

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS: PLAYAS 2016
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE
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 de **PLAYAS 2016** perteneciente a la Consejería de Medio Ambiente. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 497 encuestas. Repartidas por las playas, Hípica, Hipódromo, Los Cárabos y San Lorenzo.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. 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 PLAYAS 2016** con un valor de **3,05** sobre 5.

<i>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>
Accesibilidad a la playa	496	3,60
Estado de agua	495	2,85
Estado de las duchas	495	3,07
Limpieza de la arena	496	2,87
Estado de las sombrillas	495	2,73
Estado de las hamacas	495	2,75
Estado de las papeleras	494	3.06
Colocación y señalización de la banderas	495	3,60
Servicio de socorrista	495	3,50
Vigilancia/ Seguridad	492	2,08
Estado de los aseos	494	2,88
Valore la calidad en general de las Playas	494	3,05

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a la playa	59	24,2	16,5	76
Estado de agua	32,9	40,7	26,4	59
Estado de las duchas	41,2	32,8	25,6	67
Limpieza de la arena	29,2	35,8	35	64
Estado de las sombrillas	21,4	41	37,5	59
Estado de las hamacas	26,2	42,5	31,3	58
Estado de las papeleras	40	33,7	26	66
Colocación y señalización de las banderas	56	27,2	16,7	73
Servicio de socorrista	53,3	29,8	16,5	70
Vigilancia/Seguridad	11,4	69,7	18,7	30
Estado de los aseos	33,7	38,3	27,7	61
Valore la calidad en general de las Playas	33,7	26	40	74

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.