

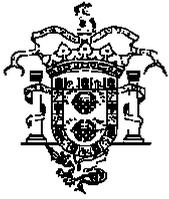
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
GIMNASIA DE MANTENIMIENTO 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 de **GIMNASIA DE MANTENIMIENTO 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:** 97 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 GIMNASIA DE MANTENIMIENTO** con un valor de **4,49** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad a las instalaciones	97	4,62
Estado higiénico de los vestuarios	96	4,40
Estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física	96	4,41
Limpieza recinto	95	4,47
Vigilancia/ Seguridad en el recinto	97	4,48
Valore el control de acceso al Pabellón	96	4,44
Valore el Horario	97	4,37
Aparcamientos en el Área del Pabellón	97	4,14
Valore la duración de las clases, programación	96	4,47
La actitud del monitor en clase	97	4,55
La profesionalidad del monitor	96	4,52
El sistema de matriculación	97	4,37
Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento	97	4,49

Fuente: Dirección General de Administraciones Público

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

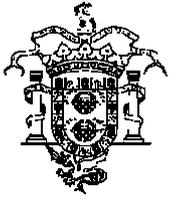
	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	96,9	0	3,1	100
Estado higiénico de los vestuarios	92,7	3,1	4,2	96,9
Estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física	90,6	5,2	4,2	94,8
Limpieza recinto	95,8	1,1	3,2	99,0
Vigilancia/ Seguridad en el recinto	95,9	2,1	2,1	98,0
Valore el control de acceso al Pabellón	90,6	1	8,3	98,9
Valore el Horario	90,7	1	8,2	98,9

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



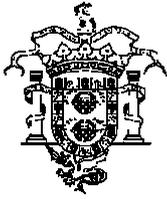
Aparcamientos en el Área del Pabellón	82,5	8,2	9,3	91,8
Valore la duración de las clases, programación	96,9	1	2,1	99,0
La actitud del monitor en clase	97,9	1	1	98,9
La profesionalidad del monitor	97,9	0	2,1	100
El sistema de matriculación	93,8	4,1	2,1	95,9
Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento	97,9	1	1	98,9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Carretera Hidúm	6	6,2	6,3	6,3
	Centro	18	18,6	18,9	25,3
	Las Palmeras - Hernán Cortés	2	2,1	2,1	27,4
	Carretera Farhana - Constitución	1	1,0	1,1	28,4
	La Libertad	4	4,1	4,2	32,6
	Victoria	5	5,2	5,3	37,9
	Real	15	15,5	15,8	53,7
	Batería Jota	2	2,1	2,1	55,8
	Cabrerizas	4	4,1	4,2	60,0
	Isaac Peral - Tesorillo	4	4,1	4,2	64,2
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	1,0	1,1	65,3
	Hipódromo - Industrial	7	7,2	7,4	72,6
	Alfonso XIII	10	10,3	10,5	83,2
	Reina Regente	1	1,0	1,1	84,2
	El Príncipe	8	8,2	8,4	92,6
	General Gómez Jordana	2	2,1	2,1	94,7
	Ataque Seco	1	1,0	1,1	95,8
	Medina Sidonia	2	2,1	2,1	97,9
	Polígono- El Rasto - La Paz	1	1,0	1,1	98,9
	Concepción Arenal	1	1,0	1,1	100,0
	Total	95	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,1		
Total		97	100,0		



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	90	92,8	96,8	96,8
	Masculino	3	3,1	3,2	100,0
	Total	93	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,1		
Total		97	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	4	4,1	4,3	4,3
	25 a 34 años	28	28,9	29,8	34,0
	35 a 44 años	29	29,9	30,9	64,9
	45 a 54 años	24	24,7	25,5	90,4
	55 a 64 años	9	9,3	9,6	100,0
	Total	94	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,1		
Total		97	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,1	3,1	3,1
	Bien	30	30,9	30,9	34,0
	Muy bien	64	66,0	66,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Estado higiénico de los vestuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	2	2,1	2,1	3,1
	Regular	4	4,1	4,2	7,3
	Bien	39	40,2	40,6	47,9
	Muy bien	50	51,5	52,1	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		



Estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	4	4,1	4,2	5,2
	Regular	4	4,1	4,2	9,4
	Bien	32	33,0	33,3	42,7
	Muy bien	55	56,7	57,3	100,0
Total		96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

Limpieza recinto

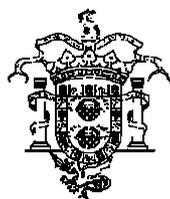
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,1	1,1
	Regular	3	3,1	3,2	4,2
	Bien	41	42,3	43,2	47,4
	Muy bien	50	51,5	52,6	100,0
	Total	95	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,1		
Total		97	100,0		

Vigilancia/ Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,1	2,1	2,1
	Regular	2	2,1	2,1	4,1
	Bien	38	39,2	39,2	43,3
	Muy bien	55	56,7	56,7	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Valore el control de acceso al Pabellón

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	8	8,2	8,3	9,4
	Bien	34	35,1	35,4	44,8
	Muy bien	53	54,6	55,2	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		



Total	97	100,0		
-------	----	-------	--	--

Valore el Horario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	8	8,2	8,2	9,3
	Bien	42	43,3	43,3	52,6
	Muy bien	46	47,4	47,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Aparcamientos en el Área del Pabellón

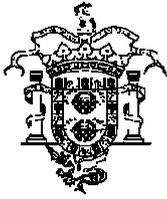
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	4,1	4,1	4,1
	Mal	4	4,1	4,1	8,2
	Regular	9	9,3	9,3	17,5
	Bien	37	38,1	38,1	55,7
	Muy bien	43	44,3	44,3	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Valore la duración de las clases, programación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	2	2,1	2,1	3,1
	Bien	43	44,3	44,8	47,9
	Muy bien	50	51,5	52,1	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

La actitud del monitor en clase

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0



Regular	1	1,0	1,0	2,1
Bien	38	39,2	39,2	41,2
Muy bien	57	58,8	58,8	100,0
Total	97	100,0	100,0	

La profesionalidad del monitor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,1	2,1	2,1
	Bien	42	43,3	43,8	45,8
	Muy bien	52	53,6	54,2	100,0
	Total	96	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		97	100,0		

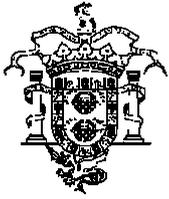
El sistema de matriculación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Mal	3	3,1	3,1	4,1
	Regular	2	2,1	2,1	6,2
	Bien	44	45,4	45,4	51,5
	Muy bien	47	48,5	48,5	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	1	1,0	1,0	2,1
	Bien	43	44,3	44,3	46,4
	Muy bien	52	53,6	53,6	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

¿Cómo le ha llegado a Ud. la información de esta actividad?



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	1	1,0	1,0	1,0
	Prensa	1	1,0	1,0	2,1
	WEB	16	16,5	16,5	18,6
	Un amigo	79	81,4	81,4	100,0
	Total	97	100,0	100,0	