

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 "HIPÓDROMO" 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 **LA PLAYA DEL HIPÓDROMO 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:** 58 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 **PLAYAS – HIPÓDROMO** con un valor de **3,53** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las playas	58	1,55
Estado de agua	57	3,93
Estado de las ducha	57	3,26
Limpieza de la arena	58	3,17
Estado de las sombrillas	58	3,28
Estado de las hamacas	57	3,46
Estado de las papeleras	58	3,59
Colocación de señalización de banderas	58	3,64
Servicio de socorristas	58	3,98
Vigilancia /seguridad	58	4,29
Estado de los aseos	58	3,53
Valore la calidad de las playas	58	3,53

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS	1,7	98,3	0	1,7
ESTADO DE AGUA	70,2	3,5	26,3	96,5
ESTADO DE LAS DUCHA	45,7	29,8	24,6	70,3
LIMPIEZA DE LA ARENA	41,4	32,8	25,9	67,3
ESTADO DE LAS SOMBRILLAS	44,9	25,9	29,3	74,2
ESTADO DE LAS HAMACAS	50,9	21,1	28,1	79
ESTADO DE LAS PAPELERAS	50	17,2	32,8	82,8
COLOCACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE BANDERAS	56,9	17,2	25,9	82,8
SERVICIO DE SOCORRISTAS	70,7	8,6	20,7	91,4
VIGILANCIA /SEGURIDAD	84,5	1,7	13,8	98,3
ESTADO DE LOS ASEOS	56,9	29,3	13,8	70,7
VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS	55,1	27,6	17,2	72,3

dichos servicios

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. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### SEÑALE LA PLAYA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HIPODROMO	58	100,0	100,0	100,0

#### ¿Es Ud. residente en Melilla?

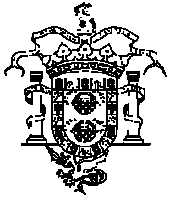
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	51	87,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	7	12,1		
Total		58	100,0		

#### ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	28	48,3	48,3	48,3
	Mal	29	50,0	50,0	98,3
	Bien	1	1,7	1,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

#### ESTADO DE AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,4	3,5	3,5
	Regular	15	25,9	26,3	29,8
	Bien	23	39,7	40,4	70,2
	Muy bien	17	29,3	29,8	100,0
	Total	57	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		58	100,0		



### ESTADO DE LAS DUCHA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	10,3	10,5	10,5
	Mal	11	19,0	19,3	29,8
	Regular	14	24,1	24,6	54,4
	Bien	14	24,1	24,6	78,9
	Muy bien	12	20,7	21,1	100,0
	Total		57	98,3	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		58	100,0		

### LIMPIEZA DE LA ARENA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	12,1	12,1	12,1
	Mal	12	20,7	20,7	32,8
	Regular	15	25,9	25,9	58,6
	Bien	12	20,7	20,7	79,3
	Muy bien	12	20,7	20,7	100,0
	Total		58	100,0	100,0

### ESTADO DE LAS SOMBRILLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	10,3	10,3	10,3
	Mal	9	15,5	15,5	25,9
	Regular	17	29,3	29,3	55,2
	Bien	15	25,9	25,9	81,0
	Muy bien	11	19,0	19,0	100,0
	Total		58	100,0	100,0



### ESTADO DE LAS HAMACAS

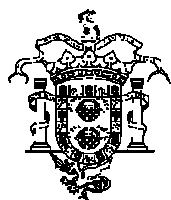
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	6,9	7,0	7,0
	Mal	8	13,8	14,0	21,1
	Regular	16	27,6	28,1	49,1
	Bien	16	27,6	28,1	77,2
	Muy bien	13	22,4	22,8	100,0
Total		57	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,7		
Total		58	100,0		

### ESTADO DE LAS PAPELERAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,2	5,2	5,2
	Mal	7	12,1	12,1	17,2
	Regular	19	32,8	32,8	50,0
	Bien	11	19,0	19,0	69,0
	Muy bien	18	31,0	31,0	100,0
Total		58	100,0	100,0	

### Colocación de Señalización de Banderas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	5,2	5,2	5,2
	Mal	7	12,1	12,1	17,2
	Regular	15	25,9	25,9	43,1
	Bien	16	27,6	27,6	70,7
	Muy bien	17	29,3	29,3	100,0
Total		58	100,0	100,0	



### SERVICIO DE SOCORRISTAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,7	1,7	1,7
	Mal	4	6,9	6,9	8,6
	Regular	12	20,7	20,7	29,3
	Bien	19	32,8	32,8	62,1
	Muy bien	22	37,9	37,9	100,0
	Total		58	100,0	100,0

### VIGILANCIA /SEGURIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,7	1,7	1,7
	Regular	8	13,8	13,8	15,5
	Bien	22	37,9	37,9	53,4
	Muy bien	27	46,6	46,6	100,0
	Total		58	100,0	100,0

### ESTADO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	12,1	12,1	12,1
	Mal	10	17,2	17,2	29,3
	Regular	8	13,8	13,8	43,1
	Bien	11	19,0	19,0	62,1
	Muy bien	22	37,9	37,9	100,0
	Total		58	100,0	100,0

### VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	12,1	12,1	12,1
	Mal	9	15,5	15,5	27,6
	Regular	10	17,2	17,2	44,8
	Bien	10	17,2	17,2	62,1
	Muy bien	22	37,9	37,9	100,0
	Total		58	100,0	100,0