

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 DE EUROPA DE TRIATLÓN 2016
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 de **COPA DE EUROPA DE TRIATLÓN 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población joven y adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 120 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 DE COPA DE EUROPA DE TRIATLÓN** con un valor de **4,50** sobre 5.

<i>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</i>	<i>N</i>	<i>Media</i>
Lugar donde se celebra el Evento Deportivo	120	4,6
Accesibilidad a las instalaciones	120	4,46
Las Pruebas que hay que desarrollar	120	4,46
Organización Técnica del Evento	120	4,39
Avituallamiento	119	4,44
Información recibida del Evento	120	4,49
Página Web del Evento	119	4,52
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	120	4,5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Lugar donde se celebra el evento deportivo	100	0	0	100
Accesibilidad a las instalaciones	98,3	0	1,7	100
Las Pruebas que hay que desarrollar	96,7	0,8	2,5	99,2
Organización Técnica del Evento	94,2	0,8	5	99,2
Avituallamiento	98,3	0	1,7	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.



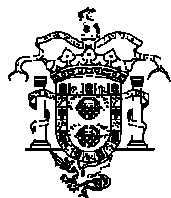
Información recibida del evento	97,5	0,8	1,7	99,2
Página Web del Evento	95	0,8	4,2	99,2
Nivel de Calidad del Evento Deportivo	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

PROCEDENCIA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	86	71,7	71,7	71,7
Barcelona	3	2,5	2,5	74,2
Cáceres	1	,8	,8	75,0
Cádiz	1	,8	,8	75,8
Canaria	1	,8	,8	76,7
Canarias	1	,8	,8	77,5
Cantabria	1	,8	,8	78,3
Cataluña	1	,8	,8	79,2
Francia	3	2,5	2,5	81,7
Gran Bretaña	1	,8	,8	82,5
Granada	2	1,7	1,7	84,2
Holanda	1	,8	,8	85,0
Italia	1	,8	,8	85,8
Madrid	5	4,2	4,2	90,0
Málaga	5	4,2	4,2	94,2
País Bajo	1	,8	,8	95,0
Sevilla	1	,8	,8	95,8
Suecia	1	,8	,8	96,7
Valencia	4	3,3	3,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	



Si eres de Melilla, por señala el BARRIO

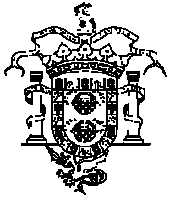
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen Monte	3	2,5	3,6	3,6
	M ^a Cristina				
	Carretera Hidúm	12	10,0	14,3	17,9
	Centro	20	16,7	23,8	41,7
	Las Palmeras	2	1,7	2,4	44,0
	Carretera Farhana	1	,8	1,2	45,2
	La Libertad	5	4,2	6,0	51,2
	Victoria	3	2,5	3,6	54,8
	Real	8	6,7	9,5	64,3
	B. Jota	1	,8	1,2	65,5
	Cabrerizas	1	,8	1,2	66,7
	Hipodromo_Industrial	13	10,8	15,5	82,1
	Alfonso XIII	5	4,2	6,0	88,1
	Reina Regente	1	,8	1,2	89,3
	El Príncipe	3	2,5	3,6	92,9
	Hebreo	1	,8	1,2	94,0
	Medina Sidonia	2	1,7	2,4	96,4
	Héroes de España	3	2,5	3,6	100,0
	Total	84	70,0	100,0	
Perdidos	Sistema	36	30,0		
Total		120	100,0		

Señale la categoría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Junior Femenino	24	20,0	20,0	20,0
	Junior Masculino	35	29,2	29,2	49,2
	Prueba Popular	24	20,0	20,0	69,2
	Élite Femenino	23	19,2	19,2	88,3
	Élite Masculino	14	11,7	11,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

¿Es la primera vez que visita Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	23	19,2	59,0	59,0
	No	16	13,3	41,0	100,0
	Total	39	32,5	100,0	
Perdidos	Sistema	81	67,5		
Total		120	100,0		



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	55	45,8	48,7	48,7
	Hombre	58	48,3	51,3	100,0
	Total	113	94,2	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,8		
Total		120	100,0		

Lugar donde se celebra el evento deportivo

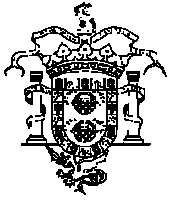
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	48	40,0	40,0	40,0
	Muy bien	72	60,0	60,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,7	1,7	1,7
	Bien	60	50,0	50,0	51,7
	Muy bien	58	48,3	48,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Las Pruebas que hay que desarrollar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Regular	3	2,5	2,5	3,3
	Bien	54	45,0	45,0	48,3
	Muy bien	62	51,7	51,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	



Organización Técnica del Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Regular	6	5,0	5,0	5,8
	Bien	57	47,5	47,5	53,3
	Muy bien	56	46,7	46,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Avituallamiento

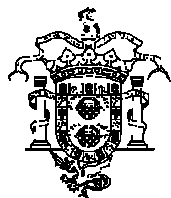
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,7	1,7	1,7
	Bien	62	51,7	52,1	53,8
	Muy bien	55	45,8	46,2	100,0
	Total	119	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		120	100,0		

Información recibida del Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,8	,8	,8
	Regular	2	1,7	1,7	2,5
	Bien	53	44,2	44,2	46,7
	Muy bien	64	53,3	53,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Página Web del Evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,8	,8	,8
	Regular	5	4,2	4,2	5,0
	Bien	44	36,7	37,0	42,0
	Muy bien	69	57,5	58,0	100,0
	Total	119	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		120	100,0		



NIVEL CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	60	50,0	50,0	50,0
	Muy bien	60	50,0	50,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Radio	6	5,0	5,2	5,2
	TV	2	1,7	1,7	6,9
	Periódico	28	23,3	24,1	31,0
	Web	32	26,7	27,6	58,6
	Redes Sociales	32	26,7	27,6	86,2
	Folletos informativos	16	13,3	13,8	100,0
	Total	116	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,3		
Total		120	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SÍ	100	83,3	94,3	94,3
	NO	6	5,0	5,7	100,0
	Total	106	88,3	100,0	
Perdidos	Sistema	14	11,7		
Total		120	100,0		