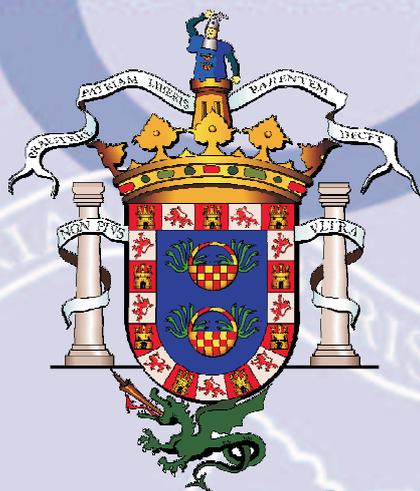


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 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 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:** **503** 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 2017** con un valor de **4.48** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Barco Golondrina	355	4,50
Limpieza del recinto	475	4,58
El trato personal del voluntariado	427	4,54
Aseos del recinto	423	4,41
Ambiente en la Ciudad	459	4,33
Seguridad del Recinto	466	4,51
Visitas Turísticas	377	4,47
Conciertos de Semana Náutica	386	4,44
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	456	4,44
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	499	4,48

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>
Barco Golondrina	86,8	2,5	10,7	97,5
Limpieza del recinto	91,1	2,1	6,7	97,8
El trato personal del voluntariado	88,5	2,6	8,9	97,4
Aseos del recinto	88,4	5,4	6,1	94,5
Ambiente en la Ciudad	82,8	7,8	9,4	92,2
Seguridad del Recinto	89	3,4	7,5	96,5
Visitas Turísticas	88	4,5	7,4	95,4
Conciertos de Semana Náutica	86,8	4,4	8,8	95,6

<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.



Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	86,4	3,3	10,3	96,7
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	89,1	4	6,8	95,9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	221	43,9	45,8	45,8
	Masculino	262	52,1	54,2	100,0
	Total	483	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	20	4,0		
Total		503	100,0		

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	51	10,1	10,2	10,2
	16 a 24 años	146	29,0	29,1	39,2
	25 a 34 años	120	23,9	23,9	63,1
	35 a 44 años	98	19,5	19,5	82,7
	45 a 54 años	68	13,5	13,5	96,2
	55 a 64 años	16	3,2	3,2	99,4
	65 a 74 años	3	,6	,6	100,0
	Total	502	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		503	100,0		



**Estado Civil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	197	39,2	41,4	41,4
	Soltero/a	263	52,3	55,3	96,6
	Separado/a	12	2,4	2,5	99,2
	Viudo/a	4	,8	,8	100,0
	Total	476	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	27	5,4		
Total		503	100,0		

**[Barco Golondrina] Indique, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,6	,8	,8
	Mal	6	1,2	1,7	2,5
	Regular	38	7,6	10,7	13,2
	Bien	73	14,5	20,6	33,8
	Muy bien	235	46,7	66,2	100,0
Total		355	70,6	100,0	
Perdidos	Sistema	148	29,4		
Total		503	100,0		

**[Limpieza del recinto] Indique, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	9	1,8	1,9	2,1
	Regular	32	6,4	6,7	8,8
	Bien	106	21,1	22,3	31,2
	Muy bien	327	65,0	68,8	100,0
Total		475	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	28	5,6		
Total		503	100,0		



**[El trato personal del voluntariado] Indique, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	10	2,0	2,3	2,6
	Regular	38	7,6	8,9	11,5
	Bien	85	16,9	19,9	31,4
	Muy bien	293	58,3	68,6	100,0
Total		427	84,9	100,0	
Perdidos	Sistema	76	15,1		
Total		503	100,0		

**[Aseos del recinto] Indique, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,2	1,4	1,4
	Mal	17	3,4	4,0	5,4
	Regular	26	5,2	6,1	11,6
	Bien	121	24,1	28,6	40,2
	Muy bien	253	50,3	59,8	100,0
Total		423	84,1	100,0	
Perdidos	Sistema	80	15,9		
Total		503	100,0		

**Ambiente en la Ciudad] Indique, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	3,0	3,3	3,3
	Mal	21	4,2	4,6	7,8
	Regular	43	8,5	9,4	17,2
	Bien	97	19,3	21,1	38,3
	Muy bien	283	56,3	61,7	100,0
Total		459	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	44	8,7		
Total		503	100,0		



**[Seguridad del Recinto] Indique, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,0	1,1	1,1
	Mal	11	2,2	2,4	3,4
	Regular	35	7,0	7,5	10,9
	Bien	106	21,1	22,7	33,7
	Muy bien	309	61,4	66,3	100,0
	Total	466	92,6	100,0	
Perdidos	Sistema	37	7,4		
Total		503	100,0		

**[Visitas Turísticas] Indique, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	,6	,8	,8
	Mal	14	2,8	3,7	4,5
	Regular	28	5,6	7,4	11,9
	Bien	91	18,1	24,1	36,1
	Muy bien	241	47,9	63,9	100,0
	Total	377	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	126	25,0		
Total		503	100,0		

**Conciertos de Semana Náutica, Indique, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,0	1,3	1,3
	Mal	12	2,4	3,1	4,4
	Regular	34	6,8	8,8	13,2
	Bien	91	18,1	23,6	36,8
	Muy bien	244	48,5	63,2	100,0
	Total	386	76,7	100,0	
Perdidos	Sistema	117	23,3		
Total		503	100,0		



**[Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario] Indique, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,8	,9	,9
	Mal	11	2,2	2,4	3,3
	Regular	47	9,3	10,3	13,6
	Bien	111	22,1	24,3	37,9
	Muy bien	283	56,3	62,1	100,0
	Total	456	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	47	9,3		
Total		503	100,0		

**[Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica] Indique, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,0	1,0	1,0
	Mal	15	3,0	3,0	4,0
	Regular	34	6,8	6,8	10,8
	Bien	124	24,7	24,8	35,7
	Muy bien	321	63,8	64,3	100,0
	Total	499	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,8		
Total		503	100,0		

**¿Cómo le ha llegado a Ud. la información de la Semana Náutica?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PERIÓDICOS	8	1,6	2,0	2,0
	RADIO	5	1,0	1,2	3,2
	TV	14	2,8	3,4	6,6
	WEB	43	8,5	10,5	17,1
	AMIGO	111	22,1	27,1	44,3
	PROGRAMAS	184	36,6	45,0	89,2
	AMIGOS	44	8,7	10,8	100,0
	Total	409	81,3	100,0	
Perdidos	Sistema	94	18,7		
Total		503	100,0		