

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 2014
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 2014** perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante los días del 6 al 10 de Agosto.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **543** 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:

2.1 REGATISTAS

¿Es Ud. residente en la Ciudad o Turista?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente	12	19,0	19,7	19,7
	Turista	49	77,8	80,3	100,0
	Total	61	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,2		
Total		63	100,0		

Si es Ud. visitante ¿Es la primera vez o ya ha venido varias veces?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1ª vez	14	22,2	30,4	30,4
	Varias veces	32	50,8	69,6	100,0
	Total	46	73,0	100,0	
Perdidos	Sistema	17	27,0		
Total		63	100,0		

Si es Ud. residente, señale el barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Perdidos Sistema	54	85,7	85,7	85,7
	Centro	2	3,2	3,2	88,9
	Concepción arenal	1	1,6	1,6	90,5
	Industrial	1	1,6	1,6	92,1
	Paseo marítimo	2	3,2	3,2	95,2
	Real	2	3,2	3,2	98,4
	Victoria	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	



Si es Ud. visitante, señale la procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Perdidos Sistema	13	20,6	20,6	20,6
	Algeciras	4	6,3	6,3	27,0
	Almería	5	7,9	7,9	34,9
	Benalmadena	1	1,6	1,6	36,5
	Cádiz	1	1,6	1,6	38,1
	Campamento	1	1,6	1,6	39,7
	Ceuta	3	4,8	4,8	44,4
	Fuengirola	1	1,6	1,6	46,0
	Granada	2	3,2	3,2	49,2
	Madrid	2	3,2	3,2	52,4
	Málaga	13	20,6	20,6	73,0
	Marbella	5	7,9	7,9	81,0
	Mijas-Málaga	1	1,6	1,6	82,5
	Motril	3	4,8	4,8	87,3
	Murcia	1	1,6	1,6	88,9
	Navarra	1	1,6	1,6	90,5
	Sevilla	2	3,2	3,2	93,7
	Torremolinos	1	1,6	1,6	95,2
	ZARAGOZA	2	4,8	4,8	3,2
	Total	63	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	10	15,9	19,6	19,6
	Masculino	41	65,1	80,4	100,0
	Total	51	81,0	100,0	
Perdidos	Sistema	12	19,0		
Total		63	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	6	9,5	10,2	10,2
	16 a 24 años	6	9,5	10,2	20,3
	25 a 34 años	8	12,7	13,6	33,9
	35 a 44 años	14	22,2	23,7	57,6
	45 a 54 años	11	17,5	18,6	76,3
	55 a 64 años	13	20,6	22,0	98,3
	65 a 74 años	1	1,6	1,7	100,0
	Total	59	93,7	100,0	



Perdidos	Sistema	4	6,3		
Total		63	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	33	52,4	58,9	58,9
	Soltero/a	19	30,2	33,9	92,9
	Separado/a	4	6,3	7,1	100,0
	Total	56	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	7	11,1		
Total		63	100,0		

2.2 CIUDADANÍA

Residente - Turista

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente	356	79,5	79,8	79,8
	Turista	90	20,1	20,2	100,0
	Total	446	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		448	100,0		

Si es Ud. residente, por favor indique el barrio donde reside

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Perdidos Sistema	98	21,9	21,9	21,9
	Alcazaba	1	,2	,2	22,1
	Alfonso III	19	4,2	4,2	26,3
	Ataque seco	13	2,9	2,9	29,2
	Barrio hebreo	2	,4	,4	29,7
	Batería jota	6	1,3	1,3	31,0
	Cabrerizas	12	2,7	2,7	33,7
	Cañada	1	,2	,2	33,9
	Centro	31	6,9	6,9	40,8
	Concepción arenal	3	,7	,7	41,5
	Constitución	15	3,3	3,3	44,9
	Ctra. Farhana	6	1,3	1,3	46,2
	Ctra. Hidum	5	1,1	1,1	47,3
	General Polavieja	1	,2	,2	47,5
	Gral. Gómez Jordana	1	,2	,2	47,8
	Gral. Gómez Larrea	1	,2	,2	48,0



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

	Hipódromo	15	3,3	3,3	51,3
	HuertaSalama	1	,2	,2	51,6
	Industrial	33	7,4	7,4	58,9
	Isaac peral	4	,9	,9	59,8
	La libertad	17	3,8	3,8	63,6
	Las palmeras	5	1,1	1,1	64,7
	Melilla la vieja	1	,2	,2	65,0
	Monte M ^a Cristina	3	,7	,7	65,6
	Palmeras	3	,7	,7	66,3
	Paseo Marítimo	4	,9	,9	67,2
	Pinares	1	,2	,2	67,4
	Príncipe	15	3,3	3,3	70,8
	Real	75	16,7	16,7	87,5
	Reina regente	3	,7	,7	88,2
	Tiro nacional	15	3,3	3,3	91,5
	Urbanización miro	4	,9	,9	92,4
	Virgen de la victoria	34	7,6	7,6	100,0
	Total	448	100,0	100,0	

Si es Ud. Turista, por favor señale la procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Perdidos Sistema	360	80,4	80,4	80,4
	Algeciras	4	,9	,9	81,3
	Almería	4	,9	,9	82,1
	Andalucía	2	,4	,4	82,6
	Asturias	3	,7	,7	83,3
	Barcelona	3	,7	,7	83,9
	Bilbao	1	,2	,2	84,2
	Cádiz	3	,7	,7	84,8
	Galicia	3	,7	,7	85,5
	Granada	4	,9	,9	86,4
	Logroño	3	,7	,7	87,1
	Madrid	12	2,7	2,7	89,7
	Málaga	26	5,8	5,8	95,5
	Murcia	3	,7	,7	96,2
	San Fernando	1	,2	,2	96,4
	Sevilla	4	,9	,9	97,3
	Suiza	1	,2	,2	97,5
	Toledo	1	,2	,2	97,8
	Valencia	4	,9	,9	98,7
	Valladolid	2	,4	,4	99,1
	Zaragoza	4	,9	,9	100,0
	Total	448	100,0	100,0	



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	248	55,4	55,4	55,4
	Masculino	200	44,6	44,6	100,0
	Total	448	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	33	7,4	7,4	7,4
	16 a 24 años	80	17,9	17,9	25,3
	25 a 34 años	78	17,4	17,5	42,8
	35 a 44 años	77	17,2	17,3	60,1
	45 a 54 años	105	23,4	23,5	83,6
	55 a 64 años	52	11,6	11,7	95,3
	65 a 74 años	14	3,1	3,1	98,4
	Más de 75 años	7	1,6	1,6	100,0
	Total	446	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		448	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	233	52,0	53,2	53,2
	Soltero/a	182	40,6	41,6	94,7
	Separado/a	15	3,3	3,4	98,2
	Viudo/a	8	1,8	1,8	100,0
	Total	438	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	10	2,2		
Total		448	100,0		

2.3 VOLUNTARIOS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Perdidos Sistema	5	15,6	15,6	15,6
	Cañada	1	3,1	3,1	18,8
	Centro	2	6,3	6,3	25,0
	Constitución	4	12,5	12,5	37,5



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



	Hipódromo	1	3,1	3,1	40,6
	Industrial	3	9,4	9,4	50,0
	La hispanidad	1	3,1	3,1	53,1
	Libertad	1	3,1	3,1	56,3
	Paseo Marítimo	3	9,4	9,4	65,6
	Príncipe	2	6,3	6,3	71,9
	Real	5	15,6	15,6	87,5
	Tesorillo	2	6,3	6,3	93,8
	Tiro nacional	1	3,1	3,1	96,9
	Victoria	1	3,1	3,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	17	53,1	56,7	56,7
	Masculino	13	40,6	43,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	2	6,3	6,5	6,5
	16 a 24 años	22	68,8	71,0	77,4
	25 a 34 años	7	21,9	22,6	100,0
	Total	31	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,1		
Total		32	100,0		

Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	1	3,1	3,3	3,3
	Soltero/a	27	84,4	90,0	93,3
	Separado/a	2	6,3	6,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	6,3		
Total		32	100,0		



3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS

3.1 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 NAÚTICA PARA LOS REGATISTAS** con un valor de **8,3** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de la SEMANA NAÚTICA (REGATISTAS) 2014

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad a las instalaciones del recinto portuario	62	8,1
Puesto de información	61	9,1
Señalización de las instalaciones del recinto portuario	59	8,6
Barco golondrina	31	7,8
Aseos del recinto	48	5,0
Limpieza del recinto	59	7,3
Trato personal del voluntario	61	8,9
Efectividad del servicio por el voluntariado	61	8,9
Organización técnica de la semana náutica	59	8,5
Página Web: Melilla Náutica	53	8,2
Artículos de promoción de la semana náutica	59	8,1
Desarrollo diario de las regatas	60	8,5
Ambiente en la ciudad	61	8,6
Seguridad del recinto portuario	59	8,8
Visitas turísticas	44	8,9



Nivel de calidad en general de la estancia en el hotel	35	8,1
Nivel de calidad en general de la Semana Náutica	62	8,3

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2014 (REGATISTAS)			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones del recinto portuario	75,8	11,3	12,9	88,7
Puesto de información	95	0	4,9	99,9
Señalización de las instalaciones del recinto portuario	84,7	3,4	11,9	93,6
Barco golondrina	71	16,1	12,9	83,9
Aseos del recinto	33,3	58,4	8,3	41,6
Limpieza del recinto	55,9	11,9	32,2	88,1
Trato personal del voluntario	83,6	0	16,4	100
Efectividad del servicio por el voluntariado	88,6	0	11,5	100,1
Organización técnica de la semana náutica	83,1	3,4	13,6	96,7
Página Web: Melilla Náutica	77,4	7,6	15,1	92,5
Artículos de promoción de la semana náutica	69,5	3,4	27,1	96,6
Desarrollo diario de las regatas	81,6	0	18,3	99,9
Ambiente en la ciudad	88,5	4,9	6,6	95,1
Seguridad del recinto portuario	89,8	3,4	6,8	96,6

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.



Visitas turísticas	86,4	0	13,6	100
Nivel de calidad en general de la estancia en el hotel	74,2	5,7	20	94,2
Nivel de calidad en general de la Semana Náutica	92	3,2	4,8	96,8

3.2 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 NAÚTICA (CIUDADANÍA)** con un valor de **9,2** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de la SEMANA NAÚTICA (CIUDADANÍA) 2014

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario	416	9,3
P.I.A (Puesto de Información)	412	9,3
Velas para Todos	409	9,2
Barco Golondrina	425	9,1
Limpieza del Recinto	431	9,3
El trato del personal del voluntariado	428	9,5
Aseos del recinto	396	9,4
Repercusión económica de la Semana Náutica en la Ciudad	400	8,3
Ambiente en la Ciudad	417	8,7
Seguridad del Recinto	419	9,4
Visitas Turísticas	394	9,3
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	395	9,4
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	423	9,2

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario	93	3,6	3,4	96,4
P.I.A (Puesto de Información)	93,7	3,1	3,2	96,9
Velas para Todos	91,2	3,5	5,4	96,6
Barco Golondrina	90,8	3,5	5,6	96,4
Limpieza del Recinto	93	3,7	3,2	96,2
El trato del personal del voluntariado	96,1	2,4	1,6	97,7
Aseos del recinto	94,5	3,5	2	96,5
Repercusión económica de la Semana Náutica en la Ciudad	78,5	8,3	12,8	91,3
Ambiente en la Ciudad	84,4	7	8,6	93
Seguridad del Recinto	95,3	2,6	2,1	74,4
Visitas Turísticas	93,4	2	4,6	98
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	95,7	2,3	2	97,7
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	92,4	4,1	3,5	95,9
Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario	93	3,6	3,4	96,4
P.I.A (Puesto de Información)	93,7	3,1	3,2	96,9
Velas para Todos	91,2	3,5	5,4	96,6
Barco Golondrina	90,8	3,5	5,6	96,4

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3.3 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 LA SEMANA NAÚTICA (VOLUNTARIOS)*** con un valor de **9.2** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de la SEMANA NAÚTICA (VOLUNTARIOS) 2014

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario	31	8,9
P.I.A (Puesto de Información)	32	9,0
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	32	8,9
Barco golondrina	32	9
Aseos del recinto	32	8,3
Limpieza del Recinto	30	8,1
Organización Técnica de la Semana Náutica	32	9,2
Desarrollo diario de las Regatas	32	8,8
Ambiente en la ciudad	32	8,6
Seguridad del Recinto Portuario	30	9
Coordinación del voluntariado	32	9,4
Nivel de calidad en general de la Semana Náutica	32	9,2

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS ⁹	INSATISFECHOS ¹⁰	CONFORME ¹¹	CONFORMIDAD TOTAL ¹²
Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario	93,5	3,2	3,2	96,7
P.I.A (Puesto de Información)	87,5	0	12,5	100
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	90,7	0	9,4	100,1
Barco golondrina	96,9	0	3,1	100
Aseos del recinto	75	6,3	18,8	93,8
Limpieza del Recinto	70	6,7	23,3	93,3
Organización Técnica de la Semana Náutica	90,7	0	9,4	100,1
Desarrollo diario de las Regatas	87,5	6,3	6,3	93,8
Ambiente en la ciudad	84,4	9,4	6,3	93,8
Seguridad del Recinto Portuario	90	3,3	6,7	96,7
Coordinación del voluntariado	93,7	0	6,3	100
Nivel de Calidad General	96,9	0	3,1	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.