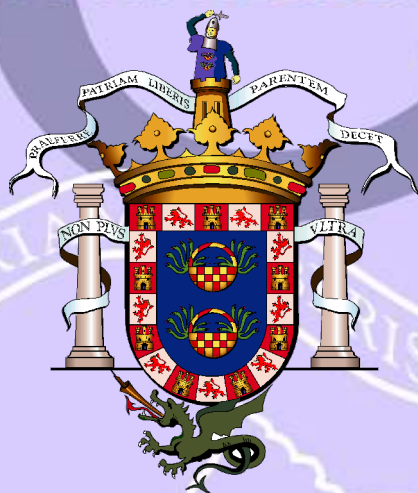


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
SEMANA NÁUTICA (VOLUNTARIADO)**

2019

**CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURA, URBANISMO Y DEPORTE
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 – VOLUNTARIADO 2019** perteneciente a la Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Al voluntariado participante en la Semana Náutica.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 40 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 – VOLUNTARIADO** el evento cultural de la con un valor de **3,90** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
P.I.A (Puesto de Información)	40	4,20
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	40	3,80
Aseos del Recinto	40	3,43
Limpieza del Recinto	40	3,58
Organización Técnica de la Semana Náutica	40	3,95
Desarrollo diario de las Regatas	38	3,71
Ambiente en la Ciudad	40	3,50
Seguridad del Recinto Portuario	39	3,95
Coordinación del voluntariado	40	4,00
Nivel de Calidad General de la Semana Náutica	40	3,90

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
P.I.A (Puesto de Información)	87,5	2,5	10	97,5
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	60	5	35	95
Aseos del Recinto	42,5	12,5	45	87,5
Limpieza del Recinto	52,5	12,5	35	87,5
Organización Técnica de la Semana Náutica	70	12,5	17,5	87,5
Desarrollo diario de las Regatas	65,7	21,1	13,2	78,9
Ambiente en la Ciudad	67,5	22,5	10	77,5
Seguridad del Recinto Portuario	71,8	10,3	17,9	89,7
Coordinación del voluntariado	70	2,5	27,5	97,5
Nivel de Calidad General de la Semana Náutica	65	7,5	27,5	92,5

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	25	62,5	62,5	62,5
	Masculino	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	34	85,0	85,0	85,0
	25 a 34 años	5	12,5	12,5	97,5
	35 a 44 años	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	1	2,5	2,5	2,5
	Soltero/a	39	97,5	97,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

P.I.A (Puesto de Información)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	4	10,0	10,0	12,5
	Bien	20	50,0	50,0	62,5
	Muy bien	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,0	5,0	5,0
	Regular	14	35,0	35,0	40,0
	Bien	14	35,0	35,0	75,0
	Muy bien	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,0	5,0	5,0
	Mal	3	7,5	7,5	12,5
	Regular	18	45,0	45,0	57,5
	Bien	10	25,0	25,0	82,5
	Muy bien	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	12,5	12,5	12,5
	Regular	14	35,0	35,0	47,5
	Bien	14	35,0	35,0	82,5
	Muy bien	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Organización Técnica de la Semana Náutica]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	12,5	12,5	12,5
	Regular	7	17,5	17,5	30,0
	Bien	13	32,5	32,5	62,5
	Muy bien	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



Desarrollo diario de las Regatas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	2,5	2,6	2,6
	Mal	7	17,5	18,4	21,1
	Regular	5	12,5	13,2	34,2
	Bien	14	35,0	36,8	71,1
	Muy bien	11	27,5	28,9	100,0
	Total	38	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,0		
Total		40	100,0		

Ambiente en la ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	10,0	10,0	10,0
	Mal	5	12,5	12,5	22,5
	Regular	4	10,0	10,0	32,5
	Bien	21	52,5	52,5	85,0
	Muy bien	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Seguridad del Recinto Portuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	5,0	5,1	5,1
	Mal	2	5,0	5,1	10,3
	Regular	7	17,5	17,9	28,2
	Bien	13	32,5	33,3	61,5
	Muy bien	15	37,5	38,5	100,0
	Total	39	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,5		
Total		40	100,0		



Coordinación del voluntariado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,5	2,5	2,5
	Regular	11	27,5	27,5	30,0
	Bien	15	37,5	37,5	67,5
	Muy bien	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA SEMANA NÁUTICA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	7,5	7,5	7,5
	Regular	11	27,5	27,5	35,0
	Bien	13	32,5	32,5	67,5
	Muy bien	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

¿Volverías a participar como voluntario/a en Eventos realizados por la Ciudad Autónoma de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	25	62,5	62,5	62,5
	NO	8	20,0	20,0	82,5
	NO SABE / NO CONTESTA	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

¿Qué opinión merece TU LABOR COMO VOLUNTARIO de la Semana Náutica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ayuda a Socializarse	5	12,5	12,5	12,5
	Demasiado agotador	3	7,5	7,5	20,0
	Divertido	14	35,0	35,0	55,0
	Otra experiencia más	7	17,5	17,5	72,5
	Muy favorable	3	7,5	7,5	80,0
	Otros	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	