

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: I AQUATLÓN 2013
CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 usuarios/ ciudadanos del I AQUATLÓN 2013 perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** El 10 de julio de 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 25 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El α de Cronbach 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, siendo para dicho cuestionario $\alpha = 0,754$, lo que nos muestra el **buen grado de fiabilidad del cuestionario**.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS.

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio de La Libertad	2	8,0	9,5	9,5
	Barrio Virgen de la Victoria	1	4,0	4,8	14,3
	Barrio del Real	2	8,0	9,5	23,8
	Barrio de Batería Jota	1	4,0	4,8	28,6
	Barrio Isaac Peral	1	4,0	4,8	33,3
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	1	4,0	4,8	38,1
	Barrio Hipódromo	1	4,0	4,8	42,9
	Barrio de Alfonso XIII	1	4,0	4,8	47,6
	Barrio Industrial	6	24,0	28,6	76,2
	Barrio Concepción Arenal	2	8,0	9,5	85,7
	Cabrerizas	2	8,0	9,5	95,2
	Barrio Héroes de España	1	4,0	4,8	100,0
	Total		21	84,0	100,0
Perdidos	Sistema	4	16,0		
Total		25	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública.

Sexo:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	5	20,0	20,0	20,0
	Hombre	20	80,0	80,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública.

3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 I AQUATLÓN** con un valor de 8.



Estadísticos descriptivos del I Aquatlón 2013

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	25	8,16
Valore el Lugar donde se celebra el Evento Deportivo	25	7,92
Valore las Pruebas que hay que desarrollar	25	8,56
Valore la Organización Técnica del Evento	25	7,84
Valore el Trato del Personal de la Oficina (si la inscripción es presencial)	25	8,08
Valore el Nivel de Calidad del Evento Deportivo	25	8

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública.

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho evento:

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	88,0%	0,0%	12,0%	100,0%
Lugar donde se celebra el Evento Deportivo	84,0%	4,0%	12,0%	96,0%
Pruebas que hay que desarrollar	80,0%	0,0%	20,0%	100,0%
Organización Técnica del Evento	72,0%	16,0%	12,0%	84,0%
Trato del Personal de la Oficina (si la inscripción es presencial)	76,0%	8,0%	16,0%	92,0%
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	88,0%	12,0%	0,0%	100,0%

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.