

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:
PLAYA DE "LOS CÁRABOS" 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 (CÁRABOS)** 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:** 56 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 (CÁRABOS)** con un valor de **3.27** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS	56	3,18
ESTADO DE AGUA	56	3,18
ESTADO DE LAS DUCHA	56	3,13
LIMPIEZA DE LA ARENA	56	3,16
ESTADO DE LAS SOMBRILLAS	56	3,15
ESTADO DE LAS HAMACAS	56	3,14
ESTADO DE LAS PAPELERAS	56	3,14
COLOCACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE BANDERAS	56	3,38
SERVICIO DE SOCORRISTAS	56	3,27
VIGILANCIA /SEGURIDAD	56	2,73
ESTADO DE LOS ASEOS	56	3,27
VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS	56	3,27

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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS	41,1	21,4	37,5	78,6
ESTADO DE AGUA	38,2	18,2	43,6	81,8
ESTADO DE LAS DUCHAS	32,7	18,2	49,1	81,8
LIMPIEZA DE LA ARENA	25	8,9	66,1	91,1
ESTADO DE LAS SOMBRILLAS	23,6	9,1	67,3	90,9
ESTADO DE LAS HAMACAS	33,9	21,4	44,6	78,5
ESTADO DE LAS PAPELERAS	32,1	17,9	50	82,1
COLOCACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE BANDERAS	42,9	7,1	50	92,9
SERVICIO DE SOCORRISTAS	34,5	10,9	54,5	89
VIGILANCIA /SEGURIDAD	17,9	30,4	51,8	69,7
ESTADO DE LOS ASEOS	25	1,8	73,2	98,2
VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS	28,6	1,8	69,6	98,2

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	29	51,8	55,8	55,8
	Masculino	23	41,1	44,2	100,0
	Total	52	92,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	7,1		
Total		56	100,0		

ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,6	3,6	3,6
	Mal	10	17,9	17,9	21,4
	Regular	21	37,5	37,5	58,9
	Bien	22	39,3	39,3	98,2
	Muy bien	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

ESTADO DE AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,8	1,8	1,8
	Mal	9	16,1	16,4	18,2
	Regular	24	42,9	43,6	61,8
	Bien	21	37,5	38,2	100,0
	Total	55	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		56	100,0		



ESTADO DE LAS DUCHA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,6	3,6	3,6
	Mal	8	14,3	14,5	18,2
	Regular	27	48,2	49,1	67,3
	Bien	17	30,4	30,9	98,2
	Muy bien	1	1,8	1,8	100,0
	Total		55	98,2	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		56	100,0		

LIMPIEZA DE LA ARENA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,8	1,8	1,8
	Mal	4	7,1	7,1	8,9
	Regular	37	66,1	66,1	75,0
	Bien	13	23,2	23,2	98,2
	Muy bien	1	1,8	1,8	100,0
	Total		56	100,0	100,0

ESTADO DE LAS SOMBRILLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,8	1,8	1,8
	Mal	4	7,1	7,3	9,1
	Regular	37	66,1	67,3	76,4
	Bien	12	21,4	21,8	98,2
	Muy bien	1	1,8	1,8	100,0
	Total		55	98,2	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		56	100,0		



ESTADO DE LAS HAMACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	12	21,4	21,4	21,4
	Regular	25	44,6	44,6	66,1
	Bien	18	32,1	32,1	98,2
	Muy bien	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS PAPELERAS

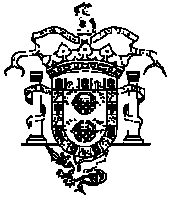
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	10	17,9	17,9	17,9
	Regular	28	50,0	50,0	67,9
	Bien	18	32,1	32,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

COLOCACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE BANDERAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	7,1	7,1	7,1
	Regular	28	50,0	50,0	57,1
	Bien	23	41,1	41,1	98,2
	Muy bien	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

SERVICIO DE SOCORRISTAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	10,7	10,9	10,9
	Regular	30	53,6	54,5	65,5
	Bien	17	30,4	30,9	96,4
	Muy bien	2	3,6	3,6	100,0
	Total	55	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,8		
Total		56	100,0		



VIGILANCIA /SEGURIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	14,3	14,3	14,3
	Mal	9	16,1	16,1	30,4
	Regular	29	51,8	51,8	82,1
	Bien	10	17,9	17,9	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

ESTADO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	41	73,2	73,2	75,0
	Bien	12	21,4	21,4	96,4
	Muy bien	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,8	1,8	1,8
	Regular	39	69,6	69,6	71,4
	Bien	16	28,6	28,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	