

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 (VOLUNTARIADO) 2017  
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 – VOLUNTARIADO 2017** 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 2017
- **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. 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 2017** con un valor de **4,77** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
P.I.A (Puesto de Información)	57	4,63
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	57	4,44
Aseos del Recinto	57	4,25
Limpieza del Recinto	57	4,72
Organización Técnica de la Semana Náutica	56	4,75
Desarrollo diario de las Regatas	57	4,72
Ambiente en la Ciudad	57	4,58
Seguridad del Recinto Portuario	57	4,68
Coordinación del voluntariado	57	4,70
Nivel de Calidad General de la Semana Náutica	57	4,77

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
P.I.A (Puesto de Información)	94,8	1,8	3,5	98,3
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	87,7	5,3	7	94,7
Aseos del Recinto	85,9	10,5	3,5	89,4
Limpieza del Recinto	96,5	0	3,5	100
Organización Técnica de la Semana Náutica	96,5	1,8	1,8	98,3
Desarrollo diario de las Regatas	94,7	0	5,3	100
Ambiente en la Ciudad	91,3	3,5	5,3	96,6
Seguridad del Recinto Portuario	94,7	1,8	3,5	98,2

<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.



Coordinación del voluntariado	94,6	0	5,3	99,9
Nivel de Calidad General de la Semana Náutica	98,2	0	1,8	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	30	52,6	54,5	54,5
	Masculino	25	43,9	45,5	100,0
	Total	55	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,5		
Total		57	100,0		

#### [P.I.A (Puesto de Información)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	2	3,5	3,5	5,3
	Bien	14	24,6	24,6	29,8
	Muy Bien	40	70,2	70,2	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

#### [Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	3	5,3	5,3	5,3
	Regular	4	7,0	7,0	12,3
	Bien	15	26,3	26,3	38,6
	Muy Bien	35	61,4	61,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	



**[Aseos del Recinto]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,5	3,5	3,5
	Muy Mal	4	7,0	7,0	10,5
	Regular	2	3,5	3,5	14,0
	Bien	19	33,3	33,3	47,4
	Muy Bien	30	52,6	52,6	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

**[Limpieza del Recinto]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	3,5	3,5	3,5
	Bien	12	21,1	21,1	24,6
	Muy Bien	43	75,4	75,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

**[Organización Técnica de la Semana Náutica]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	1	1,8	1,8	3,6
	Bien	9	15,8	16,1	19,6
	Muy Bien	45	78,9	80,4	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		57	100,0		



**[Desarrollo diario de las Regatas]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,3	5,3	5,3
	Bien	10	17,5	17,5	22,8
	Muy Bien	44	77,2	77,2	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

**[Ambiente en la Ciudad]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	3,5	3,5	3,5
	Regular	3	5,3	5,3	8,8
	Bien	12	21,1	21,1	29,8
	Muy Bien	40	70,2	70,2	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

**[Seguridad del Recinto Portuario]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	2	3,5	3,5	5,3
	Bien	11	19,3	19,3	24,6
	Muy Bien	43	75,4	75,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	



**[Coordinación del voluntariado]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	5,3	5,3	5,3
	Bien	11	19,3	19,3	24,6
	Muy Bien	43	75,4	75,4	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

**[Nivel de Calidad General de la Semana Náutica]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,8	1,8	1,8
	Bien	11	19,3	19,3	21,1
	Muy Bien	45	78,9	78,9	100,0
	Total	57	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	54	94,7	96,4	96,4
	NO	2	3,5	3,6	100,0
	Total	56	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		57	100,0		