

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 (ISLA DE ZUHATZA) 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 **CAMPAMENTO JUVENIL (ISLA DE ZUHATZA) 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:** 17 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 **CAMPAMENTO JUVENIL (ISLA DE ZUHATZA) 2017** con un valor de **3.35** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el Transporte-Barco	17	4,41
Valore el Transporte-Bus	17	3,29
Valore el Alojamiento	17	3,12
Valore las Actividades realizadas	17	3,65
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	17	2,82
Valore el Material para realizar las actividades	17	3,65
Valore el Trato personal de los monitores	17	3,65
Valore el desayuno	17	2,29
Valore el Almuerzo	17	2,24
Valore las Cenas	17	3,06
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	17	3,35
Visita a la Ciudad	17	3,94
Playas y Calas de la Ciudad o cercanas	17	4,17
Actividades Acuáticas	17	4,17

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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore el Transporte-Barco	94,1	5,9	0	94,1
Valore el Transporte-Bus	29,4	11,8	58,8	88,2
Valore el Alojamiento	35,2	29,4	35,3	70,5
Valore las Actividades realizadas	58,8	11,8	29,4	88,2
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	29,4	47,1	23,5	52,9
Valore el Material para realizar las actividades	64,7	23,5	11,8	76,5
Valore el Trato personal de los monitores	58,8	11,8	29,4	88,2
Valore el desayuno	17,6	52,9	29,4	47
Valore el Almuerzo	17,6	64,7	17,6	35,2
Valore las Cenas	41,2	35,3	23,5	64,7
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	35,3	5,9	58,8	94,1
Visita a la Ciudad	64,7	0	35,3	100
Playas y Calas de la Ciudad o cercanas	82,4	0	17,6	100
Actividades Acuáticas	76,5	5,9	17,6	94,1

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	10	58,8	58,8	58,8
	Mujer	7	41,2	41,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	5,9	5,9	5,9
	15	7	41,2	41,2	47,1
	16	5	29,4	29,4	76,5
	17	2	11,8	11,8	88,2
	24	1	5,9	5,9	94,1
	29	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Valore el Transporte-Barco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,9	5,9	5,9
	Bien	6	35,3	35,3	41,2
	Muy bien	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	



Valore el Transporte-Bus

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	11,8	11,8	11,8
	Regular	10	58,8	58,8	70,6
	Bien	3	17,6	17,6	88,2
	Muy bien	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Valore el Alojamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	11,8	11,8	11,8
	Mal	3	17,6	17,6	29,4
	Regular	6	35,3	35,3	64,7
	Bien	3	17,6	17,6	82,4
	Muy bien	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Valore las Actividades realizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	11,8	11,8	11,8
	Regular	5	29,4	29,4	41,2
	Bien	7	41,2	41,2	82,4
	Muy bien	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Valore la Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,9	5,9	5,9
	Mal	7	41,2	41,2	47,1
	Regular	4	23,5	23,5	70,6
	Bien	4	23,5	23,5	94,1
	Muy bien	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	



Valore el Material para realizar las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	23,5	23,5	23,5
	Regular	2	11,8	11,8	35,3
	Bien	7	41,2	41,2	76,5
	Muy bien	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Valore el Trato personal de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	5,9	5,9	5,9
	Mal	1	5,9	5,9	11,8
	Regular	5	29,4	29,4	41,2
	Bien	6	35,3	35,3	76,5
	Muy bien	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Valore el desayuno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	35,3	35,3	35,3
	Mal	3	17,6	17,6	52,9
	Regular	5	29,4	29,4	82,4
	Bien	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Valore el Almuerzo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	29,4	29,4	29,4
	Mal	6	35,3	35,3	64,7
	Regular	3	17,6	17,6	82,4
	Bien	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	



Valore las Cenas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	11,8	11,8	11,8
	Mal	4	23,5	23,5	35,3
	Regular	4	23,5	23,5	58,8
	Bien	5	29,4	29,4	88,2
	Muy bien	2	11,8	11,8	100,0
	Total		17	100,0	100,0

Valore el Nivel de Calidad del Campamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,9	5,9	5,9
	Regular	10	58,8	58,8	64,7
	Bien	5	29,4	29,4	94,1
	Muy bien	1	5,9	5,9	100,0
	Total		17	100,0	100,0

Visita a la Ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	35,3	35,3	35,3
	Bien	6	35,3	35,3	70,6
	Muy bien	5	29,4	29,4	100,0
	Total		17	100,0	100,0

Playas y Calas de la Ciudad o cercanas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	17,6	17,6	17,6
	Bien	8	47,1	47,1	64,7
	Muy bien	6	35,3	35,3	100,0
	Total		17	100,0	100,0



Actividades Acuáticas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	5,9	5,9	5,9
	Regular	3	17,6	17,6	23,5
	Bien	5	29,4	29,4	52,9
	Muy bien	8	47,1	47,1	100,0
	Total	17	100,0	100,0	