

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
SEMANA NÁUTICA (REGATISTAS)**

**2019**

**CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURA, URBANISMO Y DEPORTE  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana 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 **SEMANA NÁUTICA – REGATISTAS 2019** perteneciente a la Consejería de Infraestructura, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 82 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 de SEMANA NÁUTICA – REGATISTAS 2019** con un valor de **4,64** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones del recinto	82	4,63
P.I.A. (Puesto de Información)	82	4,59
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	82	4,54
Aseos del recinto	81	4,51
Limpieza del recinto	82	4,52
El trato personal del voluntariado	82	4,60
La efectividad del servicio prestado por el voluntariado	82	4,60
Organización Técnica de la Semana Náutica	81	4,37
La página web melillanáutica	81	4,40
Degustación Gastronómica	82	4,54
Desarrollo diario de las Regatas	81	4,54
Ambiente en la Ciudad	82	4,33
Conciertos desarrollados por la Semana Náutica	82	4,44
Pinchitada	81	4,57
Seguridad del Recinto Portuario	82	4,66
Visitas Turísticas	50	4,38
Nivel de Calidad de la estancia en el hotel	50	4,52
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	81	4,64

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones del recinto	96,3	0	3,7	100
P.I.A. (Puesto de Información)	92,7	0	7,3	100
Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario	91,5	1,2	7,3	98,8
Aseos del recinto	91,4	1,2	7,4	98,8
Limpieza del recinto	90,3	1,2	8,5	98,8
El trato personal del voluntariado	93,9	0	6,1	100
La efectividad del servicio prestado por el voluntariado	91,5	0	8,5	100
Organización Técnica de la Semana Náutica	86,5	1,2	12,3	98,8
La página web melillanáutica	87,7	3,7	8,6	96,3
Degustación Gastronómica	95,1	0	4,9	100
Desarrollo diario de las Regatas	93,8	0	6,2	100
Ambiente en la Ciudad	85,2	2,4	12,4	97,6
Conciertos desarrollados por la Semana Náutica	91,4	3,7	4,9	96,3
Pinchitada	95	2,5	2,5	97,5
Seguridad del Recinto Portuario	95,1	0	4,9	100
Visitas Turísticas	86	4	10	96
Nivel de Calidad de la estancia en el hotel	90	2	8	98
Nivel de Calidad en general de la Semana Náutica	93,8	3,7	2,5	96,3

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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. TABLA DE FRECUENCIA

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1 vez	24	29,3	29,6	29,6
	Varias veces	57	69,5	70,4	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	38	46,3	46,9	46,9
	Masculino	43	52,4	53,1	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menor de 16 años	2	2,4	2,4	2,4
	16 a 24 años	16	19,5	19,5	22,0
	25 a 34 años	15	18,3	18,3	40,2
	35 a 44 años	15	18,3	18,3	58,5
	45 a 54 años	17	20,7	20,7	79,3
	55 a 64 años	15	18,3	18,3	97,6
	65 a 74 años	2	2,4	2,4	100,0
Total		82	100,0	100,0	



### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	39	47,6	48,1	48,1
	Soltero/a	34	41,5	42,0	90,1
	Separado/a	6	7,3	7,4	97,5
	Viudo/a	2	2,4	2,5	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		

### Accesibilidad a las instalaciones del Recinto Portuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,7	3,7	3,7
	Bien	24	29,3	29,3	32,9
	Muy bien	55	67,1	67,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

### P.I.A (Puesto de Informacion)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	7,3	7,3	7,3
	Bien	22	26,8	26,8	34,1
	Muy bien	54	65,9	65,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

### Señalización de las instalaciones del Recinto Portuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	6	7,3	7,3	8,5
	Bien	23	28,0	28,0	36,6
	Muy bien	52	63,4	63,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	





### Aseos del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	6	7,3	7,4	8,6
	Bien	25	30,5	30,9	39,5
	Muy bien	49	59,8	60,5	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		

### Limpieza del Recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	7	8,5	8,5	9,8
	Bien	22	26,8	26,8	36,6
	Muy bien	52	63,4	63,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

### El trato personal del voluntariado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	6,1	6,1	6,1
	Bien	23	28,0	28,0	34,1
	Muy bien	54	65,9	65,9	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

### La efectividad del Servicio prestado por el voluntariado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	8,5	8,5	8,5
	Bien	19	23,2	23,2	31,7
	Muy bien	56	68,3	68,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	



### Organización Técnica de la Semana Náutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,2	1,2	1,2
	Regular	10	12,2	12,3	13,6
	Bien	28	34,1	34,6	48,1
	Muy bien	42	51,2	51,9	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		

### La página web: melillanáutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	2	2,4	2,5	3,7
	Regular	7	8,5	8,6	12,3
	Bien	25	30,5	30,9	43,2
	Muy bien	46	56,1	56,8	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		

### Degustación Gastronómica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,9	4,9	4,9
	Bien	30	36,6	36,6	41,5
	Muy bien	48	58,5	58,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

### Desarrollo diario de las Regatas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	6,1	6,2	6,2
	Bien	27	32,9	33,3	39,5
	Muy bien	49	59,8	60,5	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		





### Ambiente en la ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	1	1,2	1,2	2,4
	Regular	10	12,2	12,2	14,6
	Bien	28	34,1	34,1	48,8
	Muy bien	42	51,2	51,2	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

### Conciertos desarrollados por la semana náutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	2	2,4	2,4	3,7
	Regular	4	4,9	4,9	8,5
	Bien	28	34,1	34,1	42,7
	Muy bien	47	57,3	57,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

### Pinchitada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,4	2,5	2,5
	Regular	2	2,4	2,5	4,9
	Bien	25	30,5	30,9	35,8
	Muy bien	52	63,4	64,2	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		

### Seguridad del recinto portuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	4,9	4,9	4,9
	Bien	20	24,4	24,4	29,3
	Muy bien	58	70,7	70,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	



### Visitas turísticas guiadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	2,0	2,0
	Mal	1	1,2	2,0	4,0
	Regular	5	6,1	10,0	14,0
	Bien	14	17,1	28,0	42,0
	Muy bien	29	35,4	58,0	100,0
	Total	50	61,0	100,0	
Perdidos	Sistema	32	39,0		
Total		82	100,0		

### Nivel de calidad de la estancia en el hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	2,0	2,0
	Regular	4	4,9	8,0	10,0
	Bien	12	14,6	24,0	34,0
	Muy bien	33	40,2	66,0	100,0
	Total	50	61,0	100,0	
Perdidos	Sistema	32	39,0		
Total		82	100,0		

### Nivel de calidad en general de la semana náutica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	3,7	3,7	3,7
	Regular	2	2,4	2,5	6,2
	Bien	16	19,5	19,8	25,9
	Muy bien	60	73,2	74,1	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	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	39	47,6	50,6	50,6
	De 20 a 50 euros/día	4	4,9	5,2	55,8
	De 51 a 75 euros/día	4	4,9	5,2	61,0
	De 76 a 100 euros/día	26	31,7	33,8	94,8
	De 100 a 150 euros/día	4	4,9	5,2	100,0
	Total	77	93,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	6,1		
Total		82	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	28	34,1	36,4	36,4
	De 20 a 50 euros/día	31	37,8	40,3	76,6
	De 51 a 75 euros/día	17	20,7	22,1	98,7
	Más de 150 euros/día	1	1,2	1,3	100,0
	Total	77	93,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	6,1		
Total		82	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	32	39,0	41,6	41,6
	De 20 a 50 euros/día	22	26,8	28,6	70,1
	De 51 a 75 euros/día	20	24,4	26,0	96,1
	De 76 a 100 euros/día	3	3,7	3,9	100,0
	Total	77	93,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	6,1		
Total		82	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	43	52,4	58,1	58,1
	De 20 a 50 euros/día	16	19,5	21,6	79,7
	De 51 a 75 euros/día	11	13,4	14,9	94,6
	De 76 a 100 euros/día	3	3,7	4,1	98,6
	Más de 150 euros/día	1	1,2	1,4	100,0
	Total	74	90,2	100,0	
Perdidos	Sistema	8	9,8		
Total		82	100,0		

**¿Cuántos días visita Melilla durante la Semana Náutica?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	3	1	1,2	1,9	1,9
	4	6	7,3	11,3	13,2
	Más de 5	27	32,9	50,9	64,2
	5	19	23,2	35,8	100,0
	Total	53	64,6	100,0	
Perdidos	Sistema	29	35,4		
Total		82	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	WEB	20	24,4	24,7	24,7
	REDES SOCIALES	44	53,7	54,3	79,0
	CARTELES	4	4,9	4,9	84,0
	AMIGOS	13	15,9	16,0	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	69	84,1	85,2	85,2
	NO SABE / NO CONTESTA	12	14,6	14,8	100,0
	Total	81	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		82	100,0		