

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

## **INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: GIMNASIA DE MANTENIMIENTO 2023**

**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 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.

## **1. FICHA TÉCNICA:**

- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as-ciudadanos/as sobre el servicio público: **GIMNASIA DE MANTENIMIENTO 2023** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 83 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,43** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS                                                  | N  | MEDIA |
|----------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| Accesibilidad a las instalaciones                                          | 83 | 4,39  |
| Si hace uso de los vestuarios, valórelos                                   | 76 | 4,43  |
| Valore el estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física | 83 | 4,59  |
| Limpieza recinto                                                           | 83 | 4,63  |
| Vigilancia/ Seguridad en el recinto                                        | 83 | 4,60  |
| Valore el control de acceso al Pabellón                                    | 83 | 4,48  |
| Valore el Horario                                                          | 82 | 4,45  |
| Valore La profesionalidad del monitor                                      | 83 | 4,46  |
| Valore El sistema de matriculación                                         | 83 | 4,41  |
| Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento              | 83 | 4,43  |

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

| AÑO 2023                                                                   |                            |                        |                          |                                |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                                                                 | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad a las instalaciones                                          | 0%                         | 12%                    | 88%                      | 100%                           |
| Si hace uso de los vestuarios, valórelos                                   | 0%                         | 9,2%                   | 90,8%                    | 100%                           |
| Valore el estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física | 0%                         | 8,4%                   | 91,6%                    | 100%                           |
| Limpieza recinto                                                           | 0%                         | 4,8%                   | 95,2%                    | 100%                           |
| Vigilancia/ Seguridad en el recinto                                        | 0%                         | 3,6%                   | 96,4%                    | 100%                           |
| Valore el control de acceso al Pabellón                                    | 0%                         | 12%                    | 88%                      | 100%                           |
| Valore el Horario                                                          | 0%                         | 12,2%                  | 87,8%                    | 100%                           |
| Valore La profesionalidad del monitor                                      | 0%                         | 6%                     | 94%                      | 100%                           |
| Valore El sistema de matriculación                                         | 0%                         | 9,6%                   | 90,4%                    | 100%                           |
| Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento              | 0%                         | 3,6%                   | 96,4%                    | 100%                           |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### SEXO

|         |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Femenino  | 65         | 78,3       | 78,3              | 78,3                 |
|         | Masculino | 18         | 21,7       | 21,7              | 100,0                |
|         | Total     | 83         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Accesibilidad a las instalaciones

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 10         | 12,0       | 12,0              | 12,0                 |
|         | Bien     | 31         | 37,4       | 37,4              | 49,4                 |
|         | Muy bien | 42         | 50,6       | 50,6              | 100,0                |
|         | Total    | 83         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Si hace uso de los vestuarios, valórelos

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 7          | 8,4        | 9,2               | 9,2                  |
|          | Bien     | 29         | 34,9       | 38,2              | 47,4                 |
|          | Muy bien | 40         | 48,2       | 52,6              | 100,0                |
|          | Total    | 76         | 91,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 7          | 8,4        |                   |                      |
| Total    |          | 83         | 100,0      |                   |                      |

#### Valore el estado higiénico del lugar donde Ud. realiza la actividad física

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 7          | 8,4        | 8,4               | 8,4                  |
|         | Bien     | 20         | 24,1       | 24,1              | 32,5                 |
|         | Muy bien | 56         | 67,5       | 67,5              | 100,0                |
|         | Total    | 83         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### Limpieza recinto

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 4          | 4,8        | 4,8               | 4,8                  |
|         | Bien    | 23         | 27,7       | 27,7              | 32,5                 |

|          |    |       |       |       |
|----------|----|-------|-------|-------|
| Muy bien | 56 | 67,5  | 67,5  | 100,0 |
| Total    | 83 | 100,0 | 100,0 |       |

#### **Vigilancia/ Seguridad en el recinto**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 3          | 3,6        | 3,6               | 3,6                  |
|         | Bien     | 27         | 32,5       | 32,5              | 36,1                 |
|         | Muy bien | 53         | 63,9       | 63,9              | 100,0                |
|         | Total    | 83         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### **Valore el control de acceso al Pabellón**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 10         | 12,0       | 12,0              | 12,0                 |
|         | Bien     | 23         | 27,8       | 27,8              | 39,8                 |
|         | Muy bien | 50         | 60,2       | 60,2              | 100,0                |
|         | Total    | 83         | 100,0      | 100,0             |                      |

#### **Valore el Horario**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 10         | 12,0       | 12,2              | 12,2                 |
|          | Bien     | 25         | 30,1       | 30,5              | 42,7                 |
|          | Muy bien | 47         | 56,6       | 57,3              | 100,0                |
|          | Total    | 82         | 98,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 1,2        |                   |                      |
| Total    |          | 83         | 100,0      |                   |                      |

#### **Valore La profesionalidad del monitor**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 5          | 6,0        | 6,0               | 6,0                  |
|         | Bien     | 35         | 42,2       | 42,2              | 48,2                 |
|         | Muy bien | 43         | 51,8       | 51,8              | 100,0                |
|         | Total    | 83         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Valore El sistema de matriculación

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 8          | 9,6        | 9,6               | 9,6                  |
|         | Bien     | 33         | 39,8       | 39,8              | 49,4                 |
|         | Muy bien | 42         | 50,6       | 50,6              | 100,0                |
|         | Total    | 83         | 100,0      | 100,0             |                      |

### Nivel de calidad, en general, de la gimnasia de mantenimiento

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular  | 3          | 3,6        | 3,6               | 3,6                  |
|         | Bien     | 41         | 49,4       | 49,4              | 53,0                 |
|         | Muy bien | 39         | 47,0       | 47,0              | 100,0                |
|         | Total    | 83         | 100,0      | 100,0             |                      |

### ¿Cómo le ha llegado a Ud. la información de esta actividad?

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Prensa   | 2          | 2,4        | 2,4               | 2,4                  |
|          | WEB      | 3          | 3,6        | 3,7               | 6,1                  |
|          | Un amigo | 77         | 92,8       | 93,9              | 100,0                |
|          | Total    | 82         | 98,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 1,2        |                   |                      |
| Total    |          | 83         | 100,0      |                   |                      |

### ¿Conoce Ud. el libro de Quejas y Sugerencias?

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Sí    | 66         | 79,5       | 79,5              | 79,5                 |
|         | No    | 17         | 20,5       | 20,5              | 100,0                |
|         | Total | 83         | 100,0      | 100,0             |                      |

### En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | No      | 66         | 79,5       | 100,0             | 100,0                |
| Perdidos | Sistema | 17         | 20,5       |                   |                      |
| Total    |         | 83         | 100,0      |                   |                      |

**En caso de uso, Valore el nivel de calidad general del libro de quejas y sugerencias desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien)**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje |
|----------|---------|------------|------------|
| Perdidos | Sistema | 83         | 100,0      |