

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

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

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.