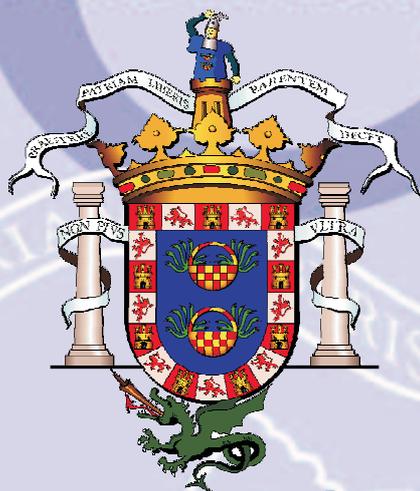


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 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 **GIMNASIA DE MANTENIMIENTO** 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:** 178 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 **GIMNASIA DE MANTENIMIENTO** con un valor de **4.51** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	178	4,62
Estado higiénico de los vestuarios	178	4,30
Estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física	178	4,26
Limpieza recinto	178	4,48
Vigilancia/ Seguridad en el recinto	178	4,46
Valore el control de acceso al Pabellón	178	4,29
Valore el Horario	178	4,40
Aparcamientos en el Área del Pabellón	178	3,68
Valore la duración de las clases, programación	178	4,44
La actitud del monitor en clase	178	4,67
La profesionalidad del monitor	178	4,65
El sistema de matriculación	178	4,46
Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento	178	4,51

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 instalaciones	95,5	0,6	3,9	99,4
Estado higiénico de los vestuarios	84,8	6,7	8,5	93,3
Estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física	82,5	7,3	7,3	89,8
Limpieza recinto	93,2	2,9	4	97,2
Vigilancia/ Seguridad en el recinto	93,3	4,5	2,2	95,5
Valore el control de acceso al Pabellón	84,1	6,8	9	93,1
Valore el Horario	90,4	5,1	4,5	94,9
Aparcamientos en el Área del Pabellón	68,4	23,7	7,9	76,3
Valore la duración de las clases, programación	92	5,7	2,3	94,3
La actitud del monitor en clase	96,6	0,6	2,8	99,4
La profesionalidad del monitor	97,1	0	2,8	99,9
El sistema de matriculación	92,7	5,1	2,3	95
Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento	95,4	1,1	3,4	98,8

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	167	93,8	97,7	97,7
	Masculino	4	2,2	2,3	100,0
	Total	171	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,9		
Total		178	100,0		

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Regular	7	3,9	3,9	4,5
	Bien	49	27,5	27,5	32,0
	Muy bien	121	68,0	68,0	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

[Estado higiénico de los vestuarios]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,7	1,8	1,8
	Mal	8	4,5	4,8	6,7
	Regular	14	7,9	8,5	15,2
	Bien	52	29,2	31,5	46,7
	Muy bien	88	49,4	53,3	100,0
	Total	165	92,7	100,0	
Perdidos	Sistema	13	7,3		
Total		178	100,0		



[Estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	2,8	2,8	2,8
	Mal	13	7,3	7,3	10,2
	Regular	13	7,3	7,3	17,5
	Bien	46	25,8	26,0	43,5
	Muy bien	100	56,2	56,5	100,0
	Total	177	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		178	100,0		

[Limpieza recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,1	1,1	1,1
	Mal	3	1,7	1,7	2,9
	Regular	7	3,9	4,0	6,9
	Bien	60	33,7	34,3	41,1
	Muy bien	103	57,9	58,9	100,0
	Total	175	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,7		
Total		178	100,0		

[Vigilancia/ Seguridad en el recinto]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,4	3,4	3,4
	Mal	2	1,1	1,1	4,5
	Regular	4	2,2	2,2	6,7
	Bien	58	32,6	32,6	39,3
	Muy bien	108	60,7	60,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	



[Valore el control de acceso al Pabellón]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	4,5	4,5	4,5
	Mal	4	2,2	2,3	6,8
	Regular	16	9,0	9,0	15,8
	Bien	50	28,1	28,2	44,1
	Muy bien	99	55,6	55,9	100,0
	Total	177	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		178	100,0		

[Valore el Horario]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,2	2,2	2,2
	Mal	5	2,8	2,8	5,1
	Regular	8	4,5	4,5	9,6
	Bien	60	33,7	33,7	43,3
	Muy bien	101	56,7	56,7	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

[Aparcamientos en el Área del Pabellón]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	34	19,1	19,2	19,2
	Mal	8	4,5	4,5	23,7
	Regular	14	7,9	7,9	31,6
	Bien	46	25,8	26,0	57,6
	Muy bien	75	42,1	42,4	100,0
	Total	177	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		178	100,0		



[Valore la duración de las clases, programación]

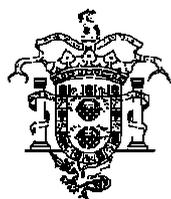
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,2	2,3	2,3
	Mal	6	3,4	3,4	5,7
	Regular	4	2,2	2,3	8,0
	Bien	56	31,5	31,8	39,8
	Muy bien	106	59,6	60,2	100,0
	Total	176	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		178	100,0		

[La actitud del monitor en clase]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,6	,6
	Regular	5	2,8	2,8	3,4
	Bien	46	25,8	25,8	29,2
	Muy bien	126	70,8	70,8	100,0
	Total	178	100,0	100,0	

[La profesionalidad del monitor]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	2,8	2,8	2,8
	Bien	52	29,2	29,5	32,4
	Muy bien	119	66,9	67,6	100,0
	Total	176	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		178	100,0		



[El sistema de matriculación]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,7	1,7	1,7
	Mal	6	3,4	3,4	5,1
	Regular	4	2,2	2,3	7,3
	Bien	58	32,6	32,8	40,1
	Muy bien	106	59,6	59,9	100,0
	Total	177	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		178	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	1	,6	,6	1,1
	Regular	6	3,4	3,4	4,6
	Bien	66	37,1	37,7	42,3
	Muy bien	101	56,7	57,7	100,0
	Total	175	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,7		
Total		178	100,0		