

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
PLAYAS (DATOS GLOBALES)**

**2019**

**CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y SOSTENIBILIDAD  
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 **LAS PLAYAS DE LA CIUDAD 2019** perteneciente a la Consejería de Medio Ambiente y Sostenibilidad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 303 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 las **PLAYAS** con un valor de **3,98** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las playas	299	1,57
Estado de agua	299	4,18
Estado de las duchas	295	3,52
Limpieza de la arena	299	3,56
Estado de las sombrillas	297	3,63
Estado de las hamacas	297	3,79
Estado de las papeleras	298	3,86
Colocación de señalización de banderas	300	3,86
Servicio de socorristas	300	4,23
Vigilancia /seguridad	298	4,39
Estado de los aseos	300	4,05
Valore la calidad de las playas	300	3,98

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS	INSATISFECHOS	CONFORME	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las playas	98,3	0	1,7	100
Estado de agua	94	0	6	100
Estado de las ducha	94,4	0	5,6	100
Limpieza de la arena	95	0	5	100
Estado de las sombrillas	90,4	0	9,6	100
Estado de las hamacas	82,8	0	17,2	100
Estado de las papeleras	90,4	0	9,6	100
Colocación de señalización de banderas	90,7	0	9,3	100
Servicio de socorristas	90,5	0	9,5	100
Vigilancia /seguridad	72,6	7,3	20,1	92,7
Estado de los aseos	96	0	4	100
Valore la calidad de las playas	97,4	0	2,6	100

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### ¿Es Ud. residente en Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	265	87,5	87,7	87,7
	No	37	12,2	12,3	100,0
	Total	302	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		303	100,0		

#### Si es Ud. residente en Melilla, indíquenos el Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M <sup>a</sup> Cristina	21	6,9	8,2	8,2
	Carretera Hidum	2	,7	,8	9,0
	Centro	63	20,8	24,6	33,6
	Las Palmeras - Hernán Cortes	1	,3	,4	34,0
	La Libertad	1	,3	,4	34,4
	Victoria	26	8,6	10,2	44,5
	Real	47	15,5	18,4	62,9
	Cabrerizas	14	4,6	5,5	68,4
	Isaac Peral - Tesorillo	31	10,2	12,1	80,5
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	2	,7	,8	81,3
	Hipódromo - Industrial	14	4,6	5,5	86,7
	Alfonso XIII	23	7,6	9,0	95,7
	Reina Regente	1	,3	,4	96,1
	El Príncipe	4	1,3	1,6	97,7
	Ataque Seco	6	2,0	2,3	100,0
	Total	256	84,5	100,0	
	Perdidos	Sistema	47	15,5	
Total		303	100,0		



### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	133	43,9	45,5	45,5
	Masculino	159	52,5	54,5	100,0
	Total	292	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,6		
Total		303	100,0		

### EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	45	14,9	15,2	15,2
	25 a 34 años	53	17,5	17,8	33,0
	35 a 44 años	91	30,0	30,6	63,6
	45 a 54 años	23	7,6	7,7	71,4
	55 a 64 años	49	16,2	16,5	87,9
	65 a 70 años	13	4,3	4,4	92,3
	Más de 70 años	23	7,6	7,7	100,0
	Total	297	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,0		
Total		303	100,0		

### ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	143	47,2	48,1	48,1
	Soltero/a	81	26,7	27,3	75,4
	Separado/a	54	17,8	18,2	93,6
	Viudo/a	19	6,3	6,4	100,0
	Total	297	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,0		
Total		303	100,0		



### ACCESIBILIDAD A LA PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	1,7	1,7	1,7
	Bien	155	51,2	51,2	52,8
	Muy bien	143	47,2	47,2	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

### ESTADO DE AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	18	5,9	5,9	5,9
	Bien	77	25,4	25,4	31,4
	Muy bien	208	68,6	68,6	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

### ESTADO DE LAS DUCHAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	17	5,6	5,6	5,6
	Bien	122	40,3	40,4	46,0
	Muy bien	163	53,8	54,0	100,0
	Total	302	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		303	100,0		

### LIMPIEZA DE LA ARENA EN LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	5,0	5,0	5,0
	Bien	136	44,9	44,9	49,8
	Muy bien	152	50,2	50,2	100,0
	Total	303	100,0	100,0	



### ESTADO DE LAS SOMBRILLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	29	9,6	9,6	9,6
	Bien	180	59,4	59,8	69,4
	Muy bien	92	30,4	30,6	100,0
	Total	301	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
Total		303	100,0		

### ESTADO DE LAS HAMACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	52	17,2	17,2	17,2
	Bien	150	49,5	49,5	66,7
	Muy bien	101	33,3	33,3	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

### ESTADO DE LAS PAPELERAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	29	9,6	9,6	9,6
	Bien	150	49,5	49,7	59,3
	Muy bien	123	40,6	40,7	100,0
	Total	302	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		303	100,0		

### COLOCACIÓN DE LA SEÑALIZACIÓN DE LAS BANDERAS PARA BAÑISTAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	28	9,2	9,2	9,2
	Bien	137	45,2	45,2	54,5
	Muy bien	138	45,5	45,5	100,0
	Total	303	100,0	100,0	



### SERVICIO DE SOCORRISMO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	29	9,6	9,6	9,6
	Bien	109	36,0	36,0	45,5
	Muy bien	165	54,5	54,5	100,0
	Total	303	100,0	100,0	

### VIGILANCIA /SEGURIDAD DE LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	1,7	1,7	1,7
	Mal	17	5,6	5,6	7,3
	Regular	61	20,1	20,2	27,5
	Bien	121	39,9	40,1	67,5
	Muy bien	98	32,3	32,5	100,0
	Total	302	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		303	100,0		

### ESTADO DE LOS ASEOS/VESTUARIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	4,0	4,0	4,0
	Bien	167	55,1	55,3	59,3
	Muy bien	123	40,6	40,7	100,0
	Total	302	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		303	100,0		

### VALORE LA CALIDAD EN GENERAL DE LA PLAYA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	2,6	2,6	2,6
	Bien	160	52,8	52,8	55,4
	Muy bien	135	44,6	44,6	100,0
	Total	303	100,0	100,0	