CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

COPA EUROPEA DE TRIATLÓN 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 **COPA EUROPEA TRIATLÓN 2018** 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 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA: 130** 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 **4,68** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el evento deportivo	128	3,87
Accesibilidad a las instalaciones	117	4,18
Las Pruebas que hay que desarrollar	127	4,31
Organización técnica del evento	126	4,23
Avituallamiento	127	4,11
Información recibida del Evento	127	3,98
Página Web del Evento	128	4,34
NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO	130	4,68

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

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

	2018			
VALORACIÓN	SATISFECHOS[1]	INSATISFECHOS[2]	CONFORME[3]	CONFORMIDAD TOTAL[4]
Lugar donde se celebra el evento deportivo	63,3	0,8	35,9	99,2
Accesibilidad a las instalaciones	90,6	0	9,4	100
Las Pruebas que hay que desarrollar	92,9	0,8	6,3	99,2
Organización técnica del evento	81,8	0	18,3	100
Avituallamiento	81,9	0,8	17,3	99,2
Información recibida del Evento	77,9	3,9	18,1	96
Página Web del Evento	94,6	0	5,5	100
NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO	100	0	0	100

[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.

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

¿Es la primera vez que visita Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	67	51,5	68,4	68,4
	No	31	23,8	31,6	100,0
	Total	98	75,4	100,0	
Perdidos	Sistema	32	24,6		
Total		130	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	42	32,3	34,7	34,7
	Hombre	79	60,8	65,3	100,0
	Total	121	93,1	100,0	
Perdidos	Sistema	9	6,9		
Total		130	100,0		

Lugar donde se celebra el evento deportivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	46	35,4	35,9	36,7
	Bien	50	38,5	39,1	75,8
	Muy bien	31	23,8	24,2	100,0
	Total	128	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		130	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	8,5	9,4	9,4
	Bien	74	56,9	63,2	72,6
	Muy bien	32	24,6	27,4	100,0
	Total	117	90,0	100,0	
Perdidos	Sistema	13	10,0		
Total		130	100,0		

Las Pruebas que hay que desarrollar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	8	6,2	6,3	7,1
	Bien	69	53,1	54,3	61,4
	Muy bien	49	37,7	38,6	100,0
	Total	127	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,3		
Total		130	100,0		

Organización técnica del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	23	17,7	18,3	18,3
	Bien	51	39,2	40,5	58,7
	Muy bien	52	40,0	41,3	100,0
	Total	126	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,1		
Total		130	100,0		

Avituallamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	22	16,9	17,3	18,1
	Bien	66	50,8	52,0	70,1
	Muy bien	38	29,2	29,9	100,0
	Total	127	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,3		
Total		130	100,0		

Información recibida del Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	3,8	3,9	3,9
	Regular	23	17,7	18,1	22,0
	Bien	69	53,1	54,3	76,4
	Muy bien	30	23,1	23,6	100,0
	Total	127	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,3		
Total		130	100,0		

Página Web del Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	5,4	5,5	5,5
	Bien	71	54,6	55,5	60,9
	Muy bien	50	38,5	39,1	100,0
	Total	128	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		130	100,0		

NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	42	32,3	32,3	32,3
	Muy bien	88	67,7	67,7	100,0
	Total	130	100,0	100,0	