

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



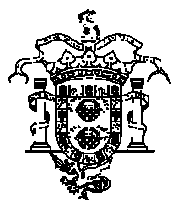
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

PLAYA DE "LOS CÁRABOS" 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 **PLAYA DE LOS CARABOS 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:** 60 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 **PLAYA DE LOS CÁRABOS** con un valor de **4,32** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las playas	60	1,55
Estado de agua	60	4,22
Estado de las duchas	59	3,73
Limpieza de la arena	60	3,77
Estado de las sombrillas	58	3,76
Estado de las hamacas	60	3,92
Estado de las papeleras	60	3,97
Colocación de señalización de banderas	60	3,98
Servicio de socorristas	60	4,38
Vigilancia /seguridad	59	4,53
Estado de los aseos	60	4,42
Valore la calidad de las playas	60	4,32

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

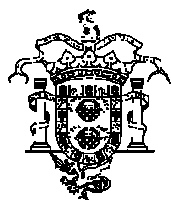
VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las playas	1,7	98,3	0	1,7
Estado de agua	81,6	3,3	15	96,6
Estado de las duchas	62,7	15,3	22	84,7
Limpieza de la arena	63,4	15	21,7	85,1
Estado de las sombrillas	62,1	15,5	22,4	84,5
Estado de las hamacas	66,7	11,7	21,7	88,4
Estado de las papeleras	73,3	13,3	13,3	86,6
Colocación de señalización de banderas	75	16,7	8,3	83,3
Servicio de socorristas	90	1,7	8,3	98,3
Vigilancia /seguridad	96,6	1,7	1,7	98,3
Estado de los aseos	90	3,3	6,7	96,7
Valore la calidad de las playas	83,4	3,3	13,3	96,7

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 CARABOS	60	100,0	100,0	100,0

¿Es Ud. residente en Melilla?

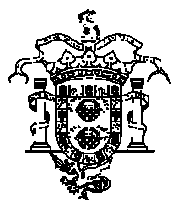
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	52	86,7	98,1	98,1
No	1	1,7	1,9	100,0
Total	53	88,3	100,0	
Perdidos Sistema	7	11,7		
Total	60	100,0		

ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	29	48,3	48,3	48,3
Mal	30	50,0	50,0	98,3
Bien	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

ESTADO DE AGUA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	2	3,3	3,3	3,3
Regular	9	15,0	15,0	18,3
Bien	23	38,3	38,3	56,7
Muy bien	26	43,3	43,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	



ESTADO DE LAS DUCHA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,0	5,1	5,1
	Mal	6	10,0	10,2	15,3
	Regular	13	21,7	22,0	37,3
	Bien	19	31,7	32,2	69,5
	Muy bien	18	30,0	30,5	100,0
	Total	59	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		60	100,0		

LIMPIEZA DE LA ARENA

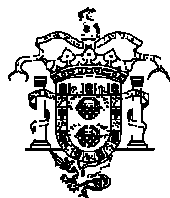
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,3	3,3	3,3
	Mal	7	11,7	11,7	15,0
	Regular	13	21,7	21,7	36,7
	Bien	19	31,7	31,7	68,3
	Muy bien	19	31,7	31,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS SOMBRILLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,0	5,2	5,2
	Mal	6	10,0	10,3	15,5
	Regular	13	21,7	22,4	37,9
	Bien	16	26,7	27,6	65,5
	Muy bien	20	33,3	34,5	100,0
	Total	58	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	3,3		
Total		60	100,0		

ESTADO DE LAS HAMACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,3	3,3	3,3
	Mal	5	8,3	8,3	11,7
	Regular	13	21,7	21,7	33,3
	Bien	16	26,7	26,7	60,0
	Muy bien	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	



ESTADO DE LAS PAPELERAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,3	3,3	3,3
	Mal	6	10,0	10,0	13,3
	Regular	8	13,3	13,3	26,7
	Bien	20	33,3	33,3	60,0
	Muy bien	24	40,0	40,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Colocación de Señalización de Banderas

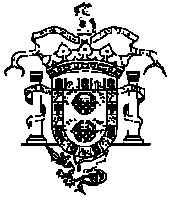
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,3	3,3	3,3
	Mal	8	13,3	13,3	16,7
	Regular	5	8,3	8,3	25,0
	Bien	19	31,7	31,7	56,7
	Muy bien	26	43,3	43,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

SERVICIO DE SOCORRISTAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	5	8,3	8,3	10,0
	Bien	24	40,0	40,0	50,0
	Muy bien	30	50,0	50,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

VIGILANCIA /SEGURIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	1	1,7	1,7	3,4
	Bien	23	38,3	39,0	42,4
	Muy bien	34	56,7	57,6	100,0
	Total	59	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		60	100,0		



ESTADO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,3	3,3	3,3
	Regular	4	6,7	6,7	10,0
	Bien	21	35,0	35,0	45,0
	Muy bien	33	55,0	55,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	3,3	3,3	3,3
	Regular	8	13,3	13,3	16,7
	Bien	19	31,7	31,7	48,3
	Muy bien	31	51,7	51,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	