

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
CAMPAMENTOS DE VERANO (PENINSULAR) 2015
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES**



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 de **CAMPAMENTOS DE VERANO (PENINSULAR) 2015** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población joven de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el periodo estival de 2015.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **93** encuestas.

• **AFIJACIÓN:** Proporcional.

• **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.

• **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	42	45,2	45,7	45,7
	Mujer	50	53,8	54,3	100,0
	Total	92	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		93	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	3,2	3,2	3,2
	12	4	4,3	4,3	7,5
	13	12	12,9	12,9	20,4
	14	31	33,3	33,3	53,8
	15	12	12,9	12,9	66,7
	16	11	11,8	11,8	78,5
	17	20	21,5	21,5	100,0
	Total	93	100,0	100,0	

3. 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 CAMPAMENTOS DE VERANO PENINSULAR 2015*** con un valor de **8,30** sobre 10.



Estadísticos descriptivos de Campamentos de Verano Peninsular 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Valore el Transporte-Barco	93	7,72
Valore el Transporte-Bus	93	6,53
Valore el Alojamiento	91	8,13
Valore la Cuota de inscripción	25	8,40
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	93	7,63
Valore el Material para realizar las actividades	93	8,00
Valore el Trato personal de los monitores	92	9,19
Valore el Almuerzo	93	5,82
Valore las Actividades realizadas	92	8,37
Valore las Cenas	93	6,23
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	93	8,30

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore el Transporte-Barco	67,7	8,6	23,7	91,4
Valore el Transporte-Bus	51,6	26,9	21,5	73,1
Valore el Alojamiento	75,8	5,5	18,7	94,5
Valore la Cuota de inscripción	84,0	12	4	88,0
Accesibilidad a las instalaciones	66,7	12,9	20,4	87,1
Material para realizar las actividades	72,0	9,7	18,3	90,3
Trato personal de los monitores	91,3	4,3	4,3	95,6
Valore el Almuerzo	33,3	35,5	31,2	64,5
Valore las Actividades realizadas	81,5	8,7	9,8	91,3
Valore las Cenas	41,9	28,0	30,1	72,0
Nivel de Calidad del Campamento	79,6	3,2	17,2	96,8

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.