

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 (CIUDADANÍA) 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 – CIUDADANÍA 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:** 345 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 – CIUDADANÍA 2017** con un valor de **4,44** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones del recinto	344	4,53
P.I.A. (Puesto de Información)	336	4,50
Vela para Todos (Actividad para discapacitados)	299	4,48
Barco Golondrina	320	4,49
Limpieza del recinto	338	4,52
El trato personal del voluntariado	341	4,49
Aseos del recinto	334	4,46
Repercusión económica de la Semana Náutica en la Ciudad	314	4,39
Ambiente en la Ciudad	323	4,36
Seguridad del Recinto	333	4,44
Visitas Turísticas	325	4,44
Conciertos de Semana Náutica	318	4,45
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	333	4,44
Taller Infantil: Actividades Náuticas	6	4,50
Taller Infantil: Salvamento Acuático	7	4,29
Taller Náuticos: Nudos Marineros	11	4,64
Taller Náuticos: Cartografía	5	4,60
Taller Náuticos: Simulador de Navegación	15	4,87
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	342	4,44

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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones del recinto	87,5	1,7	10,8	98,3
P.I.A. (Puesto de Información)	86,9	2,7	10,4	97,3
Vela para Todos (Actividad para discapacitados)	86,6	5	8,4	95
Barco Golondrina	86,8	2,8	10,3	97,1
Limpieza del recinto	88,8	3	8,3	97,1
El trato personal del voluntariado	86,5	2,9	10,6	97,1
Aseos del recinto	89,8	4,2	6	95,8
Repercusión económica de la Semana Náutica en la Ciudad	86	6,4	7,6	93,6
Ambiente en la Ciudad	84,5	8	7,4	91,9
Seguridad del Recinto	86,5	4,2	9,3	95,8
Visitas Turísticas	86,8	5,2	8	94,8
Conciertos de Semana Náutica	86,8	5	8,2	95
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	85,3	3,6	11,1	96,4
Taller Infantil: Actividades Náuticas	83,4	0	16,7	100,1
Taller Infantil: Salvamento Acuático	85,8	0	14,3	100,1
Taller Náuticos: Nudos Marineros	100	0	0	100
Taller Náuticos: Cartografía	100	0	0	100
Taller Náuticos: Simulador de Navegación	100	0	0	100
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	86	5,8	8,2	94,2

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

[Accesibilidad a las instalaciones del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,6	,6	,6
	Mal	4	1,2	1,2	1,7
	Regular	37	10,7	10,8	12,5
	Bien	67	19,4	19,5	32,0
	Muy bien	234	67,8	68,0	100,0
	Total	344	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		345	100,0		

[P.I.A. (Puesto de Información)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	9	2,6	2,7	2,7
	Regular	35	10,1	10,4	13,1
	Bien	71	20,6	21,1	34,2
	Muy bien	221	64,1	65,8	100,0
	Total	336	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	9	2,6		
Total		345	100,0		

[Vela para Todos (Actividad para discapacitados)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	14	4,1	4,7	5,0
	Regular	25	7,2	8,4	13,4
	Bien	59	17,1	19,7	33,1
	Muy bien	200	58,0	66,9	100,0
	Total	299	86,7	100,0	
Perdidos	Sistema	46	13,3		
Total		345	100,0		



[Barco Golondrina]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,9	,9	,9
	Mal	6	1,7	1,9	2,8
	Regular	33	9,6	10,3	13,1
	Bien	67	19,4	20,9	34,1
	Muy bien	211	61,2	65,9	100,0
	Total	320	92,8	100,0	
Perdidos	Sistema	25	7,2		
Total		345	100,0		

[Limpieza del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	9	2,6	2,7	3,0
	Regular	28	8,1	8,3	11,2
	Bien	75	21,7	22,2	33,4
	Muy bien	225	65,2	66,6	100,0
	Total	338	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,0		
Total		345	100,0		

[El trato personal del voluntariado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	9	2,6	2,6	2,9
	Regular	36	10,4	10,6	13,5
	Bien	72	20,9	21,1	34,6
	Muy bien	223	64,6	65,4	100,0
	Total	341	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,2		
Total		345	100,0		



[Aseos del recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,2	1,2	1,2
	Mal	10	2,9	3,0	4,2
	Regular	20	5,8	6,0	10,2
	Bien	95	27,5	28,4	38,6
	Muy bien	205	59,4	61,4	100,0
	Total		334	96,8	100,0
Perdidos	Sistema	11	3,2		
Total		345	100,0		

[Repercusión económica de la Semana Náutica en la Ciudad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	3,8	4,1	4,1
	Mal	7	2,0	2,2	6,4
	Regular	24	7,0	7,6	14,0
	Bien	71	20,6	22,6	36,6
	Muy bien	199	57,7	63,4	100,0
	Total		314	91,0	100,0
Perdidos	Sistema	31	9,0		
Total		345	100,0		

[Ambiente en la Ciudad]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	4,1	4,3	4,3
	Mal	12	3,5	3,7	8,0
	Regular	24	7,0	7,4	15,5
	Bien	67	19,4	20,7	36,2
	Muy bien	206	59,7	63,8	100,0
	Total		323	93,6	100,0
Perdidos	Sistema	22	6,4		
Total		345	100,0		



[Seguridad del Recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,4	1,5	1,5
	Mal	9	2,6	2,7	4,2
	Regular	31	9,0	9,3	13,5
	Bien	78	22,6	23,4	36,9
	Muy bien	210	60,9	63,1	100,0
	Total		333	96,5	100,0
Perdidos	Sistema	12	3,5		
Total		345	100,0		

[Visitas Turísticas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,9	,9	,9
	Mal	14	4,1	4,3	5,2
	Regular	26	7,5	8,0	13,2
	Bien	76	22,0	23,4	36,6
	Muy bien	206	59,7	63,4	100,0
	Total		325	94,2	100,0
Perdidos	Sistema	20	5,8		
Total		345	100,0		

Conciertos de Semana Náutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,2	1,3	1,3
	Mal	12	3,5	3,8	5,0
	Regular	26	7,5	8,2	13,2
	Bien	71	20,6	22,3	35,5
	Muy bien	205	59,4	64,5	100,0
	Total		318	92,2	100,0
Perdidos	Sistema	27	7,8		
Total		345	100,0		



[Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,2	1,2	1,2
	Mal	8	2,3	2,4	3,6
	Regular	37	10,7	11,1	14,7
	Bien	72	20,9	21,6	36,3
	Muy bien	212	61,4	63,7	100,0
	Total	333	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	3,5		
Total		345	100,0		

[Taller Infantil: Actividades Náuticas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	16,7	16,7
	Bien	1	,3	16,7	33,3
	Muy bien	4	1,2	66,7	100,0
	Total	6	1,7	100,0	
Perdidos	Sistema	339	98,3		
Total		345	100,0		

[Taller Infantil: Salvamento Acuático]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,3	14,3	14,3
	Bien	3	,9	42,9	57,1
	Muy bien	3	,9	42,9	100,0
	Total	7	2,0	100,0	
Perdidos	Sistema	338	98,0		
Total		345	100,0		



[Taller Náuticos Nudos Marineros]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	1,2	36,4	36,4
	Muy bien	7	2,0	63,6	100,0
	Total	11	3,2	100,0	
Perdidos	Sistema	334	96,8		
Total		345	100,0		

[Taller Náuticos Cartografía]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,6	40,0	40,0
	Muy bien	3	,9	60,0	100,0
	Total	5	1,4	100,0	
Perdidos	Sistema	340	98,6		
Total		345	100,0		

[Taller Náuticos Simulador de Navegación]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,6	13,3	13,3
	Muy bien	13	3,8	86,7	100,0
	Total	15	4,3	100,0	
Perdidos	Sistema	330	95,7		
Total		345	100,0		



[Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,4	1,5	1,5
	Mal	15	4,3	4,4	5,8
	Regular	28	8,1	8,2	14,0
	Bien	72	20,9	21,1	35,1
	Muy bien	222	64,3	64,9	100,0
	Total	342	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		345	100,0		