

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: CURSOS DE ESQUÍ 2013
CONSEJERÍA DE FOMENTO, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 del CURSO DE ESQUÍ 2013 perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla de 14 a 25 años.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Finales de Febrero a principios de Marzo de 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 39 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 ESTADÍSTICO DE LOS 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 DEL CURSO DE ESQUÍ** con un valor de 8.76.

Estadísticos descriptivos del Curso de Esquí 2013

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Valore el Transporte-Barco	38	7,68
Valore el Transporte-COA	35	5,71
Valore el Alojamiento	34	7,59
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	35	6,57
Valore el Material para esquiar	32	8,31
Valore el Curso de Esquí	38	9
Valore el Trato personal de los monitores	38	9,47
Valore el Almuerzo con picnic en la nieve	38	5,84
Valore las Actividades realizadas con los monitores de Melilla	37	8,49
Valore las Cenas	36	7,44
Valore los juegos recreativos en el salón	37	6,76
Valore el nivel de Calidad del evento “Viaje de Esquí”	37	8,76

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN de los usuarios /as ciudadanos/ as de dicho evento:

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Transporte-Barco	76,3%	10,6%	13,2%	89,5%
Transporte-COA	34,3%	37,1%	28,6%	62,9%
Alojamiento	64,7%	8,8%	26,5%	91,2%
Accesibilidad a las instalaciones	48,6%	28,5%	22,9%	71,5%
Material para esquiar	78,2%	6,3%	15,6%	93,8%
Curso de Esquí	89,5%	5,2%	5,3%	94,8%
Trato personal de los monitores	97,3%	2,6%	0%	97,3%
Almuerzo con picnic en la nieve	31,6%	39,5%	28,9%	60,5%
Actividades realizadas con los monitores de Melilla	75,7%	5,4%	18,9%	94,6%
Cenas	61,1%	16,7%	22,2%	83,3%
Juegos recreativos en el salón	56,7%	32,4%	10,8%	67,5%
Nivel de Calidad del evento	89,%	2,7%	8,1%	97,3%

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.