

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: GRAN MOVIDA 2016
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 de **GRAN MOVIDA 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el periodo estival de 2016.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 101 encuestas.

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	60	59,4	60,6	60,6
	Mujer	39	38,6	39,4	100,0
	Total	99	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,0		
Total		101	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 18 años	28	27,7	28,0	28,0
	19 a 21 años	29	28,7	29,0	57,0
	22 a 24 años	23	22,8	23,0	80,0
	25 a 27 años	14	13,9	14,0	94,0
	28 a 30 años	6	5,9	6,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		101	100,0		



3. 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 GRAN MOVIDA 2016** con un valor de **4,14** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Organización Técnica	100	3,71
El grado de diversión del evento	100	4,03
Grado de imparcialidad de los monitores	100	3,81
Página web de la gran movida	100	4,02
Nivel de calidad del evento la gran movida	100	4,14
Actividad: La última Olimpiada	98	4,02
Actividad: Star Wars	99	3,69
Actividad: Omegle	98	3,20
Actividad: OMG	97	3,73
Actividad: Mi orgulloso video de boda	98	3,90
Actividad: Siempre conmigo	100	3,40
Actividad: Hogueras de San Juan	99	3,83
Actividad: Angry Bird	98	3,98
Actividad: Competición de Kata	99	3,74
Actividad: Brutal Race	98	3,94
Actividad: Absoluto control	99	3,94
Actividad: Apocalypsis zombi	98	3,67
Actividad: El Gran Lago	98	4,06
Actividad: La Arena	99	4,22
Actividad: Escape Room	97	4,06
Actividad: Vaca Bull	101	3,89
Actividad: Fabrica de Peluches	99	3,76
Actividad: Juegos del Hambre	101	4,20
Actividad: 007	100	3,62
Actividad: Fruto del Amor	100	3,90
Actividad: Gala inicial- Baile	101	4,21

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Organización Técnica	63	8	29	92
El grado de diversión del evento	77	3	20	97
Grado de imparcialidad de los monitores	69	9	22	91
Página web de la Gran Movida	78	10	12	90
Nivel de calidad del evento la gran movida	86	5	9	95
Actividad: La Última Olimpiada	75,4	7	17,3	93
Actividad: Star Wars	68,5	17,1	14,1	83
Actividad: Omegle	57,1	30,5	12,2	69
Actividad: OMG	63,8	14,3	21,6	85
Actividad: Mi orgulloso video de boda	67,2	12,1	20,4	88
Actividad: Siempre conmigo	54	27	13	67
Actividad: Hogueras de San Juan	69,6	9	21,2	91
Actividad: Angry Bird	74,4	7	18,3	93
Actividad: Competición de Kata	68,6	14	17,1	86
Actividad: Brutal Race	72,4	8,1	19,3	92
Actividad: Absoluto control	74,6	8	17,1	92
Actividad: Apocalypsis zombi	65,2	17,3	17,3	83
Actividad: El Gran Lago	81,5	9,1	9,1	91
Actividad: : La Arena	84,7	5	10,1	95
Actividad: Escape Room	78,3	6	15,4	94
Actividad: : Vaca Bull	69,2	9,8	20,7	90
Actividad: Fabrica de Peluches	69,6	16	14,1	84
Actividad: Juegos del Hambre	81,1	5,8	12,8	94
Actividad: 007	65	19	16	81
Actividad: Fruto del Amor	72	8	20	92
Actividad: Gala inicial- Baile	82,1	3,8	13,8	96

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.