

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: VIAJE A CAZORLA 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 VIAJE A CAZORLA 2013 perteneciente a la Consejería de Fomento, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** mayo 2013
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 16 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 VIAJE A CAZORLA** con un valor de 9,26.

Estadísticos descriptivos del Viaje a Cazorla 2013

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Valore el Transporte-Barco	16	7,76
Valore el Transporte-COA	16	8,88
Valore el Alojamiento	15	7,34
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	15	8,14
Valore el Material para la actividad	15	8,66
Valore el Curso de Aventura	16	9,56
Valore el Trato personal de los monitores	16	9,88
Valore el Almuerzo con picnic	16	7,12
Valore las Actividades realizadas con los monitores acompañantes	15	8,80
Valore las Cenas	16	7,38
Valore los Juegos recreativos en el salón	16	7,88
Valore el Nivel de Calidad del evento Viaje de Aventura	16	9,26

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
<b>Transporte-Barco</b>	81,3%	6,3%	12,5%	93,8%
<b>Transporte-COA</b>	100%	0%	0%	100%
<b>Alojamiento</b>	53,4%	1,7%	33,3%	86,7%
<b>Accesibilidad a las instalaciones</b>	86,7%	0%	13,3%	100%
<b>Material para la actividad</b>	93,3%	0%	6,7%	100%
<b>Curso de Aventura</b>	100%	0%	0%	100%
<b>Trato personal de los monitores</b>	100%	0%	0%	100%
<b>Almuerzo con picnic</b>	50,1%	6,3%	43,8%	93,8%
<b>Actividades realizadas con los monitores acompañantes</b>	93,3%	6,7%	0%	93,3%
<b>Cenas</b>	62,6%	6,3%	31,3%	93,9%
<b>Juegos recreativos en el salón</b>	75,1%	12,5%	12,5%	87,6%
<b>Nivel de Calidad del evento Viaje de Aventura</b>	93,7%	0%	6,3%	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.