

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:  
CAMPAMENTO JUVENIL DE VOLUNTARIADO  
“ENCUENTRO CULTURAL I” 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 **ENCUENTRO CULTURAL I (2017)** perteneciente a la 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:** 8 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 **ENCUENTRO CULTURAL I (2017)** con un valor de **4.25** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Valore el Alojamiento	8	4,88
Valore la Cuota de inscripción	8	4,00
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	8	3,75
Valore el Material para realizar las actividades	8	3,13
Valore el Trato personal de los monitores	8	3,38
Valore la Organización técnica del evento	8	2,62
Valore las Actividades realizadas	8	3,37
Valore las Actividades extras	8	3,75
Valore el Almuerzo	8	4,50
Valore las Cenas	8	4,50
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	8	4,25

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	100	0	0	100
Valore la Cuota de inscripción	62,5	0	37,5	100
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	75	0	25	100
Valore el Material para realizar las actividades	25	12,5	62,5	87,5
Valore el Trato personal de los monitores	37,5	0	62,5	100
Valore la Organización técnica del evento	25	37,5	37,5	62,5
Valore las Actividades realizadas	50	12,5	37,5	87,5
Valore las Actividades extras	75	12,5	12,5	87,5
Valore el Almuerzo	75	12,5	12,5	87,5
Valore las Cenas	12,5	12,5	75	87,5
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	37,5	50	12,5	50

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	2	25,0	25,0	25,0
	Mujer	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

#### Valore el Alojamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	12,5	12,5	12,5
	Muy bien	7	87,5	87,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

#### Valore la Cuota de inscripción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	37,5	37,5	37,5
	Bien	2	25,0	25,0	62,5
	Muy bien	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

#### Valore la Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	25,0	25,0	25,0
	Bien	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	



**Valore el Material para realizar las actividades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Regular	5	62,5	62,5	75,0
	Bien	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Valore el Trato personal de los monitores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	62,5	62,5	62,5
	Bien	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Valore la Organización técnica del evento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	25,0	25,0	25,0
	Mal	1	12,5	12,5	37,5
	Regular	3	37,5	37,5	75,0
	Bien	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

**Valore las Actividades realizadas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Regular	3	37,5	37,5	50,0
	Bien	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	



#### Valore las Actividades extras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Regular	1	12,5	12,5	25,0
	Bien	5	62,5	62,5	87,5
	Muy bien	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

#### Valore el Almuerzo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	1	12,5	12,5	25,0
	Muy bien	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

#### Valore las Cenas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	1	12,5	12,5	25,0
	Muy bien	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

#### Valore el Nivel de Calidad del Campamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	4	50,0	50,0	62,5
	Muy bien	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	