

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:  
PLAYAS DE MELILLA 2017  
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 el evento cultural de **PLAYAS** perteneciente a la Consejería de Coordinación y Medio Ambiente de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 500 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 **PLAYAS** con un valor de **3.62** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS	500	3,70
ESTADO DE AGUA	500	3,44
ESTADO DE LAS DUCHAS	500	3,39
LIMPIEZA DE LA ARENA	500	3,45
ESTADO DE LAS SOMBRILLAS	500	3,43
ESTADO DE LAS HAMACAS	500	3,34
ESTADO DE LAS PAPELERAS	500	3,37
COLOCACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE BANDERAS	500	3,57
SERVICIO DE SOCORRISTAS	500	3,48
VIGILANCIA /SEGURIDAD	500	3,31
ESTADO DE LOS ASEOS	500	3,39
VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS	500	3,62

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS	68	6,2	25,7	93,7
ESTADO DE AGUA	44,9	7,6	47,5	92,4
ESTADO DE LAS DUCHA	41	10,3	48,8	89,8
LIMPIEZA DE LA ARENA	45	10,6	44,4	89,4
ESTADO DE LAS SOMBRILLAS	47,2	13,3	39,5	86,7
ESTADO DE LAS HAMACAS	46,4	18,3	35,3	81,7
ESTADO DE LAS PAPELERAS	46,3	17,5	36,1	82,4
COLOCACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE BANDERAS	55,4	11	33,6	89
SERVICIO DE SOCORRISTAS	49,5	12,4	38	87,5
VIGILANCIA /SEGURIDAD	45,2	19,4	35,4	80,6
ESTADO DE LOS ASEOS	46,9	13,5	39,6	86,5
VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS	56,4	4,8	38,8	95,2

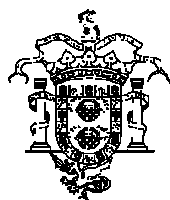
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### SEÑALE LA PLAYA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HIPICA	200	40,0	40,2	40,2
	HIPÓDROMO	84	16,8	16,9	57,1
	CÁRABOS	55	11,0	11,1	68,2
	SAN LORENZO	158	31,6	31,8	100,0
	Total	497	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,6		
Total		500	100,0		

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	196	39,2	42,5	42,5
	Masculino	265	53,0	57,5	100,0
	Total	461	92,2	100,0	
Perdidos	Sistema	39	7,8		
Total		500	100,0		

#### ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	,8	,8	,8
	Mal	27	5,4	5,4	6,2
	Regular	128	25,6	25,7	31,9
	Bien	293	58,6	58,8	90,8
	Muy bien	46	9,2	9,2	100,0
	Total	498	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		500	100,0		



### ESTADO DE AGUA

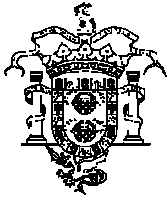
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,0	1,0	1,0
	Mal	33	6,6	6,6	7,6
	Regular	237	47,4	47,5	55,1
	Bien	187	37,4	37,5	92,6
	Muy bien	37	7,4	7,4	100,0
Total		499	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		500	100,0		

### ESTADO DE LAS DUCHA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,0	1,0	1,0
	Mal	46	9,2	9,3	10,3
	Regular	242	48,4	48,8	59,1
	Bien	156	31,2	31,5	90,5
	Muy bien	47	9,4	9,5	100,0
Total		496	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,8		
Total		500	100,0		

### LIMPIEZA DE LA ARENA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	1,4	1,4	1,4
	Mal	46	9,2	9,2	10,6
	Regular	222	44,4	44,4	55,0
	Bien	166	33,2	33,2	88,2
	Muy bien	59	11,8	11,8	100,0
Total		500	100,0	100,0	



### ESTADO DE LAS SOMBRILLAS

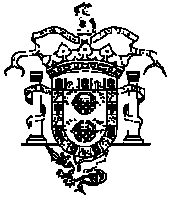
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	2,8	2,8	2,8
	Mal	52	10,4	10,5	13,3
	Regular	196	39,2	39,5	52,8
	Bien	176	35,2	35,5	88,3
	Muy bien	58	11,6	11,7	100,0
Total		496	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,8		
Total		500	100,0		

### ESTADO DE LAS HAMACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	28	5,6	5,6	5,6
	Mal	63	12,6	12,7	18,3
	Regular	175	35,0	35,3	53,6
	Bien	174	34,8	35,1	88,7
	Muy bien	56	11,2	11,3	100,0
Total		496	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,8		
Total		500	100,0		

### ESTADO DE LAS PAPELERAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	3,8	3,8	3,8
	Mal	68	13,6	13,7	17,5
	Regular	180	36,0	36,1	53,6
	Bien	174	34,8	34,9	88,6
	Muy bien	57	11,4	11,4	100,0
Total		498	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		500	100,0		



### Colocación de Señalización de Banderas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,2	1,2	1,2
	Mal	49	9,8	9,8	11,0
	Regular	168	33,6	33,6	44,6
	Bien	206	41,2	41,2	85,8
	Muy bien	71	14,2	14,2	100,0
	Total		500	100,0	100,0

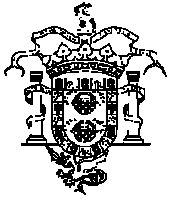
### SERVICIO DE SOCORRISTAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	2,0	2,0	2,0
	Mal	52	10,4	10,4	12,4
	Regular	189	37,8	38,0	50,4
	Bien	185	37,0	37,1	87,6
	Muy bien	62	12,4	12,4	100,0
	Total		498	99,6	100,0
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		500	100,0		

### VIGILANCIA /SEGURIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	45	9,0	9,0	9,0
	Mal	52	10,4	10,4	19,4
	Regular	177	35,4	35,4	54,8
	Bien	154	30,8	30,8	85,6
	Muy bien	72	14,4	14,4	100,0
	Total		500	100,0	100,0





### ESTADO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	30	6,0	6,0	6,0
	Mal	37	7,4	7,4	13,5
	Regular	197	39,4	39,6	53,0
	Bien	177	35,4	35,5	88,6
	Muy bien	57	11,4	11,4	100,0
	Total	498	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		500	100,0		

### VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,2	1,2	1,2
	Mal	18	3,6	3,6	4,8
	Regular	193	38,6	38,8	43,6
	Bien	222	44,4	44,6	88,2
	Muy bien	59	11,8	11,8	100,0
	Total	498	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		500	100,0		