

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
CARNAVAL 2019**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJO E IGUALDAD  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población melillense.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **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 **4,64** sobre 5.

| <b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>                    | <b>N</b> | <b>MEDIA</b> |
|---|----------|--------------|
| Asientos- butacas                                   | 77       | 4,19         |
| Resonancia acústica                                 | 76       | 4,32         |
| Pregón-carnaval                                     | 78       | 4,36         |
| Concurso de chirigotas                              | 150      | 4,03         |
| Concurso de disfraces de adultos                    | 152      | 4,52         |
| Concurso de disfraces de infantil                   | 151      | 4,66         |
| Valore la ciudad en la semana de carnaval           | 150      | 4,83         |
| <b>Nivel de calidad en general del evento</b>       | 149      | 4,81         |
| Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento | 147      | 4,46         |
| Aseos del recinto                                   | 150      | 4,30         |
| Limpieza del recinto                                | 152      | 4,38         |
| Los horarios del evento                             | 151      | 4,72         |
| Seguridad del recinto                               | 149      | 4,03         |
| Sistema de venta online                             | 152      | 4,64         |
| Sistema de venta taquilla                           | 148      | 4,86         |
| Valore la cortesía azafata                          | 13       | 3,77         |
| Valore el ambigú                                    | 149      | 2,91         |
| Valore el guardarropa                               | 152      | 4,64         |



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

| VALORACIÓN  | 2019                     |                            |                       |                                |
|---|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|   | SATISFECHOS <sup>1</sup> | INSATISFECHOS <sup>2</sup> | CONFORME <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Pregón de carnaval  | 75,3                     | 2,6                        | 22,1                  | 97,4                           |
| Concurso de disfraces de adultos  | 85,5                     | 1,3                        | 13,2                  | 98,7                           |
| Concurso de disfraces de infantil   | 91                       | 1,3                        | 7,7                   | 98,7                           |
| Valore la ciudad en la semana de carnaval                                     | 71,3                     | 4,7                        | 24                    | 95,3                           |
| Nivel de calidad en general del evento  | 94,7                     | 0,7                        | 4,6                   | 99,3                           |
| Accesibilidad al recinto donde se celebra el evento                           | 89,4                     | 0,7                        | 9,9                   | 99,3                           |
| Aseos del recinto   | 99,3                     | 0                          | 0,7                   | 100                            |
| Limpieza del recinto  | 98,7                     | 0                          | 1,3                   | 100                            |
| Asientos- butacas   | 91,8                     | 1,4                        | 6,8                   | 98,6                           |
| Resonancia acústica   | 83,4                     | 1,3                        | 15,3                  | 98,7                           |
| Los horarios del evento   | 84,8                     | 2                          | 13,2                  | 98                             |
| Seguridad del recinto   | 94,7                     | 0,7                        | 4,6                   | 99,3                           |
| Sistemas de ventas de entradas online en el KURSAAL                           | 73,8                     | 9,4                        | 16,8                  | 90,6                           |
| Sistemas de ventas de entradas en taquillas                                   | 94,7                     | 0,7                        | 4,6                   | 99,3                           |
| Valore la cortesía de las azafatas, acomodadores                              | 98,6                     | 0                          | 1,4                   | 100                            |
| Valore el servicio del ambigur  | 69,2                     | 15,4                       | 15,4                  | 84,6                           |
| Valore el servicio de guardaropa  | 36,3                     | 36,9                       | 26,8                  | 63,1                           |
| NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL KURSAAL como lugar donde se celebra el evento | 94,8                     | 1,3                        | 3,9                   | 98,7                           |

<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. TABLA DE FRECUENCIA

#### PREGÓN-CARNAVAL

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 2          | 1,3        | 2,6               | 2,6                  |
|          | Regular  | 17         | 11,2       | 22,1              | 24,7                 |
|          | Bien     | 22         | 14,5       | 28,6              | 53,2                 |
|          | Muy bien | 36         | 23,7       | 46,8              | 100,0                |
|          | Total    | 77         | 50,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 75         | 49,3       |                   |                      |
| Total    |          | 152        | 100,0      |                   |                      |

#### CONCURSO DE DISFRACES DE ADULTOS

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | ,7         | 1,3               | 1,3                  |
|          | Regular  | 10         | 6,6        | 13,2              | 14,5                 |
|          | Bien     | 29         | 19,1       | 38,2              | 52,6                 |
|          | Muy bien | 36         | 23,7       | 47,4              | 100,0                |
|          | Total    | 76         | 50,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 76         | 50,0       |                   |                      |
| Total    |          | 152        | 100,0      |                   |                      |

#### CONCURSO DE DISFRACES DE INFANTIL

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | ,7         | 1,3               | 1,3                  |
|          | Regular  | 6          | 3,9        | 7,7               | 9,0                  |
|          | Bien     | 35         | 23,0       | 44,9              | 53,8                 |
|          | Muy bien | 36         | 23,7       | 46,2              | 100,0                |
|          | Total    | 78         | 51,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 74         | 48,7       |                   |                      |
| Total    |          | 152        | 100,0      |                   |                      |



### VALORE LA CIUDAD EN LA SEMANA DE CARNAVAL

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 7          | 4,6        | 4,7               | 4,7                  |
|          | Regular  | 36         | 23,7       | 24,0              | 28,7                 |
|          | Bien     | 53         | 34,9       | 35,3              | 64,0                 |
|          | Muy bien | 54         | 35,5       | 36,0              | 100,0                |
|          | Total    | 150        | 98,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 2          | 1,3        |                   |                      |
| Total    |          | 152        | 100,0      |                   |                      |

### NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL EVENTO

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | ,7         | ,7                | ,7                   |
|         | Regular  | 7          | 4,6        | 4,6               | 5,3                  |
|         | Bien     | 56         | 36,8       | 36,8              | 42,1                 |
|         | Muy bien | 88         | 57,9       | 57,9              | 100,0                |
|         | Total    | 152        | 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  | 15         | 9,9        | 9,9               | 10,6                 |
|          | Bien     | 19         | 12,5       | 12,6              | 23,2                 |
|          | Muy bien | 116        | 76,3       | 76,8              | 100,0                |
|          | Total    | 151        | 99,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,7         |                   |                      |
| Total    |          | 152        | 100,0      |                   |                      |

### ASEOS DEL RECINTO

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 1          | ,7         | ,7                | ,7                   |
|          | Bien     | 24         | 15,8       | 16,0              | 16,7                 |
|          | Muy bien | 125        | 82,2       | 83,3              | 100,0                |
|          | Total    | 150        | 98,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 2          | 1,3        |                   |                      |
| Total    |          | 152        | 100,0      |                   |                      |



### LIMPIEZA DEL RECINTO

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 2          | 1,3        | 1,3               | 1,3                  |
|          | Bien     | 24         | 15,8       | 16,1              | 17,4                 |
|          | Muy bien | 123        | 80,9       | 82,6              | 100,0                |
|          | Total    | 149        | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 3          | 2,0        |                   |                      |
| Total    |          | 152        | 100,0      |                   |                      |

### ASIENTOS- BUTACAS

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,7         | ,7                | ,7                   |
|          | Mal      | 1          | ,7         | ,7                | 1,4                  |
|          | Regular  | 10         | 6,6        | 6,8               | 8,2                  |
|          | Bien     | 53         | 34,9       | 36,1              | 44,2                 |
|          | Muy bien | 82         | 53,9       | 55,8              | 100,0                |
|          | Total    | 147        | 96,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 5          | 3,3        |                   |                      |
| Total    |          | 152        | 100,0      |                   |                      |

### RESONANCIA ACÚSTICA

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,7         | ,7                | ,7                   |
|          | Mal      | 1          | ,7         | ,7                | 1,3                  |
|          | Regular  | 23         | 15,1       | 15,3              | 16,7                 |
|          | Bien     | 52         | 34,2       | 34,7              | 51,3                 |
|          | Muy bien | 73         | 48,0       | 48,7              | 100,0                |
|          | Total    | 150        | 98,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 2          | 1,3        |                   |                      |
| Total    |          | 152        | 100,0      |                   |                      |



### LOS HORARIOS DEL EVENTO

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 3          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|         | Regular  | 20         | 13,2       | 13,2              | 15,1                 |
|         | Bien     | 46         | 30,3       | 30,3              | 45,4                 |
|         | Muy bien | 83         | 54,6       | 54,6              | 100,0                |
|         | Total    | 152        | 100,0      | 100,0             |                      |

### SEGURIDAD DEL RECINTO

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,7         | ,7                | ,7                   |
|          | Regular  | 7          | 4,6        | 4,6               | 5,3                  |
|          | Bien     | 25         | 16,4       | 16,6              | 21,9                 |
|          | Muy bien | 118        | 77,6       | 78,1              | 100,0                |
|          | Total    | 151        | 99,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,7         |                   |                      |
| Total    |          | 152        | 100,0      |                   |                      |

### SISTEMAS DE VENTAS DE ENTRADAS ON LINE EN EL KURSAAL

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | 2,0        | 2,0               | 2,0                  |
|          | Mal      | 11         | 7,2        | 7,4               | 9,4                  |
|          | Regular  | 25         | 16,4       | 16,8              | 26,2                 |
|          | Bien     | 50         | 32,9       | 33,6              | 59,7                 |
|          | Muy bien | 60         | 39,5       | 40,3              | 100,0                |
|          | Total    | 149        | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 3          | 2,0        |                   |                      |
| Total    |          | 152        | 100,0      |                   |                      |



### SISTEMAS DE VENTAS DE ENTRADAS EN TAQUILLAS

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal      | 1          | ,7         | ,7                | ,7                   |
|         | Regular  | 7          | 4,6        | 4,6               | 5,3                  |
|         | Bien     | 38         | 25,0       | 25,0              | 30,3                 |
|         | Muy bien | 106        | 69,7       | 69,7              | 100,0                |
|         | Total    | 152        | 100,0      | 100,0             |                      |

### VALORE LA CORTESÍA DE LAS AZAFATAS, ACOMODADORES

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 2          | 1,3        | 1,4               | 1,4                  |
|          | Bien     | 16         | 10,5       | 10,8              | 12,2                 |
|          | Muy bien | 130        | 85,5       | 87,8              | 100,0                |
|          | Total    | 148        | 97,4       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 4          | 2,6        |                   |                      |
| Total    |          | 152        | 100,0      |                   |                      |

### VALORE EL SERVICIO DE AMBIGÚ

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 2          | 1,3        | 15,4              | 15,4                 |
|          | Regular  | 2          | 1,3        | 15,4              | 30,8                 |
|          | Bien     | 4          | 2,6        | 30,8              | 61,5                 |
|          | Muy bien | 5          | 3,3        | 38,5              | 100,0                |
|          | Total    | 13         | 8,6        | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 139        | 91,4       |                   |                      |
| Total    |          | 152        | 100,0      |                   |                      |

### VALORE EL SERVICIO DE GUARDAROPA

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 38         | 25,0       | 25,5              | 25,5                 |
|          | Mal      | 17         | 11,2       | 11,4              | 36,9                 |
|          | Regular  | 40         | 26,3       | 26,8              | 63,8                 |
|          | Bien     | 29         | 19,1       | 19,5              | 83,2                 |
|          | Muy bien | 25         | 16,4       | 16,8              | 100,0                |
|          | Total    | 149        | 98,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 3          | 2,0        |                   |                      |
| Total    |          | 152        | 100,0      |                   |                      |



### NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DEL KURSAAL

|             | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos Mal | 2          | 1,3        | 1,3               | 1,3                  |
| Regular     | 6          | 3,9        | 3,9               | 5,3                  |
| Bien        | 36         | 23,7       | 23,7              | 28,9                 |
| Muy bien    | 108        | 71,1       | 71,1              | 100,0                |
| Total       | 152        | 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 Periódicos | 9          | 5,9        | 5,9               | 5,9                  |
| RADIO              | 5          | 3,3        | 3,3               | 9,2                  |
| TVM                | 4          | 2,6        | 2,6               | 11,8                 |
| WEB                | 17         | 11,2       | 11,2              | 23,0                 |
| AMIGO              | 72         | 47,4       | 47,4              | 70,4                 |
| CARTELES           | 45         | 29,6       | 29,6              | 100,0                |
| INFORMATIVOS       |            |            |                   |                      |
| Total              | 152        | 100,0      | 100,0             |                      |