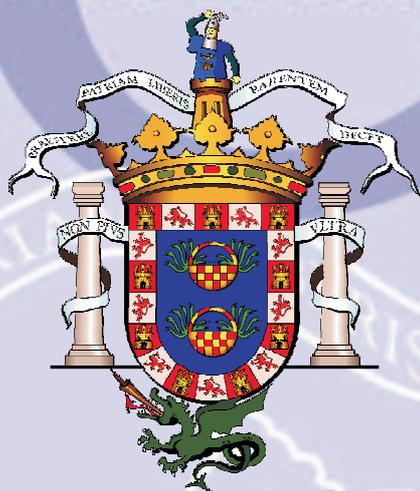


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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:
PISCINA MUNICIPAL (BAÑO LIBRE) 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 **PISCINA (BAÑO LIBRE)** 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:** 107 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 **PISCINA BAÑO LIBRE** con un valor de **3,62** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a la piscina	107	3,95
Estado higiénico de los vestuarios	107	3,34
Estado higiénico del vaso de la piscina	107	3,51
Estado higiénico de los aseos	107	3,50
Estado de las duchas	107	2,93
Limpieza del recinto	107	3,88
Vigilancia/Seguridad en el recinto	107	3,80
Control de acceso	107	4,12
La temperatura del agua del vaso de la piscina	107	3,63
Valore los horarios de baño	107	3,67
La duración de las clases	107	3,97
El material puesto a disposición del usuario	107	3,96
La actitud profesional del socorrista en la piscina	107	4,04
Nivel de calidad de la Piscina	107	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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a la piscina	64,2	11,3	24,5	88,7
Estado higiénico de los vestuarios	47,2	23,6	29,2	76,4
Estado higiénico del vaso de la piscina	52,3	22,4	25,2	77,5
Estado higiénico de los aseos	51,9	25,5	22,6	74,5
Estado de las duchas	36,8	42,5	20,8	57,6
Limpieza del recinto	66,7	18,1	15,2	81,9
Vigilancia/Seguridad en el recinto	67,3	18,3	14,4	81,7
Control de acceso	77,3	10,4	12,3	89,6
La temperatura del agua del vaso de la piscina	52,3	19,6	28	80,3
Valore los horarios de baño	61,5	24	14,4	75,9
La duración de las clases	65,7	13,1	21,2	86,9
El material puesto a disposición del usuario	66,6	15,2	18,1	84,7
La actitud profesional del socorrista en la piscina	70,1	17,3	12,5	82,6
Nivel de calidad de la Piscina	57,9	14,5	27,5	85,4

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	Hombre	55	51,4	53,9	53,9
	Mujer	47	43,9	46,1	100,0
	Total	102	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,7		
Total		107	100,0		

[Accesibilidad a la piscina] Indique, por favor, en la tabla siguiente la IMPORTANCIA que tiene para Ud. valorando con ello del 1(muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	4,7	4,7	4,7
	Mal	7	6,5	6,6	11,3
	Regular	26	24,3	24,5	35,8
	Bien	18	16,8	17,0	52,8
	Muy bien	50	46,7	47,2	100,0
Total		106	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		107	100,0		

[Estado higiénico de los vestuarios] Indique, por favor, en la tabla siguiente la IMPORTANCIA que tiene para Ud. valorando con ello del 1(muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	16,8	17,0	17,0
	Mal	7	6,5	6,6	23,6
	Regular	31	29,0	29,2	52,8
	Bien	21	19,6	19,8	72,6
	Muy bien	29	27,1	27,4	100,0
Total		106	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		107	100,0		



[Estado higiénico del vaso de la piscina] Indique, por favor, en la tabla siguiente la IMPORTANCIA que tiene para Ud. valorando con ello del 1(muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	9,3	9,3	9,3
	Mal	14	13,1	13,1	22,4
	Regular	27	25,2	25,2	47,7
	Bien	23	21,5	21,5	69,2
	Muy bien	33	30,8	30,8	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

[Estado higiénico de los aseos] Indique, por favor, en la tabla siguiente la IMPORTANCIA que tiene para Ud. valorando con ello del 1(muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	9,3	9,4	9,4
	Mal	17	15,9	16,0	25,5
	Regular	24	22,4	22,6	48,1
	Bien	20	18,7	18,9	67,0
	Muy bien	35	32,7	33,0	100,0
	Total	106	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		107	100,0		

[Estado de las duchas] Indique, por favor, en la tabla siguiente la IMPORTANCIA que tiene para Ud. valorando con ello del 1(muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	28	26,2	26,4	26,4
	Mal	17	15,9	16,0	42,5
	Regular	22	20,6	20,8	63,2
	Bien	12	11,2	11,3	74,5
	Muy bien	27	25,2	25,5	100,0
	Total	106	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		107	100,0		



[Limpieza del recinto] Indique, por favor, en la tabla siguiente la **IMPORTANCIA** que tiene para Ud. valorando con ello del 1(muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	7,5	7,6	7,6
	Mal	11	10,3	10,5	18,1
	Regular	16	15,0	15,2	33,3
	Bien	21	19,6	20,0	53,3
	Muy bien	49	45,8	46,7	100,0
	Total	105	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,9		
Total		107	100,0		

[Vigilancia/Seguridad en el recinto] Indique, por favor, en la tabla siguiente la **IMPORTANCIA** que tiene para Ud. valorando con ello del 1(muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	11,2	11,5	11,5
	Mal	7	6,5	6,7	18,3
	Regular	15	14,0	14,4	32,7
	Bien	26	24,3	25,0	57,7
	Muy bien	44	41,1	42,3	100,0
	Total	104	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,8		
Total		107	100,0		

[Control de acceso] Indique, por favor, en la tabla siguiente la **IMPORTANCIA** que tiene para Ud. valorando con ello del 1(muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	7,5	7,5	7,5
	Mal	3	2,8	2,8	10,4
	Regular	13	12,1	12,3	22,6
	Bien	26	24,3	24,5	47,2
	Muy bien	56	52,3	52,8	100,0
	Total	106	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		107	100,0		



[La temperatura del agua del vaso de la piscina] Indique, por favor, en la tabla siguiente la IMPORTANCIA que tiene para Ud. valorando con ello del 1(muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	8,4	8,4	8,4
	Mal	12	11,2	11,2	19,6
	Regular	30	28,0	28,0	47,7
	Bien	15	14,0	14,0	61,7
	Muy bien	41	38,3	38,3	100,0
	Total	107	100,0	100,0	

Valore los horarios de baño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	11,2	11,5	11,5
	Mal	13	12,1	12,5	24,0
	Regular	15	14,0	14,4	38,5
	Bien	21	19,6	20,2	58,7
	Muy bien	43	40,2	41,3	100,0
	Total	104	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,8		
Total		107	100,0		

[La duración de las clases] Indique, por favor, en la tabla siguiente la IMPORTANCIA que tiene para Ud. valorando con ello del 1(muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	3,7	4,0	4,0
	Mal	9	8,4	9,1	13,1
	Regular	21	19,6	21,2	34,3
	Bien	17	15,9	17,2	51,5
	Muy bien	48	44,9	48,5	100,0
	Total	99	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	7,5		
Total		107	100,0		



[El material puesto a disposición del usuario] Indique, por favor, en la tabla siguiente la **IMPORTANCIA** que tiene para Ud. valorando con ello del 1(muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	4,7	4,8	4,8
	Mal	11	10,3	10,5	15,2
	Regular	19	17,8	18,1	33,3
	Bien	18	16,8	17,1	50,5
	Muy bien	52	48,6	49,5	100,0
	Total	105	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,9		
Total		107	100,0		

[La actitud profesional del socorrista en la piscina] Indique, por favor, en la tabla siguiente la **IMPORTANCIA** que tiene para Ud. valorando con ello del 1(muy mal) al 5 (muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	7,5	7,7	7,7
	Mal	5	4,7	4,8	12,5
	Regular	18	16,8	17,3	29,8
	Bien	17	15,9	16,3	46,2
	Muy bien	56	52,3	53,8	100,0
	Total	104	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,8		
Total		107	100,0		

Nivel de calidad de la Piscina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	5,6	8,7	8,7
	Mal	4	3,7	5,8	14,5
	Regular	19	17,8	27,5	42,0
	Bien	21	19,6	30,4	72,5
	Muy bien	19	17,8	27,5	100,0
	Total	69	64,5	100,0	
Perdidos	Sistema	38	35,5		
Total		107	100,0		