

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 "HIPÓDROMO" 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 (HIPÓDROMO)** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes 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:** 84 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 (HIPÓDROMO)** el evento cultural de la con un valor de **3.58** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS	84	3,69
ESTADO DE AGUA	84	3,36
ESTADO DE LAS DUCHA	84	3,38
LIMPIEZA DE LA ARENA	84	3,36
ESTADO DE LAS SOMBRILLAS	84	3,34
ESTADO DE LAS HAMACAS	84	3,37
ESTADO DE LAS PAPELERAS	84	3,40
COLOCACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE BANDERAS	84	3,37
SERVICIO DE SOCORRISTAS	84	3,26
VIGILANCIA /SEGURIDAD	84	3,04
ESTADO DE LOS ASEOS	84	3,38
VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS	84	3,58

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	63,1	2,4	34,5	97,6
ESTADO DE AGUA	37	6	57,1	94,1
ESTADO DE LAS DUCHAS	45,1	13,4	41,5	86,6
LIMPIEZA DE LA ARENA	40,5	8,3	51,2	91,7
ESTADO DE LAS SOMBRILLAS	43,3	13,3	43,4	86,7
ESTADO DE LAS HAMACAS	44	11,9	44	88
ESTADO DE LAS PAPELERAS	48,2	14,5	37,3	85,5
COLOCACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE BANDERAS	46,4	14,3	39,3	85,7
SERVICIO DE SOCORRISTAS	36,9	15,5	47,6	84,5
VIGILANCIA /SEGURIDAD	34,5	25	40,5	75
ESTADO DE LOS ASEOS	47,7	9,5	42,9	90,6
VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS	55,4	4,8	39,8	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

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	30	35,7	36,6	36,6
	Masculino	52	61,9	63,4	100,0
	Total	82	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		84	100,0		

#### ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,4	2,4	2,4
	Regular	29	34,5	34,5	36,9
	Bien	44	52,4	52,4	89,3
	Muy bien	9	10,7	10,7	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

#### ESTADO DE AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	4	4,8	4,8	6,0
	Regular	48	57,1	57,1	63,1
	Bien	26	31,0	31,0	94,0
	Muy bien	5	6,0	6,0	100,0
	Total	84	100,0	100,0	



### ESTADO DE LAS DUCHA

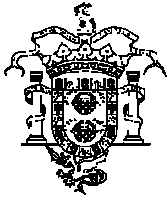
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	10	11,9	12,2	13,4
	Regular	34	40,5	41,5	54,9
	Bien	31	36,9	37,8	92,7
	Muy bien	6	7,1	7,3	100,0
	Total		82	97,6	100,0
Perdidos	Sistema	2	2,4		
Total		84	100,0		

### LIMPIEZA DE LA ARENA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,4	2,4	2,4
	Mal	5	6,0	6,0	8,3
	Regular	43	51,2	51,2	59,5
	Bien	29	34,5	34,5	94,0
	Muy bien	5	6,0	6,0	100,0
	Total		84	100,0	100,0

### ESTADO DE LAS SOMBRILLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,6	3,6	3,6
	Mal	8	9,5	9,6	13,3
	Regular	36	42,9	43,4	56,6
	Bien	30	35,7	36,1	92,8
	Muy bien	6	7,1	7,2	100,0
	Total		83	98,8	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		84	100,0		



### ESTADO DE LAS HAMACAS

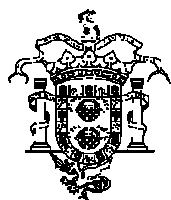
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	6,0	6,0	6,0
	Mal	5	6,0	6,0	11,9
	Regular	37	44,0	44,0	56,0
	Bien	28	33,3	33,3	89,3
	Muy bien	9	10,7	10,7	100,0
Total		84	100,0	100,0	

### ESTADO DE LAS PAPELERAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,6	3,6	3,6
	Mal	9	10,7	10,8	14,5
	Regular	31	36,9	37,3	51,8
	Bien	32	38,1	38,6	90,4
	Muy bien	8	9,5	9,6	100,0
Total		83	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		84	100,0		

### COLOCACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE BANDERAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,6	3,6	3,6
	Mal	9	10,7	10,7	14,3
	Regular	33	39,3	39,3	53,6
	Bien	32	38,1	38,1	91,7
	Muy bien	7	8,3	8,3	100,0
Total		84	100,0	100,0	



**SERVICIO DE SOCORRISTAS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,4	2,4	2,4
	Mal	11	13,1	13,1	15,5
	Regular	40	47,6	47,6	63,1
	Bien	25	29,8	29,8	92,9
	Muy bien	6	7,1	7,1	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

**VIGILANCIA /SEGURIDAD**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	13,1	13,1	13,1
	Mal	10	11,9	11,9	25,0
	Regular	34	40,5	40,5	65,5
	Bien	23	27,4	27,4	92,9
	Muy bien	6	7,1	7,1	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

**ESTADO DE LOS ASEOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	6,0	6,0	6,0
	Mal	3	3,6	3,6	9,5
	Regular	36	42,9	42,9	52,4
	Bien	35	41,7	41,7	94,0
	Muy bien	5	6,0	6,0	100,0
	Total	84	100,0	100,0	

**VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,2	1,2	1,2
	Mal	3	3,6	3,6	4,8
	Regular	33	39,3	39,8	44,6
	Bien	39	46,4	47,0	91,6
	Muy bien	7	8,3	8,4	100,0
	Total	83	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		84	100,0		