

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

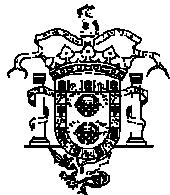
**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
SEMANA NÁUTICA (DATOS GLOBALES) 2018**

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 – DATOS GLOBALES 2018** 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 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 273 encuestas.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

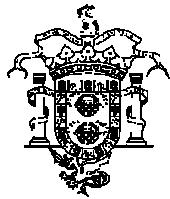


## **2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS OBTENIDOS.**

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 – DATOS GLOBALES 2018** el evento cultural de la con un valor de **4,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones del recinto	238	4,51
P.I.A. (Puesto de Información)	266	4,33
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	262	4,35
Barco Golondrina	23	4,13
Aseos del recinto	268	3,81
Limpieza del recinto	267	3,82
El trato personal del voluntariado	237	4,36
Ambiente en la Ciudad	272	4,21
Conciertos desarrollados por la Semana Náutica	224	4,34
Seguridad del Recinto Portuario	268	4,51
Visitas Turísticas	191	4,39
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	271	4,56

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

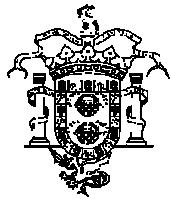
VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones del recinto	95,8	0,8	3,4	99,2
P.I.A. (Puesto de Información)	87,6	1,1	11,3	98,9
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	89,3	1,5	9,2	98,5
Barco Golondrina	69,5	8,7	21,7	91,2
Aseos del recinto	64,1	16,8	19	83,1
Limpieza del recinto	64,4	15,4	20,2	84,6
El trato personal del voluntariado	85,6	1,7	12,7	98,3
Ambiente en la Ciudad	80,2	2,2	17,6	97,8
Conciertos desarrollados por la Semana Náutica	85,7	1,3	12,9	98,6
Seguridad del Recinto Portuario	88,8	1,5	9,7	98,5
Visitas Turísticas	86,4	1	12,6	99
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	94,4	0	5,5	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

¿Es Ud. residente en la Ciudad o Turista?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Residente	205	75,1	85,1	85,1
	Turista	36	13,2	14,9	
	Total	241	88,3	100,0	
Perdidos	Sistema	32	11,7		
	Total	273	100,0		

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

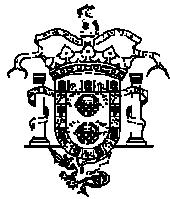
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1ª vez	19	7,0	31,1	31,1
	Varias veces	42	15,4	68,9	
	Total	61	22,3	100,0	
Perdidos	Sistema	212	77,7		
	Total	273	100,0		

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	101	37,0	37,8	37,8
	Masculino	166	60,8	62,2	
	Total	267	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,2		
	Total	273	100,0		

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	26	9,5	9,7	9,7
	16 a 24 años	67	24,5	25,0	
	25 a 34 años	56	20,5	20,9	
	35 a 44 años	64	23,4	23,9	
	45 a 54 años	46	16,8	17,2	
	55 a 64 años	9	3,3	3,4	
	Total	268	98,2	100,0	
	Perdidos	5	1,8		
Total		273	100,0		



**Estado Civil**

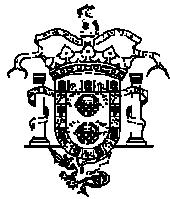
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	115	42,1	42,8	42,8
	Soltero/a	153	56,0	56,9	99,6
	Separado/a	1	,4	,4	100,0
	Total	269	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,5		
	Total	273	100,0		

**Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario**] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Muy Mal	1	,4	,4	,8
	Regular	8	2,9	3,4	4,2
	Bien	94	34,4	39,5	43,7
	Muy Bien	134	49,1	56,3	100,0
	Total	238	87,2	100,0	
Perdidos	Sistema	35	12,8		
	Total	273	100,0		

**[P.I.A (Puesto de Información)]** Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	3	1,1	1,1	1,1
	Regular	30	11,0	11,3	12,4
	Bien	108	39,6	40,6	53,0
	Muy Bien	125	45,8	47,0	100,0
	Total	266	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,6		
	Total	273	100,0		



**[Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario]** Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

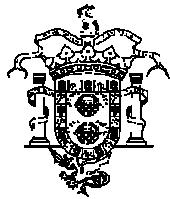
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	4	1,5	1,5	1,5
	Regular	24	8,8	9,2	10,7
	Bien	109	39,9	41,6	52,3
	Muy Bien	125	45,8	47,7	100,0
	Total	262	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	11	4,0		
	Total	273	100,0		

**[Barco Golondrina]** Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	4,3	4,3
	Muy Mal	1	,4	4,3	8,7
	Regular	5	1,8	21,7	30,4
	Bien	3	1,1	13,0	43,5
	Muy Bien	13	4,8	56,5	100,0
	Total	23	8,4	100,0	
Perdidos	Sistema	250	91,6		
	Total	273	100,0		

**[Aseos del recinto]** Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	2,2	2,2	2,2
	Muy Mal	39	14,3	14,6	16,8
	Regular	51	18,7	19,0	35,8
	Bien	77	28,2	28,7	64,6
	Muy Bien	95	34,8	35,4	100,0
	Total	268	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,8		
	Total	273	100,0		



**Limpieza del Recinto**] Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

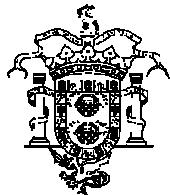
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	2,2	2,2	2,2
	Muy Mal	35	12,8	13,1	15,4
	Regular	54	19,8	20,2	35,6
	Bien	77	28,2	28,8	64,4
	Muy Bien	95	34,8	35,6	100,0
	Total	267	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,2		
	Total	273	100,0		

**[El trato del personal voluntariado]** Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Muy Mal	3	1,1	1,3	1,7
	Regular	30	11,0	12,7	14,3
	Bien	78	28,6	32,9	47,3
	Muy Bien	125	45,8	52,7	100,0
	Total	237	86,8	100,0	
Perdidos	Sistema	36	13,2		
	Total	273	100,0		

**[Ambiente en la Ciudad]** Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	6	2,2	2,2	2,2
	Regular	48	17,6	17,6	19,9
	Bien	100	36,6	36,8	56,6
	Muy Bien	118	43,2	43,4	100,0
	Total	272	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
	Total	273	100,0		



**[Conciertos desarrollados por la Semana Náutica]** Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

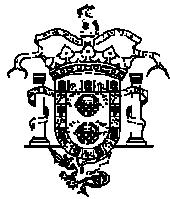
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	3	1,1	1,3	1,3
	Regular	29	10,6	12,9	14,3
	Bien	80	29,3	35,7	50,0
	Muy Bien	112	41,0	50,0	100,0
	Total	224	82,1	100,0	
Perdidos	Sistema	49	17,9		
	Total	273	100,0		

**[Seguridad del Recinto Portuario]** Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	4	1,5	1,5	1,5
	Regular	26	9,5	9,7	11,2
	Bien	68	24,9	25,4	36,6
	Muy Bien	170	62,3	63,4	100,0
	Total	268	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,8		
	Total	273	100,0		

**[Visitas Turísticas]** Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	,7	1,0	1,0
	Regular	24	8,8	12,6	13,6
	Bien	63	23,1	33,0	46,6
	Muy Bien	102	37,4	53,4	100,0
	Total	191	70,0	100,0	
Perdidos	Sistema	82	30,0		
	Total	273	100,0		



**[Nivel de Calidad en General de la Semana Náutica]** Indique, por favor, en la tabla siguiente la SATISFACCIÓN que tiene para Ud, cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

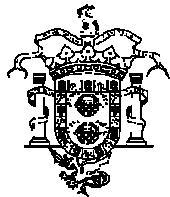
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	5,5	5,5	5,5
	Bien	89	32,6	32,8	38,4
	Muy Bien	167	61,2	61,6	100,0
	Total	271	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
	Total	273	100,0		

**¿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	41	15,0	57,7	57,7
	De 20 a 50 euros/día	3	1,1	4,2	62,0
	De 51 a 75 euros/día	25	9,2	35,2	97,2
	De 76 a 100 euros/día	2	,7	2,8	100,0
	Total	71	26,0	100,0	
Perdidos	Sistema	202	74,0		
	Total	273	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	2	,7	2,8	2,8
	De 20 a 50 euros/día	32	11,7	45,1	47,9
	De 51 a 75 euros/día	33	12,1	46,5	94,4
	De 76 a 100 euros/día	4	1,5	5,6	100,0
	Total	71	26,0	100,0	
Perdidos	Sistema	202	74,0		
	Total	273	100,0		



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

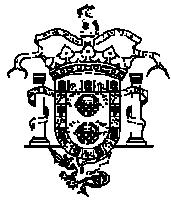
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 euros/día	2	,7	2,8	2,8
	De 20 a 50 euros/día	33	12,1	46,5	49,3
	De 51 a 75 euros/día	33	12,1	46,5	95,8
	De 76 a 100 euros/día	3	1,1	4,2	100,0
	Total	71	26,0	100,0	
	Perdidos	202	74,0		
Total		273	100,0		

**¿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	2	,7	2,8	2,8
	De 20 a 50 euros/día	27	9,9	37,5	40,3
	De 51 a 75 euros/día	42	15,4	58,3	98,6
	De 76 a 100 euros/día	1	,4	1,4	100,0
	Total	72	26,4	100,0	
	Perdidos	201	73,6		
Total		273	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PERÓDICOS	1	,4	,4	,4
	REDES SOCIALES	16	5,9	6,8	7,2
	CARTELES	169	61,9	71,3	78,5
	TV LOCAL	43	15,8	18,1	96,6
	AMIGOS	8	2,9	3,4	100,0
	Total	237	86,8	100,0	
Perdidos	Sistema	36	13,2		
Total		273	100,0		



**¿Volverá a participar próximamente en la Regata de la Ciudad de Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	73	26,7	97,3	97,3
	NO SABE / NO CONTESTA	2	,7	2,7	100,0
	Total	75	27,5	100,0	
Perdidos	Sistema	198	72,5		
	Total	273	100,0		