

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 "CASTILLA-LEÓN" 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-CASTILLA Y LEÓN 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:** 26 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-CASTILLA Y LEÓN 2017** con un valor de **4.04** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el Transporte- Barco/Avión	26	3,19
Valore el Transporte- Bus	26	3,57
Valore alojamientos	26	3,85
Valores las Actividades realizadas	26	3,84
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	26	3,92
Valore el Material para realizar las actividades	26	3,80
Valore el Trato personal de los monitores	25	4,40
Valore Desayunos	26	3,30
Valore almuerzo	26	3,62
Valore las Cenas	26	3,62
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	26	4,04
Valore Visita a la Ciudadela (Melilla "La Vieja")	26	3,84
Valore Playas y Calas de la ciudad	26	3,80
Valore Actividades extras realizadas	26	3,96
Valore Recorrido Cuatro Culturas	26	3,23

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	50	23,1	26,9	76,9
Valore el Transporte- Bus	50	3,8	46,2	96,2
Valore alojamientos	76,9	0	23,1	100
Valores las Actividades realizadas	73	0	26,9	99,9
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	73	0	26,9	99,9
Valore el Material para realizar las actividades	73	7,7	19,2	92,2
Valore el Trato personal de los monitores	92	0	8	100
Valore Desayunos	57,7	23,1	19,2	76,9
Valore almuerzo	65,3	7,7	26,9	92,2
Valore las Cenas	61,5	3,8	34,6	96,1
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	88,5	0	11,5	100
Valore Visita a la Ciudadela (Melilla "La Vieja")	69,2	3,8	26,9	96,1
Valore Playas y Calas de la ciudad	61,6	3,8	34,6	96,2
Valore Actividades extras realizadas	73,1	0	26,9	100
Valore Recorrido Cuatro Culturas	38,4	15,4	46,2	84,6

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	38,5	38,5	38,5
	Mujer	16	61,5	61,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	14	1	3,8	3,8	3,8
	15	4	15,4	15,4	19,2
	16	13	50,0	50,0	69,2
	17	6	23,1	23,1	92,3
	28	1	3,8	3,8	96,2
	35	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore el Transporte- Barco/Avion

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	11,5	11,5	11,5
	Mal	3	11,5	11,5	23,1
	Regular	7	26,9	26,9	50,0
	Bien	12	46,2	46,2	96,2
	Muy bien	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	



Valore el Transporte- Bus

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,8	3,8	3,8
	Regular	12	46,2	46,2	50,0
	Bien	10	38,5	38,5	88,5
	Muy bien	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore alojamientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	23,1	23,1	23,1
	Bien	18	69,2	69,2	92,3
	Muy bien	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valores las Actividades realizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	26,9	26,9	26,9
	Bien	16	61,5	61,5	88,5
	Muy bien	3	11,5	11,5	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore la Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	26,9	26,9	26,9
	Bien	14	53,8	53,8	80,8
	Muy bien	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	



Valore el Material para realizar las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,8	3,8	3,8
	Mal	1	3,8	3,8	7,7
	Regular	5	19,2	19,2	26,9
	Bien	14	53,8	53,8	80,8
	Muy bien	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore el Trato personal de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	7,7	8,0	8,0
	Bien	11	42,3	44,0	52,0
	Muy bien	12	46,2	48,0	100,0
	Total	25	96,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	3,8		
	Total	26	100,0		

Valore Desayunos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	11,5	11,5	11,5
	Mal	3	11,5	11,5	23,1
	Regular	5	19,2	19,2	42,3
	Bien	13	50,0	50,0	92,3
	Muy bien	2	7,7	7,7	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore almuerzo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	7,7	7,7	7,7
	Regular	7	26,9	26,9	34,6
	Bien	16	61,5	61,5	96,2
	Muy bien	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	



Valore las Cenas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,8	3,8	3,8
	Regular	9	34,6	34,6	38,5
	Bien	15	57,7	57,7	96,2
	Muy bien	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore el Nivel de Calidad del Campamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	11,5	11,5	11,5
	Bien	19	73,1	73,1	84,6
	Muy bien	4	15,4	15,4	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,8	3,8	3,8
	Regular	7	26,9	26,9	30,8
	Bien	13	50,0	50,0	80,8
	Muy bien	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore Playas y Calas de la ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,8	3,8	3,8
	Regular	9	34,6	34,6	38,5
	Bien	10	38,5	38,5	76,9
	Muy bien	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	



Valore Actividades extrasrealizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	26,9	26,9	26,9
	Bien	13	50,0	50,0	76,9
	Muy bien	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Valore Recorrido Cuatro Culturas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	11,5	11,5	11,5
	Mal	1	3,8	3,8	15,4
	Regular	12	46,2	46,2	61,5
	Bien	7	26,9	26,9	88,5
	Muy bien	3	11,5	11,5	100,0
	Total		26	100,0	100,0

¿ Volverías a repetir esta actividad en Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	20	76,9	76,9	76,9
	NO	6	23,1	23,1	100,0
	Total	26	100,0	100,0	