

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO:**

IX EDICIÓN CARRERA AFRICANA 2023

**CONSEJERÍA DE INFRAESTRUCTURAS, URBANISMO Y
DEPORTE**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 servicio: **IX EDICIÓN CARRERA AFRICANA 2023** perteneciente a la Consejería de Infraestructuras, Urbanismo y Deporte de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** 29 de abril de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 150 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,97** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Entrega de dorsales	150	4,97
Información recibida del Evento	150	4,95
Página web del Evento	150	4,97
Recorrido	150	4,99
Avituallamientos	150	4,98
La prueba que hay que desarrollar	150	4,99
Organización técnica del Evento	150	4,99
Seguridad del Evento	150	4,99
Entrega de trofeos	150	4,98
Actuaciones musicales	149	4,97
En CASO DE USO: Valore PUESTO SOCORRO	150	4,99
En CASO DE USO: Valore CONSIGNA DE MOCHILAS	150	4,99
En CASO DE USO: Valore CONSIGNA DE BICICLETAS	150	4,97
En CASO DE USO: Valore SERVICIO DE VESTUARIOS Y DUCHAS	150	4,98
En CASO DE USO: Valore SERVICIO DE FISIOTERAPIA Y RECUPERACIÓN	150	4,99
En CASO DE USO: Valore la CENA AFRICANA	150	4,97
En CASO DE USO: Valore el ALOJAMIENTO AFRICANO	150	4,97
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL EVENTO DEPORTIVO	150	4,97

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Entrega de dorsales	0%	1,3%	98,7%	100%
Información recibida del Evento	0%	2,7%	97,3%	100%
Página web del Evento	0%	0,7%	99,3%	100%
Recorrido	0%	0%	100%	100%
Avituallamientos	0%	0%	100%	100%
La prueba que hay que desarrollar	0%	0,7%	99,3%	100%
Organización técnica del Evento	0%	0%	100%	100%
Seguridad del Evento	0%	0%	100%	100%
Entrega de trofeos	0%	0%	100%	100%
Actuaciones musicales	0%	0%	100%	100%
En CASO DE USO: Valore PUESTO SOCORRO	0%	0%	100%	100%
En CASO DE USO: Valore CONSIGNA DE MOCHILAS	0%	0%	100%	100%
En CASO DE USO: Valore CONSIGNA DE BICICLETAS	0%	0,7%	99,3%	100%
En CASO DE USO: Valore SERVICIO DE VESTUARIOS Y DUCHAS	0%	0%	100%	100%
En CASO DE USO: Valore SERVICIO DE FISIOTERAPIA Y RECUPERACIÓN	0%	0,7%	99,3%	100%
En CASO DE USO: Valore la CENA AFRICANA	0%	0,7%	99,3%	100%
En CASO DE USO: Valore el ALOJAMIENTO AFRICANO	0%	0,7%	99,3%	100%
NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL EVENTO DEPORTIVO	0%	1,3%	98,7%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

PROCEDENCIA (Ciudad)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Melilla	150	100,0	100,0	100,0

[MUJER] SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	105	70,0	70,0	70,0
	Sí	45	30,0	30,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[HOMBRE] SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	45	30,0	30,0	30,0
	Sí	105	70,0	70,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

¿ERES MILITAR?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	109	72,7	72,7	72,7
	No	41	27,3	27,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

MARCHA - CARRERA 25KM

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Militar	54	36,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	96	64,0		
Total		150	100,0		

MARCHA-CARRERA 50KM

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Militar	29	19,3	96,7	96,7
	Local	1	,7	3,3	100,0
	Total	30	20,0	100,0	
Perdidos	Sistema	120	80,0		
Total		150	100,0		

CICLISMO 75 KM BTT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Militar	24	16,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	126	84,0		
Total		150	100,0		

RESTO DE CATEGORÍAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MINI-AFRICANA	23	15,3	57,5	57,5
	E-BIKE	6	4,0	15,0	72,5
	VOLUNTARIADO	9	6,0	22,5	95,0
	CONCURSO FOTOGRAFICO	2	1,3	5,0	100,0
	Total	40	26,7	100,0	
Perdidos	Sistema	110	73,3		
Total		150	100,0		

¿Es la primera vez que realizas la CARRERA AFRICANA EN MELILLA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	39	26,0	26,0	26,0
	No	111	74,0	74,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Entrega de dorsales]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,3	1,3	1,3
	Bien	1	,7	,7	2,0



Muy bien	147	98,0	98,0	100,0
Total	150	100,0	100,0	

[Información recibida del Evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,7	2,7	2,7
	Muy bien	146	97,3	97,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Página web del Evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	3	2,0	2,0	2,7
	Muy bien	146	97,3	97,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Recorrido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,3	1,3	1,3
	Muy bien	148	98,7	98,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Avituallamientos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	2,0	2,0	2,0
	Muy bien	147	98,0	98,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[La prueba que hay que desarrollar]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Muy bien	149	99,3	99,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	



[Organización técnica del Evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	,7	,7
	Muy bien	149	99,3	99,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Seguridad del Evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,3	1,3	1,3
	Muy bien	148	98,7	98,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Entrega de trofeos]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	2,0	2,0	2,0
	Muy bien	147	98,0	98,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Actuaciones musicales]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	2,7	2,7	2,7
	Muy bien	145	96,7	97,3	100,0
	Total	149	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		150	100,0		

[En CASO DE USO: Valore PUESTO SOCORRO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	,7	,7
	Muy bien	149	99,3	99,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[En CASO DE USO: Valore CONSIGNA DE MOCHILAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,3	1,3	1,3
	Muy bien	148	98,7	98,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[En CASO DE USO: Valore CONSIGNA DE BICICLETAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	2	1,3	1,3	2,0
	Muy bien	147	98,0	98,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[En CASO DE USO: Valore SERVICIO DE VESTUARIOS Y DUCHAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	2,0	2,0	2,0
	Muy bien	147	98,0	98,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[En CASO DE USO: Valore SERVICIO DE FISIOTERAPIA Y RECUPERACIÓN]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Muy bien	149	99,3	99,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[En CASO DE USO: Valore la CENA AFRICANA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	2	1,3	1,3	2,0
	Muy bien	147	98,0	98,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[En CASO DE USO: Valore el ALOJAMIENTO AFRICANO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	2	1,3	1,3	2,0
	Muy bien	147	98,0	98,0	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DEL EVENTO DEPORTIVO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,3	1,3	1,3
	Muy bien	148	98,7	98,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Radio] ¿A través de qué medio informativo te has enterado de ESTE EVENTO DEPORTIVO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	150	100,0	100,0	100,0

[TV] ¿A través de qué medio informativo te has enterado de ESTE EVENTO DEPORTIVO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	150	100,0	100,0	100,0

[Prensa] ¿A través de qué medio informativo te has enterado de ESTE EVENTO DEPORTIVO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	150	100,0	100,0	100,0

[Redes Sociales] ¿A través de qué medio informativo te has enterado de ESTE EVENTO DEPORTIVO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	133	88,7	88,7	88,7
	Sí	17	11,3	11,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

[Página Web] ¿A través de qué medio informativo te has enterado de ESTE EVENTO DEPORTIVO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	150	100,0	100,0	100,0

[Amigo/a] ¿A través de qué medio informativo te has enterado de ESTE EVENTO DEPORTIVO?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	17	11,3	11,3	11,3
	Sí	133	88,7	88,7	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

¿Volverías a participar en cualquier evento relacionado con el Deporte en Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	150	100,0	100,0	100,0

Propuestas de Mejoras para próximos eventos deportivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		150	100,0	100,0	100,0