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:

SEMANA NÁUTICA (REGATISTAS) 2018

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 **SEMANA NÁUTICA – REGATISTA 2018** 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 2018
- **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. 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 **SEMANA NÁUTICA – REGATISTA 2018** el evento cultural de la con un valor de **4,71** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones del recinto	82	4,61
P.I.A. (Puesto de Información)	80	4,28
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	76	4,53
Barco Golondrina	7	4,57
Aseos del recinto	80	3,56
Limpieza del recinto	80	3,54
El trato personal del voluntariado	82	4,57
La efectividad del Servicio prestado por voluntarios	80	4,68
Organización Técnica de la Semana Náutica	81	4,37
La página web: melillanáutica	78	4,22
Artículos de promoción de la Semana Náutica	79	4,15
Desarrollo diario de las Regatas	81	4,51
Ambiente en la Ciudad	82	4,38
Conciertos desarrollados por la Semana Náutica	73	4,59
Pinchitada	73	4,58
Seguridad del Recinto Portuario	80	4,81
Visitas Turísticas	37	4,84
Nivel de Calidad de la Estancia del Hotel	33	4,88
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	80	4,71

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	2018			
VALORACIÓN	**SATISFECHOS[1]**	**INSATISFECHOS[2]**	**CONFORME[3]**	**CONFORMIDAD TOTAL[4]**
Accesibilidad a las instalaciones del recinto	96,4	1,2	2,4	98,8
P.I.A. (Puesto de Información)	82,5	0	17,5	100
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	94,7	0	5,3	100
Barco Golondrina	85,7	14,3	0	85,7
Aseos del recinto	57,5	32,5	10	67,5
Limpieza del recinto	52,6	27,5	20	72,6
El trato personal del voluntariado	98	1,2	9,8	98,8
La efectividad del Servicio prestado por voluntarios	91,3	2,5	6,3	97,6
Organización Técnica de la Semana Náutica	81,5	0	18,5	100
La página web: melillanáutica	79,5	3,8	16,7	96,2
Artículos de promoción de la Semana Náutica	73,4	3,8	22,8	96,2
Desarrollo diario de las Regatas	95,1	0	4,9	100
Ambiente en la Ciudad	84,2	0	15,9	100
Conciertos desarrollados por la Semana Náutica	91,8	0	8,2	100
Pinchitada	91,8	0	8,2	100
Seguridad del Recinto Portuario	98,8	0	1,3	100
Visitas Turísticas	97,3	0	2,7	100
Nivel de Calidad de la Estancia del Hotel	100	0	0	100
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	97,6	0	2,5	100

[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. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	16	19,5	20,0	20,0
	Masculino	64	78,0	80,0	100,0
	Total	80	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		82	100,0		

[Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	2	2,4	2,4	3,7
	Bien	24	29,3	29,3	32,9
	Muy Bien	55	67,1	67,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

[P.I.A (Puesto de Informacion)] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	14	17,1	17,5	17,5
	Bien	30	36,6	37,5	55,0
	Muy Bien	36	43,9	45,0	100,0
	Total	80	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		82	100,0		

[Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,9	5,3	5,3
	Bien	28	34,1	36,8	42,1
	Muy Bien	44	53,7	57,9	100,0
	Total	76	92,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	7,3		
Total		82	100,0		

[Barco Golondrina Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	1,2	14,3	14,3
	Muy Bien	6	7,3	85,7	100,0
	Total	7	8,5	100,0	
Perdidos	Sistema	75	91,5		
Total		82	100,0		

Aseos del recinto] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN qu tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	6,1	6,3	6,3
	Muy Mal	21	25,6	26,3	32,5
	Regular	8	9,8	10,0	42,5
	Bien	16	19,5	20,0	62,5
	Muy Bien	30	36,6	37,5	100,0
	Total	80	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		82	100,0		

Limpieza del Recinto] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	7,3	7,5	7,5
	Muy Mal	16	19,5	20,0	27,5
	Regular	16	19,5	20,0	47,5
	Bien	13	15,9	16,3	63,8
	Muy Bien	29	35,4	36,3	100,0
	Total	80	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		82	100,0		

[El trato del personal voluntariado] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	8	9,8	9,8	11,0
	Bien	16	19,5	19,5	30,5
	Muy Bien	57	69,5	69,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

[La efectividad del Servicio prestado por el voluntariado] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuacón, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	2,4	2,5	2,5
	Regular	5	6,1	6,3	8,8
	Bien	10	12,2	12,5	21,3
	Muy Bien	63	76,8	78,8	100,0
	Total	80	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		82	100,0		

[Organización Técnica de la Semana Náutica] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	18,3	18,5	18,5
	Bien	21	25,6	25,9	44,4
	Muy Bien	45	54,9	55,6	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		

[La página web: melillanáutica] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,4	2,6	2,6
	Muy Mal	1	1,2	1,3	3,8
	Regular	13	15,9	16,7	20,5
	Bien	24	29,3	30,8	51,3
	Muy Bien	38	46,3	48,7	100,0
	Total	78	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,9		
Total		82	100,0		

[Artículos de promoción de la Semana Náutica] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,4	2,5	2,5
	Muy Mal	1	1,2	1,3	3,8
	Regular	18	22,0	22,8	26,6
	Bien	20	24,4	25,3	51,9
	Muy Bien	38	46,3	48,1	100,0
	Total	79	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,7		
Total		82	100,0		

[Desarrollo diario de las Regatas] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,9	4,9	4,9
	Bien	32	39,0	39,5	44,4
	Muy Bien	45	54,9	55,6	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		

[Ambiente en la Ciudad] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	13	15,9	15,9	15,9
	Bien	25	30,5	30,5	46,3
	Muy Bien	44	53,7	53,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

[Conciertos desarrollados por la Semana Náutica] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	7,3	8,2	8,2
	Bien	18	22,0	24,7	32,9
	Muy Bien	49	59,8	67,1	100,0
	Total	73	89,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	11,0		
Total		82	100,0		

[Pinchitada] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	7,3	8,2	8,2
	Bien	19	23,2	26,0	34,2
	Muy Bien	48	58,5	65,8	100,0
	Total	73	89,0	100,0	
Perdidos	Sistema	9	11,0		
Total		82	100,0		

[Seguridad del Recinto Portuario Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	1,3	1,3
	Bien	13	15,9	16,3	17,5
	Muy Bien	66	80,5	82,5	100,0
	Total	80	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		82	100,0		

[Visitas Turísticas] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	2,7	2,7
	Bien	4	4,9	10,8	13,5
	Muy Bien	32	39,0	86,5	100,0
	Total	37	45,1	100,0	
Perdidos	Sistema	45	54,9		
Total		82	100,0		

[Nvel de Calidad de la Estancia del Hotel] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	4,9	12,1	12,1
	Muy Bien	29	35,4	87,9	100,0
	Total	33	40,2	100,0	
Perdidos	Sistema	49	59,8		
Total		82	100,0		

[Nivel de Calidad en General de la Semana Náutica] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,4	2,5	2,5
	Bien	19	23,2	23,8	26,3
	Muy Bien	59	72,0	73,8	100,0
	Total	80	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		82	100,0		