

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:
COMIDA "SAN VALENTÍN" (ÁREA DEL MAYOR) 2017
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 sobre el evento cultural de **SAN VALENTÍN (ÁREA DEL MAYOR) 2017** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la población mayor de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 200 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 **SAN VALENTÍN (ÁREA DEL MAYOR)** con un valor de **3,96** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el espectáculo de San Valentín	200	3,83
Valore la comida de la Gala	199	3,81
El nivel de calidad en general de San Valentín	196	3,95

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore el espectáculo de San Valentín	68	6,5	25,5	93,5
Valore la comida de la Gala	65,3	6,5	28,1	93,4
El nivel de calidad en general de San Valentín	73	0	27	100

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 FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	93	46,5	48,9	48,9
	Mujer	97	48,5	51,1	100,0
	Total	190	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	5,0		
Total		200	100,0		

Valore el espectáculo de San Valentín

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	1	,5	,5	,5
	Malo	12	6,0	6,0	6,5
	Regular	51	25,5	25,5	32,0
	Bueno	92	46,0	46,0	78,0
	Muy Bueno	44	22,0	22,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Valore la comida de la Gala

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy malo	3	1,5	1,5	1,5
	Malo	10	5,0	5,0	6,5
	Regular	56	28,0	28,1	34,7
	Bueno	82	41,0	41,2	75,9
	Muy Bueno	48	24,0	24,1	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

El nivel de calidad en general de San Valentín

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	53	26,5	27,0	27,0
	Bueno	98	49,0	50,0	77,0
	Muy Bueno	45	22,5	23,0	100,0
	Total	196	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,0		
Total		200	100,0		