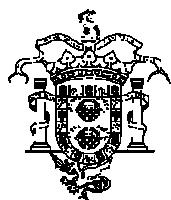
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	12	8,0	8,0	8,7
	Bien	53	35,3	35,3	44,0
	Muy bien	84	56,0	56,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

RESONANCIA ACÚSTICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	1	,7	,7	1,3
	Regular	13	8,7	8,7	10,0
	Bien	47	31,3	31,3	41,3
	Muy bien	88	58,7	58,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

PREGÓN-CARNAVAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,0	2,0	2,0
	Mal	2	1,3	1,3	3,3
	Regular	21	14,0	14,0	17,3
	Bien	35	23,3	23,3	40,7
	Muy bien	89	59,3	59,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



CONCURSO DE CHIRIGOTAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	111	74,0	74,0	74,0
	Mal	26	17,3	17,3	91,3
	Regular	1	,7	,7	92,0
	Bien	4	2,7	2,7	94,7
	Muy bien	8	5,3	5,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

CONCURSO DE DISFRACES DE ADULTOS

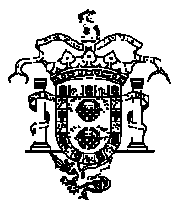
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	6,7	6,7	6,7
	Bien	75	50,0	50,0	56,7
	Muy bien	65	43,3	43,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

CONCURSO DE DISFRACES DE INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	2	1,3	1,3	2,0
	Bien	71	47,3	47,3	49,3
	Muy bien	76	50,7	50,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

VALORE LA CIUDAD EN LA SEMANA DE CARNAVAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	4,7	4,7	4,7
	Regular	12	8,0	8,0	12,7
	Bien	84	56,0	56,0	68,7
	Muy bien	47	31,3	31,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	2,0	2,0	2,0
	Regular	13	8,7	8,7	10,7
	Bien	82	54,7	54,7	65,3
	Muy bien	52	34,7	34,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

ACCESIBILIDAD AL RECINTO DONDE SE CELEBRA EL EVENTO

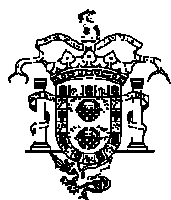
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	11	7,3	7,3	8,0
	Bien	69	46,0	46,0	54,0
	Muy bien	69	46,0	46,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

ASEOS DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	8	5,3	5,3	6,0
	Bien	62	41,3	41,3	47,3
	Muy bien	79	52,7	52,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

LIMPIEZA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,7	,7	,7
	Regular	6	4,0	4,0	4,7
	Bien	56	37,3	37,3	42,0
	Muy bien	87	58,0	58,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



LOS HORARIOS DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	3	2,0	2,0	2,7
	Regular	13	8,7	8,7	11,3
	Bien	54	36,0	36,0	47,3
	Muy bien	79	52,7	52,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

SEGURIDAD DEL RECINTO

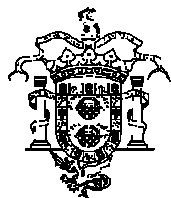
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,3	1,3
	Mal	2	1,3	1,3	2,7
	Regular	9	6,0	6,0	8,7
	Bien	66	44,0	44,0	52,7
	Muy bien	71	47,3	47,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

SISTEMA DE VENTA ONLINE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	6,0	6,0	6,0
	Regular	25	16,7	16,7	22,7
	Bien	48	32,0	32,0	54,7
	Muy bien	68	45,3	45,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

SISTEMA DE VENTA TAQUILLA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,3	1,3	1,3
	Regular	14	9,3	9,3	10,7
	Bien	53	35,3	35,3	46,0
	Muy bien	81	54,0	54,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



VALORE LA CORTESÍA AZAFATA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	5	3,3	3,3	4,0
	Regular	5	3,3	3,3	7,3
	Bien	44	29,3	29,3	36,7
	Muy bien	95	63,3	63,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

VALORE EL AMBIGÚ

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	26	17,3	17,3	17,3
	Mal	61	40,7	40,7	58,0
	Regular	51	34,0	34,0	92,0
	Bien	12	8,0	8,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

VALORE EL GUARDARROPA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	26	17,3	17,3	17,3
	Mal	60	40,0	40,0	57,3
	Regular	45	30,0	30,0	87,3
	Bien	19	12,7	12,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

¿CÓMO LE HA LLEGADO LA INFORMACIÓN DE LOS EVENTOS QUE SE ESTÁN DESARROLLANDO POR CARNAVALES?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	WEB	17	11,3	11,5	11,5
	AMIGO	131	87,3	88,5	100,0
	Total	148	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,3		
Total		150	100,0		