

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
PISTAS POLIDEPORTIVAS MUNICIPALES DE FUTBOL-SALA 2016
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 **PISTAS POLIDEPORTIVAS MUNICIPALES- FÚTBOL SALA (2016)** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 92 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 **PISTAS POLIDEPORTIVAS MUNICIPALES- FÚTBOL SALA (2016)** con un valor de **3.57** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	88	3,58
Valore el estado de los aseos	88	3,59
Limpieza del recinto	88	3,51
Vigilancia/Seguridad en el recinto	88	3,56
Valore el control de acceso a las instalaciones	88	3,45
Valoración del alquiler de las instalaciones	83	3,63
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	88	3,57

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	56,8	11,4	31,8	88,6
Valore el estado de los aseos	53,4	8	38,6	92
Limpieza del recinto	53,4	11,4	35,2	88,6
Vigilancia/Seguridad en el recinto	48,8	10,2	40,9	89,7
Valore el control de acceso a las instalaciones	51,2	18,2	30,7	81,9
Valoración del alquiler de las instalaciones	55,4	12	32,5	87,9
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	60,3	11,4	28,4	88,7

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

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,2	2,3	2,3
	Mal	8	8,7	9,1	11,4
	Regular	28	30,4	31,8	43,2
	Bien	37	40,2	42,0	85,2
	Muy bien	13	14,1	14,8	100,0
	Total	88	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,3		
Total		92	100,0		

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,2	2,3	2,3
	Mal	5	5,4	5,7	8,0
	Regular	34	37,0	38,6	46,6
	Bien	33	35,9	37,5	84,1
	Muy bien	14	15,2	15,9	100,0
	Total	88	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,3		
Total		92	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,2	2,3	2,3
	Mal	8	8,7	9,1	11,4
	Regular	31	33,7	35,2	46,6
	Bien	37	40,2	42,0	88,6
	Muy bien	10	10,9	11,4	100,0
	Total	88	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,3		
Total		92	100,0		



Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,2	2,3	2,3
	Mal	7	7,6	8,0	10,2
	Regular	36	39,1	40,9	51,1
	Bien	26	28,3	29,5	80,7
	Muy bien	17	18,5	19,3	100,0
	Total		88	95,7	100,0
Perdidos	Sistema	4	4,3		
Total		92	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,2	2,3	2,3
	Mal	14	15,2	15,9	18,2
	Regular	27	29,3	30,7	48,9
	Bien	32	34,8	36,4	85,2
	Muy bien	13	14,1	14,8	100,0
	Total		88	95,7	100,0
Perdidos	Sistema	4	4,3		
Total		92	100,0		

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,3	3,6	3,6
	Mal	7	7,6	8,4	12,0
	Regular	27	29,3	32,5	44,6
	Bien	27	29,3	32,5	77,1
	Muy bien	19	20,7	22,9	100,0
	Total		83	90,2	100,0
Perdidos	Sistema	9	9,8		
Total		92	100,0		



Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	3,3	3,4	3,4
	Mal	7	7,6	8,0	11,4
	Regular	25	27,2	28,4	39,8
	Bien	43	46,7	48,9	88,6
	Muy bien	10	10,9	11,4	100,0
	Total		88	95,7	100,0
Perdidos	Sistema	4	4,3		
Total		92	100,0		

¿Cree Ud. que falta algo en las instalaciones deportivas en la que se encuentra en estos momentos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	11	12,0	12,5	12,5
	No	77	83,7	87,5	100,0
	Total	88	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,3		
Total		92	100,0		