

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:
PLAYA DE LA HÍPICA**

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 **PLAYA DE LA HÍPICA 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:** 75 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 **PLAYA DE LA HÍPICA** con un valor de **4,48** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las playas	75	4,36
Estado de agua	75	4,60
Estado de las duchas	75	4,52
Limpieza de la arena	75	4,44
Estado de las sombrillas	75	4,28
Estado de las hamacas	75	4,32
Estado de las papeleras	75	4,47
Colocación de señalización de banderas	75	4,45
Servicio de socorristas	75	4,52
Vigilancia /seguridad	75	4,25
Estado de los aseos	75	4,45
Valore la calidad de las playas	75	4,48

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las playas	97,3	0	2,7	100
Estado de agua	94,7	0	5,3	100
Estado de las duchas	100	0	0	100
Limpieza de la arena	93,3	0	6,7	100
Estado de las sombrillas	93,3	0	6,7	100
Estado de las hamacas	88	0	12	100
Estado de las papeleras	94,7	0	5,3	100
Colocación de señalización de banderas	97,3	0	2,7	100
Servicio de socorristas	90,7	0	9,3	100
Vigilancia /seguridad	89,3	2,7	8	97,3
Estado de los aseos	98,7	0	1,3	100
Valore la calidad de las playas	100	0	0	100

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

¿Es Ud. residente en Melilla?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	64	85,3	85,3	85,3
No	11	14,7	14,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Si es Ud. residente en Melilla, indíquenos el Barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos El Carmen - Monte M ^a	4	5,3	6,3	6,3
Cristina	14	18,7	22,2	28,6
Centro	1	1,3	1,6	30,2
Las Palmeras - Hernán Cortes	7	9,3	11,1	41,3
Victoria	12	16,0	19,0	60,3
Real	2	2,7	3,2	63,5
Cabrerizas	9	12,0	14,3	77,8
Isaac Peral - Tesorillo	1	1,3	1,6	79,4
Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	2	2,7	3,2	82,5
Hipódromo - Industrial	7	9,3	11,1	93,7
Alfonso XIII	1	1,3	1,6	95,2
El Príncipe	3	4,0	4,8	100,0
Ataque Seco	63	84,0	100,0	
Total	75	100,0		
Perdidos Sistema	12	16,0		
Total	75	100,0		

Si es Ud. residente en Melilla, indíquenos el Barrio: Otros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	74	98,7	98,7	98,7
alcazaba	1	1,3	1,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	



SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	33	44,0	46,5	46,5
	Masculino	38	50,7	53,5	100,0
	Total	71	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,3		
Total		75	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	12	16,0	16,9	16,9
	25 a 34 años	13	17,3	18,3	35,2
	35 a 44 años	24	32,0	33,8	69,0
	45 a 54 años	2	2,7	2,8	71,8
	55 a 64 años	9	12,0	12,7	84,5
	65 a 70 años	9	12,0	12,7	97,2
	Más de 70 años	2	2,7	2,8	100,0
	Total	71	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,3		
Total		75	100,0		

ESTADO CIVIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	26	34,7	36,1	36,1
	Soltero/a	23	30,7	31,9	68,1
	Separado/a	20	26,7	27,8	95,8
	Viudo/a	3	4,0	4,2	100,0
	Total	72	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	4,0		
Total		75	100,0		



ACCESIBILIDAD A LA PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,7	2,7	2,7
	Bien	44	58,7	58,7	61,3
	Muy bien	29	38,7	38,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

ESTADO DE AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	5,3	5,3	5,3
	Bien	22	29,3	29,3	34,7
	Muy bien	49	65,3	65,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS DUCHAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	36	48,0	48,0	48,0
	Muy bien	39	52,0	52,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

LIMPIEZA DE LA ARENA EN LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	6,7	6,7	6,7
	Bien	32	42,7	42,7	49,3
	Muy bien	38	50,7	50,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



ESTADO DE LAS SOMBRILLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	6,7	6,7	6,7
	Bien	44	58,7	58,7	65,3
	Muy bien	26	34,7	34,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS HAMACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	12,0	12,0	12,0
	Bien	33	44,0	44,0	56,0
	Muy bien	33	44,0	44,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS PAPELERAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	5,3	5,3	5,3
	Bien	32	42,7	42,7	48,0
	Muy bien	39	52,0	52,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

COLOCACIÓN DE LA SEÑALIZACIÓN DE LAS BANDERAS PARA BAÑISTAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,7	2,7	2,7
	Bien	37	49,3	49,3	52,0
	Muy bien	36	48,0	48,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	



SERVICIO DE SOCORRISMO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	9,3	9,3	9,3
	Bien	22	29,3	29,3	38,7
	Muy bien	46	61,3	61,3	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

VIGILANCIA /SEGURIDAD DE LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,7	2,7	2,7
	Regular	6	8,0	8,0	10,7
	Bien	38	50,7	50,7	61,3
	Muy bien	29	38,7	38,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

ESTADO DE LOS ASEOS/VESTUARIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,3	1,3	1,3
	Bien	39	52,0	52,0	53,3
	Muy bien	35	46,7	46,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0	

VALORE LA CALIDAD EN GENERAL DE LA PLAYA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	39	52,0	52,0	52,0
	Muy bien	36	48,0	48,0	100,0
	Total	75	100,0	100,0	