

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 TENIS 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-TENIS (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:** 150 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-TENIS (2016)** con un valor de **3.91** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS | N | MEDIA |
|--|-----|-------|
| Accesibilidad a las instalaciones | 149 | 3,89 |
| Valore el estado de los aseos | 149 | 3,95 |
| Limpieza del recinto | 149 | 4,42 |
| Vigilancia/Seguridad en el recinto | 148 | 4,12 |
| Valore el control de acceso a las instalaciones | 150 | 4,15 |
| Valoración del alquiler de las instalaciones | 150 | 3,95 |
| Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas | 149 | 3,91 |

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 | 75,1 | 7,4 | 17,4 | 92,5 |
| Valore el estado de los aseos | 77,8 | 6 | 16,1 | 93,9 |
| Limpieza del recinto | 90,6 | 0,7 | 8,7 | 99,3 |
| Vigilancia/Seguridad en el recinto | 84,5 | 3,4 | 12,2 | 96,7 |
| Valore el control de acceso a las instalaciones | 88,7 | 1,3 | 10 | 98,7 |
| Valoración del alquiler de las instalaciones | 76 | 2 | 22 | 98 |
| Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas | 79,1 | 4 | 16,8 | 95,9 |

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 | 5 | 3,3 | 3,4 | 3,4 |
| | Mal | 6 | 4,0 | 4,0 | 7,4 |
| | Regular | 26 | 17,3 | 17,4 | 24,8 |
| | Bien | 75 | 50,0 | 50,3 | 75,2 |
| | Muy bien | 37 | 24,7 | 24,8 | 100,0 |
| | Total | 149 | 99,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,7 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

Valore el estado de los aseos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 3 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Mal | 6 | 4,0 | 4,0 | 6,0 |
| | Regular | 24 | 16,0 | 16,1 | 22,1 |
| | Bien | 78 | 52,0 | 52,3 | 74,5 |
| | Muy bien | 38 | 25,3 | 25,5 | 100,0 |
| | Total | 149 | 99,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,7 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

Limpieza del recinto

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 1 | ,7 | ,7 | ,7 |
| | Regular | 13 | 8,7 | 8,7 | 9,4 |
| | Bien | 58 | 38,7 | 38,9 | 48,3 |
| | Muy bien | 77 | 51,3 | 51,7 | 100,0 |
| | Total | 149 | 99,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,7 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |



Vigilancia/Seguridad en el recinto

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 3 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Mal | 2 | 1,3 | 1,4 | 3,4 |
| | Regular | 18 | 12,0 | 12,2 | 15,5 |
| | Bien | 76 | 50,7 | 51,4 | 66,9 |
| | Muy bien | 49 | 32,7 | 33,1 | 100,0 |
| | Total | 148 | 98,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 2 | 1,3 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |

Valore el control de acceso a las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | ,7 | ,7 | ,7 |
| | Mal | 1 | ,7 | ,7 | 1,3 |
| | Regular | 15 | 10,0 | 10,0 | 11,3 |
| | Bien | 90 | 60,0 | 60,0 | 71,3 |
| | Muy bien | 43 | 28,7 | 28,7 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |

Valoración del alquiler de las instalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Mal | 3 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Regular | 33 | 22,0 | 22,0 | 24,0 |
| | Bien | 83 | 55,3 | 55,3 | 79,3 |
| | Muy bien | 31 | 20,7 | 20,7 | 100,0 |
| | Total | 150 | 100,0 | 100,0 | |



Nivel de Calidad de las instalaciones deportivas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 2 | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| | Mal | 4 | 2,7 | 2,7 | 4,0 |
| | Regular | 25 | 16,7 | 16,8 | 20,8 |
| | Bien | 92 | 61,3 | 61,7 | 82,6 |
| | Muy bien | 26 | 17,3 | 17,4 | 100,0 |
| | Total | | 149 | 99,3 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,7 | | |
| Total | | 150 | 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 | 20 | 13,3 | 13,4 | 13,4 |
| | No | 129 | 86,0 | 86,6 | 100,0 |
| | Total | 149 | 99,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 1 | ,7 | | |
| Total | | 150 | 100,0 | | |