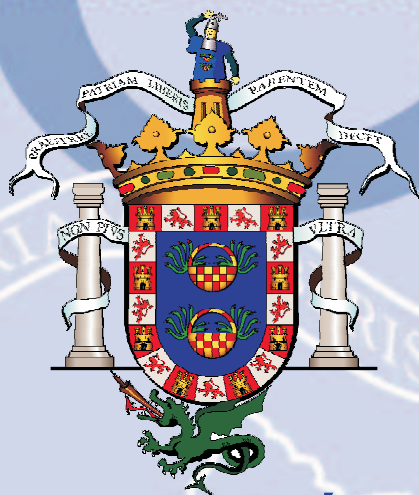


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA
CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CAMPEONATO FEMENINO DE BALONMANO 2015
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de **CAMPEONATO DE BALONMANO FEMENINO 2015** perteneciente a la Consejería Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el periodo estival en 2015.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 101 encuestas.

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	49	48,5	50,0	50,0
	Masculino	49	48,5	50,0	100,0
	Total	98	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,0		
Total		101	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16,00	7	6,9	7,0	7,0
	17,00	6	5,9	6,0	13,0
	18,00	5	5,0	5,0	18,0
	19,00	11	10,9	11,0	29,0
	20,00	8	7,9	8,0	37,0
	21,00	3	3,0	3,0	40,0
	22,00	7	6,9	7,0	47,0
	23,00	4	4,0	4,0	51,0
	24,00	4	4,0	4,0	55,0
	25,00	5	5,0	5,0	60,0
	26,00	6	5,9	6,0	66,0
	27,00	3	3,0	3,0	69,0
	28,00	3	3,0	3,0	72,0
	29,00	6	5,9	6,0	78,0
	30,00	5	5,0	5,0	83,0
	32,00	1	1,0	1,0	84,0
	34,00	3	3,0	3,0	87,0
	36,00	4	4,0	4,0	91,0
	38,00	2	2,0	2,0	93,0
	39,00	2	2,0	2,0	95,0
	40,00	4	4,0	4,0	99,0
	41,00	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		101	100,0		



3. 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 DEL CAMPEONATO DE BALONMANO FEMENINO 2015** con un valor de **8,34** sobre 10.

Estadísticos descriptivos del Campeonato de Balonmano Femenino 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Lugar donde se celebra el evento deportivo	100	8,94
Accesibilidad a las instalaciones	100	8,10
Organización Técnica del Evento	100	7,96
Horarios del evento deportivo	100	7,82
Seguridad de la zona donde se celebra el evento	100	6,30
Nivel de Calidad del Campeonato de Balonmano	100	8,34

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Lugar donde se celebra el evento deportivo	92,0	0	8	100,0
Accesibilidad a las instalaciones	79,0	1	20	99,0
Organización Técnica del Evento	78,0	3	19	97,0
Horarios del evento deportivo	67,0	6	27	94,0
Seguridad de la zona donde se celebra el evento	34,0	27,0	39	73,0
Nivel de Calidad del Campeonato de Balonmano	87,0	1	12	99,0

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.