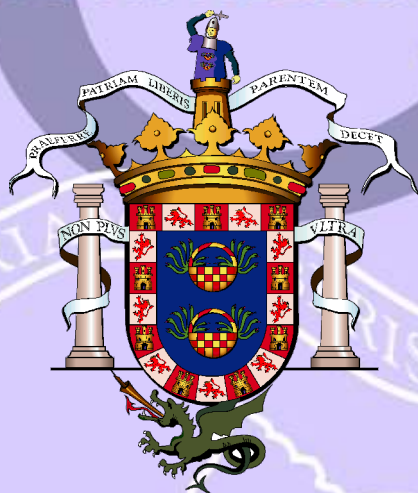


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 SAN LORENZO**

**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 **PLAYAS – SAN LORENZO 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 PLAYAS – SAN LORENZO** con un valor de **4,41** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las playas	76	4,49
Estado de agua	76	4,62
Estado de las duchas	76	4,41
Limpieza de la arena	76	4,55
Estado de las sombrillas	74	4,12
Estado de las hamacas	76	4,03
Estado de las papeleras	75	4,19
Colocación de señalización de banderas	76	4,26
Servicio de socorristas	76	4,37
Vigilancia /seguridad	75	3,92
Estado de los aseos	76	4,36
Valore la calidad de las playas	76	4,41

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las playas	97,3	0	2,7	100
Estado de agua	94,7	0	5,3	100
Estado de las ducha	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

<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	73	96,1	96,1	96,1
	No	3	3,9	3,9	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

**Si es Ud. residente en Melilla, indiquenos el Barrio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M <sup>a</sup>	4	5,3	5,7	5,7
	Cristina				
	Carretera Hidum	2	2,6	2,9	8,6
	Centro	18	23,7	25,7	34,3
	Victoria	6	7,9	8,6	42,9
	Real	11	14,5	15,7	58,6
	Cabrerizas	6	7,9	8,6	67,1
	Isaac Peral - Tesorillo	6	7,9	8,6	75,7
	Hipódromo - Industrial	6	7,9	8,6	84,3
	Alfonso XIII	8	10,5	11,4	95,7
	Reina Regente	1	1,3	1,4	97,1
	El Príncipe	1	1,3	1,4	98,6
	Ataque Seco	1	1,3	1,4	100,0
	Total	70	92,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	7,9		
Total		76	100,0		

### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	35	46,1	46,7	46,7
	Masculino	40	52,6	53,3	100,0
	Total	75	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		76	100,0		



### EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 16 a 24 años	10	13,2	13,2	13,2
25 a 34 años	10	13,2	13,2	26,3
35 a 44 años	25	32,9	32,9	59,2
45 a 54 años	8	10,5	10,5	69,7
55 a 64 años	14	18,4	18,4	88,2
65 a 70 años	1	1,3	1,3	89,5
Más de 70 años	8	10,5	10,5	100,0
Total	76	100,0	100,0	

### ESTADO CIVIL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Casado/a	43	56,6	56,6	56,6
Soltero/a	15	19,7	19,7	76,3
Separado/a	12	15,8	15,8	92,1
Viudo/a	6	7,9	7,9	100,0
Total	76	100,0	100,0	

### ACCESIBILIDAD A LA PLAYAS

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	1	1,3	1,3	1,3
Bien	37	48,7	48,7	50,0
Muy bien	38	50,0	50,0	100,0
Total	76	100,0	100,0	

### ESTADO DE AGUA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Regular	4	5,3	5,3	5,3
Bien	21	27,6	27,6	32,9
Muy bien	51	67,1	67,1	100,0
Total	76	100,0	100,0	



### ESTADO DE LAS DUCHAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	9,2	9,2	9,2
	Bien	31	40,8	40,8	50,0
	Muy bien	38	50,0	50,0	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

### LIMPIEZA DE LA ARENA EN LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,3	1,3	1,3
	Bien	32	42,1	42,1	43,4
	Muy bien	43	56,6	56,6	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

### ESTADO DE LAS SOMBRILLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	13,2	13,5	13,5
	Bien	45	59,2	60,8	74,3
	Muy bien	19	25,0	25,7	100,0
	Total	74	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,6		
Total		76	100,0		

### ESTADO DE LAS HAMACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	19	25,0	25,0	25,0
	Bien	36	47,4	47,4	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	12	15,8	16,0	16,0
	Bien	37	48,7	49,3	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		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	13,2	13,2	13,2
	Bien	36	47,4	47,4	60,5
	Muy bien	30	39,5	39,5	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

### SERVICIO DE SOCORRISMO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	11,8	11,8	11,8
	Bien	30	39,5	39,5	51,3
	Muy bien	37	48,7	48,7	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

### VIGILANCIA /SEGURIDAD DE LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	6	7,9	8,0	8,0
	Regular	19	25,0	25,3	33,3
	Bien	25	32,9	33,3	66,7
	Muy bien	25	32,9	33,3	100,0
	Total	75	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,3		
Total		76	100,0		



### ESTADO DE LOS ASEOS/VESTUARIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,9	3,9	3,9
	Bien	43	56,6	56,6	60,5
	Muy bien	30	39,5	39,5	100,0
	Total	76	100,0	100,0	

### VALORE LA CALIDAD EN GENERAL DE LA PLAYA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,6	2,6	2,6
	Bien	41	53,9	53,9	56,6
	Muy bien	33	43,4	43,4	100,0
	Total	76	100,0	100,0	