

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:
INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES 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 **INSTALACIONES DEPORTIVAS DE MELILLA (2016)** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **484** 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 **INSTALACIONES DEPORTIVAS DE MELILLA (2016)** con un valor de **3.71** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	478	3,79
Valore el estado de los aseos	476	3,71
Limpieza del recinto	476	3,77
Vigilancia/Seguridad en el recinto	478	3,77
Valore el control de acceso a las instalaciones	476	3,72
Valoración del alquiler de las instalaciones	463	3,68
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	476	3,71

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	67	9,6	23,4	90,4
Valore el estado de los aseos	63,9	12,4	23,7	87,6
Limpieza del recinto	66,1	10,5	23,3	89,4
Vigilancia/Seguridad en el recinto	64,2	10,3	25,5	89,7
Valore el control de acceso a las instalaciones	63,6	12,4	23,9	87,5
Valoración del alquiler de las instalaciones	62,2	13,8	24	86,2
Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas	64,1	10,5	25,4	89,5

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	15	3,1	3,1	3,1
	Mal	31	6,4	6,5	9,6
	Regular	112	23,1	23,4	33,1
	Bien	202	41,7	42,3	75,3
	Muy bien	118	24,4	24,7	100,0
	Total	478	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,2		
Total		484	100,0		

Valore el estado de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	18	3,7	3,8	3,8
	Mal	41	8,5	8,6	12,4
	Regular	113	23,3	23,7	36,1
	Bien	195	40,3	41,0	77,1
	Muy bien	109	22,5	22,9	100,0
	Total	476	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,7		
Total		484	100,0		

Limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	2,5	2,5	2,5
	Mal	38	7,9	8,0	10,5
	Regular	111	22,9	23,3	33,8
	Bien	203	41,9	42,6	76,5
	Muy bien	112	23,1	23,5	100,0
	Total	476	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,7		
Total		484	100,0		



Vigilancia/Seguridad en el recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	15	3,1	3,1	3,1
	Mal	34	7,0	7,1	10,3
	Regular	122	25,2	25,5	35,8
	Bien	184	38,0	38,5	74,3
	Muy bien	123	25,4	25,7	100,0
	Total	478	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,2		
Total		484	100,0		

Valore el control de acceso a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	2,7	2,7	2,7
	Mal	46	9,5	9,7	12,4
	Regular	114	23,6	23,9	36,3
	Bien	190	39,3	39,9	76,3
	Muy bien	113	23,3	23,7	100,0
	Total	476	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,7		
Total		484	100,0		

Valoración del alquiler de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	23	4,8	5,0	5,0
	Mal	41	8,5	8,9	13,8
	Regular	111	22,9	24,0	37,8
	Bien	174	36,0	37,6	75,4
	Muy bien	114	23,6	24,6	100,0
	Total	463	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	21	4,3		
Total		484	100,0		



Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	13	2,7	2,7	2,7
	Mal	37	7,6	7,8	10,5
	Regular	121	25,0	25,4	35,9
	Bien	208	43,0	43,7	79,6
	Muy bien	97	20,0	20,4	100,0
	Total	476	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,7		
Total		484	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	64	13,2	13,4	13,4
	No	412	85,1	86,6	100,0
	Total	476	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,7		
Total		484	100,0		