

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:**

SEMANA NÁUTICA 2016

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES



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 de la **SEMANA NÁUTICA 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante del 11 al 14 de agosto de 2016.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 501 encuestas desagregadas en (regatistas, ciudadanía y voluntariado)

• **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.

▪ **2.1. PERCEPCIÓN 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 SEMANA NÁUTICA 2016** con un valor de **4,54** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario	120	4,65
P.I.A (Puesto de Información)	120	4,58
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	120	4,48
Barco golondrina	113	4,52
ASEOS DEL RECINTO	119	4,54
Limpieza del Recinto	119	4,56
El trato personal del voluntariado	120	4,56
La efectividad del Servicio prestado por el voluntariado	120	4,54
Organización Técnica de la Semana Náutica	119	4,49
La página web: melilla náutica	113	4,43
Artículos de promoción de la Semana Náutica	119	4,49
Desarrollo diario de las Regatas	119	4,45
Ambiente en la ciudad	119	4,44
Talleres Infantiles	105	4,51
Conciertos Semana Náutica	117	4,49
Seguridad del Recinto Portuario	120	4,47
Visitas Turísticas	118	4,45
Nivel calidad General estancia Hotel	117	4,50
Nivel calidad general de la Semana Náutica	117	4,54

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario	96,6	0,8	2,5	99
P.I.A (Puesto de Información)	95,8	0,8	3,3	99
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	92,4	0,8	6,6	99
Barco golondrina	95,5	0	4,4	100
ASEOS DEL RECINTO	95,7	0	4,2	100
Limpieza del Recinto	96,6	0,8	2,5	99
El trato personal del voluntariado	98,2	0,8	0,8	99
La efectividad del Servicio prestado por el voluntariado	97,4	0,8	1,6	99
Organización Técnica de la Semana Náutica	94,1	0	5,8	100
La página web: melilla náutica	95,5	1,7	2,6	98
Artículos de promoción de la Semana Náutica	94	0,8	5	99
Desarrollo diario de las Regatas	94,1	0	5,8	100
Ambiente en la ciudad	94,9	1,6	3,36	98
Talleres infantiles	96,1	0	3,81	100
Conciertos Semana Náutica	95,6	1,6	2,5	98
Seguridad del recinto portuario	97,4	0,8	1,6	99
Visitas Turísticas	97,4	0,8	1,6	99
Nivel calidad general estancia en hotel	97,3	0,8	1,7	99
Nivel calidad de la general Semana Náutica	99	0	0,8	100

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.



▪ **2.2. PERCEPCIÓN DE LOS VOLUNTARIOS:**

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 SEMANA NÁUTICA 2016** con un valor de **4,46** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad A Las Instalaciones Del Recinto Portuario	40	4,20
P.I.A (Puesto De Información)	40	3,73
Señalización De Las Instalaciones Del Recinto Portuario	39	4,31
Barco Golondrina	40	4,35
Aseos Del Recinto	40	3,90
Limpieza Del Recinto	40	4,30
Organización Técnica De La Semana Náutica	39	3,82
Desarrollo Diario De Las Regatas	40	4,38
Ambiente En La Ciudad	40	4,43
Seguridad Del Recinto Portuario	38	4,50
Coordinación Del Voluntariado	40	3,98
Nivel De Calidad En General De La Semana Náutica	39	4,46

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los VOLUNTARIOS de dichos servicios:

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS⁵	INSATISFECHOS⁶	CONFORME⁷	CONFORMIDAD TOTAL⁸
Accesibilidad a las instalaciones del recinto portuario	85	5	10	95
PIA (puesto de información)	65	15	20	85
Señalización de las instalaciones del recinto portuario	92,2	2,5	5,1	97
Barco golondrina	95	0	5	100
Aseos del recinto	75	12,5	12,5	88
Limpieza del recinto	90	2,5	7,5	98
Organización técnica de la	74,3	15,3	10,2	85

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

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

⁷ Conforme: Es el valor regular

⁸ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



semana náutica				
Desarrollo diario de las regatas	95	0	5	100
Ambiente en la ciudad	90	2,5	7,5	98
Seguridad del recinto portuario	100	0	0	100
Coordinación del voluntariado	80	12,5	7,5	88
Nivel de calidad en general de la semana náutica	92,2	0	7,6	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

2.3. PERCEPCIÓN 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 SEMANA NÁUTICA 2016** con un valor de **4,68** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario	339	3,80
P.I.A (Puesto de Información)	339	3,81
Velas para Todos	340	3,70
Barco Golondrina	340	3,66
Limpieza del Recinto	339	3,77
El trato del personal del voluntariado	340	3,80
Aseos del recinto	340	3,85
Repercusión económica de la Semana Náutica en la Ciudad	340	3,90
Ambiente en la Ciudad	338	3,94
Seguridad del Recinto	335	4,05
Visitas Turísticas	337	4,07
Talleres infantiles	336	4,18
Salvamento acuático	337	4,32
Conciertos Semana Náutica	340	4,51
Señalización de las señales del recinto portuario	339	4,66
Nivel calidad general semana náutica	337	4,68

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ⁹	INSATISFECHOS ¹⁰	CONFORME ¹¹	CONFORMIDAD TOTAL ¹²
Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario	67,1	0,2	32,4	100
P.I.A (Puesto de Información)	67,1	0	32,7	100
Velas para Todos	56,4	0,5	42,9	99
Barco Golondrina	54,3	0,8	44,7	99
Limpieza del Recinto	62,4	0	37,4	100
El trato del personal del voluntariado	64,6	0	35,2	100
Aseos del recinto	67,5	0	32,9	100
Repercusión económica de la Semana Náutica en la Ciudad	72	0,2	27,6	100
Ambiente en la Ciudad	75,4	0,5	23,9	99
Seguridad del Recinto	81,1	0	18,8	100
Visitas Turísticas	82,7	0,5	16,6	99
Talleres infantiles	85,6	0,8	13,3	99
Salvamento acuático	90,1	0,5	9,2	99
Conciertos Semana Náutica	93,1	0	6,7	100
Señalización de las señales del recinto portuario	96	0	3,5	100
Nivel calidad general semana náutica	97	0	2,9	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

¹¹ Conforme: Es el valor regular

¹² Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.