

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 LOS CÁRABOS**

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 LOS CARABOS 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:** 76 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 LOS CÁRABOS** con un valor de **4,37** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las playas	76	4,54
Estado de agua	76	4,55
Estado de las duchas	76	4,46
Limpieza de la arena	76	4,36
Estado de las sombrillas	76	4,22
Estado de las hamacas	76	4,07
Estado de las papeleras	76	4,26
Colocación de señalización de banderas	76	4,30
Servicio de socorristas	76	4,43
Vigilancia /seguridad	76	3,57
Estado de los aseos	75	4,25
Valore la calidad de las playas	76	4,37

Fuente: Dirección General de Atención y Participación Ciudadana

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	98,7	0	1,3	100
Estado de agua	90,8	0	9,2	100
Estado de las duchas	93,4	0	6,6	100
Limpieza de la arena	90,8	0	9,2	100
Estado de las sombrillas	89,5	0	10,5	100
Estado de las hamacas	78,9	0	21,1	100
Estado de las papeleras	89,5	0	10,5	100
Colocación de señalización de banderas	88,2	0	11,8	100
Servicio de socorristas	89,5	0	10,5	100
Vigilancia /seguridad	55,3	14,4	30,3	85,6
Estado de los aseos	90,7	0	9,3	100
Valore la calidad de las playas	93,4	0	6,6	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	84,2	85,3	85,3
	No	11	14,5	14,7	100,0
	Total	75	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		76	100,0		

Si es Ud. residente en Melilla, indiquenos el Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^a Cristina	4	5,3	6,8	6,8
	Centro	15	19,7	25,4	32,2
	La Libertad	1	1,3	1,7	33,9
	Victoria	7	9,2	11,9	45,8
	Real	15	19,7	25,4	71,2
	Cabrerizas	3	3,9	5,1	76,3
	Isaac Peral - Tesorillo	8	10,5	13,6	89,8
	Hipódromo - Industrial	2	2,6	3,4	93,2
	Alfonso XIII	4	5,3	6,8	100,0
	Total	59	77,6	100,0	
Perdidos	Sistema	17	22,4		
Total		76	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	33	43,4	45,2	45,2
	Masculino	40	52,6	54,8	100,0
	Total	73	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,9		
Total		76	100,0		



EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
16 a 24 años	13	17,1	17,1	17,1
25 a 34 años	11	14,5	14,5	31,6
35 a 44 años	24	31,6	31,6	63,2
45 a 54 años	6	7,9	7,9	71,1
55 a 64 años	14	18,4	18,4	89,5
65 a 70 años	1	1,3	1,3	90,8
Más de 70 años	7	9,2	9,2	100,0
Total	76	100,0	100,0	

ESTADO CIVIL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casado/a	40	52,6	53,3	53,3
Soltero/a	18	23,7	24,0	77,3
Separado/a	12	15,8	16,0	93,3
Viudo/a	5	6,6	6,7	100,0
Total	75	98,7	100,0	
Perdidos				
Sistema	1	1,3		
Total	76	100,0		

ACCESIBILIDAD A LA PLAYAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Regular	1	1,3	1,3	1,3
Bien	33	43,4	43,4	44,7
Muy bien	42	55,3	55,3	100,0
Total	76	100,0	100,0	

ESTADO DE AGUA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Regular	7	9,2	9,2	9,2
Bien	20	26,3	26,3	35,5
Muy bien	49	64,5	64,5	100,0
Total	76	100,0	100,0	



ESTADO DE LAS DUCHAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	6,6	6,6	6,6
	Bien	31	40,8	40,8	47,4
	Muy bien	40	52,6	52,6	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

LIMPIEZA DE LA ARENA EN LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	9,2	9,2	9,2
	Bien	35	46,1	46,1	55,3
	Muy bien	34	44,7	44,7	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS SOMBRILLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	10,5	10,5	10,5
	Bien	43	56,6	56,6	67,1
	Muy bien	25	32,9	32,9	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

ESTADO DE LAS HAMACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	16	21,1	21,1	21,1
	Bien	39	51,3	51,3	72,4
	Muy bien	21	27,6	27,6	100,0
	Total	76	100,0	100,0	



ESTADO DE LAS PAPELERAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	10,5	10,5	10,5
	Bien	40	52,6	52,6	63,2
	Muy bien	28	36,8	36,8	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

COLOCACIÓN DE LA SEÑALIZACIÓN DE LAS BANDERAS PARA BAÑISTAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	11,8	11,8	11,8
	Bien	35	46,1	46,1	57,9
	Muy bien	32	42,1	42,1	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

SERVICIO DE SOCORRISMO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	8	10,5	10,5	10,5
	Bien	27	35,5	35,5	46,1
	Muy bien	41	53,9	53,9	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

VIGILANCIA /SEGURIDAD DE LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	6,6	6,6	6,6
	Mal	6	7,9	7,9	14,5
	Regular	23	30,3	30,3	44,7
	Bien	25	32,9	32,9	77,6
	Muy bien	17	22,4	22,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0	



ESTADO DE LOS ASEOS/VESTUARIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	9,2	9,3	9,3
	Bien	42	55,3	56,0	65,3
	Muy bien	26	34,2	34,7	100,0
	Total	75	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		76	100,0		

VALORE LA CALIDAD EN GENERAL DE LA PLAYA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	6,6	6,6	6,6
	Bien	38	50,0	50,0	56,6
	Muy bien	33	43,4	43,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0	