

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
PLAYAS 2025**

**CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE Y NATURALEZA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de Playas.
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de Playas.
- Informe General de Playas (2025).
- Anexo I. Tablas de frecuencia de Playas (2025).
- Anexo II. Tabla comparativa interanual de Estadísticos Descriptivos de Playas.
- Anexo III. Tabla comparativa interanual de satisfacción de Playas.

La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública 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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **LAS PLAYAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025**, en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administración Pública, que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración de la Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025

- 1) ÁREA DE EVALUACIÓN**
- 2) OBJETIVO**
- 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES**
- 4) FINALIDAD**
- 5) FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA**
- 6) MUESTRA**
- 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN**
- 8) CUESTIONARIO**
- 9) TRATAMIENTO DE DATOS**
- 10) EVALUACIÓN**

1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar son las **PLAYAS 2025** pertenecientes a la Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en las Playas de la Ciudad Autónoma de Melilla a los/ as usuarios/ as.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as de las Playas.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en las Playas 2025.

3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso el conjunto de las Playas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Dicho estudio se ha realizado a través de encuestas personalizadas por encuestadoras, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ a /ciudadano/ a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

4) FINALIDAD

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario de las Playas de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación de las Playas y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en las Playas de Melilla.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre 2025.
Introducción y Tabulación de los datos	Octubre 2025
Análisis e Interpretación de los datos	Enero 2026

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra *a partir de un sondeo aleatorio* en las Playas, pertenecientes a la Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza.

El número de usuarios encuestados en las Playas durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre de 2025 ha sido de **535 personas**.

El test de fiabilidad (alfa de Cronbach) está en 0,950. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario sobre las Playas. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que los encuestadores interactúan con el encuestado y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenos al instrumento de medición.

8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos, dado que la muestra representativa es grande.

Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: para los usuarios/ as de las Playas. En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos. Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas.

El modelo de cuestionario es el siguiente:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS PLAYAS 2024		FECHA																																																																																																
		Nº DE ENCUESTA																																																																																																
Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.																																																																																																		
SEÑALE LA PLAYA: ☐ HÍPICA ☐ HIPÓDROMO ☐ CÁRABOS ☐ SAN LORENZO ☐ HORCAS COLORADAS ☐ ENSENADA DE LOS GALÁPAGOS																																																																																																		
1. Sexo: ☐ Mujer ☐ Hombre																																																																																																		
2. Edad: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>16 a 24 años</td> <td>55 a 64 años</td> </tr> <tr> <td>25 a 34 años</td> <td>65 a 74 años</td> </tr> <tr> <td>35 a 44 años</td> <td>Más de 75 años</td> </tr> <tr> <td>45 a 54 años</td> <td></td> </tr> </table>				16 a 24 años	55 a 64 años	25 a 34 años	65 a 74 años	35 a 44 años	Más de 75 años	45 a 54 años																																																																																								
16 a 24 años	55 a 64 años																																																																																																	
25 a 34 años	65 a 74 años																																																																																																	
35 a 44 años	Más de 75 años																																																																																																	
45 a 54 años																																																																																																		
3. Indique, por favor, en la tabla siguiente la satisfacción que tiene para Ud., valorando con ello del 1 (Muy mal), 2 (Mal), 3 (Regular), 4 (Bien) al 5 (Muy bien), cada uno de los aspectos que figuran a continuación: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ASPECTOS/ SERVICIOS</th> <th colspan="5">VALORACIÓN</th> </tr> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Accesibilidad a la Playa (acceso para minusválidos, Tablones, escaleras...)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Estado del AGUA</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Estado de las DUCHAS Y LAVAPIES</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Limpieza de la ARENA de la Playa</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Estado de las SOMBRILLAS</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Estado de los ASEOS/ VESTUARIOS</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Estado de las HAMACAS</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Servicio de SOCORRISMO</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las playas</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>				ASPECTOS/ SERVICIOS	VALORACIÓN					1	2	3	4	5	Accesibilidad a la Playa (acceso para minusválidos, Tablones, escaleras...)						Estado del AGUA						Estado de las DUCHAS Y LAVAPIES						Limpieza de la ARENA de la Playa						Estado de las SOMBRILLAS						Estado de los ASEOS/ VESTUARIOS						Estado de las HAMACAS						Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura						Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas						Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas						Servicio de SOCORRISMO						Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS						VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las playas						Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA					
ASPECTOS/ SERVICIOS	VALORACIÓN																																																																																																	
	1	2	3	4	5																																																																																													
Accesibilidad a la Playa (acceso para minusválidos, Tablones, escaleras...)																																																																																																		
Estado del AGUA																																																																																																		
Estado de las DUCHAS Y LAVAPIES																																																																																																		
Limpieza de la ARENA de la Playa																																																																																																		
Estado de las SOMBRILLAS																																																																																																		
Estado de los ASEOS/ VESTUARIOS																																																																																																		
Estado de las HAMACAS																																																																																																		
Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura																																																																																																		
Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas																																																																																																		
Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas																																																																																																		
Servicio de SOCORRISMO																																																																																																		
Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS																																																																																																		
VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las playas																																																																																																		
Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA																																																																																																		
4. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? ☐ SI ☐ NO																																																																																																		
4.1 En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él? ☐ SI ☐ NO																																																																																																		
4.2. En caso de uso, valore el NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				1	2	3	4	5																																																																																										
1	2	3	4	5																																																																																														
5. Para mejorar el Servicio, señale cualquier propuesta de mejora																																																																																																		

9) TRATAMIENTO DE DATOS

Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el usuario tiene sobre las Playas de la Ciudad Autónoma de Melilla. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirán los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en las Playas de nuestra ciudad, pertenecientes a la Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que han emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los/ as usuarios/ as /ciudadanos/ as en esta evaluación hace que se pueda hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, y ver el perfil social de los usuarios/ as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

INFORME GENERAL SOBRE LAS PLAYAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de las PLAYAS de la Ciudad Autónoma de Melilla 2025**, perteneciente a la Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de los servicios que se prestan en las Playas.
- Análisis de las frecuencias sobre satisfacción de los servicios que se prestan en las Playas.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/ as sobre los servicios y prestaciones que se le han ofrecido en **LAS PLAYAS 2025**, opiniones que los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en el proyecto). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dicho servicio, de modo que el ciudadano/ a sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la administración y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ AS DE LAS PLAYAS 2025

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas serían: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación, se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de las Playas de Melilla 2025. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respecto su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE PLAYAS 2025			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a la Playa (Acceso para minusválidos, tabloneros, escaleras...)	535	4,11	1,151
Estado del AGUA	534	4,64	0,689
Estado de las DUCHAS y LAVAPIÉS	531	4,21	1,006
Limpieza de la ARENA de la Playa	533	4,09	1,036
Estado de las SOMBRILLAS	511	3,93	1,179
Estado de los ASEOS/ VESTUARIOS	421	3,88	1,227
Estado de las HAMACAS	198	4,01	1,059
Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura	452	4,45	0,799
Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas	513	4,53	0,755
Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas	457	4,35	0,889
Servicio de SOCORRISMO	511	4,59	0,713
Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS	35	3,29	1,274
VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas	234	4,30	0,992
Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA	535	4,26	0,941

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LAS PLAYAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025, está en un 4,26 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un buen grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el “*Nivel de Calidad General de Playas*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,18 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS FRECUENCIAS SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LAS PLAYAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025

A continuación, establecemos las tablas donde se recogen la valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en LAS PLAYAS 2025, según el nivel de satisfacción de usuarios/ adultos. El ítem de insatisfechos es el sumatorio de los valores Muy mal y Mal; Conforme es el valor Regular; Satisfechos es el sumatorio de los valores Bien y Muy bien y la Conformidad total es el sumatorio de Satisfechos y Conformes.

▪ Accesibilidad a las Playas

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	14%
Regular (Conformidad)	8,6%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	77,4%
Conformidad total (*)	86%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ Estado del agua

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	2,1%
Regular (Conformidad)	5,4%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	92,5%
Conformidad total (*)	97,9%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Estado de las duchas y lavapiés**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	7,7%
Regular (Conformidad)	12,8%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	79,5%
Conformidad total (*)	92,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Limpieza de la arena de las Playas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	8,1%
Regular (Conformidad)	17,8%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	74,1%
Conformidad total (*)	91,9%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Estado de las sombrillas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	12,9%
Regular (Conformidad)	18,8%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	68,3%
Conformidad total (*)	87,1%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

- **Estado de los aseos/ vestuarios**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	14,5%
Regular (Conformidad)	15,4%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	70,1%
Conformidad total (*)	85,5%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Estado de las hamacas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	8,6%
Regular (Conformidad)	17,7%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	73,7%
Conformidad total (*)	91,4%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Estado de limpieza y desinfección de los contenedores para la basura**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	2,8%
Regular (Conformidad)	6,9%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	90,3%
Conformidad total (*)	97,2%

▪ **Colocación de la señalización de las banderas para los bañistas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	3,1%
Regular (Conformidad)	5,5%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	91,4%
Conformidad total (*)	96,9%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Señalización de los carteles informativos sobre el uso de las Playas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	5%
Regular (Conformidad)	7,7%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	87,3%
Conformidad total (*)	95%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Servicio de socorrismo**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	2,4%
Regular (Conformidad)	5%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	92,6%
Conformidad total (*)	97,6%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Servicio de auxiliares informadores de las Playas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	25,7%
Regular (Conformidad)	11,4%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	62,9%
Conformidad total (*)	74,3%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Vigilancia/ seguridad de las Playas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	5,1%
Regular (Conformidad)	14,1%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	80,8%
Conformidad total (*)	94,9%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Calidad en general de las Playas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	5,6%
Regular (Conformidad)	13,3%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	81,1%
Conformidad total (*)	94,4%

(*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DE LAS PLAYAS

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2025

TABLAS DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LAS PLAYAS 2025

SEÑALE LA PLAYA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HÍPICA	125	23,4	23,4	23,4
	HIPÓDROMO	68	12,7	12,7	36,1
	CÁRABOS	87	16,2	16,2	52,3
	SAN LORENZO	76	14,2	14,2	66,5
	HORCAS COLORADAS	76	14,2	14,2	80,7
	ENSENADA DE LOS GALÁPAGOS	103	19,3	19,3	100,0
	Total	535	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	297	55,5	56,4	56,4
	Masculino	230	43,0	43,6	100,0
	Total	527	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,5		
Total		535	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	78	14,6	14,6	14,6
	25 a 34 años	95	17,8	17,8	32,4
	35 a 44 años	106	19,8	19,8	52,2
	45 a 54 años	80	15,0	15,0	67,2
	55 a 64 años	97	18,1	18,2	85,4
	65 a 74 años	51	9,5	9,5	94,9
	Más de 75 años	27	5,0	5,1	100,0
	Total	534	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		535	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Accesibilidad a la Playa (Acceso para minusválidos, tabloneros, escaleras...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	19	3,6	3,6	3,6
	Mal	56	10,4	10,4	14,0
	Regular	46	8,6	8,6	22,6
	Bien	141	26,4	26,4	49,0
	Muy bien	273	51,0	51,0	100,0
	Total	535	100,0	100,0	

Estado del AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	10	1,9	1,9	2,1
	Regular	29	5,4	5,4	7,5
	Bien	101	18,9	18,9	26,4
	Muy bien	393	73,5	73,6	100,0
	Total	534	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		535	100,0		

Estado de las DUCHAS y LAVAPIÉS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	2,1	2,1	2,1
	Mal	30	5,6	5,6	7,7
	Regular	68	12,7	12,8	20,5
	Bien	149	27,9	28,1	48,6
	Muy bien	273	51,0	51,4	100,0
	Total	531	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,7		
Total		535	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Limpieza de la ARENA de la Playa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	2,4	2,4	2,4
	Mal	30	5,7	5,7	8,1
	Regular	95	17,8	17,8	25,9
	Bien	152	28,4	28,5	54,4
	Muy bien	243	45,4	45,6	100,0
	Total	533	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,4		
Total		535	100,0		

Estado de las SOMBRILLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	27	5,0	5,3	5,3
	Mal	39	7,3	7,6	12,9
	Regular	96	17,9	18,8	31,7
	Bien	132	24,7	25,8	57,5
	Muy bien	217	40,6	42,5	100,0
	Total	511	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	24	4,5		
Total		535	100,0		

Estado de los ASEOS/ VESTUARIOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	6,0	7,6	7,6
	Mal	29	5,4	6,9	14,5
	Regular	65	12,1	15,4	29,9
	Bien	126	23,6	29,9	59,8
	Muy bien	169	31,6	40,2	100,0
	Total	421	78,7	100,0	
Perdidos	Sistema	114	21,3		
Total		535	100,0		

Estado de las HAMACAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	1,5	4,0	4,0
	Mal	9	1,7	4,6	8,6
	Regular	35	6,5	17,7	26,3
	Bien	68	12,7	34,3	60,6
	Muy bien	78	14,6	39,4	100,0
	Total	198	37,0	100,0	
Perdidos	Sistema	337	63,0		
Total		535	100,0		

Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,1	1,3	1,3
	Mal	7	1,3	1,5	2,8
	Regular	31	5,8	6,9	9,7
	Bien	140	26,2	31,0	40,7
	Muy bien	268	50,1	59,3	100,0
	Total	452	84,5	100,0	
Perdidos	Sistema	83	15,5		
Total		535	100,0		

Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	14	2,6	2,7	3,1
	Regular	28	5,2	5,5	8,6
	Bien	136	25,4	26,5	35,1
	Muy bien	333	62,2	64,9	100,0
	Total	513	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	22	4,1		
Total		535	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	1,5	1,8	1,8
	Mal	15	2,8	3,2	5,0
	Regular	35	6,5	7,7	12,7
	Bien	150	28,0	32,8	45,5
	Muy bien	249	46,5	54,5	100,0
	Total	457	85,4	100,0	
Perdidos	Sistema	78	14,6		
Total		535	100,0		

Servicio de SOCORRISMO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,4	,4	,4
	Mal	10	1,9	2,0	2,4
	Regular	26	4,9	5,0	7,4
	Bien	117	21,9	22,9	30,3
	Muy bien	356	66,5	69,7	100,0
	Total	511	95,5	100,0	
Perdidos	Sistema	24	4,5		
Total		535	100,0		

Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,1	17,1	17,1
	Mal	3	,6	8,6	25,7
	Regular	4	,7	11,4	37,1
	Bien	19	3,6	54,3	91,4
	Muy bien	3	,6	8,6	100,0
	Total	35	6,5	100,0	
Perdidos	Sistema	500	93,5		
Total		535	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	1,3	3,0	3,0
	Mal	5	,9	2,1	5,1
	Regular	33	6,2	14,1	19,2
	Bien	55	10,3	23,5	42,7
	Muy bien	134	25,0	57,3	100,0
	Total	234	43,7	100,0	
Perdidos	Sistema	301	56,3		
Total		535	100,0		

Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	1,5	1,5	1,5
	Mal	22	4,1	4,1	5,6
	Regular	71	13,3	13,3	18,9
	Bien	157	29,3	29,3	48,2
	Muy bien	277	51,8	51,8	100,0
	Total	535	100,0	100,0	

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	96	17,9	18,0	18,0
	No	438	81,9	82,0	100,0
	Total	534	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		535	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	97	18,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	438	81,9		
Total		535	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



En caso de uso, valore el Nivel de Calidad General del Libro de Quejas y Sugerencias desde 1 al 5.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	20,0	20,0
	Regular	1	,2	20,0	40,0
	Bien	2	,4	40,0	80,0
	Muy bien	1	,2	20,0	100,0
	Total	5	,9	100,0	
Perdidos	Sistema	530	99,1		
Total		535	100,0		

ANEXO II

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE PLAYAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LAS PLAYAS

AÑO	DATOS	Accesibilidad a la Playa	Estado del agua	Estado de las duchas y lavapiés	Limpieza de la arena de la Playa	Estado de las sombrillas	Estado de los aseos/ vestuarios	Estado de las hamacas	Estado de limpieza y desinfección de los contenedores para la basura	Colocación de la señalización de las banderas para los bañistas	Señalización de los carteles informativos sobre el uso de la playa	Servicio de socorrismo	Servicio de auxiliares informadores de las playas	Vigilancia/ seguridad de las Playas	Calidad en general de la Playa
2022	N	300	300	300	299	300	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	Media	4,22	4,04	4,02	4,08	4,11	4,10	4,14	4,22	4,22	4,25	4,27	4,24	4,18	4,04
	Desviación típica	0,846	0,914	0,867	0,876	0,876	0,864	0,837	0,813	0,739	0,746	0,731	0,729	0,749	0,768
2023	N	300	300	300	300	300	299	298	300	299	300	300	299	300	299
	Media	2,13	2,75	2,05	2,69	2,05	2,30	1,67	1,87	2,96	3,18	3,31	3,27	3,21	3,00
	Desviación típica	0,924	1,142	0,891	1,205	0,891	1,034	0,815	0,902	1,060	1,084	1,104	1,092	1,014	0,897
2024	N	318	321	313	321	318	241	155	281	302	291	312	133	231	321
	Media	3,92	4,30	4,06	4,04	3,75	3,73	3,07	4,16	4,36	4,14	4,33	3,51	3,87	4,05
	Desviación típica	1,241	1,026	1,139	1,129	1,315	1,410	1,644	1,096	1,020	1,118	1,001	1,423	1,287	1,090
2025	N	535	534	531	533	511	421	198	452	513	457	511	35	234	535
	Media	4,11	4,64	4,21	4,09	3,93	3,88	4,01	4,45	4,53	4,35	4,59	3,29	4,30	4,26
	Desviación típica	1,151	0,689	1,006	1,036	1,179	1,227	1,059	0,799	0,755	0,889	0,713	1,274	0,992	0,941

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

ANEXO III

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE PLAYAS CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE PLAYAS

AÑO	VALORACIÓN	Accesibilidad a la Playa	Estado del agua	Estado de las duchas y lavapiés	Limpieza de la arena de la Playa	Estado de las sombrillas	Estado de los aseos/ vestuarios	Estado de las hamacas	Estado de limpieza y desinfección de los contenedores para la basura	Colocación de la señalización de las banderas para los bañistas	Señalización de los carteles informativos sobre el uso de la playa	Servicio de socorrismo	Servicio de auxiliares informadores de las playas	Vigilancia/ seguridad de las Playas	Calidad en general de la Playa
2022	Insatisfacción	1,3%	3,7%	2,3%	2,3%	3,0%	3,0%	1,3%	0,7%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,3%	0,7%
	Conforme	23,0%	28,7%	29,7%	27,4%	24,3%	21,7%	25,0%	22,3%	17,7%	17,3%	15,7%	16,3%	19,7%	25,3%
	Satisfacción	75,7%	67,6%	68,0%	70,3%	72,7%	75,3%	73,7%	77,0%	82,0%	82,4%	84,0%	83,4%	80,0%	74,0%
	Conformidad Total	98,7%	96,3%	97,7%	97,7%	97,0%	97,0%	98,7%	99,3%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,3%
2023	Insatisfacción	67,6%	37,3%	71,0%	45,7%	71,3%	54,2%	86,5%	75,7%	27,4%	23,7%	18,3%	20,0%	16,3%	17,4%
	Conforme	23,7%	31,7%	23,0%	22,7%	22,0%	32,8%	9,1%	19,0%	39,1%	26,6%	30,7%	29,1%	40,3%	53,8%
	Satisfacción	8,7%	31,0%	6,0%	31,6%	6,7%	13,0%	4,4%	5,3%	33,5%	49,7%	51,0%	50,9%	43,4%	28,8%
	Conformidad Total	32,4%	62,7%	29,0%	54,3%	28,7%	45,8%	13,5%	24,3%	72,6%	76,3%	81,7%	80,0%	83,7%	82,6%
2024	Insatisfacción	15,7%	7,2%	12,5%	11,2%	18,2%	22,4%	38,7%	10,0%	8,9%	12,7%	7,7%	27,8%	17,7%	8,7%
	Conforme	16,7%	15,0%	15,6%	16,8%	17,0%	11,2%	12,9%	14,6%	9,6%	11,0%	10,2%	17,3%	16,1%	21,2%
	Satisfacción	67,6%	77,8%	71,9%	72,0%	64,8%	66,4%	48,4%	75,4%	81,5%	76,3%	82,1%	54,9%	66,2%	70,1%
	Conformidad Total	84,3%	92,8%	87,5%	88,8%	81,8%	77,6%	61,3%	90,0%	91,1%	87,3%	92,3%	72,2%	82,3%	91,3%
2025	Insatisfacción	14,0%	2,1%	7,7%	8,1%	12,9%	14,5%	8,6%	2,8%	3,1%	5,0%	2,4%	25,7%	5,1%	5,6%
	Conforme	8,6%	5,4%	12,8%	17,8%	18,8%	15,4%	17,7%	6,9%	5,5%	7,7%	5,0%	11,4%	14,1%	13,3%
	Satisfacción	77,4%	92,5%	79,5%	74,1%	68,3%	70,1%	73,7%	90,3%	91,4%	87,3%	92,6%	62,9%	80,8%	81,1%
	Conformidad Total	86,0%	97,9%	92,3%	91,9%	87,1%	85,5%	91,4%	97,2%	96,9%	95,0%	97,6%	74,3%	94,9%	94,4%

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.