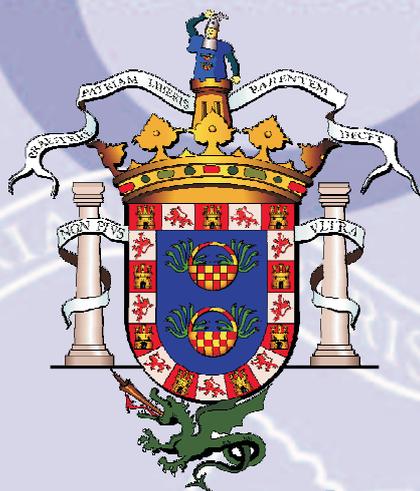


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
COPA EUROPEA DE TRIATLÓN 2017  
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 el evento cultural de **COPA EUROPEA TRIATLÓN** 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 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 102 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 **COPA EUROPEA TRIATLÓN** el evento cultural de la con un valor de **4.70** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Lugar donde se celebra el evento deportivo	102	4,68
Accesibilidad a las instalaciones	102	4,60
Las Pruebas que hay que desarrollar	102	4,72
Organización técnica del evento	102	4,62
Avituallamiento	102	4,50
Información recibida del Evento	102	4,52
Página Web del Evento	102	4,56
<b>NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO</b>	<b>102</b>	<b>4,70</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

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

<b>VALORACIÓN</b>	<b>2017</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Lugar donde se celebra el evento deportivo	96,1	0	3,9	100
Accesibilidad a las instalaciones	95,1	0	4,9	100
Las Pruebas que hay que desarrollar	99	0	1	100
Organización técnica del evento	98	1	1	99
Avituallamiento	97	1	2	99
Información recibida del Evento	97	1	2	99
Página Web del Evento	97	0	2,9	99,9
<b>NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO</b>	<b>98</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>100</b>

<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.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### [MUJER] SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	60	58,8	58,8	58,8
	Sí	42	41,2	41,2	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

#### [HOMBRE] SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	46	45,1	45,1	45,1
	Sí	56	54,9	54,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

#### Lugar donde se celebra el evento deportivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	3,9	3,9	3,9
	Bien	25	24,5	24,5	28,4
	Muy bien	73	71,6	71,6	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	4,9	4,9	4,9
	Bien	31	30,4	30,4	35,3
	Muy bien	66	64,7	64,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



**Las Pruebas que hay que desarrollar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,0	1,0	1,0
	Bien	27	26,5	26,5	27,5
	Muy bien	74	72,5	72,5	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

**Organización técnica del evento**

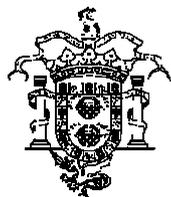
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	1	1,0	1,0	2,0
	Bien	34	33,3	33,3	35,3
	Muy bien	66	64,7	64,7	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

**Avituallamiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	2	2,0	2,0	2,9
	Bien	43	42,2	42,2	45,1
	Muy bien	56	54,9	54,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

**Información recibida del Evento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,0	1,0	1,0
	Regular	2	2,0	2,0	2,9
	Bien	41	40,2	40,2	43,1
	Muy bien	58	56,9	56,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	



**Página Web del Evento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	2,9	2,9	2,9
	Bien	39	38,2	38,2	41,2
	Muy bien	60	58,8	58,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

**NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,0	2,0	2,0
	Bien	27	26,5	26,5	28,4
	Muy bien	73	71,6	71,6	100,0
	Total	102	100,0	100,0	