

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:
CAMPEONATO DE PESCA INTERNACIONAL 2013
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 usuarios/ ciudadanos del CAMPEONATO INTERNACIONAL DE PESCA perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Participantes de dicho evento deportivo.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante los días del 24 al 28 de octubre del 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 57 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

PROCEDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Croacia	8	14,0	14,0	14,0
	España	12	21,1	21,1	35,1
	Francia	12	21,1	21,1	56,1
	Italia	10	17,5	17,5	73,7
	N/C	1	1,8	1,8	75,4
	Portugal	14	24,6	24,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

Si no es residente: ¿Es la primera vez que visita Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	45	78,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	12	21,1		
Total		57	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	52	91,2	91,2	91,2
	Mujer	5	8,8	8,8	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 DEL EVENTO DEPORTIVO** con un valor de 7,7 sobre 10.

Estadísticos descriptivos

	N	MEDIA (*)
LUGAR DONDE SE CELEBRA EL EVENTO DEPORTIVO	57	7,579
ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES	57	7,649
ORGANIZACION TECNICA DEL EVENTO	55	7,236
TRATO DEL PERSONAL DE LA OFICINA	47	7,915
VISITAS TURISTICAS (si las han realizado)	37	7,676
NIVEL DE CALIDAD DE LA ESTANCIA EN EL HOTEL	57	8,456
VALORE LA PAGINA WEB: MELILLANAUTICA (si ha hecho uso)	28	7,071
NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO	55	7,709

(*) La media se mide en una escala del 1 al 10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, datos en porcentaje, de los usuarios/ ciudadanos de dicho evento:

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Lugar donde se celebra el evento deportivo	65	8,8	26,2	91,2
Accesibilidad a las instalaciones	63,1	7	29,9	93
Organización técnica del evento	52,7	12,7	34,6	87,3
Trato del personal de la oficina	74,4	4,3	21,3	95,7
Visitas turísticas	62,1	13,6	24,3	86,4
Nivel de calidad de la estancia en el hotel	86	5,2	8,8	94,8
Página web: melillanautica	42,8	10,7	46,5	89,3
Nivel de calidad del evento deportivo	74,6	9	16,4	91

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.