

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:  
CINE BAJO LAS ESTRELLAS (JUVENTUD INFINITA) 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 la **CINE BAJO LAS ESTRELLAS (JUVENTUD INFINITA) 2017** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 180 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 **JUVENTUD INFINITA (CINE BAJO LAS ESTRELLAS) 2017** con un valor de **4.27** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valora la primer película	174	4,16
Valora la segunda película	130	4,07
Valora la actividad de los Disfraces	88	3,61
Valora la actividad del Reciclaje	32	4,25
Ambiente del Evento	174	4,17
Accesibilidad a las instalaciones del Evento	178	4,22
Seguridad de Evento	178	3,49
Nivel de Calidad del evento	180	4,27

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 <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valora la primer película	83,9	4,6	11,5	95,4
Valora la segunda película	78,5	6,2	15,4	93,9
Valora la actividad de los Disfraces	52,3	13,6	34,1	86,4
Valora la actividad del Reciclaje	87,5	0	12,5	100
Ambiente del Evento	78,1	1,1	20,7	98,8
Accesibilidad a las instalaciones del Evento	87,6	2,2	10,1	97,7
Seguridad de Evento	56,2	19,1	24,7	80,9
Nivel de Calidad del evento	92,3	0	7,8	100,1

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>1</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>1</sup> 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	Mujer	106	58,9	61,6	61,6
	Hombre	66	36,7	38,4	100,0
	Total	172	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,4		
Total		180	100,0		

#### VALORA LA PRIMERA PELÍCULA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	4,4	4,6	4,6
	Regular	20	11,1	11,5	16,1
	Bien	82	45,6	47,1	63,2
	Muy bien	64	35,6	36,8	100,0
	Total	174	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,3		
Total		180	100,0		

#### VALORA LA SEGUNDA PELICULA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	4,4	6,2	6,2
	Regular	20	11,1	15,4	21,5
	Bien	56	31,1	43,1	64,6
	Muy bien	46	25,6	35,4	100,0
	Total	130	72,2	100,0	
Perdidos	Sistema	50	27,8		
Total		180	100,0		



#### VALORA LA ACTIVIDAD DE LOS DISFRACES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	2,3	2,3
	Mal	10	5,6	11,4	13,6
	Regular	30	16,7	34,1	47,7
	Bien	24	13,3	27,3	75,0
	Muy bien	22	12,2	25,0	100,0
	Total		88	48,9	100,0
Perdidos	Sistema	92	51,1		
Total		180	100,0		

#### VALORA LA ACTIVIDAD DEL RECICLAJE

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,2	12,5	12,5
	Bien	16	8,9	50,0	62,5
	Muy bien	12	6,7	37,5	100,0
	Total	32	17,8	100,0	
Perdidos	Sistema	148	82,2		
Total		180	100,0		

#### AMBIENTE DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,1	1,1	1,1
	Regular	36	20,0	20,7	21,8
	Bien	66	36,7	37,9	59,8
	Muy bien	70	38,9	40,2	100,0
	Total	174	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	3,3		
Total		180	100,0		



#### ACCESIBILIDAD A LA INSTALACIONES DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	1,1	1,1
	Mal	2	1,1	1,1	2,2
	Regular	18	10,0	10,1	12,4
	Bien	88	48,9	49,4	61,8
	Muy bien	68	37,8	38,2	100,0
	Total	178	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		180	100,0		

#### SEGURIDAD DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	6,7	6,7	6,7
	Mal	22	12,2	12,4	19,1
	Regular	44	24,4	24,7	43,8
	Bien	66	36,7	37,1	80,9
	Muy bien	34	18,9	19,1	100,0
	Total	178	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		180	100,0		

#### NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	7,8	7,8	7,8
	Bien	102	56,7	56,7	64,4
	Muy bien	64	35,6	35,6	100,0
	Total	180	100,0	100,0	



**¿A TRAVÉS DE QUE MEDIO INFORMATIVO TE HAS ENTERADO DE ESTE EVENTO  
DEPOTIVO?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	8	4,4	4,8	4,8
	Redes Sociales	62	34,4	37,3	42,2
	Amigos	96	53,3	57,8	100,0
	Total	166	92,2	100,0	
Perdidos	Sistema	14	7,8		
Total		180	100,0		