

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
PLAYAS DE MELILLA 2018 (DATOS GLOBALES)**
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 **PLAYAS 2018** perteneciente a la Consejería de Coordinación y Medio Ambiente 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:** 300 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 las **PLAYAS** con un valor de **3,98** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las playas	299	1,57
Estado de agua	299	4,18
Estado de las duchas	295	3,52
Limpieza de la arena	299	3,56
Estado de las sombrillas	297	3,63
Estado de las hamacas	297	3,79
Estado de las papeleras	298	3,86
Colocación de señalización de banderas	300	3,86
Servicio de socorristas	300	4,23
Vigilancia /seguridad	298	4,39
Estado de los aseos	300	4,05
Valore la calidad de las playas	300	3,98

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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS	3,3	96,7	0	3,3
ESTADO DE AGUA	79,6	3,3	17,1	96,7
ESTADO DE LAS DUCHA	50,8	20,7	28,5	79,3
LIMPIEZA DE LA ARENA	51,5	19,7	28,8	80,3
ESTADO DE LAS SOMBRILLAS	55,2	17,8	26,9	82,1
ESTADO DE LAS HAMACAS	61,2	13,5	25,3	86,5
ESTADO DE LAS PAPELERAS	63,7	12,1	24,2	87,9
COLOCACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE BANDERAS	66	14	20	86
SERVICIO DE SOCORRISTAS	82	4	14	96
VIGILANCIA /SEGURIDAD	88,2	1,7	10,1	98,3
ESTADO DE LOS ASEOS	75	11,3	13,7	88,7
VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS	71	12,7	16,3	87,3

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEÑALE LA PLAYA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HÍPICA	110	36,7	36,7	36,7
	HIPÓDROMO	58	19,3	19,3	56,0
	CÁRABOS	60	20,0	20,0	76,0
	SAN LORENZO	72	24,0	24,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

¿Es Ud. residente en Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	264	88,0	97,4	97,4
	No	7	2,3	2,6	100,0
	Total	271	90,3	100,0	
Perdidos	Sistema	29	9,7		
Total		300	100,0		

ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	149	49,7	49,8	49,8
	Mal	140	46,7	46,8	96,7
	Bien	10	3,3	3,3	100,0
	Total	299	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		



ESTADO DE AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,3	1,3	1,3
	Mal	6	2,0	2,0	3,3
	Regular	51	17,0	17,1	20,4
	Bien	108	36,0	36,1	56,5
	Muy bien	130	43,3	43,5	100,0
	Total		299	99,7	100,0
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		

ESTADO DE LAS DUCHA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	6,3	6,4	6,4
	Mal	42	14,0	14,2	20,7
	Regular	84	28,0	28,5	49,2
	Bien	67	22,3	22,7	71,9
	Muy bien	83	27,7	28,1	100,0
	Total		295	98,3	100,0
Perdidos	Sistema	5	1,7		
Total		300	100,0		

LIMPIEZA DE LA ARENA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	4,0	4,0	4,0
	Mal	47	15,7	15,7	19,7
	Regular	86	28,7	28,8	48,5
	Bien	71	23,7	23,7	72,2
	Muy bien	83	27,7	27,8	100,0
	Total		299	99,7	100,0
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		300	100,0		



ESTADO DE LAS SOMBRILLAS

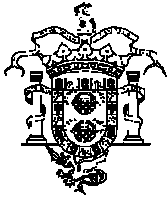
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	5,3	5,4	5,4
	Mal	37	12,3	12,5	17,8
	Regular	80	26,7	26,9	44,8
	Bien	72	24,0	24,2	69,0
	Muy bien	92	30,7	31,0	100,0
	Total		297	99,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		300	100,0		

ESTADO DE LAS HAMACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	3,0	3,0	3,0
	Mal	31	10,3	10,4	13,5
	Regular	75	25,0	25,3	38,7
	Bien	80	26,7	26,9	65,7
	Muy bien	102	34,0	34,3	100,0
	Total		297	99,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		300	100,0		

ESTADO DE LAS PAPELERAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	2,7	2,7	2,7
	Mal	28	9,3	9,4	12,1
	Regular	72	24,0	24,2	36,2
	Bien	80	26,7	26,8	63,1
	Muy bien	110	36,7	36,9	100,0
	Total		298	99,3	100,0
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		300	100,0		



Colocación de Señalización de Banderas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	3,3	3,3	3,3
	Mal	32	10,7	10,7	14,0
	Regular	60	20,0	20,0	34,0
	Bien	87	29,0	29,0	63,0
	Muy bien	111	37,0	37,0	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

SERVICIO DE SOCORRISTAS

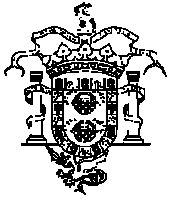
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,0	1,0	1,0
	Mal	9	3,0	3,0	4,0
	Regular	42	14,0	14,0	18,0
	Bien	107	35,7	35,7	53,7
	Muy bien	139	46,3	46,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	

VIGILANCIA /SEGURIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	4	1,3	1,3	1,7
	Regular	30	10,0	10,1	11,7
	Bien	105	35,0	35,2	47,0
	Muy bien	158	52,7	53,0	100,0
	Total	298	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		300	100,0		

ESTADO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	5,3	5,3	5,3
	Mal	18	6,0	6,0	11,3
	Regular	41	13,7	13,7	25,0
	Bien	86	28,7	28,7	53,7
	Muy bien	139	46,3	46,3	100,0
	Total	300	100,0	100,0	



VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	5,0	5,0	5,0
	Mal	23	7,7	7,7	12,7
	Regular	49	16,3	16,3	29,0
	Bien	79	26,3	26,3	55,3
	Muy bien	134	44,7	44,7	100,0
	Total	300	100,0	100,0	