

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
CAMPO DE FÚTBOL "FERNANDO PERNIA" 2016  
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 **CAMPO DE FÚTBOL “FERNANDO PERNIA” (2016)** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 119 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 **CAMPO DE FÚTBOL “FERNANDO PERNIA” 2016** con un valor de **3.47** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	118	3,56
Valore el estado de los aseos	118	3,45
Limpieza del recinto	118	3,52
Vigilancia/Seguridad en el recinto	118	3,50
Valore el control de acceso a las instalaciones	117	3,49
Valoración del alquiler de las instalaciones	118	3,50
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	118	3,47

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2016			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	57,1	13,6	28,8	85,9
Valore el estado de los aseos	56,8	20,3	22,9	79,7
Limpieza del recinto	57,6	16,9	25,4	83
Vigilancia/Seguridad en el recinto	55,9	16,1	28	83,9
Valore el control de acceso a las instalaciones	55,6	17,9	26,5	82,1
Valoración del alquiler de las instalaciones	58,4	18,6	22,9	81,3
Nivel de Calidad de la instalación deportiva	53,4	16,1	30,5	83,9

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.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Válidos	Muy mal	6	5,0	5,1	5,1
	Mal	10	8,4	8,5	13,6
	Regular	34	28,6	28,8	42,4
	Bien	48	40,3	40,7	83,1
	Muy bien	20	16,8	16,9	100,0
	Total	118	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		119	100,0		

#### Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	7,6	7,6	7,6
	Mal	15	12,6	12,7	20,3
	Regular	27	22,7	22,9	43,2
	Bien	48	40,3	40,7	83,9
	Muy bien	19	16,0	16,1	100,0
	Total	118	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		119	100,0		

#### Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	5,0	5,1	5,1
	Mal	14	11,8	11,9	16,9
	Regular	30	25,2	25,4	42,4
	Bien	49	41,2	41,5	83,9
	Muy bien	19	16,0	16,1	100,0
	Total	118	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		119	100,0		



### Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	5,9	5,9	5,9
	Mal	12	10,1	10,2	16,1
	Regular	33	27,7	28,0	44,1
	Bien	47	39,5	39,8	83,9
	Muy bien	19	16,0	16,1	100,0
	Total		118	99,2	100,0
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		119	100,0		

### Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	4,2	4,3	4,3
	Mal	16	13,4	13,7	17,9
	Regular	31	26,1	26,5	44,4
	Bien	47	39,5	40,2	84,6
	Muy bien	18	15,1	15,4	100,0
	Total		117	98,3	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,7		
Total		119	100,0		

### Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	6,7	6,8	6,8
	Mal	14	11,8	11,9	18,6
	Regular	27	22,7	22,9	41,5
	Bien	49	41,2	41,5	83,1
	Muy bien	20	16,8	16,9	100,0
	Total		118	99,2	100,0
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		119	100,0		



**Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	5,0	5,1	5,1
	Mal	13	10,9	11,0	16,1
	Regular	36	30,3	30,5	46,6
	Bien	45	37,8	38,1	84,7
	Muy bien	18	15,1	15,3	100,0
	Total		118	99,2	100,0
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		119	100,0		

**¿Cree Ud. que falta algo en las instalaciones deportivas en la que se encuentra en estos momentos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	7	5,9	5,9	5,9
	No	111	93,3	94,1	100,0
	Total	118	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		119	100,0		