

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 JUVENILES 2016

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES



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 **CAMPAMENTOS DE VERANO JUVENILES (PENINSULAR Y LOCAL) 2016** 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 2016.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **223** encuestas en total, desagregadas en **99** encuestas de campamentos celebrados en la Península y **124** encuestas celebradas en campamentos de Melilla.

• **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:

2.1. CAMPAMENTOS JUVENILES PENÍNSULARES:

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	51	51,5	51,5	51,5
	Mujer	48	48,5	48,5	100,0
	Total	99	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	12	10	10,1	10,1	10,1
	13	12	12,1	12,1	22,2
	14	5	5,1	5,1	27,3
	15	28	28,3	28,3	55,6
	16	30	30,3	30,3	85,9
	17	9	9,1	9,1	94,9
	22	1	1,0	1,0	96,0
	25	3	3,0	3,0	99,0
	29	1	1,0	1,0	100,0
	Total		99	100,0	100,0

2.2. CAMPAMENTOS JUVENILES LOCALES:

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	40	32,3	32,3	32,3
	Mujer	84	67,7	67,7	100,0
	Total	124	100,0	100,0	



Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	,8	,8	,8
14	5	4,0	4,0	4,8
15	35	28,2	28,2	33,1
16	37	29,8	29,8	62,9
17	20	16,1	16,1	79,0
19	2	1,6	1,6	80,6
20	3	2,4	2,4	83,1
21	1	,8	,8	83,9
22	2	1,6	1,6	85,5
24	2	1,6	1,6	87,1
25	3	2,4	2,4	89,5
26	4	3,2	3,2	92,7
27	4	3,2	3,2	96,0
28	1	,8	,8	96,8
29	2	1,6	1,6	98,4
33	1	,8	,8	99,2
39	1	,8	,8	100,0
Total	124	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 2016** con un valor de **4,00** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Valore el Transporte-Barco	98	3,62
Valore el Transporte-Bus	98	3,29
Valore el Alojamiento	98	3,70
Valore la Cuota de inscripción	29	3,66
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	97	3,85
Valore el Material para realizar las actividades	99	4,21
Valore el Trato personal de los monitores	98	4,62
Valore el Almuerzo	99	3,25
Valore las Actividades realizadas	99	4,18
Valore las Cenas	99	3,36
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	99	4,00

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore el Transporte-Barco	56	14	29,5	86
Valore el Transporte-Bus	48	25,5	26,5	75
Valore el Alojamiento	55	11	33,6	89
Valore la Cuota de inscripción	48	3,4	48,2	96
Accesibilidad a las instalaciones	73	8	18,5	92
Material para realizar las actividades	80,7	4	15	96
Trato personal de los monitores	91,7	5	3	95
Valore el Almuerzo	44,4	26	29,2	74
Valore las Actividades realizadas	83,8	7	9	93
Valore las Cenas	54,3	22	23,2	78
Nivel de Calidad del Campamento	75,7	9	15	91

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

- 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 JUVENILES (LOCALES) 2016** con un valor de **4,06** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Valore el Transporte-Barco	107	3,51
Valore los desayunos	113	3,35
Valore el Alojamiento	124	3,60
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	124	3,85
Valore el material para realizar las actividades	124	3,93
Valore el Trato personal de los monitores	123	4,37
Valore el Almuerzo	121	3,74

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.



Valore las Actividades realizadas	124	4,19
Valore las Cenas	124	3,90
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	124	4,06
Valore organización técnica del campamento	122	3,86
Valoración excursiones realizadas	11	3,72
Cuota de inscripción	11	4,18
Valore transporte- bus	112	3,90

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
Valore el Transporte-Barco	53	12,9	33,6	87
Valore el Transporte-Bus	39,7	13,2	47	87
Valore el Alojamiento	57,2	10,4	32,2	89
Accesibilidad a las instalaciones	69,2	6,4	24	93
Material para realizar las actividades	70	6,4	24	94
Trato personal de los monitores	85,2	3,2	11,3	97
Valore el Almuerzo	65	7,3	27,2	92
Valore las Actividades realizadas	84,5	3,2	12	97
Valore las Cenas	69	4	26,6	96
Nivel de Calidad del Campamento	80,6	3,2	16	97
Valore organización técnica del campamento	69,6	10,6	19,6	89
Valoración excursiones realizadas	63,5	0	36,3	100
Cuota de inscripción	72,5	9	18	91
Valore transporte- bus	71,4	5,2	23,2	95

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

⁵ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

⁶ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

⁷ Conforme: Es el valor regular

⁸ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.