

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: SERVICIOS DE PLAYA 2014  
CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE  
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 de **PLAYAS 2014** perteneciente a la Consejería de Medio Ambiente. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 511 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:

### SEÑALE LA PLAYA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HÍPICA	181	32,8	33,3	33,3
	HIPÓDROMO	56	10,2	10,3	43,6
	CÁRABOS	139	25,2	25,6	69,1
	SAN LORENZO	168	30,5	30,9	100,0
	Total	544	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,3		
Total		551	100,0		

### ¿Es Ud. residente en Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	466	84,6	88,6	88,6
	No	60	10,9	11,4	100,0
	Total	526	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	25	4,5		
Total		551	100,0		

### Si es Ud. residente en Melilla, indíquenos el Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M <sup>o</sup> Cristina	10	1,8	2,1	2,1
	Carretera Hidum	2	,4	,4	2,5
	Centro	54	9,8	11,5	14,0
	Las Palmeras - Hernán Cortes	4	,7	,8	14,9
	Carretera Farhana - Constitución	19	3,4	4,0	18,9
	La Libertad	37	6,7	7,9	26,8
	Victoria	40	7,3	8,5	35,2
	Real	77	14,0	16,3	51,6
	Batería Jota	1	,2	,2	51,8
	Cabrerizas	6	1,1	1,3	53,1
	Isaac Peral - Tesorillo	18	3,3	3,8	56,9
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	16	2,9	3,4	60,3
	Hipódromo - Industrial	96	17,4	20,4	80,7
	Alfonso XIII	41	7,4	8,7	89,4
	Reina Regente	3	,5	,6	90,0
	El Príncipe	6	1,1	1,3	91,3
	Ataque Seco	33	6,0	7,0	98,3



	General Larrea	3	,5	,6	98,9
	Medina Sidonia	5	,9	1,1	100,0
	Total	471	85,5	100,0	
Perdidos	Sistema	80	14,5		
Total		551	100,0		

### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	327	59,3	60,8	60,8
	Masculino	211	38,3	39,2	100,0
	Total	538	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	13	2,4		
Total		551	100,0		

### EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Menores de 16 años	5	,9	,9	,9
	16 a 24 años	139	25,2	25,7	26,6
	25 a 34 a	98	17,8	18,1	44,7
	35 a 44 años	100	18,1	18,5	63,2
	45 a 54 años	90	16,3	16,6	79,9
	55 a 64 años	78	14,2	14,4	94,3
	65 a 70 años	21	3,8	3,9	98,2
	Más de 70 años	10	1,8	1,8	100,0
	Total	541	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,8		
Total		551	100,0		

### ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	247	44,8	46,3	46,3
	Soltero/a	244	44,3	45,7	91,9
	Separado/a	25	4,5	4,7	96,6
	Viudo/a	18	3,3	3,4	100,0
	Total	534	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	17	3,1		
Total		551	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 PLAYAS 2014** con un valor de **7,44** sobre 10.

#### **Estadísticos descriptivos de PLAYAS 2014**

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
<b>Accesibilidad a la playa</b>	<b>546</b>	<b>7,44</b>
<b>Estado de agua</b>	<b>548</b>	<b>6,60</b>
<b>Estado de las duchas</b>	<b>535</b>	<b>6,85</b>
<b>Limpieza de la arena</b>	<b>537</b>	<b>6,98</b>
<b>Estado de las sombrillas</b>	<b>540</b>	<b>6,85</b>
<b>Estado de las hamacas</b>	<b>506</b>	<b>6,66</b>
<b>Estado de las papeleras</b>	<b>525</b>	<b>7,37</b>
<b>Actividades deportivas</b>	<b>447</b>	<b>7,27</b>
<b>Colocación de las sombrillas</b>	<b>537</b>	<b>7,77</b>
<b>Servicio de socorrista</b>	<b>537</b>	<b>7,67</b>
<b>Vigilancia/ Seguridad</b>	<b>538</b>	<b>6,11</b>
<b>Estado de los aseos</b>	<b>450</b>	<b>6,68</b>
<b>Valore la calidad en general de las Playas</b>	<b>538</b>	<b>7,44</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a la playa	61	9,5	29,5	90,5
Estado de agua	47,1	21,1	31,8	78,9
Estado de las duchas	52,3	18	29,7	82
Limpieza de la arena	55,5	16,6	27,9	83,4
Estado de las sombrillas	49,5	15,7	34,8	84,3
Estado de las hamacas	52,4	21	26,6	79
Estado de las papeleras	68,2	10,5	21,3	89,5
Actividades deportivas	65,3	17	17,7	83
Colocación de las sombrillas	73,8	7,8	18,4	92,2
Servicio de socorrista	72,8	9	18,2	91
Vigilancia/Seguridad	43,1	30,3	26,6	69,7
Estado de los aseos	52,7	19,5	27,8	80,5
Valore la calidad en general de las Playas	66,5	7,8	25,7	92,2

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.