

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



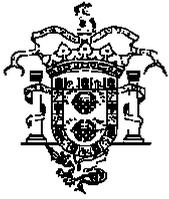
CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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" 2018

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 **PLAYA DE LA HÍPICA 2018** 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 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 110 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.

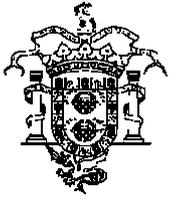
Al analizar los estadísticos descriptivos vemos que sus medias descriptivas están valoradas satisfactoriamente y entre ellas los ítems que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL** sobre **PLAYAS – HÍPICA** con un valor de **4,21** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las playas	109	1,55
Estado de agua	110	4,14
Estado de las duchas	108	3,62
Limpieza de la arena	109	3,55
Estado de las sombrillas	109	3,62
Estado de las hamacas	110	3,75
Estado de las papeleras	108	3,83
Colocación de señalización de banderas	110	3,85
Servicio de socorristas	110	4,15
Vigilancia /seguridad	109	4,34
Estado de los aseos	110	4,28
Valore la calidad de las playas	110	4,21

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios.

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las playas	6,4	93,6	0	6,4
Estado de agua	79,1	3,6	17,3	96,4
Estado de las duchas	50	14,8	35,2	85,2
Limpieza de la arena	46,8	15,6	37,6	84,4
Estado de las sombrillas	51,4	15,6	33	84,4
Estado de las hamacas	56,3	14,5	29,1	85,4
Estado de las papeleras	60,2	11,1	28,7	88,9
Colocación de señalización de banderas	62,8	12,7	24,5	87,3
Servicio de socorristas	78,2	3,6	18,2	96,4
Vigilancia /seguridad	84,4	0,9	14,7	99,1
Estado de los aseos	83,7	1,8	14,5	98,2
Valore la calidad de las playas	78,1	1,8	20	98,1



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEÑALE LA PLAYA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos HIPICA	110	100,0	100,0	100,0

¿Es Ud. residente en Melilla?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	98	89,1	96,1	96,1
No	4	3,6	3,9	100,0
Total	102	92,7	100,0	
Perdidos Sistema	8	7,3		
Total	110	100,0		

EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Menores de 16 años	65	59,1	59,6	59,6
16 a 24 años	44	40,0	40,4	100,0
Total	109	99,1	100,0	
Perdidos Sistema	1	,9		
Total	110	100,0		

ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	63	57,3	57,8	57,8
Mal	39	35,5	35,8	93,6
Bien	7	6,4	6,4	100,0
Total	109	99,1	100,0	
Perdidos Sistema	1	,9		
Total	110	100,0		



ESTADO DE AGUA

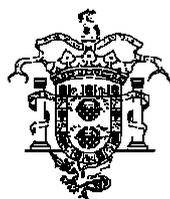
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	3	2,7	2,7	3,6
	Regular	19	17,3	17,3	20,9
	Bien	44	40,0	40,0	60,9
	Muy bien	43	39,1	39,1	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS DUCHA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	15	13,6	13,9	14,8
	Regular	38	34,5	35,2	50,0
	Bien	24	21,8	22,2	72,2
	Muy bien	30	27,3	27,8	100,0
	Total	108	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		110	100,0		

LIMPIEZA DE LA ARENA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	16	14,5	14,7	15,6
	Regular	41	37,3	37,6	53,2
	Bien	24	21,8	22,0	75,2
	Muy bien	27	24,5	24,8	100,0
	Total	109	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		110	100,0		



ESTADO DE LAS SOMBRILLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	16	14,5	14,7	15,6
	Regular	36	32,7	33,0	48,6
	Bien	26	23,6	23,9	72,5
	Muy bien	30	27,3	27,5	100,0
	Total	109	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		110	100,0		

ESTADO DE LAS HAMACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	15	13,6	13,6	14,5
	Regular	32	29,1	29,1	43,6
	Bien	25	22,7	22,7	66,4
	Muy bien	37	33,6	33,6	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS PAPELERAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	11	10,0	10,2	11,1
	Regular	31	28,2	28,7	39,8
	Bien	27	24,5	25,0	64,8
	Muy bien	38	34,5	35,2	100,0
	Total	108	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		110	100,0		

Colocación de Señalización de Banderas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	13	11,8	11,8	12,7
	Regular	27	24,5	24,5	37,3
	Bien	30	27,3	27,3	64,5
	Muy bien	39	35,5	35,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	



SERVICIO DE SOCORRISTAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	3	2,7	2,7	3,6
	Regular	20	18,2	18,2	21,8
	Bien	41	37,3	37,3	59,1
	Muy bien	45	40,9	40,9	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

VIGILANCIA /SEGURIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	,9	,9
	Regular	16	14,5	14,7	15,6
	Bien	37	33,6	33,9	49,5
	Muy bien	55	50,0	50,5	100,0
	Total	109	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		110	100,0		

ESTADO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	1	,9	,9	1,8
	Regular	16	14,5	14,5	16,4
	Bien	40	36,4	36,4	52,7
	Muy bien	52	47,3	47,3	100,0
	Total	110	100,0	100,0	

VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,8	1,8	1,8
	Regular	22	20,0	20,0	21,8
	Bien	37	33,6	33,6	55,5
	Muy bien	49	44,5	44,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0	