

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: CARNAVAL 2014
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 las 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 de los **ACTOS DE CARNAVAL (DISFRACES Y CABALGATA) 2014** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Los días 28 de febrero y 1 de marzo.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 400 encuestas, desagregadas en 200 en el evento de disfraces y 200 en el evento de cabalgata.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El ∞ de Cronbach es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne **las cualidades esenciales** o no, valorándolo entre 0 y 1, **si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad** del cuestionario, siendo para dicho cuestionario $\infty = 0,858$, lo que nos muestra el **alto grado de fiabilidad del cuestionario**.
- **ERROR MUESTRAL:** Para un nivel de confianza del 95% $k=2$ con un error del 3% y $P = Q = 0.5$ para el conjunto de la muestra.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS

- Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas el ítem que lo resume todo, el NIVEL DE CALIDAD TOTAL del ACTO DE DISFRACES-CARNAVAL tiene un valor de 8,74 y el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA CABALGATA es de 8,12.

Estadísticos descriptivos Carnaval- Disfraces 2014

	N	Media extrapolada del 1 al 10
Indique el nivel de satisfacción del Pregón-Carnaval	145	8,19
Indique el nivel de satisfacción del Concurso de Disfraces de Adultos	158	9,00
Indique el nivel de satisfacción del Concurso de Disfraces Infantil	150	9,23
Valore la Ciudad en la Semana del Carnaval	198	7,50
Nivel de Calidad General del Evento	198	8,74

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Estadísticos descriptivos Carnaval- Cabalgata 2014

	N	Media extrapolada del 1 al 10
Indique el nivel de satisfacción de la Decoración de las Carrozas	211	8,17
Indique el nivel de satisfacción de la Iluminación de las Calles	192	6,74
Indique el nivel de satisfacción del Pasacalles	211	8,59
Indique el nivel de satisfacción de la Organización del Evento	210	7,59
Indique el nivel de satisfacción de la Seguridad del Evento de la Cabalgata	208	8,37
Indique el nivel de satisfacción del Horario de la Cabalgata	210	8,14
Indique el nivel de Calidad General de la Cabalgata de Carnaval	210	8,12

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos actos de Carnaval de Disfraces.

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Pregón _Carnaval	77,90	9	13,10	91,00
Concurso de Disfraces Adultos	91,1	3,2	5,7	96,80
Concurso de Disfraces Infantil	93,3	2	4,7	98,00
La ciudad en la Semana del Carnaval	60,6	15,2	24,2	84,80
Nivel de Calidad General del evento	87,4	2,5	10,1	97,50

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos actos de Carnaval de Cabalgata.

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL
Decoración de las Carrozas	76,8	7,6	15,6	92,40
Iluminación de las calles	64,8	14,3	21	85,80
Pasacalles	75	3,4	21,6	96,60
Organización del evento	76,9	8,2	14,9	91,80
Seguridad del evento Cabalgata	76,7	11,9	11,4	88,10
Horario de la Cabalgata	77,6	11,4	11	88,60
Nivel de Calidad General de Carnaval	77,7	5,2	17,1	94,80

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.