

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS: PISCINA MUNICIPAL 2015
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
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 de la **PISCINA MUNICIPAL (BAÑO LIBRE y PADRES DE ALUMNOS) 2015** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven y adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **553 encuestas en total**, desagregadas en 322 encuestas de Baño libre y 231 encuestas de padres de alumnos.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



3. 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 DE PISCINA (BAÑO LIBRE)** con un valor de **7,22** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	Media	
	N	(Del 1 al 10)
Accesibilidad a la piscina	322	7,44
Estado higiénico de los vestuarios	321	7,12
Estado higiénico del vaso de la piscina	320	6,96
Estado higiénico de los aseos	319	6,78
Estado de las duchas	319	6,62
Limpieza del recinto	317	7,24
Vigilancia/Seguridad en el recinto	319	7,24
Control de acceso	318	7,48
La temperatura del agua del vaso de la piscina	320	6,86
La duración de las clases	314	7,56
El material puesto a disposición del usuario	317	7,46
La actitud profesional del socorrista en la piscina	320	6,68
Valore el Nivel de Calidad de la Piscina Municipal	230	7,22

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios (BAÑO LIBRE) de dichos servicios:

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a la piscina	64,9	5	30,1	95
Estado higiénico de los vestuarios	54,2	8,1	37,7	91,9
Estado higiénico del vaso de la piscina	51,3	10	38,8	90,1
Estado higiénico de los aseos	47,4	11,9	40,8	88,2
Estado de las duchas	44,8	16,6	38,6	83,4

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.



Limpieza del recinto	56,2	6	37,9	94,1
Vigilancia/Seguridad en el recinto	61,4	8,1	30,4	91,8
Control de acceso	66,9	5,4	27,7	94,6
La temperatura del agua del vaso de la piscina	54,7	15,3	30	84,7
La duración de las clases	70,7	7	22,3	93
El material puesto a disposición del usuario	71	8,5	20,5	91,5
La actitud profesional del socorrista en la piscina	56,6	24,4	19,1	75,5
Valore el Nivel de Calidad de la Piscina Municipal	61,3	8,3	30,4	91,7

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

- 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 DE PISCINA (PADRES DE ALUMNOS)** con un valor de **7,18** sobre 10.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media (Del 1 al 10)
Accesibilidad a la piscina	224	7,54
Estado higiénico de los vestuarios	228	6,94
Estado higiénico del vaso de la piscina	228	7,2
Estado higiénico de los aseos	230	6,76
Estado de las duchas	229	6,36
Limpieza del recinto	230	7,42
Vigilancia/Seguridad en el recinto	229	7,28
Control de acceso	229	7,68
Duración de las clases	228	7,22
Material puesto a disposición del usuario	228	7,36
Duración de las clases, programación,...	225	7,32
Cómo es la actitud del monitor/a en las clases	230	8,36
Profesionalidad del monitor/a	230	8,52
Valore el Nivel de Calidad de la piscina municipal.	231	7,18



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios (PADRES DE ALUMNOS) de dichos servicios:

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
Accesibilidad a la piscina	69,6	9,9	20,5	90,1
Estado higiénico de los vestuarios	57	15,8	27,2	84,2
Estado higiénico del vaso de la piscina	56,6	6,6	36,8	93,4
Estado higiénico de los aseos	57	16	37	94
Estado de las duchas	46,3	25,8	27,9	74,2
Limpieza del recinto	61,3	9,6	29,1	90,4
Vigilancia/Seguridad en el recinto	59,9	11,3	28,8	88,7
Control de acceso	68,6	7,4	24	92,6
Duración de las clases	64,5	16,2	19,3	83,8
Material puesto a disposición del usuario	63,2	11	25,8	89
Duración de las clases, programación,...	64	13,3	22,7	86,7
Cómo es la actitud del monitor/a en las clases	80,4	4,8	14,8	95,2
Profesionalidad del monitor/a	83,5	3,9	12,6	96,1
Valore el Nivel de Calidad de la piscina municipal.	62,4	7,3	30,3	92,7

⁵ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

⁶ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

⁷ Conforme: Es el valor regular

⁸ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.