

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 "LA HÍPICA" 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 (HÍPICA)** 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:** 200 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 (HÍPICA)** el evento cultural de la con un valor de **4.71** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS	200	3,98
ESTADO DE AGUA	200	3,51
ESTADO DE LAS DUCHA	200	3,42
LIMPIEZA DE LA ARENA	200	3,46
ESTADO DE LAS SOMBRILLAS	200	3,52
ESTADO DE LAS HAMACAS	200	3,44
ESTADO DE LAS PAPELERAS	200	3,45
COLOCACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE BANDERAS	200	3,53
SERVICIO DE SOCORRISTAS	200	3,46
VIGILANCIA /SEGURIDAD	200	3,49
ESTADO DE LOS ASEOS	200	3,37
VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS	200	3,71

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	86,3	1	12,6	98,9
ESTADO DE AGUA	45	3	52	97
ESTADO DE LAS DUCHAS	37,5	6	56,5	94
LIMPIEZA DE LA ARENA	45	11	44	89
ESTADO DE LAS SOMBRILLAS	52,1	13,1	34,8	86,9
ESTADO DE LAS HAMACAS	51,3	15,2	33,5	84,8
ESTADO DE LAS PAPELERAS	49,8	13,1	37,2	87
COLOCACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE BANDERAS	53	15,5	31,5	84,5
SERVICIO DE SOCORRISTAS	51,3	16,6	32,2	83,5
VIGILANCIA /SEGURIDAD	52	17,5	30,5	82,5
ESTADO DE LOS ASEOS	49,5	17,7	32,8	82,3
VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS	63,8	6,5	29,6	93,4

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	Femenino	62	31,0	32,1	32,1
	Masculino	131	65,5	67,9	100,0
	Total	193	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,5		
Total		200	100,0		

#### ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	25	12,5	12,6	13,6
	Bien	146	73,0	73,7	87,4
	Muy bien	25	12,5	12,6	100,0
	Total	198	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		

#### ESTADO DE AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	5	2,5	2,5	3,0
	Regular	104	52,0	52,0	55,0
	Bien	72	36,0	36,0	91,0
	Muy bien	18	9,0	9,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	



### ESTADO DE LAS DUCHA

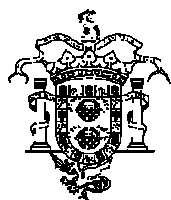
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	11	5,5	5,5	6,0
	Regular	113	56,5	56,5	62,5
	Bien	54	27,0	27,0	89,5
	Muy bien	21	10,5	10,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

### LIMPIEZA DE LA ARENA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,5	,5	,5
	Mal	21	10,5	10,5	11,0
	Regular	88	44,0	44,0	55,0
	Bien	65	32,5	32,5	87,5
	Muy bien	25	12,5	12,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

### ESTADO DE LAS SOMBRILLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,0	3,0	3,0
	Mal	20	10,0	10,1	13,1
	Regular	69	34,5	34,8	48,0
	Bien	72	36,0	36,4	84,3
	Muy bien	31	15,5	15,7	100,0
	Total	198	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		



**ESTADO DE LAS HAMACAS**

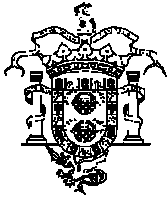
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	5,0	5,1	5,1
	Mal	20	10,0	10,2	15,2
	Regular	66	33,0	33,5	48,7
	Bien	75	37,5	38,1	86,8
	Muy bien	26	13,0	13,2	100,0
	Total	197	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		200	100,0		

**ESTADO DE LAS PAPELERAS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	4,5	4,5	4,5
	Mal	17	8,5	8,5	13,1
	Regular	74	37,0	37,2	50,3
	Bien	74	37,0	37,2	87,4
	Muy bien	25	12,5	12,6	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

**Colocación de Señalización de Banderas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	29	14,5	14,5	15,5
	Regular	63	31,5	31,5	47,0
	Bien	74	37,0	37,0	84,0
	Muy bien	32	16,0	16,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	



### SERVICIO DE SOCORRISTAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	3,5	3,5	3,5
	Mal	26	13,0	13,1	16,6
	Regular	64	32,0	32,2	48,7
	Bien	72	36,0	36,2	84,9
	Muy bien	30	15,0	15,1	100,0
	Total		199	99,5	100,0
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		

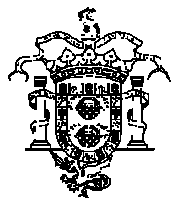
### VIGILANCIA /SEGURIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	6,0	6,0	6,0
	Mal	23	11,5	11,5	17,5
	Regular	61	30,5	30,5	48,0
	Bien	64	32,0	32,0	80,0
	Muy bien	40	20,0	20,0	100,0
	Total		200	100,0	100,0

### ESTADO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	7,0	7,1	7,1
	Mal	21	10,5	10,6	17,7
	Regular	65	32,5	32,8	50,5
	Bien	73	36,5	36,9	87,4
	Muy bien	25	12,5	12,6	100,0
	Total		198	99,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		200	100,0		





**VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,0	1,0	1,0
	Mal	11	5,5	5,5	6,5
	Regular	59	29,5	29,6	36,2
	Bien	98	49,0	49,2	85,4
	Muy bien	29	14,5	14,6	100,0
	Total	199	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		200	100,0		