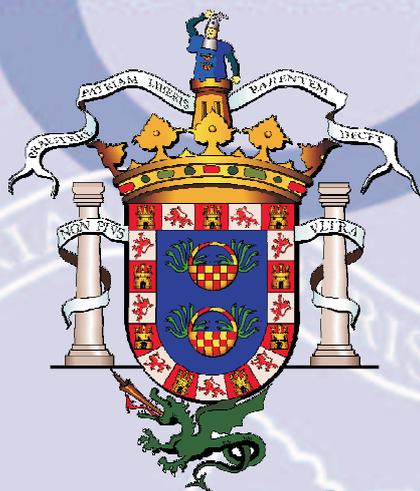


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 (REGATISTAS) 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 – REGATISTA 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:** 101 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 – REGATISTA 2017** con un valor de **4,49** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones del recinto	80	4,55
P.I.A. (Puesto de Información)	78	4,67
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	66	4,45
Barco Golondrina	35	4,54
Aseos del recinto	32	4,25
Limpieza del recinto	80	4,71
El trato personal del voluntariado	86	4,77
La efectividad del Servicio prestado por voluntarios	79	4,75
Organización Técnica de la Semana Náutica	78	4,47
La página web: melillanáutica	58	4,14
Artículos de promoción de la Semana Náutica	70	3,81
Desarrollo diario de las Regatas	74	4,24
Ambiente en la Ciudad	79	4,05
Conciertos desarrollados por la Semana Náutica	68	4,41
Pinchitada	77	4,87
Seguridad del Recinto Portuario	76	4,68
Visitas Turísticas	52	4,63
Nivel de Calidad de la Estancia del Hotel	96	4,56
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	100	4,49

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>
Accesibilidad a las instalaciones del recinto	92,5	0	7,5	100
P.I.A. (Puesto de Información)	98,7	0	1,3	100
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	90,9	0	9,1	100
Barco Golondrina	85,7	0	14,3	100
Aseos del recinto	78,2	9,4	12,5	90,7
Limpieza del recinto	97,6	0	2,5	100,1
El trato personal del voluntariado	96,5	1,2	2,3	98,8
La efectividad del Servicio prestado por voluntarios	94,9	0	5,1	100
Organización Técnica de la Semana Náutica	92,3	1,3	6,4	98,7
La página web: melillanáutica	72,4	1,7	25,9	98,3
Artículos de promoción de la Semana Náutica	58,5	8,6	32,9	91,4
Desarrollo diario de las Regatas	83,7	1,4	14,9	98,6
Ambiente en la Ciudad	69,6	10,1	20,3	89,9
Conciertos desarrollados por la Semana Náutica	86,8	1,5	11,8	98,6
Pinchitada	98,7	0	1,3	100
Seguridad del Recinto Portuario	96,1	1,3	2,6	98,7
Visitas Turísticas	96,1	0	3,8	99,9
Nivel de Calidad de la Estancia del Hotel	92,8	0	7,3	100,1
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	95	0	5	100

<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.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### [Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	5,9	7,5	7,5
	Bien	24	23,8	30,0	37,5
	Muy Bien	50	49,5	62,5	100,0
	Total	80	79,2	100,0	
Perdidos	Sistema	21	20,8		
Total		101	100,0		

#### [P.I.A (Puesto de Información)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,3	1,3
	Bien	24	23,8	30,8	32,1
	Muy Bien	53	52,5	67,9	100,0
	Total	78	77,2	100,0	
Perdidos	Sistema	23	22,8		
Total		101	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	5,9	9,1	9,1
	Bien	24	23,8	36,4	45,5
	Muy Bien	36	35,6	54,5	100,0
	Total	66	65,3	100,0	
Perdidos	Sistema	35	34,7		
Total		101	100,0		



**[Barco Golondrina]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	5,0	14,3	14,3
	Bien	6	5,9	17,1	31,4
	Muy Bien	24	23,8	68,6	100,0
	Total	35	34,7	100,0	
Perdidos	Sistema	66	65,3		
Total		101	100,0		

**[Aseos del recinto]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	3	3,0	9,4	9,4
	Regular	4	4,0	12,5	21,9
	Bien	7	6,9	21,9	43,8
	Muy Bien	18	17,8	56,3	100,0
	Total	32	31,7	100,0	
Perdidos	Sistema	69	68,3		
Total		101	100,0		

**[Limpieza del Recinto]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,5	2,5
	Bien	19	18,8	23,8	26,3
	Muy Bien	59	58,4	73,8	100,0
	Total	80	79,2	100,0	
Perdidos	Sistema	21	20,8		
Total		101	100,0		



**[El trato del personal voluntariado]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	1,0	1,2	1,2
	Regular	2	2,0	2,3	3,5
	Bien	13	12,9	15,1	18,6
	Muy Bien	70	69,3	81,4	100,0
	Total	86	85,1	100,0	
Perdidos	Sistema	15	14,9		
Total		101	100,0		

**[La efectividad del Servicio prestado por el voluntariado]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,0	5,1	5,1
	Bien	12	11,9	15,2	20,3
	Muy Bien	63	62,4	79,7	100,0
	Total	79	78,2	100,0	
Perdidos	Sistema	22	21,8		
Total		101	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	1,0	1,3	1,3
	Regular	5	5,0	6,4	7,7
	Bien	28	27,7	35,9	43,6
	Muy Bien	44	43,6	56,4	100,0
	Total	78	77,2	100,0	
Perdidos	Sistema	23	22,8		
Total		101	100,0		



**[La página web: melillanáutica]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	1,0	1,7	1,7
	Regular	15	14,9	25,9	27,6
	Bien	17	16,8	29,3	56,9
	Muy Bien	25	24,8	43,1	100,0
	Total	58	57,4	100,0	
Perdidos	Sistema	43	42,6		
Total		101	100,0		

**[Artículos de promoción de la Semana Náutica]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	6	5,9	8,6	8,6
	Regular	23	22,8	32,9	41,4
	Bien	19	18,8	27,1	68,6
	Muy Bien	22	21,8	31,4	100,0
	Total	70	69,3	100,0	
Perdidos	Sistema	31	30,7		
Total		101	100,0		

**[Desarrollo diario de las Regatas]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,4	1,4
	Regular	11	10,9	14,9	16,2
	Bien	30	29,7	40,5	56,8
	Muy Bien	32	31,7	43,2	100,0
	Total	74	73,3	100,0	
Perdidos	Sistema	27	26,7		
Total		101	100,0		



**[Ambiente en la Ciudad]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,3	1,3
	Muy Mal	7	6,9	8,9	10,1
	Regular	16	15,8	20,3	30,4
	Bien	18	17,8	22,8	53,2
	Muy Bien	37	36,6	46,8	100,0
	Total	79	78,2	100,0	
Perdidos	Sistema	22	21,8		
Total		101	100,0		

**[Conciertos desarrollados por la Semana Náutica]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,5	1,5
	Regular	8	7,9	11,8	13,2
	Bien	20	19,8	29,4	42,6
	Muy Bien	39	38,6	57,4	100,0
	Total	68	67,3	100,0	
Perdidos	Sistema	33	32,7		
Total		101	100,0		

**[Pinchitada]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,3	1,3
	Bien	8	7,9	10,4	11,7
	Muy Bien	68	67,3	88,3	100,0
	Total	77	76,2	100,0	
Perdidos	Sistema	24	23,8		
Total		101	100,0		



**[Seguridad del Recinto Portuario]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	1,0	1,3	1,3
	Regular	2	2,0	2,6	3,9
	Bien	17	16,8	22,4	26,3
	Muy Bien	56	55,4	73,7	100,0
	Total	76	75,2	100,0	
Perdidos	Sistema	25	24,8		
Total		101	100,0		

**[Visitas Turísticas]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	3,8	3,8
	Bien	15	14,9	28,8	32,7
	Muy Bien	35	34,7	67,3	100,0
	Total	52	51,5	100,0	
Perdidos	Sistema	49	48,5		
Total		101	100,0		

**[Nvel de Calidad de la Estancia del Hotel]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	6,9	7,3	7,3
	Bien	28	27,7	29,2	36,5
	Muy Bien	61	60,4	63,5	100,0
	Total	96	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	5	5,0		
Total		101	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	5,0	5,0	5,0
	Bien	41	40,6	41,0	46,0
	Muy Bien	54	53,5	54,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		101	100,0		

**¿Cuál es el nivel de gastos que tienes en la Ciudad durante la Semana Náutica por día en Alojamiento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 euros/día	27	26,7	40,9	40,9
	De 20 a 50 euros/día	4	4,0	6,1	47,0
	De 51 a 75 euros/día	9	8,9	13,6	60,6
	De 76 a 100 euros/día	22	21,8	33,3	93,9
	De 100 a 150 euros/día	3	3,0	4,5	98,5
	Más de 150 euros/día	1	1,0	1,5	100,0
	Total	66	65,3	100,0	
Perdidos	Sistema	35	34,7		
Total		101	100,0		

**¿Cuál es el nivel de gastos que tienes en la Ciudad durante la Semana Náutica en Restauración (Restaurantes, bares, etc...) por día?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 euros/día	11	10,9	16,9	16,9
	De 20 a 50 euros/día	29	28,7	44,6	61,5
	De 51 a 75 euros/día	18	17,8	27,7	89,2
	De 76 a 100 euros/día	5	5,0	7,7	96,9
	De 100 a 150 euros/día	2	2,0	3,1	100,0
	Total	65	64,4	100,0	
Perdidos	Sistema	36	35,6		
Total		101	100,0		



**¿Cuál es el nivel de gastos que tienes en la Ciudad durante la Semana Náutica en Compras por día?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 euros/día	20	19,8	30,8	30,8
	De 20 a 50 euros/día	27	26,7	41,5	72,3
	De 51 a 75 euros/día	14	13,9	21,5	93,8
	De 76 a 100 euros/día	3	3,0	4,6	98,5
	Más de 150 euros/día	1	1,0	1,5	100,0
	Total	65	64,4	100,0	
Perdidos	Sistema	36	35,6		
Total		101	100,0		

**¿Cuál es el nivel de gastos que tienes en la Ciudad durante la Semana Náutica en Otros Servicios (Arreglo embarcación, equipos, etc...) por día?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 euros/día	29	28,7	45,3	45,3
	De 20 a 50 euros/día	26	25,7	40,6	85,9
	De 51 a 75 euros/día	6	5,9	9,4	95,3
	De 76 a 100 euros/día	2	2,0	3,1	98,4
	Más de 150 euros/día	1	1,0	1,6	100,0
	Total	64	63,4	100,0	
Perdidos	Sistema	37	36,6		
Total		101	100,0		