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 2024

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 (2024).
- Anexo I. Tablas de frecuencia de Playas (2024).
- 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 2024,** 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.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LAS PLAYAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024

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 2024** 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 2024.

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 2024.
Introducción y Tabulación de los datos	Octubre 2024
Análisis e Interpretación de los datos	Enero 2025

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 2024 ha sido de **323 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 ajenas 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:

MELILLA	**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:

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:

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)

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.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE LAS PLAYAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2024

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de las PLAYAS de la Ciudad Autónoma de Melilla 2024,** 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 2024,** 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.

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

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ AS DE LAS PLAYAS 2024

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 2024. 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 2024			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Accesibilidad a la Playa (Acceso para minusválidos, tablones, escaleras...)	318	3,92	1,241
Estado del AGUA	321	4,30	1,026
Estado de las DUCHAS y LAVAPIÉS	313	4,06	1,139
Limpieza de la ARENA de la Playa	321	4,04	1,129
Estado de las SOMBRILLAS	318	3,75	1,315
Estado de los ASEOS/ VESTUARIOS	241	3,73	1,410
Estado de las HAMACAS	155	3,07	1,644
Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura	281	4,16	1,096
Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas	302	4,36	1,020
Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas	291	4,14	1,118
Servicio de SOCORRISMO	312	4,33	1,004
Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS	133	3,51	1,423
VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas	231	3,87	1,287
Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA	321	**4,05**	1,090

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 2024, está en un 4,05 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 **3,94 sobre 5**, lo que arroja una **valoración inferior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

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

ANÁLISIS DE LAS FRECUENCIAS SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LAS PLAYAS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024

A continuación, establecemos las tablas donde se recogen la valoración de los servicios y/ o aspectos que se dan en LAS PLAYAS 2024, 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)	15,7%
Regular (Conformidad)	16,7%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	67,6%
Conformidad total (*)	84,3%

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

- **Estado del agua**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	7,2%
Regular (Conformidad)	15%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	77,8%
Conformidad total (*)	92,8%

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

- **Estado de las duchas y lavapiés**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	12,5%
Regular (Conformidad)	15,6%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	71,9%
Conformidad total (*)	87,5%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	11,2%
Regular (Conformidad)	16,8%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	72%
Conformidad total (*)	88,8%

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

- **Estado de las sombrillas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	18,2%
Regular (Conformidad)	17%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	64,8%
Conformidad total (*)	81,8%

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

- **Estado de los aseos/ vestuarios**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	22,4%
Regular (Conformidad)	11,2%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	66,4%
Conformidad total (*)	77,6%

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

- **Estado de las hamacas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	38,7%
Regular (Conformidad)	12,9%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	48,4%
Conformidad total (*)	61,3%

(*) 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)	10%
Regular (Conformidad)	14,6%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	75,4%
Conformidad total (*)	90%

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	8,9%
Regular (Conformidad)	9,6%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	81,5%
Conformidad total (*)	91,1%

(*) 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)	12,7%
Regular (Conformidad)	11%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	76,3%
Conformidad total (*)	87,3%

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

- **Servicio de socorrismo**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	7,7%
Regular (Conformidad)	10,2%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	82,1%
Conformidad total (*)	92,3%

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

- **Servicio de auxiliares informadores de las Playas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	27,8%
Regular (Conformidad)	17,3%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	54,9%
Conformidad total (*)	72,2%

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

- **Vigilancia/ seguridad de las Playas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	17,7%
Regular (Conformidad)	16,1%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	66,2%
Conformidad total (*)	82,3%

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

- **Calidad en general de las Playas**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	8,7%
Regular (Conformidad)	21,2%
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	70,1%
Conformidad total (*)	91,3%

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

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DE LAS PLAYAS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2024

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

TABLAS DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LAS PLAYAS 2024

SEÑALE LA PLAYA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HÍPICA	50	15,5	15,5	15,5
	HIPÓDROMO	47	14,5	14,5	30,0
	CÁRABOS	60	18,6	18,6	48,6
	SAN LORENZO	45	13,9	13,9	62,5
	HORCAS COLORADAS	42	13,0	13,0	75,5
	ENSENADA DE LOS GALÁPAGOS	79	24,5	24,5	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	190	58,8	58,8	58,8
	Masculino	133	41,2	41,2	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16 a 24 años	58	18,0	18,0	18,0
	25 a 34 años	65	20,1	20,1	38,1
	35 a 44 años	65	20,1	20,1	58,2
	45 a 54 años	48	14,9	14,9	73,1
	55 a 64 años	49	15,2	15,2	88,2
	65 a 74 años	25	7,7	7,7	96,0
	Más de 75 años	13	4,0	4,0	100,0
	Total	323	100,0	100,0	

[Accesibilidad a la Playa (Acceso para minusválidos, tablones, escaleras...)]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	5,6	5,7	5,7
	Mal	32	9,9	10,0	15,7
	Regular	53	16,4	16,7	32,4
	Bien	68	21,1	21,4	53,8

	Muy bien	147	45,5	46,2	100,0
	Total	318	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,5		
Total		323	100,0		

[Estado del AGUA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,9	1,9	1,9
	Mal	17	5,3	5,3	7,2
	Regular	48	14,9	15,0	22,1
	Bien	55	17,0	17,1	39,3
	Muy bien	195	60,4	60,7	100,0
	Total	321	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		323	100,0		

[Estado de las DUCHAS y LAVAPIÉS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	2,8	2,9	2,9
	Mal	30	9,3	9,6	12,5
	Regular	49	15,2	15,6	28,1
	Bien	69	21,4	22,1	50,2
	Muy bien	156	48,3	49,8	100,0
	Total	313	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	10	3,1		
Total		323	100,0		

[Limpieza de la ARENA de la Playa]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	3,7	3,7	3,7
	Mal	24	7,4	7,5	11,2
	Regular	54	16,7	16,8	28,0
	Bien	81	25,1	25,3	53,3
	Muy bien	150	46,4	46,7	100,0
	Total	321	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		323	100,0		

[Estado de las SOMBRILLAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	32	9,9	10,1	10,1
	Mal	26	8,0	8,1	18,2
	Regular	54	16,7	17,0	35,2
	Bien	84	26,0	26,4	61,6
	Muy bien	122	37,8	38,4	100,0
	Total	318	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,5		
Total		323	100,0		

[Estado de los ASEOS/ VESTUARIOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	30	9,3	12,4	12,4
	Mal	24	7,4	10,0	22,4
	Regular	27	8,4	11,2	33,6
	Bien	59	18,3	24,5	58,1
	Muy bien	101	31,3	41,9	100,0
	Total	241	74,6	100,0	
Perdidos	Sistema	82	25,4		
Total		323	100,0		

[Estado de las HAMACAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	49	15,2	31,6	31,6
	Mal	11	3,4	7,1	38,7
	Regular	20	6,2	12,9	51,6
	Bien	30	9,3	19,4	71,0
	Muy bien	45	13,9	29,0	100,0
	Total	155	48,0	100,0	
Perdidos	Sistema	168	52,0		
Total		323	100,0		

[Estado de limpieza y desinfección de los CONTENEDORES para la basura]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	2,5	2,8	2,8
	Mal	20	6,2	7,2	10,0
	Regular	41	12,7	14,6	24,6
	Bien	61	18,9	21,7	46,3
	Muy bien	151	46,7	53,7	100,0
	Total	281	87,0	100,0	
Perdidos	Sistema	42	13,0		
Total		323	100,0		

[Colocación de la señalización de las BANDERAS para los bañistas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,2	1,3	1,3
	Mal	23	7,1	7,6	8,9
	Regular	29	9,0	9,6	18,5
	Bien	51	15,8	16,9	35,4
	Muy bien	195	60,4	64,6	100,0
	Total	302	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	21	6,5		
Total		323	100,0		

[Señalización de los CARTELES INFORMATIVOS sobre el uso de las playas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	7	2,2	2,4	2,4
	Mal	30	9,3	10,3	12,7
	Regular	32	9,9	11,0	23,7
	Bien	69	21,4	23,7	47,4
	Muy bien	153	47,4	52,6	100,0
	Total	291	90,1	100,0	
Perdidos	Sistema	32	9,9		
Total		323	100,0		

[Servicio de SOCORRISMO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	1,9	1,9	1,9
	Mal	18	5,6	5,8	7,7
	Regular	32	9,9	10,2	17,9
	Bien	66	20,4	21,2	39,1
	Muy bien	190	58,8	60,9	100,0
	Total	312	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	11	3,4		
Total		323	100,0		

[Servicio de AUXILIARES INFORMADORES DE LAS PLAYAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	5,0	12,0	12,0
	Mal	21	6,5	15,8	27,8
	Regular	23	7,1	17,3	45,1
	Bien	25	7,7	18,8	63,9
	Muy bien	48	14,9	36,1	100,0
	Total	133	41,2	100,0	
Perdidos	Sistema	190	58,8		
Total		323	100,0		

[VIGILANCIA/ SEGURIDAD de las Playas]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	16	5,0	6,9	6,9
	Mal	25	7,7	10,8	17,7
	Regular	37	11,5	16,1	33,8
	Bien	49	15,2	21,2	55,0
	Muy bien	104	32,2	45,0	100,0
	Total	231	71,5	100,0	
Perdidos	Sistema	92	28,5		
Total		323	100,0		

[Valore la CALIDAD, EN GENERAL, DE LA PLAYA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	3,1	3,1	3,1
	Mal	18	5,6	5,6	8,7
	Regular	68	21,1	21,2	29,9
	Bien	74	22,9	23,1	53,0
	Muy bien	151	46,7	47,0	100,0
	Total	321	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		323	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	50	15,5	15,5	15,5
	No	272	84,2	84,5	100,0
	Total	322	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		323	100,0		

En caso afirmativo, ¿Ha hecho uso de él?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	1,5	10,0	10,0
	No	45	13,9	90,0	100,0
	Total	50	15,5	100,0	
Perdidos	Sistema	273	84,5		
Total		323	100,0		

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	2	,6	33,3	33,3
	Regular	1	,3	16,7	50,0
	Bien	1	,3	16,7	66,7
	Muy bien	2	,6	33,3	100,0
	Total	6	1,9	100,0	
Perdidos	Sistema	317	98,1		
Total		323	100,0		

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO II

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

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

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

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO III

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

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

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%**

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.