

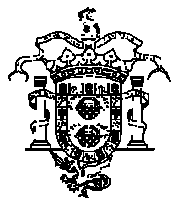
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
GALA MISS/ MISTER DE MELILLA 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 **GALA MISS/ MISTER MELILLA 2018** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 81 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 **GALA MISS 2018** el evento cultural de la con un valor de **4.28** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	81	3,80
Señalización de los carteles-Indicaciones del lugar	81	4,00
El lugar donde se realiza el evento	81	4,62
Aseos	81	4,25
Limpieza del recinto donde se realiza el evento	81	4,16
Actuaciones/Animaciones	81	4,32
Presentación de la Gala	81	4,32
Organización de la Gala	81	4,33
Seguridad del recinto donde se celebra el evento	81	3,81
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento	81	4,28

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

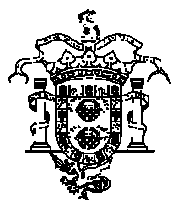
	2018			
VALORACIÓN	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento	67,9	21	11,1	79
Señalización de los carteles-Indicaciones del lugar	70,3	12,3	17,3	87,6
El lugar donde se realiza el evento	92,6	0	7,4	100
Aseos	82,7	1,2	16	98,7
Limpieza del recinto donde se realiza el evento	71,7	6,2	22,2	93,9
Actuaciones/Animaciones	77,8	1,2	21	98,8
Presentación de la Gala	77,8	1,2	21	98,8
Organización de la Gala	77,8	0	22,2	100
Seguridad del recinto donde se celebra el evento	67,9	21	11,1	79
Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento	77,8	1,2	21	98,8

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	Hombre	34	42,0	42,0	42,0
	Mujer	47	58,0	58,0	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Edad

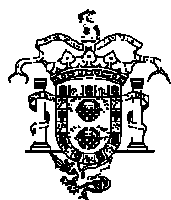
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	23	28,4	28,4	28,4
	16 a 24 años	18	22,2	22,2	50,6
	25 a 34 años	16	19,8	19,8	70,4
	35 a 44 años	11	13,6	13,6	84,0
	45 a 54 años	7	8,6	8,6	92,6
	55 a 64 años	6	7,4	7,4	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	30	37,0	37,5	37,5
	Soltero/a	50	61,7	62,5	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		

Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	14,8	14,8	14,8
	Mal	5	6,2	6,2	21,0
	Regular	9	11,1	11,1	32,1
	Bien	16	19,8	19,8	51,9
	Muy bien	39	48,1	48,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	



Señalización de los carteles-Indicaciones del lugar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	6,2	6,2	6,2
	Mal	5	6,2	6,2	12,3
	Regular	14	17,3	17,3	29,6
	Bien	18	22,2	22,2	51,9
	Muy bien	39	48,1	48,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

El lugar donde se realiza el evento

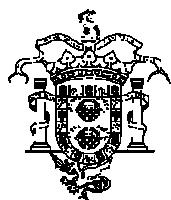
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	7,4	7,4	7,4
	Bien	19	23,5	23,5	30,9
	Muy bien	56	69,1	69,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	13	16,0	16,0	17,3
	Bien	32	39,5	39,5	56,8
	Muy bien	35	43,2	43,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Limpieza del recinto donde se realiza el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	4	4,9	4,9	6,2
	Regular	18	22,2	22,2	28,4
	Bien	16	19,8	19,8	48,1
	Muy bien	42	51,9	51,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	



Actuaciones/Animaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	17	21,0	21,0	22,2
	Bien	18	22,2	22,2	44,4
	Muy bien	45	55,6	55,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Presentación de la Gala

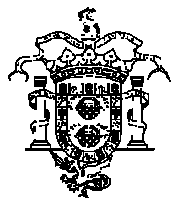
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	17	21,0	21,0	22,2
	Bien	18	22,2	22,2	44,4
	Muy bien	45	55,6	55,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Organización de la Gala

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	18	22,2	22,2	22,2
	Bien	18	22,2	22,2	44,4
	Muy bien	45	55,6	55,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

Seguridad del recinto donde se celebra el evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	13,6	13,6	13,6
	Mal	6	7,4	7,4	21,0
	Regular	9	11,1	11,1	32,1
	Bien	16	19,8	19,8	51,9
	Muy bien	39	48,1	48,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	



Valore el NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	17	21,0	21,0	22,2
	Bien	21	25,9	25,9	48,1
	Muy bien	42	51,9	51,9	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

¿Cómo se ha enterado del espectáculo de Miss y Míster?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Periódicos	4	4,9	5,0	5,0
	Radio	1	1,2	1,3	6,3
	TV	1	1,2	1,3	7,5
	WEB	2	2,5	2,5	10,0
	Amigo	20	24,7	25,0	35,0
	Carteles informativos	3	3,7	3,8	38,8
	Redes Sociales	49	60,5	61,3	100,0
	Total	80	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		81	100,0		