

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 INTERCAMBIO "VITORIA" 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 del **CAMPAMENTO JUVENIL INTERCAMBIO MELILLA-VITORIA 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:** 9 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 el **CAMPAMENTO JUVENIL INTERCAMBIO MELILLA-VITORIA 2017** con un valor de **4.22** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el Transporte- Barco/Avión	9	3,33
Valore el Transporte- Bus	9	2,22
Valore alojamientos	9	4,22
Valores las Actividades realizadas	9	4,33
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	9	4,22
Valore el Material para realizar las actividades	9	3,77
Valore el Trato personal de los monitores	9	4,78
Valore Desayunos	9	3,88
Valore almuerzo	9	4,00
Valore las Cenas	9	3,67
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	9	4,22
Valore Visita a la Ciudadela (Melilla "La Vieja")	9	4,55
Valore Playas y Calas de la ciudad	9	4,66
Valore Actividades extras realizadas	9	4,22
Valore Recorrido Cuatro Culturas	8	4,12

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/Avión	11,1	66,7	22,2	33,3
Valore el Transporte- Bus	11,1	66,7	22,2	33,3
Valore alojamientos	100	0	0	100
Valores las Actividades realizadas	100	0	0	100
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	88,9	0	11,1	100
Valore el Material para realizar las actividades	66,6	11,1	22,2	88,8
Valore el Trato personal de los monitores	100	0	0	100
Valore Desayunos	77,8	0	22,2	100
Valore almuerzo	88,9	0	11,1	100
Valore las Cenas	55,5	0	44,4	99,9
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	100	0	0	100
Valore Visita a la Ciudadela (Melilla "La Vieja")	100	0	0	100
Valore Playas y Calas de la ciudad	100	0	0	100
Valore Actividades extras realizadas	88,9	0	11,1	100
Valore Recorrido Cuatro Culturas	87,5	12,5	0	87,5

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	5	55,6	55,6	55,6
	Mujer	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	15	1	11,1	11,1	11,1
	16	7	77,8	77,8	88,9
	17	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Valore el Transporte- Barco/Avion

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	11,1	11,1	11,1
	Regular	5	55,6	55,6	66,7
	Bien	2	22,2	22,2	88,9
	Muy bien	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Valore el Transporte- Bus

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	33,3	33,3	33,3
	Mal	3	33,3	33,3	66,7
	Regular	2	22,2	22,2	88,9
	Muy bien	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	



Valoje alojamientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	77,8	77,8	77,8
	Muy bien	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Valores las Actividades realizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	66,7	66,7	66,7
	Muy bien	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Valore la Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	11,1	11,1	11,1
	Bien	5	55,6	55,6	66,7
	Muy bien	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Valore el Material para realizar las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	11,1	11,1	11,1
	Regular	2	22,2	22,2	33,3
	Bien	4	44,4	44,4	77,8
	Muy bien	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	



Valore el Trato personal de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	22,2	22,2	22,2
	Muy bien	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Valore Desayunos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	22,2	22,2	22,2
	Bien	6	66,7	66,7	88,9
	Muy bien	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Valore almuerzo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	11,1	11,1	11,1
	Bien	7	77,8	77,8	88,9
	Muy bien	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Valore las Cenas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	44,4	44,4	44,4
	Bien	4	44,4	44,4	88,9
	Muy bien	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	



Valore el Nivel de Calidad del Campamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	77,8	77,8	77,8
	Muy bien	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Valore Visita a la Ciudadela (Melilla "La Vieja")

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	44,4	44,4	44,4
	Muy bien	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Valore Playas y Calas de la ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	33,3	33,3	33,3
	Muy bien	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Valore Actividades extras realizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	11,1	11,1	11,1
	Bien	5	55,6	55,6	66,7
	Muy bien	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	



Valore Recorrido Cuatro Culturas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	11,1	12,5	12,5
	Bien	4	44,4	50,0	62,5
	Muy bien	3	33,3	37,5	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

¿ Volverías a repetir esta actividad en Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	9	100,0	100,0	100,0