

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: CAMPAMENTOS DE VERANO 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 de CAMPAMENTOS DE VERANO 2013 perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla de 12 a 17 años de edad.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante los meses de julio y agosto.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 70 encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TEST DE FIABILIDAD:** El ∞ de Cronbach es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne **las cualidades esenciales** o no, valorándolo entre 0 y 1, **si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad** del cuestionario, siendo para dicho cuestionario $\infty = 0,890$, **lo que nos muestra el buen grado de fiabilidad del cuestionario.**
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS.

Señala el Campamento

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Palencia	19	27,1
	Alb. Juv. Santa M ^o Guadalupe	17	24,3
	Alb. Juv. Cercedilla	25	35,7
	Isla de Zuhatza	9	12,9
	Total	70	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Hombre	29	41,4
	Mujer	41	58,6
	Total	70	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. 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 DE CAMPAMENTOS DE VERANO** con un valor de 8,32 sobre 10.



Estadísticos descriptivos de Campamentos de Verano 2013

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Valore el Transporte-Barco	66	7,70
Valore el Transporte-Bus	70	6,34
Valore el Alojamiento	69	8,46
Valore la Cuota de Inscripción	31	9,16
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	70	7,74
Valore el Material para realizar las actividades	70	8,28
Valore el Trato personal de los monitores	70	9,12
Valore el Almuerzo	69	7,68
Valore las Actividades realizadas	70	8,28
Valore las Cenas	70	7,42
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	69	8,32

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Transporte-Barco	63,70%	3,00%	33,30%	97,00%
Transporte-Bus	47,20%	25,70%	27,10%	74,30%
Alojamiento	76,80%	2,90%	20,30%	97,10%
Cuota de Inscripción	93,50%	0,00%	6,50%	100,00%
Accesibilidad a las instalaciones	67,10%	4,30%	28,60%	95,70%
Material para realizar las actividades	72,90%	2,90%	24,30%	97,20%
Trato personal de los monitores	92,80%	1,40%	5,70%	98,60%
Almuerzo	66,60%	10,20%	23,20%	89,80%
Actividades realizadas	81,40%	5,80%	12,90%	94,20%
Cenas	64,30%	15,80%	20,00%	84,20%
Nivel de Calidad del Campamento	82,6	4,30%	13,00%	95,70%

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.