

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: PISCINA MUNICIPAL 2014  
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 de **PISCINA MUNICIPAL (BAÑO LIBRE–PADRES) 2014** perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **170** encuestas a usuarios de baño libre y **116** padres.
- **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:

### 2.1. Usuarios de Baño Libre

#### Barrio

|                         |                                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------------------|----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos                 | Barrio Del Carmen                | 2          | 1,2        | 1,2               | 1,2                  |
|                         | Barrio de los Pinares            | 1          | ,6         | ,6                | 1,8                  |
|                         | Barrio del General Gómez Jordana | 2          | 1,2        | 1,2               | 3,0                  |
|                         | Barrio Hernán Cortés             | 2          | 1,2        | 1,2               | 4,2                  |
|                         | Barrio Constitución              | 2          | 1,2        | 1,2               | 5,4                  |
|                         | Barrio de La Libertad            | 15         | 8,8        | 9,0               | 14,4                 |
|                         | Barrio Virgen de la Victoria     | 24         | 14,1       | 14,4              | 28,7                 |
|                         | Barrio del Real                  | 26         | 15,3       | 15,6              | 44,3                 |
|                         | Barrio de Batería Jota           | 1          | ,6         | ,6                | 44,9                 |
|                         | Barrio Colón                     | 3          | 1,8        | 1,8               | 46,7                 |
|                         | Barrio Isaac Peral               | 8          | 4,7        | 4,8               | 51,5                 |
|                         | Barrio Hebreo-Tiro Nacional      | 3          | 1,8        | 1,8               | 53,3                 |
|                         | Barrio Hipódromo                 | 4          | 2,4        | 2,4               | 55,7                 |
|                         | Barrio de Alfonso XIII           | 15         | 8,8        | 9,0               | 64,7                 |
|                         | Barrio de Reina Regente          | 3          | 1,8        | 1,8               | 66,5                 |
|                         | Barrio Industrial                | 18         | 10,6       | 10,8              | 77,2                 |
|                         | Barrio del Polígono R. de La Paz | 1          | ,6         | ,6                | 77,8                 |
|                         | Barrio de Ataque Seco            | 6          | 3,5        | 3,6               | 81,4                 |
|                         | Barrio Concepción Arenal         | 4          | 2,4        | 2,4               | 83,8                 |
|                         | Cabrerizas                       | 5          | 2,9        | 3,0               | 86,8                 |
|                         | Barrio del General Larrea        | 1          | ,6         | ,6                | 87,4                 |
|                         | Barrio de Medina Sidonia         | 2          | 1,2        | 1,2               | 88,6                 |
| Barrio Héroes de España | 16                               | 9,4        | 9,6        | 98,2              |                      |
| Barrio Cañada de Hidúm  | 1                                | ,6         | ,6         | 98,8              |                      |
| Príncipe                | 2                                | 1,2        | 1,2        | 100,0             |                      |
| Total                   | 167                              | 98,2       | 100,0      |                   |                      |
| Perdidos                | Sistema                          | 3          | 1,8        |                   |                      |
| Total                   |                                  | 170        | 100,0      |                   |                      |



## 2.2 Usuarios Padres

### Barrio

|          |                                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Barrio Hernán Cortés             | 1          | ,9         | ,9                | ,9                   |
|          | Barrio Constitución              | 6          | 5,2        | 5,4               | 6,3                  |
|          | Barrio de La Libertad            | 11         | 9,5        | 9,9               | 16,2                 |
|          | Barrio Virgen de la Victoria     | 12         | 10,3       | 10,8              | 27,0                 |
|          | Barrio del Real                  | 21         | 18,1       | 18,9              | 45,9                 |
|          | Barrio de Batería Jota           | 3          | 2,6        | 2,7               | 48,6                 |
|          | Barrio Colón                     | 2          | 1,7        | 1,8               | 50,5                 |
|          | Barrio Isaac Peral               | 7          | 6,0        | 6,3               | 56,8                 |
|          | Barrio Hebreo-Tiro Nacional      | 2          | 1,7        | 1,8               | 58,6                 |
|          | Barrio Hipódromo                 | 5          | 4,3        | 4,5               | 63,1                 |
|          | Barrio de Alfonso XIII           | 7          | 6,0        | 6,3               | 69,4                 |
|          | Barrio de Reina Regente          | 4          | 3,4        | 3,6               | 73,0                 |
|          | Barrio Industrial                | 10         | 8,6        | 9,0               | 82,0                 |
|          | Barrio del Polígono R. de La Paz | 3          | 2,6        | 2,7               | 84,7                 |
|          | Barrio de Ataque Seco            | 2          | 1,7        | 1,8               | 86,5                 |
|          | Barrio Concepción Arenal         | 3          | 2,6        | 2,7               | 89,2                 |
|          | Cabrerizas                       | 2          | 1,7        | 1,8               | 91,0                 |
|          | Barrio Héroes de España          | 7          | 6,0        | 6,3               | 97,3                 |
|          | Príncipe                         | 3          | 2,6        | 2,7               | 100,0                |
| Total    | 111                              | 95,7       | 100,0      |                   |                      |
| Perdidos | Sistema                          | 5          | 4,3        |                   |                      |
| Total    |                                  | 116        | 100,0      |                   |                      |

### 3. 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 DE LOS USUARIOS DE BAÑO LIBRE DE LA PISCINA MUNICIPAL 2014** con un valor de 7,17 sobre 10 y el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LOS USUARIOS (PADRE) DE LA PISCINA MUNICIPAL** con un valor de 6,72 sobre 10



### Estadísticos descriptivos de Piscina Municipal (Baño Libre)

|   | <i>N</i> | <i>Media</i><br>(Del 1 al 10) |
|---|----------|-------------------------------|
| Valore la accesibilidad a la piscina (señalización, acceso para personas con discapacidad)          | 170      | 7,85                          |
| Valore el estado higiénico de los vestuarios  | 170      | 7,45                          |
| Valore el estado higiénico del vaso de la piscina (lugar donde Ud. realiza la actividad física)     | 169      | 7,10                          |
| Valore el estado higiénico de los aseos   | 167      | 7,25                          |
| Valore el estado de las duchas  | 169      | 6,55                          |
| Valore la limpieza del recinto  | 169      | 7,68                          |
| Valore la vigilancia/ seguridad en el recinto   | 165      | 7,58                          |
| Valore el control de acceso   | 167      | 7,98                          |
| Valore la temperatura del agua del vaso de la piscina (lugar donde Ud. realiza la actividad física) | 169      | 6,67                          |
| Valore la duración de las clases  | 157      | 7,79                          |
| Valore el material puesto a disposición usuario   | 165      | 7,78                          |
| Valore la actitud profesional del socorrista en la piscina  | 164      | 8,02                          |
| Valore el Nivel de Calidad de la Piscina Municipal  | 163      | 7,17                          |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### Estadísticos descriptivos de Piscina Municipal (Padres)

|   | <i>N</i> | <i>Media</i><br>(Del 1 al 10) |
|---|----------|-------------------------------|
| Valore la accesibilidad a la piscina (señalización, acceso para personas con discapacidad)      | 111      | 6,93                          |
| Valore el estado higiénico de los vestuarios  | 114      | 6,56                          |
| Valore el estado higiénico del vaso de la piscina (lugar donde Ud. realiza la actividad física) | 116      | 7,17                          |
| Valore el estado higiénico de los aseos   | 115      | 6,57                          |
| Valore el estado de las duchas  | 113      | 5,85                          |
| Valore la limpieza del recinto  | 115      | 7,20                          |
| Valore la vigilancia/seguridad en el recinto  | 115      | 7,11                          |
| Valore el control de acceso   | 116      | 7,34                          |
| Valore la duración de las clases  | 113      | 7,25                          |
| Valore el material puesto a disposición del usuario/a   | 115      | 6,80                          |
| Valore la duración de las clases, programación...   | 115      | 7,20                          |
| Valore la profesionalidad del monitor/a   | 115      | 7,80                          |
| Valore el Nivel de Calidad de la Piscina Municipal  | 102      | 6,72                          |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

|   | AÑO 2014                 |                            |                       |                                |
|---|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|   | SATISFECHOS <sup>1</sup> | INSATISFECHOS <sup>2</sup> | CONFORME <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Valore la accesibilidad a la piscina (señalización, acceso para personas con discapacidad)          | 76,5                     | 11,2                       | 12,4                  | 88,9                           |
| Valore el estado higiénico de los vestuarios  | 62,4                     | 12,4                       | 25,3                  | 87,7                           |
| Valore el estado higiénico del vaso de la piscina (lugar donde Ud. realiza la actividad física)     | 52,7                     | 18,3                       | 29                    | 81,7                           |
| Valore el estado higiénico de los aseos   | 59,9                     | 13,8                       | 26,3                  | 86,2                           |
| Valore el estado de las duchas  | 44,4                     | 23,1                       | 32,5                  | 76,9                           |
| Valore la limpieza del recinto  | 66,9                     | 8,9                        | 24,3                  | 91,2                           |
| Valore la vigilancia/ seguridad en el recinto   | 66,1                     | 11,5                       | 22,4                  | 88,5                           |
| Valore el control de acceso   | 76,0                     | 10,2                       | 13,8                  | 89,8                           |
| Valore la temperatura del agua del vaso de la piscina (lugar donde Ud. realiza la actividad física) | 47,9                     | 27,2                       | 24,9                  | 72,8                           |
| Valore la duración de las clases  | 66,9                     | 8,9                        | 24,2                  | 91,1                           |
| Valore el material puesto a disposición usuario   | 70,9                     | 12,1                       | 17                    | 87,9                           |
| Valore la actitud profesional del socorrista en la piscina  | 75,6                     | 7,9                        | 16,5                  | 92,1                           |
| Valore el Nivel de Calidad de la Piscina Municipal  | 59,5                     | 6,1                        | 34,4                  | 93,9                           |

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.



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

|   | AÑO 2014                 |                            |                       |                                |
|---|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------------|
|   | SATISFECHOS <sup>5</sup> | INSATISFECHOS <sup>6</sup> | CONFORME <sup>7</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>8</sup> |
| Valore la accesibilidad a la piscina (señalización, acceso para personas con discapacidad)      | 54,1                     | 24,3                       | 21,6                  | 75,7                           |
| Valore el estado higiénico de los vestuarios  | 50,9                     | 26,3                       | 22,8                  | 73,7                           |
| Valore el estado higiénico del vaso de la piscina (lugar donde Ud. realiza la actividad física) | 61,2                     | 15,5                       | 23,3                  | 84,5                           |
| Valore el estado higiénico de los aseos   | 42,5                     | 27,8                       | 20                    | 62,5                           |
| Valore el estado de las duchas  | 42,5                     | 41,6                       | 15,9                  | 58,4                           |
| Valore la limpieza del recinto  | 63,5                     | 19,1                       | 17,4                  | 80,9                           |
| Valore la vigilancia/seguridad en el recinto  | 55,7                     | 20,0                       | 24,3                  | 80,0                           |
| Valore el control de acceso   | 64,7                     | 16,4                       | 19                    | 83,7                           |
| Valore la duración de las clases  | 65,5                     | 18,6                       | 15,9                  | 81,4                           |
| Valore el material puesto a disposición del usuario/a   | 56,5                     | 21,7                       | 21,7                  | 78,2                           |
| Valore la duración de las clases, programación...   | 60,9                     | 20,0                       | 19,1                  | 80,0                           |
| Valore la profesionalidad del monitor/a   | 71,3                     | 10,4                       | 18,3                  | 89,6                           |
| Valore el Nivel de Calidad de la Piscina Municipal  | 48,0                     | 17,6                       | 34,3                  | 82,3                           |

<sup>5</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>6</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>7</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>8</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.