

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 "SAN LORENZO" 2018

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 de **PLAYAS – SAN LORENZO 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:** 72 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 – SAN LORENZO** con un valor de **3,71** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las playas	72	1,63
Estado de agua	72	4,43
Estado de las duchas	71	3,39
Limpieza de la arena	72	3,69
Estado de las sombrillas	72	3,82
Estado de las hamacas	70	4,03
Estado de las papeleras	72	4,03
Colocación de señalización de banderas	72	3,94
Servicio de socorristas	72	4,44
Vigilancia /seguridad	72	4,44
Estado de los aseos	72	3,79
Valore la calidad de las playas	72	3,71

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS	1,4	98,6	0	1,4
ESTADO DE AGUA	86,1	2,8	11,1	97,2
ESTADO DE LAS DUCHA	46,5	26,8	26,8	73,3
LIMPIEZA DE LA ARENA	56,9	19,4	23,6	80,5
ESTADO DE LAS SOMBRILLAS	63,9	16,7	19,4	83,3
ESTADO DE LAS HAMACAS	72,9	7,1	20	92,9
ESTADO DE LAS PAPELERAS	72,3	8,3	19,4	91,7
COLOCACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE BANDERAS	70,9	11,1	18,1	89
SERVICIO DE SOCORRISTAS	90,2	2,8	6,9	97,1
VIGILANCIA /SEGURIDAD	90,2	2,8	6,9	97,1
ESTADO DE LOS ASEOS	63,8	18,1	18,1	81,9
VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS	62,5	25	12,5	75

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

SEÑALE LA PLAYA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SAN LORENZO	72	100,0	100,0	100,0

¿Es Ud. residente en Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	63	87,5	96,9	96,9
	No	2	2,8	3,1	100,0
	Total	65	90,3	100,0	
Perdidos	Sistema	7	9,7		
Total		72	100,0		

ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	29	40,3	40,3	40,3
	Mal	42	58,3	58,3	98,6
	Bien	1	1,4	1,4	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

ESTADO DE AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,4	1,4	1,4
	Mal	1	1,4	1,4	2,8
	Regular	8	11,1	11,1	13,9
	Bien	18	25,0	25,0	38,9
	Muy bien	44	61,1	61,1	100,0
	Total	72	100,0	100,0	



ESTADO DE LAS DUCHA

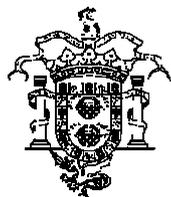
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	12,5	12,7	12,7
	Mal	10	13,9	14,1	26,8
	Regular	19	26,4	26,8	53,5
	Bien	10	13,9	14,1	67,6
	Muy bien	23	31,9	32,4	100,0
	Total		71	98,6	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		72	100,0		

LIMPIEZA DE LA ARENA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,8	2,8	2,8
	Mal	12	16,7	16,7	19,4
	Regular	17	23,6	23,6	43,1
	Bien	16	22,2	22,2	65,3
	Muy bien	25	34,7	34,7	100,0
	Total		72	100,0	100,0

ESTADO DE LAS SOMBRILLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	8,3	8,3	8,3
	Mal	6	8,3	8,3	16,7
	Regular	14	19,4	19,4	36,1
	Bien	15	20,8	20,8	56,9
	Muy bien	31	43,1	43,1	100,0
	Total		72	100,0	100,0



ESTADO DE LAS HAMACAS

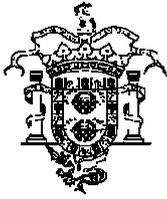
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,8	2,9	2,9
	Mal	3	4,2	4,3	7,1
	Regular	14	19,4	20,0	27,1
	Bien	23	31,9	32,9	60,0
	Muy bien	28	38,9	40,0	100,0
	Total	70	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,8		
Total		72	100,0		

ESTADO DE LAS PAPELERAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,8	2,8	2,8
	Mal	4	5,6	5,6	8,3
	Regular	14	19,4	19,4	27,8
	Bien	22	30,6	30,6	58,3
	Muy bien	30	41,7	41,7	100,0
	Total	72	100,0	100,0	

Colocación de Señalización de Banderas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	5,6	5,6	5,6
	Mal	4	5,6	5,6	11,1
	Regular	13	18,1	18,1	29,2
	Bien	22	30,6	30,6	59,7
	Muy bien	29	40,3	40,3	100,0
	Total	72	100,0	100,0	



SERVICIO DE SOCORRISTAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,4	1,4	1,4
	Mal	1	1,4	1,4	2,8
	Regular	5	6,9	6,9	9,7
	Bien	23	31,9	31,9	41,7
	Muy bien	42	58,3	58,3	100,0
	Total		72	100,0	100,0

VIGILANCIA /SEGURIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,4	1,4	1,4
	Mal	1	1,4	1,4	2,8
	Regular	5	6,9	6,9	9,7
	Bien	23	31,9	31,9	41,7
	Muy bien	42	58,3	58,3	100,0
	Total		72	100,0	100,0

ESTADO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	11,1	11,1	11,1
	Mal	5	6,9	6,9	18,1
	Regular	13	18,1	18,1	36,1
	Bien	14	19,4	19,4	55,6
	Muy bien	32	44,4	44,4	100,0
	Total		72	100,0	100,0

VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	11,1	11,1	11,1
	Mal	10	13,9	13,9	25,0
	Regular	9	12,5	12,5	37,5
	Bien	13	18,1	18,1	55,6
	Muy bien	32	44,4	44,4	100,0
	Total		72	100,0	100,0