

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:**

COPA DE EUROPA DE TRIATLÓN 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: **COPA DE EUROPA DE TRIATLÓN 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:** 19 de marzo de 2023
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 100 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** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Lugar donde se celebra el evento deportivo	100	4,18
Accesibilidad a las instalaciones	100	3,97
Las Pruebas que hay que desarrollar	100	4,09
Organización técnica del evento	100	4,08
Avituallamiento	99	4,08
Información recibida del Evento	100	4,01
Página Web del Evento	99	3,96
NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO	100	4,00

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

AÑO 2023				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS¹	CONFORMES²	SATISFECHOS³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Lugar donde se celebra el evento deportivo	0%	15%	85%	100%
Accesibilidad a las instalaciones	0%	33%	67%	100%
Las Pruebas que hay que desarrollar	0%	22%	78%	100%
Organización técnica del evento	3%	19%	78%	97%
Avituallamiento	0%	22,2%	77,8%	100%
Información recibida del Evento	0%	27%	73%	100%
Página Web del Evento	0%	31,3%	68,7%	100%
NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO	0%	27%	73%	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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Albacete	9	9,0	9,0	9,0
	Alicante	2	2,0	2,0	11,0
	Australia	1	1,0	1,0	12,0
	Cádiz	3	3,0	3,0	15,0
	Chiclana, Cádiz	1	1,0	1,0	16,0
	Elche	2	2,0	2,0	18,0
	Eslovaquia	2	2,0	2,0	20,0
	Eslovenia	12	12,0	12,0	32,0
	Francia	1	1,0	1,0	33,0
	Galicia	17	17,0	17,0	50,0
	La Rioja	2	2,0	2,0	52,0
	Madrid	6	6,0	6,0	58,0
	Málaga	9	9,0	9,0	67,0
	Mallorca	3	3,0	3,0	70,0
	Melilla	24	24,0	24,0	94,0
	Murcia	2	2,0	2,0	96,0
	Sevilla	3	3,0	3,0	99,0
	Valencia	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Señala la CATEGORÍA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PHO3NIX KIDS by Javier Gómez Noya	12	12,0	12,0	12,0
	COPA DE EUROPA DE TRIATLÓN MELILLA SPORT CAPITAL ÉLITE FEMENINA	32	32,0	32,0	44,0
	COPA DE EUROPA DE TRIATLÓN MELILLA SPORT CAPITAL ÉLITE MASCULINA	56	56,0	56,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



¿Es la primera vez que visita Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	72	72,0	72,0	72,0
	No	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[MUJER] SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	61	61,0	61,0	61,0
	Sí	39	39,0	39,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[HOMBRE] SEXO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	39	39,0	39,0	39,0
	Sí	61	61,0	61,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Lugar donde se celebra el evento deportivo]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	15	15,0	15,0	15,0
	Bien	52	52,0	52,0	67,0
	Muy bien	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	33	33,0	33,0	33,0
	Bien	37	37,0	37,0	70,0
	Muy bien	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



[Las Pruebas que hay que desarrollar]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	22,0	22,0	22,0
	Bien	47	47,0	47,0	69,0
	Muy bien	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Organización técnica del evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	3,0	3,0	3,0
	Regular	19	19,0	19,0	22,0
	Bien	45	45,0	45,0	67,0
	Muy bien	33	33,0	33,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Avtuallamiento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	22	22,0	22,2	22,2
	Bien	47	47,0	47,5	69,7
	Muy bien	30	30,0	30,3	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

[Información recibida del Evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	27	27,0	27,0	27,0
	Bien	45	45,0	45,0	72,0
	Muy bien	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

[Página Web del Evento]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	31	31,0	31,3	31,3
	Bien	41	41,0	41,4	72,7



	Muy bien	27	27,0	27,3	100,0
	Total	99	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD DEL EVENTO DEPORTIVO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	27	27,0	27,0	27,0
	Bien	46	46,0	46,0	73,0
	Muy bien	27	27,0	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Redes Sociales	100	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	99	99,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	1,0		
Total		100	100,0		

Quejas y/ o Propuestas de Mejoras para próximos eventos deportivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		68	68,0	68,0	68,0
	Alcantarillas mejorar	1	1,0	1,0	69,0
	Ampliar algunas zonas	1	1,0	1,0	70,0
	Añadir una carpa para los concursantes	1	1,0	1,0	71,0
	Cerveza al final del triatlón	1	1,0	1,0	72,0
	Demasiadas curvas y hacer la carrera directamente	1	1,0	1,0	73,0
	Más personal en la carrera	1	1,0	1,0	74,0



Más publicidad (radio, TV, carteles)	1	1,0	1,0	75,0
Más publicidad para las carreras	1	1,0	1,0	76,0
Más publicidad que el evento se ha organizado en 10 días, debería haber carteles informativos, radio y televisores	1	1,0	1,0	77,0
Mejorar alcantarillas	2	2,0	2,0	79,0
Mejorar la organización y sitio	1	1,0	1,0	80,0
Mejorar la organización del evento	1	1,0	1,0	81,0
Mejorar la organización porque se ha organizado en 2 semanas	1	1,0	1,0	82,0
Mejorar la organización y la publicidad	1	1,0	1,0	83,0
Mejorar la señalización y organización y publicidad	1	1,0	1,0	84,0
Mejorar recorrido	1	1,0	1,0	85,0
No se puede que los jueces señalicen y los han hecho.	1	1,0	1,0	86,0
Playa muy sucia	1	1,0	1,0	87,0
Playa muy sucia complicado a la hora de salir	1	1,0	1,0	88,0
Poner un cono a la hora de girar	1	1,0	1,0	89,0
Poner un cono a la izquierda para que los concursantes pasen por en medio sin dificultad	1	1,0	1,0	90,0
Señalizar mejor el circuito	8	8,0	8,0	98,0
Una carpa para los concursantes	1	1,0	1,0	99,0
Una carpa para que descansen los participantes (hacia muchísimo sol)	1	1,0	1,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	