

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 DEL SERVICIO  
PÚBLICO: PISCINA MUNICIPAL (BAÑO PÚBLICO) 2016  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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 de **PISCINA MUNICIPAL “BAÑO LIBRE” 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven y adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 148 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 DE PISCINA “BAÑO LIBRE”** con un valor de **3.37** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>
Accesibilidad a la piscina	148	3,93
Estado higiénico de los vestuarios	148	3,57
Estado higiénico del vaso de la piscina	148	3,67
Estado higiénico de los aseos	148	3,74
Estado de las duchas	148	3,50
Limpieza del recinto	148	3,82
Vigilancia/Seguridad en el recinto	147	3,78
Control de acceso	147	3,95
La temperatura del agua del vaso de la piscina	148	3,59
La duración de las clases	140	3,90
El material puesto a disposición del usuario	145	3,74
La actitud profesional del socorrista en la piscina	147	4,12
¿Cómo considera el sistema de matriculación en la actividad física en la que Ud. participa?	145	1,62
<b>Nivel de Calidad de la Piscina Municipal</b>	145	3,37

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a la piscina	73,7	6,1	20,3	94
Estado higiénico de los vestuarios	56,1	12,2	31,8	87,9
Estado higiénico del vaso de la piscina	60,8	11,5	27,7	88,5
Estado higiénico de los aseos	56,7	10,2	32,4	89,1
Estado de las duchas	54	15,6	30,4	84,4
Limpieza del recinto	68,2	3,4	28,4	96,6
Vigilancia/Seguridad en el recinto	66	7,5	26,5	92,5
Control de acceso	74,9	4,8	20,4	95,3
La temperatura del agua del vaso de la piscina	58,1	16,2	25,7	83,8
La duración de las clases	72,8	5	22,1	94,9
El material puesto a disposición del usuario	68,2	11,1	20,7	88,9
La actitud profesional del socorrista en la piscina	80,3	2,8	17	97,3
¿Cómo considera el sistema de matriculación en la actividad física en la que Ud. participa?	62,8	12,4	24,8	87,6
Nivel de Calidad de la Piscina Municipal	45,5	12,4	42,1	87,6

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

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	4	2,3	33,3	33,3
	Mujer	8	4,6	66,7	100,0
	Total	12	6,9	100,0	
Perdidos	Sistema	162	93,1		
Total		174	100,0		

#### [Accesibilidad a la piscina]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	8	4,6	4,6	5,2
	Regular	34	19,5	19,5	24,7
	Bien	83	47,7	47,7	72,4
	Muy bien	48	27,6	27,6	100,0
	Total		174	100,0	100,0

#### [Estado higiénico de los vestuarios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	2,9	2,9	2,9
	Mal	15	8,6	8,6	11,5
	Regular	52	29,9	29,9	41,4
	Bien	73	42,0	42,0	83,3
	Muy bien	29	16,7	16,7	100,0
	Total		174	100,0	100,0



**[Estado higiénico del vaso de la piscina]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,7	1,7	1,7
	Mal	14	8,0	8,0	9,8
	Regular	47	27,0	27,0	36,8
	Bien	73	42,0	42,0	78,7
	Muy bien	37	21,3	21,3	100,0
	Total		174	100,0	100,0

**[Estado higiénico de los aseos]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	1,1	1,1
	Mal	15	8,6	8,6	9,8
	Regular	55	31,6	31,6	41,4
	Bien	73	42,0	42,0	83,3
	Muy bien	29	16,7	16,7	100,0
	Total		174	100,0	100,0

**[Estado de las duchas]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,4	3,4	3,4
	Mal	18	10,3	10,3	13,8
	Regular	52	29,9	29,9	43,7
	Bien	68	39,1	39,1	82,8
	Muy bien	30	17,2	17,2	100,0
	Total		174	100,0	100,0



**[Limpieza del recinto]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	1,1	1,1
	Mal	5	2,9	2,9	4,0
	Regular	50	28,7	28,7	32,8
	Bien	83	47,7	47,7	80,5
	Muy bien	34	19,5	19,5	100,0
	Total	174	100,0	100,0	

**[Vigilancia/Seguridad en el recinto]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	1,2	1,2
	Mal	10	5,7	5,8	6,9
	Regular	48	27,6	27,7	34,7
	Bien	73	42,0	42,2	76,9
	Muy bien	40	23,0	23,1	100,0
	Total	173	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		174	100,0		

**[Control de acceso]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	7	4,0	4,0	4,0
	Regular	36	20,7	20,8	24,9
	Bien	82	47,1	47,4	72,3
	Muy bien	48	27,6	27,7	100,0
	Total	173	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		174	100,0		



**[La temperatura del agua del vaso de la piscina]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,7	1,7	1,7
	Mal	21	12,1	12,1	13,8
	Regular	42	24,1	24,1	37,9
	Bien	73	42,0	42,0	79,9
	Muy bien	35	20,1	20,1	100,0
	Total		174	100,0	100,0

**Valore los horarios de baño**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	55	31,6	31,8	31,8
	Regular	1	,6	,6	32,4
	Bien	111	63,8	64,2	96,5
	Muy bien	6	3,4	3,5	100,0
	Total		173	99,4	100,0
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		174	100,0		

**[La duración de las clases]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	8	4,6	4,8	4,8
	Regular	34	19,5	20,5	25,3
	Bien	86	49,4	51,8	77,1
	Muy bien	38	21,8	22,9	100,0
	Total		166	95,4	100,0
Perdidos	Sistema	8	4,6		
Total		174	100,0		





**[El material puesto a disposición del usuario]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	1,2	1,2
	Mal	15	8,6	8,8	9,9
	Regular	36	20,7	21,1	31,0
	Bien	86	49,4	50,3	81,3
	Muy bien	32	18,4	18,7	100,0
	Total		171	98,3	100,0
Perdidos	Sistema	3	1,7		
Total		174	100,0		

**[La actitud profesional del socorrista en la piscina]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	1,2	1,2
	Mal	2	1,1	1,2	2,3
	Regular	28	16,1	16,3	18,6
	Bien	80	46,0	46,5	65,1
	Muy bien	60	34,5	34,9	100,0
	Total		172	98,9	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		174	100,0		

**Nivel de calidad de la Piscina**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	18	10,3	10,7	10,7
	Regular	67	38,5	39,6	50,3
	Bien	70	40,2	41,4	91,7
	Muy bien	14	8,0	8,3	100,0
	Total		169	97,1	100,0
Perdidos	Sistema	5	2,9		
Total		174	100,0		



**¿Cómo considera el sistema de matriculación en la actividad física en la que Ud. participa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	110	63,2	64,3	64,3
	Mal	20	11,5	11,7	76,0
	Regular	41	23,6	24,0	100,0
	Total	171	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,7		
Total		174	100,0		

**¿Cree Ud. que las calles de piscina están masificadas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	107	61,5	61,8	61,8
	No	66	37,9	38,2	100,0
	Total	173	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		174	100,0		