

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: II 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/ as usuarios/ as-ciudadanos/ as del II 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 1 de septiembre 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 17 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El  $\alpha$  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  $\alpha = 0,819$ , **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	11,8	12,5	12,5
	Barrio Virgen de la Victoria	1	5,9	6,3	18,8
	Barrio del Real	4	23,5	25,0	43,8
	Barrio Hipódromo	3	17,6	18,8	62,5
	Barrio de Alfonso XIII	3	17,6	18,8	81,3
	Barrio Industrial	1	5,9	6,3	87,5
	Barrio Cañada de Hidúm	2	11,8	12,5	100,0
	Total	16	94,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,9		
Total		17	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	3	17,6	17,6	17,6
	Hombre	14	82,4	82,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

## 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 II AQUATLÓN** con un valor de 8,94.



### Estadísticos descriptivos del II Aquatlón 2013

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	17	9,18
Valore el Lugar donde se celebra el Evento Deportivo	17	8,82
Valore las Pruebas que hay que desarrollar	17	9,30
Valore la Organización Técnica del Evento	17	8,94
Valore el Trato del Personal de la Oficina (si la inscripción es presencial)	17	9,18
Valore el Nivel de Calidad del Evento Deportivo	17	8,94

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
<b>Accesibilidad a las instalaciones</b>	94,1%	5,9%	0,0%	94,1%
<b>Lugar donde se celebra el Evento Deportivo</b>	88,2%	5,9%	5,9%	94,1%
<b>Pruebas que hay que desarrollar</b>	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Organización Técnica del Evento</b>	94,1%	0,0%	5,9%	100,0%
<b>Trato del Personal de la Oficina (si la inscripción es presencial)</b>	94,1%	0,0%	5,9%	100,0%
<b>Nivel de Calidad del Evento Deportivo</b>	94,1%	0,0%	5,9%	100,0%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.