

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: VI MARATÓN 2018  
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 la **VI MEDIA MARATÓN** 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:** Enero 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 301 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 la **VI MEDIA MARATÓN** el evento cultural de la con un valor de **4.37** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la Ciudad de Melilla	301	4,06
Lugar donde se celebra el evento deportivo	301	4,46
Organización Técnica del Evento	301	4,45
Características del Circuito	301	4,26
Entrega de Dorsales	301	4,66
Avituallamiento líquidos y sólidos	301	4,59
Cronometraje	301	4,71
Página web de IV Media Maratón	301	4,28
Información recibida del evento	301	4,32
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	301	4,37

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la Ciudad de Melilla	86,6	3,3	10	96,6
Lugar donde se celebra el evento deportivo	94	0,7	5,3	99,3
Organización Técnica del Evento	95	0	5	100
Características del Circuito	84,4	1,3	14,3	98,7
Entrega de Dorsales	99	0,3	0,7	99,7
Avituallamiento líquidos y sólidos	95,7	0,3	4	99,7
Cronometraje	96,3	0,7	3	99,3
Página web de IV Media Maratón	82,9	5,4	11,7	94,6
Información recibida del evento	83,8	4,7	11,6	95,4
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	92,7	1,7	5,6	98,3

<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

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	103	34,2	34,8	34,8
	Hombre	193	64,1	65,2	
	Total	296	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,7		
	Total	301	100,0		

#### Valore la Ciudad de Melilla

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,7	2,2	2,2
	Mal	1	,3	1,1	
	Regular	9	3,0	10,0	
	Bien	56	18,6	62,2	
	Muy bien	22	7,3	24,4	
	Total	90	29,9	100,0	
Perdidos	Sistema	211	70,1		
	Total	301	100,0		

#### Lugar donde se celebra el evento deportivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	1	,3	,3	
	Regular	16	5,3	5,3	
	Bien	124	41,2	41,2	
	Muy bien	159	52,8	52,8	
	Total	301	100,0	100,0	

#### Organización Técnica del Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	5,0	5,0	5,0
	Bien	137	45,5	45,5	
	Muy bien	149	49,5	49,5	
	Total	301	100,0	100,0	



**Características del Circuito**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	3	1,0	1,0	1,3
	Regular	43	14,3	14,3	15,6
	Bien	123	40,9	40,9	56,5
	Muy bien	131	43,5	43,5	100,0
	Total	301	100,0	100,0	

**Entrega de Dorsales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,3	,3	,3
	Regular	2	,7	,7	1,0
	Bien	94	31,2	31,3	32,3
	Muy bien	203	67,4	67,7	100,0
	Total	300	99,7	100,0	
	Perdidos	Sistema	1	,3	
	Total	301	100,0		

**Avituallamiento líquidos y sólidos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Regular	12	4,0	4,0	4,3
	Bien	96	31,9	31,9	36,2
	Muy bien	192	63,8	63,8	100,0
	Total	301	100,0	100,0	

**Cronometraje**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,3	,3	,3
	Mal	1	,3	,3	,7
	Regular	9	3,0	3,0	3,7
	Bien	61	20,3	20,5	24,2
	Muy bien	226	75,1	75,8	100,0
	Total	298	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,0		
Total		301	100,0		



**Página web de VI Media Maratón**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,0	1,0	1,0
	Mal	13	4,3	4,3	5,4
	Regular	35	11,6	11,7	17,1
	Bien	93	30,9	31,1	48,2
	Muy bien	155	51,5	51,8	100,0
	Total	299	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,7		
	Total	301	100,0		

**Información recibida del evento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	1,3	1,3	1,3
	Mal	10	3,3	3,3	4,7
	Regular	35	11,6	11,6	16,3
	Bien	89	29,6	29,6	45,8
	Muy bien	163	54,2	54,2	100,0
	Total	301	100,0	100,0	

**Nivel de Calidad del Evento Deportivo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	1,7	1,7	1,7
	Regular	17	5,6	5,6	7,3
	Bien	140	46,5	46,5	53,8
	Muy bien	139	46,2	46,2	100,0
	Total	301	100,0	100,0	