

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
SEMANA NÁUTICA 2.013  
CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD Y DEPORTES  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 La SEMANA NÁUTICA 2013 perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla, Voluntarios y Regatistas.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Del 7 al 11 del mes de agosto.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 539 encuestas en total , desglosadas en 398 de ciudadanía, 117 de regatistas y 24 de voluntarios.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El  $\infty$  de Cronbach es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne **las cualidades esenciales** o no, valorándolo entre 0 y 1, **si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad** del cuestionario, siendo para dicho cuestionario  $\infty = 0,943$ , **lo que nos muestra el alto grado de fiabilidad del cuestionario.**
- **ERROR MUESTRAL:** Para un nivel de confianza del 95%  $k=2$  con un error del 3% y  $P = Q = 0.5$  para el conjunto de la muestra.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## **2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS**

### **2.1. ANÁLISIS DE DATOS ACUMULATIVOS.**

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 LA SEMANA NÁUTICA*** con un valor de 7,68.

**Estadísticos descriptivos de la Semana Náutica 2013**

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Valore la Accesibilidad a las instalaciones del recinto	531	7,82
Valore el P.I.A. (Puesto de Información)	479	8,02
Valore la Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	435	7,92
Valore el Barco Golondrina	407	8,08
Valore la Limpieza del recinto	523	7,88
Valore los Aseos del recinto	361	6,84
Valore el Ambiente en la Ciudad	521	7,08
Valore la Seguridad del recinto	518	7,58
Valore el Trato del personal del voluntariado	505	8,64
Valore las Visitas Turísticas	289	7,82
Valore el Nivel de Calidad de la Semana Náutica	523	7,68

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### **2.2. ANÁLISIS DE DATOS DE LOS REGATISTAS**

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 LA SEMANA NÁUTICA PARA LOS REGATISTAS*** con un valor de 8,44.



### Estadísticos descriptivos de los Regatistas de la Semana Náutica 2013

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Valore la Accesibilidad a las instalaciones del recinto	113	8,56
Valore el P.I.A. (Puesto de Información)	107	8,86
Valore la Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	106	8,34
Valore el Barco Golondrina	72	8,42
Valore la Limpieza del recinto	111	8,44
Valore los Aseos del recinto	87	7,26
Valore el Ambiente en la Ciudad	112	8,56
Valore la Seguridad del recinto	111	7,88
Valore el Trato del personal del voluntariado	111	9,00
Valore la Efectividad del servicio prestado por el voluntariado	102	8,72
Valore las Visitas Turísticas	67	8,08
Valore la Organización Técnica de la Semana Náutica	108	8,38
Valore la Página Web: melillanáutica	83	7,96
Valore los Artículos de promoción de la Semana Náutica	90	8,20
Valore el Desarrollo diario de las Regatas	99	7,80
Valore el Nivel de Calidad de la estancia en el hotel	64	8,32
Valore el Nivel de Calidad de la Semana Náutica	112	8,44

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### 2.3. ANÁLISIS DE DATOS DE LA CIUDADANÍA

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 LA SEMANA NÁUTICA PARA LA CIUDADANÍA*** con un valor de 7,44.



**Estadísticos descriptivos de la Ciudadanía de la Semana Náutica 2013**

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Valore la Accesibilidad a las instalaciones del recinto	394	7,60
Valore el P.I.A. (Puesto de Información)	348	7,74
Valore Velas para Todos	236	7,98
Valore el Barco Golondrina	311	7,98
Valore la Limpieza del recinto	388	7,82
Valore el Trato del personal del voluntariado	349	8,22
Valore los Aseos del recinto	250	6,82
Valore la Repercusión económica de la Semana Náutica en la Ciudad	373	6,84
Valore el Ambiente en la Ciudad	385	6,62
Valore la Seguridad del recinto	383	7,42
Valore las Visitas Turísticas	222	7,72
Valore la Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	305	7,78
Valore el Nivel de Calidad de la Semana Náutica	387	7,44

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Cuadro-Resumen de la **PERCEPCIÓN del acumulativo** de dicho evento:

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
<b>Accesibilidad a las instalaciones del recinto</b>	66,3%	9,2%	24,5%	90,8%
<b>P.I.A. (Puesto de Información)</b>	71,2%	9,6%	19,2%	90,4%

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

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



<b>Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario</b>	69,4%	10,6%	20,0%	89,4%
<b>Barco Golondrina</b>	69,0%	9,8%	21,1%	90,1%
<b>Limpieza del recinto</b>	69,6%	10,1%	20,3%	89,9%
<b>Aseos del recinto</b>	51,6%	21,9%	26,6%	78,2%
<b>Ambiente en la Ciudad</b>	54,9%	20,3%	24,8%	79,7%
<b>Seguridad del recinto</b>	62,8%	10,6%	26,6%	89,4%
<b>Trato del personal del voluntariado</b>	82,9%	5,4%	11,7%	94,6%
<b>Visitas Turísticas</b>	66,4%	12,1%	21,5%	87,9%
<b>Nivel de Calidad de la Semana Náutica</b>	67,9%	9,4%	22,8%	90,7%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Cuadro-Resumen de la **PERCEPCIÓN de los regatistas** de dicho evento:

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>5</sup>	INSATISFECHOS <sup>6</sup>	CONFORME <sup>7</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>8</sup>
<b>Accesibilidad a las instalaciones del recinto</b>	82,3%	3,6%	14,2%	96,5%
<b>P.I.A. (Puesto de Información)</b>	91,5%	1,9%	6,5%	98,0%
<b>Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario</b>	78,3%	0,9%	20,8%	99,1%
<b>Barco Golondrina</b>	80,5%	5,6%	13,9%	94,4%
<b>Limpieza del recinto</b>	84,6%	2,7%	12,6%	97,2%
<b>Aseos del recinto</b>	59,8%	17,2%	23,0%	82,8%

<sup>5</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>6</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>7</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>8</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



<b>Ambiente en la Ciudad</b>	79,4%	3,6%	17,0%	96,4%
<b>Seguridad del recinto</b>	75,6%	8,1%	16,2%	91,8%
<b>Trato del personal del voluntariado</b>	91,0%	1,8%	7,2%	98,2%
<b>Efectividad del servicio prestado por el voluntariado</b>	92,2%	2,0%	5,9%	87,9%
<b>Visitas Turísticas</b>	71,6%	4,5%	23,9%	95,5%
<b>Organización Técnica de la Semana Náutica</b>	83,3%	10,2%	6,5%	89,8%
<b>Página Web: melillanáutica</b>	72,3%	3,6%	24,1%	96,4%
<b>Artículos de promoción de la Semana Náutica</b>	75,5%	5,5%	18,9%	94,4%
<b>Desarrollo diario de las Regatas</b>	73,7%	10,1%	16,2%	89,9%
<b>Nivel de Calidad de la estancia en el hotel</b>	78,2%	6,2%	15,6%	92,8%
<b>Nivel de Calidad de la Semana Náutica</b>	83,9%	0,9%	15,2%	99,1%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

▪ Cuadro-Resumen de la **PERCEPCIÓN de la ciudadanía** de dicho evento:

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>9</sup>	INSATISFECHOS <sup>10</sup>	CONFORME <sup>11</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>12</sup>
<b>Accesibilidad a las instalaciones del recinto</b>	61,7%	10,9%	27,4%	89,1%
<b>P.I.A. (Puesto de Información)</b>	64,3%	12,4%	27,3%	87,6%

<sup>9</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>10</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>11</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>12</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

<b>Velas para Todos</b>	66,1%	12,7%	21,2%	87,3%
<b>Barco Golondrina</b>	66,0%	11,6%	22,5%	88,5%
<b>Limpieza del recinto</b>	65,9%	11,6%	22,4%	88,3%
<b>Trato del personal del voluntariado</b>	76,8%	10,3%	12,9%	89,7%
<b>Aseos del recinto</b>	50,4%	22,4%	27,2%	77,6%
<b>Repercusión económica de la Semana Náutica en la Ciudad</b>	50,4%	23,9%	25,7%	76,1%
<b>Ambiente en la Ciudad</b>	47,3%	26,5%	26,2%	73,5%
<b>Seguridad del recinto</b>	57,7%	12,0%	30,3%	88,0%
<b>Visitas Turísticas</b>	64,9%	14,5%	20,7%	85,6%
<b>Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario</b>	66,5%	13,8%	19,7%	86,2%
<b>Nivel de Calidad de la Semana Náutica</b>	63,1%	12,1%	24,8%	87,9%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas