

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
PLAYA DE "SAN LORENZO" 2017
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)** perteneciente a la Consejería de Coordinación y Medio Ambiente de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 160 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 **3.66** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS	160	3,55
ESTADO DE AGUA	160	3,48
ESTADO DE LAS DUCHA	160	3,46
LIMPIEZA DE LA ARENA	160	3,58
ESTADO DE LAS SOMBRILLAS	160	3,46
ESTADO DE LAS HAMACAS	160	3,26
ESTADO DE LAS PAPELERAS	160	3,33
COLOCACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE BANDERAS	160	3,81
SERVICIO DE SOCORRISTAS	160	3,68
VIGILANCIA /SEGURIDAD	160	3,44
ESTADO DE LOS ASEOS	160	3,46
VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS	160	3,66

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS	57,5	9,4	33,1	90,6
ESTADO DE AGUA	51,3	10,6	38,1	89,4
ESTADO DE LAS DUCHA	45,9	11,3	42,8	88,7
LIMPIEZA DE LA ARENA	54,4	11,9	33,8	88,2
ESTADO DE LAS SOMBRILLAS	51,3	15	33,8	85,1
ESTADO DE LAS HAMACAS	45,9	24,5	29,6	75,5
ESTADO DE LAS PAPELERAS	46,3	24,4	29,4	75,7
COLOCACIÓN DE SEÑALIZACIÓN DE BANDERAS	67,5	5	27,5	95
SERVICIO DE SOCORRISTAS	59,4	6,3	34,4	93,8
VIGILANCIA /SEGURIDAD	51,9	15	33,1	85
ESTADO DE LOS ASEOS	51,2	14,4	34,4	85,6
VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS	57,5	3,8	38,8	96,3

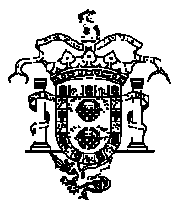
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

SEXO

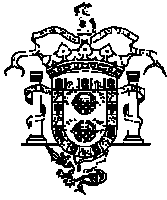
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	75	46,9	56,0	56,0
	Masculino	59	36,9	44,0	100,0
	Total	134	83,8	100,0	
Perdidos	Sistema	26	16,3		
Total		160	100,0		

ACCESIBILIDAD A LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	15	9,4	9,4	9,4
	Regular	53	33,1	33,1	42,5
	Bien	81	50,6	50,6	93,1
	Muy bien	11	6,9	6,9	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

ESTADO DE AGUA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,3	1,3	1,3
	Mal	15	9,4	9,4	10,6
	Regular	61	38,1	38,1	48,8
	Bien	68	42,5	42,5	91,3
	Muy bien	14	8,8	8,8	100,0
	Total	160	100,0	100,0	



ESTADO DE LAS DUCHA

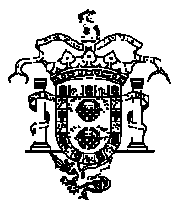
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	17	10,6	10,7	11,3
	Regular	68	42,5	42,8	54,1
	Bien	54	33,8	34,0	88,1
	Muy bien	19	11,9	11,9	100,0
	Total		159	99,4	100,0
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		160	100,0		

LIMPIEZA DE LA ARENA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,9	1,9	1,9
	Mal	16	10,0	10,0	11,9
	Regular	54	33,8	33,8	45,6
	Bien	59	36,9	36,9	82,5
	Muy bien	28	17,5	17,5	100,0
	Total		160	100,0	100,0

ESTADO DE LAS SOMBRILLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	2,5	2,5	2,5
	Mal	20	12,5	12,5	15,0
	Regular	54	33,8	33,8	48,8
	Bien	62	38,8	38,8	87,5
	Muy bien	20	12,5	12,5	100,0
	Total		160	100,0	100,0



ESTADO DE LAS HAMACAS

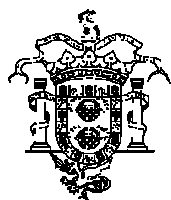
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	8,1	8,2	8,2
	Mal	26	16,3	16,4	24,5
	Regular	47	29,4	29,6	54,1
	Bien	53	33,1	33,3	87,4
	Muy bien	20	12,5	12,6	100,0
	Total		159	99,4	100,0
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		160	100,0		

ESTADO DE LAS PAPELERAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	4,4	4,4	4,4
	Mal	32	20,0	20,0	24,4
	Regular	47	29,4	29,4	53,8
	Bien	50	31,3	31,3	85,0
	Muy bien	24	15,0	15,0	100,0
	Total		160	100,0	100,0

COLOCACIÓN DE SENALIZACIÓN DE BANDERAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	7	4,4	4,4	5,0
	Regular	44	27,5	27,5	32,5
	Bien	77	48,1	48,1	80,6
	Muy bien	31	19,4	19,4	100,0
	Total		160	100,0	100,0



SERVICIO DE SOCORRISTAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	9	5,6	5,6	6,3
	Regular	55	34,4	34,4	40,6
	Bien	71	44,4	44,4	85,0
	Muy bien	24	15,0	15,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

VIGILANCIA /SEGURIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	14	8,8	8,8	8,8
	Mal	10	6,3	6,3	15,0
	Regular	53	33,1	33,1	48,1
	Bien	57	35,6	35,6	83,8
	Muy bien	26	16,3	16,3	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

ESTADO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	11	6,9	6,9	6,9
	Mal	12	7,5	7,5	14,4
	Regular	55	34,4	34,4	48,8
	Bien	57	35,6	35,6	84,4
	Muy bien	25	15,6	15,6	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

VALORE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,9	1,9	1,9
	Mal	3	1,9	1,9	3,8
	Regular	62	38,8	38,8	42,5
	Bien	69	43,1	43,1	85,6
	Muy bien	23	14,4	14,4	100,0
	Total	160	100,0	100,0	