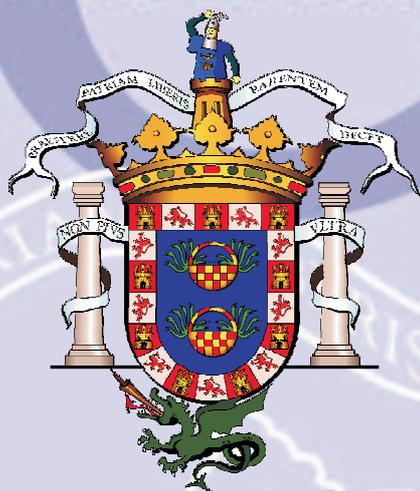


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 2017
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 **PISCINA MUNICIPAL** 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:** 172 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 MUNICIPAL** con un valor de **3.63** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a la piscina	172	4,04
Estado higiénico de los vestuarios	172	3,37
Estado higiénico del vaso de la piscina	172	3,45
Estado higiénico de los aseos	172	3,45
Estado de las duchas	172	3,02
Limpieza del recinto	172	3,81
Vigilancia/Seguridad en el recinto	172	3,80
Control de acceso	172	4,02
Material puesto a disposición del usuario	172	3,82
Valore la temperatura del vaso de la piscina	172	3,31
Duración de las clases, programación	172	3,71
Profesionalidad del monitor/a	172	4,05
Valore el nivel de calidad de la piscina	172	3,63

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	72,5	8,2	19,3	91,8
Estado higiénico de los vestuarios	52	24	24	76
Estado higiénico del vaso de la piscina	51,2	22,1	26,7	77,9
Estado higiénico de los aseos	50,9	24	25,1	76
Estado de las duchas	37,5	33,9	28,7	66,2
Limpieza del recinto	65,9	14,7	19,4	85,3
Vigilancia/Seguridad en el recinto	66,9	14,2	18,9	85,8
Control de acceso	75,5	8,8	15,8	91,3
Material puesto a disposición del usuario	65,3	15,9	18,8	84,1
Valore la temperatura del vaso de la piscina	45,9	27,3	26,7	72,6
Duración de las clases, programación	60,3	17,7	22	82,3
Profesionalidad del monitor/a	76,3	8,9	14,8	91,1
Valore el nivel de calidad de la piscina	62,5	13,7	23,7	86,2

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

Accesibilidad a la piscina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	2,9	2,9	2,9
	Mal	9	5,2	5,3	8,2
	Regular	33	19,2	19,3	27,5
	Bien	51	29,7	29,8	57,3
	Muy bien	73	42,4	42,7	100,0
	Total	171	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		172	100,0		

Estado higiénico de los vestuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	22	12,8	12,9	12,9
	Mal	19	11,0	11,1	24,0
	Regular	41	23,8	24,0	48,0
	Bien	52	30,2	30,4	78,4
	Muy bien	37	21,5	21,6	100,0
	Total	171	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		172	100,0		

Estado higiénico del vaso de la piscina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	7,0	7,0	7,0
	Mal	26	15,1	15,1	22,1
	Regular	46	26,7	26,7	48,8
	Bien	48	27,9	27,9	76,7
	Muy bien	40	23,3	23,3	100,0
	Total	172	100,0	100,0	



Estado higiénico de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	6,4	6,4	6,4
	Mal	30	17,4	17,5	24,0
	Regular	43	25,0	25,1	49,1
	Bien	45	26,2	26,3	75,4
	Muy bien	42	24,4	24,6	100,0
	Total		171	99,4	100,0
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		172	100,0		

Estado de las duchas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	18,6	18,7	18,7
	Mal	26	15,1	15,2	33,9
	Regular	49	28,5	28,7	62,6
	Bien	35	20,3	20,5	83,0
	Muy bien	29	16,9	17,0	100,0
	Total		171	99,4	100,0
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		172	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	4,7	4,7	4,7
	Mal	17	9,9	10,0	14,7
	Regular	33	19,2	19,4	34,1
	Bien	53	30,8	31,2	65,3
	Muy bien	59	34,3	34,7	100,0
	Total		170	98,8	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		172	100,0		



Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	7,0	7,1	7,1
	Mal	12	7,0	7,1	14,2
	Regular	32	18,6	18,9	33,1
	Bien	54	31,4	32,0	65,1
	Muy bien	59	34,3	34,9	100,0
	Total	169	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,7		
Total		172	100,0		

Control de acceso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	4,7	4,7	4,7
	Mal	7	4,1	4,1	8,8
	Regular	27	15,7	15,8	24,6
	Bien	60	34,9	35,1	59,6
	Muy bien	69	40,1	40,4	100,0
	Total	171	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		172	100,0		

Material puesto a disposición del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	4,1	4,1	4,1
	Mal	20	11,6	11,8	15,9
	Regular	32	18,6	18,8	34,7
	Bien	49	28,5	28,8	63,5
	Muy bien	62	36,0	36,5	100,0
	Total	170	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		172	100,0		



Valore la temperatura del vaso de la piscina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	23	13,4	13,4	13,4
	Mal	24	14,0	14,0	27,3
	Regular	46	26,7	26,7	54,1
	Bien	35	20,3	20,3	74,4
	Muy bien	44	25,6	25,6	100,0
	Total	172	100,0	100,0	

Duración de las clases, programación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	4,1	4,3	4,3
	Mal	22	12,8	13,4	17,7
	Regular	36	20,9	22,0	39,6
	Bien	45	26,2	27,4	67,1
	Muy bien	54	31,4	32,9	100,0
	Total	164	95,3	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,7		
Total		172	100,0		

Profesionalidad del monitor/a

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	4,7	4,7	4,7
	Mal	7	4,1	4,1	8,9
	Regular	25	14,5	14,8	23,7
	Bien	57	33,1	33,7	57,4
	Muy bien	72	41,9	42,6	100,0
	Total	169	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,7		
Total		172	100,0		



Valore el nivel de calidad de la piscina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	4,7	6,1	6,1
	Mal	10	5,8	7,6	13,7
	Regular	31	18,0	23,7	37,4
	Bien	56	32,6	42,7	80,2
	Muy bien	26	15,1	19,8	100,0
Total		131	76,2	100,0	
Perdidos	Sistema	41	23,8		
Total		172	100,0		

¿Cómo considera el sistema de matriculación en la actividad en la que Ud. participa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	92	53,5	55,1	55,1
	Mal	18	10,5	10,8	65,9
	Regular	57	33,1	34,1	100,0
Total		167	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,9		
Total		172	100,0		