

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: PARQUE DE OCIO Y DEPORTE  
“EL FUERTE DE ROSTROGORDO” 2013  
CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD Y DEPORTES  
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/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as del **PARQUE DE OCIO Y DEPORTES: “FUERTE DE ROSTROGORDO” 2013** perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes. Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2013.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 278 encuestas.

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## 2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	3	1,1	1,4	1,4
	Barrio de los Pinares	6	2,2	2,7	4,1
	Barrio del General Gómez Jordana	12	4,3	5,5	9,6
	Barrio Hernán Cortés	3	1,1	1,4	11,0
	Barrio Constitución	13	4,7	5,9	16,9
	Barrio de La Libertad	18	6,5	8,2	25,1
	Barrio Virgen de la Victoria	18	6,5	8,2	33,3
	Barrio del Real	38	13,7	17,4	50,7
	Barrio de Batería Jota	6	2,2	2,7	53,4
	Barrio Colón	3	1,1	1,4	54,8
	Barrio Isaac Peral	5	1,8	2,3	57,1
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	12	4,3	5,5	62,6
	Barrio Hipódromo	15	5,4	6,8	69,4
	Barrio de Alfonso XIII	12	4,3	5,5	74,9
	Barrio Industrial	26	9,4	11,9	86,8
	Barrio de Ataque Seco	7	2,5	3,2	90,0
	Barrio Concepción Arenal	8	2,9	3,7	93,6
	Cabrerizas	3	1,1	1,4	95,0
Barrio de Medina Sidonia	1	,4	,5	95,4	
Barrio Héroes de España	9	3,2	4,1	99,5	
Barrio Cañada de Hidúm	1	,4	,5	100,0	
	Total	219	78,8	100,0	
Perdidos	Sistema	59	21,2		
Total		278	100,0		

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	118	42,4	44,7	44,7
	Hombre	146	52,5	55,3	100,0
	Total	264	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	14	5,0		
Total		278	100,0		



Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	101	36,3	39,3	39,3
	25 a 34 años	63	22,7	24,5	63,8
	35 a 44 años	56	20,1	21,8	85,6
	45 a 54 años	28	10,1	10,9	96,5
	55 a 64 años	9	3,2	3,5	100,0
	Total	257	92,4	100,0	
Perdidos	Sistema	21	7,6		
Total		278	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	96	34,5	39,2	39,2
	Soltero/a	140	50,4	57,1	96,3
	Separado/a	9	3,2	3,7	100,0
	Total	245	88,1	100,0	
Perdidos	Sistema	33	11,9		
Total		278	100,0		

Procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		241	86,7	86,7	86,7
	Ávila	6	2,2	2,2	88,8
	Burgos	6	2,2	2,2	91,0
	León	1	,4	,4	91,4
	Madrid	17	6,1	6,1	97,5
	Palencia	1	,4	,4	97,8
	Segovia	1	,4	,4	98,2
	Soria	2	,7	,7	98,9
	Valladolid	3	1,1	1,1	100,0
	Total	278	100,0	100,0	

### 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 FUERTE DE ROSTROGORDO** con un valor de **7,58** sobre 10.



### Estadísticos descriptivos de FUERTE DE ROSTROGORDO 2013

	N	Media (Del 1 al 10)
<b>Accesibilidad/ Accesos a las instalaciones</b>	277	7,86
<b>Zona de Parking</b>	273	8,29
<b>Horario</b>	271	7,79
<b>Limpieza del recinto</b>	272	7,60
<b>Señalización de los distintos servicios</b>	267	7,37
<b>Gestión administrativa del servicio</b>	251	7,34
<b>Aseos</b>	243	6,87
<b>Pistas de Pádel</b>	251	7,20
<b>Zonas de Golf</b>	212	6,51
<b>Chiringuitos</b>	230	5,77
<b>Minifútbol césped</b>	207	6,85
<b>Baloncesto</b>	215	7,20
<b>Fútbol-sala</b>	233	7,37
<b>Zona paseo y el footing</b>	207	7,46
<b>Piscina</b>	240	7,96
<b>Vestuarios</b>	223	7,26
<b>Zonas de Cabañas</b>	203	7,12
<b>Gimnasio</b>	185	6,27
<b>Salones sociales</b>	197	7,05
<b>Nivel de Calidad en general del Recinto</b>	269	7,58

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad/accesos a las instalaciones	72,6	7,2	20,2	92,8
Zona de Parking	79,1	4,8	16,1	95,2
Horario	69	10,7	20,3	89,3
Limpieza del recinto	67	7	26	93
Señalización de los distintos servicios	61,8	10,4	27,8	89,6
Gestión administrativa del servicio	59,4	10,7	29,9	89,3
Aseos	52,6	21,9	25,5	78,1
Pistas de Pádel	59,6	17,8	22,6	82,2
Zonas de Golf	45,8	30,2	24	69,8
Chiringuitos	34,8	39,2	26	60,8
Minifútbol césped	49,3	22,2	28,5	77,8
Baloncesto	53,5	13	33,5	87
Fútbol-sala	58,8	13,3	27,9	86,7
Zona paseo y el footing	63,3	10,6	26,1	89,4
Piscina	74,2	7,9	17,9	92,1
Vestuarios	60	13,5	26,5	86,5
Zonas de Cabañas	51,7	14,3	34	85,7
Gimnasio	38,9	25,4	35,7	74,6
Salones sociales	51,3	12,2	36,5	87,8
Nivel de Calidad en general del Recinto	65,4	5,6	29	94,4

<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.