

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: PLAYAS 2013
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE
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.

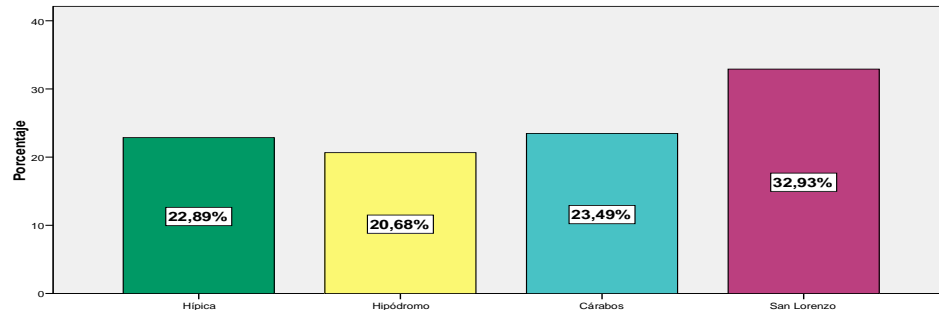
1. FICHA TÉCNICA:

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los usuarios/ ciudadanos de las PLAYAS perteneciente a la Consejería de Medio Ambiente de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante los meses estivales de 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 500 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El ∞ de Cronbach es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne **las cualidades esenciales** o no, valorándolo entre 0 y 1, **si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad** del cuestionario, siendo para dicho cuestionario $\infty = 0,930$, **lo que nos muestra el buen grado de fiabilidad del cuestionario.**
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.

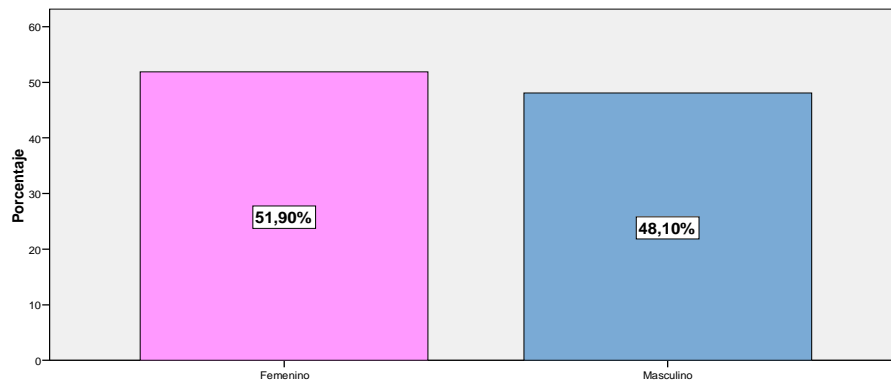


2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

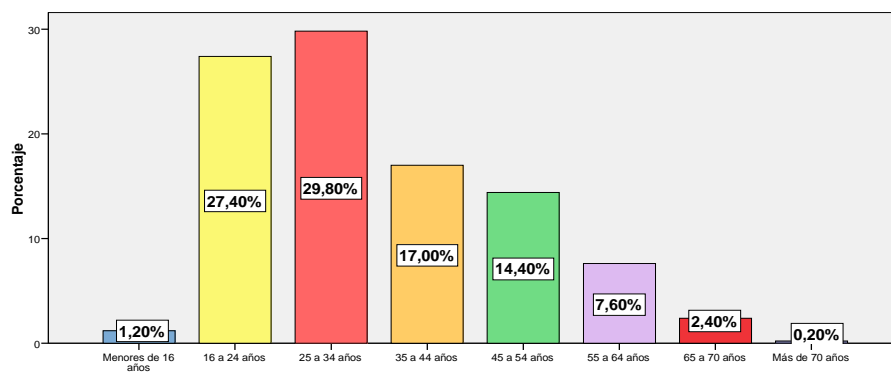
Señale la Playa



Sexo



Edad





3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 LAS PLAYAS*** con un valor de 7,18.

Estadísticos descriptivos de Playas 2013

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Valore la Accesibilidad a la playa	499	7,18
Valore el Estado del agua	500	5,88
Valore el Estado de las duchas	494	6,72
Valore la Limpieza de la arena	496	6,32
Valore el Estado de las sombrillas	497	6,54
Valore el Estado de las hamacas	487	6,68
Valore el Estado de las papeleras	476	7,36
Valore las Actividades Deportivas	402	6,80
Valore la Colocación de la señalización de banderas para los bañistas	471	7,32
Valore el Servicio de Socorrismo	480	7,24
Valore la Vigilancia/Seguridad	493	5,76
Valore el Estado de los aseos	383	6,30
Valore la Calidad de las playas	499	7,18

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho servicio:

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a la playa	55,40%	20,00%	24,60%	80,00%
Estado del agua	35,40%	37,80%	26,80%	62,20%
Estado de las duchas	50,00%	24,10%	25,90%	75,90%
Limpieza de la arena	41,30%	30,30%	28,40%	69,70%
Estado de las sombrillas	41,00%	23,50%	35,40%	76,50%
Estado de las hamacas	47,80%	25,50%	26,70%	74,50%
Estado de las papeleras	60,10%	16,20%	23,70%	83,80%
Actividades Deportivas	51,00%	24,80%	24,20%	75,20%
Colocación de la señalización de banderas para los bañistas	56,50%	14,80%	28,70%	85,20%
Servicio de Socorrismo	56,10%	17,50%	26,50%	82,60%
Vigilancia/ Seguridad	32,90%	38,50%	28,60%	61,50%
Estado de los aseos	43,60%	31,80%	24,50%	68,20%
Calidad de las playas	56,30%	13,40%	30,30%	86,60%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.