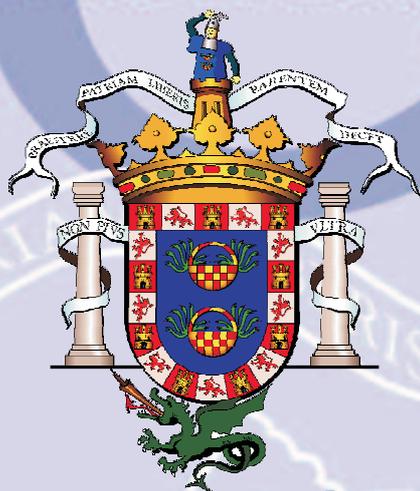


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
CAMPAMENTOS JUVENILES DE VOLUNTARIADO 2017  
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 sobre el evento cultural de la **CAMPAMENTOS DE VOLUNTARIADO (2017)** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la población joven de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 25 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** sobre **CAMPAMENTOS DE VOLUNTARIADO (2017)** con un valor de **3.88** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Valore el Alojamiento	25	4,76
Valore la Cuota de inscripción	25	3,64
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	25	3,72
Valore el Material para realizar las actividades	25	3,24
Valore el Trato personal de los monitores	25	3,72
Valore la Organización técnica del evento	25	2,92
Valore las Actividades realizadas	25	3,24
Valore las Actividades extras	25	3,96
Valore el Almuerzo	25	4,56
Valore las Cenas	25	4,72
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	25	3,88

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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



VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore el Alojamiento	96	0	4	100
Valore la Cuota de inscripción	56	16	28	84
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	64	0	36	100
Valore el Material para realizar las actividades	36	16	48	84
Valore el Trato personal de los monitores	52	0	48	100
Valore la Organización técnica del evento	24	20	56	80
Valore las Actividades realizadas	44	36	20	64
Valore las Actividades extras	76	8	16	92
Valore el Almuerzo	92	8	0	92
Valore las Cenas	88	8	4	92
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	76	0	24	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	3	12,0	12,0	12,0
	Mujer	22	88,0	88,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

#### Valore el Alojamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,0	4,0	4,0
	Bien	4	16,0	16,0	20,0
	Muy bien	20	80,0	80,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

#### Valore la Cuota de inscripción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	16,0	16,0	16,0
	Regular	7	28,0	28,0	44,0
	Bien	8	32,0	32,0	76,0
	Muy bien	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

#### Valore la Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	9	36,0	36,0	36,0
	Bien	14	56,0	56,0	92,0
	Muy bien	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



**Valore el Material para realizar las actividades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	16,0	16,0	16,0
	Regular	12	48,0	48,0	64,0
	Bien	8	32,0	32,0	96,0
	Muy bien	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Valore el Trato personal de los monitores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	12	48,0	48,0	48,0
	Bien	8	32,0	32,0	80,0
	Muy bien	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Valore la Organización técnica del evento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	12,0	12,0	12,0
	Mal	2	8,0	8,0	20,0
	Regular	14	56,0	56,0	76,0
	Bien	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

**Valore las Actividades realizadas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,0	4,0
	Mal	4	16,0	16,0	20,0
	Regular	9	36,0	36,0	56,0
	Bien	10	40,0	40,0	96,0
	Muy bien	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



### Valore las Actividades extras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	8,0	8,0	8,0
	Regular	4	16,0	16,0	24,0
	Bien	12	48,0	48,0	72,0
	Muy bien	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

### Valore el Almuerzo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,0	4,0
	Mal	1	4,0	4,0	8,0
	Bien	4	16,0	16,0	24,0
	Muy bien	19	76,0	76,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

### Valore las Cenas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,0	4,0	4,0
	Regular	1	4,0	4,0	8,0
	Bien	2	8,0	8,0	16,0
	Muy bien	21	84,0	84,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

### Valore el Nivel de Calidad del Campamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	24,0	24,0	24,0
	Bien	16	64,0	64,0	88,0
	Muy bien	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	