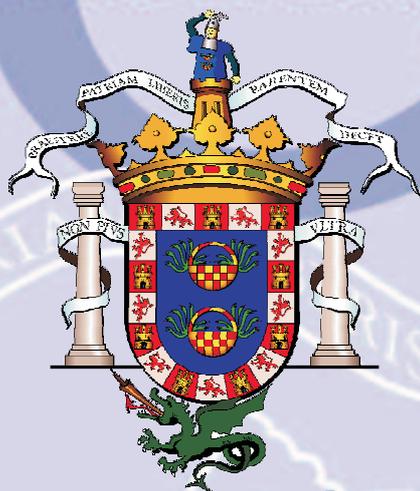


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 CÁCERES 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 (CÁCERES) 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:** 27 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 (CÁCERES) 2017** con un valor de **4.56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el Transporte-Barco	27	4,15
Valore el Transporte-Bus	27	4,19
Valore el Alojamiento	27	4,52
Valore las Actividades realizadas	27	4,04
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	27	4,22
Valore el Material para realizar las actividades	27	4,63
Valore el Trato personal de los monitores	27	4,93
Valore el desayuno	27	4,66
Valore el Almuerzo	27	4,59
Valore las Cenas	27	4,70
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	27	4,56
Visita a la Ciudad	27	3,33
Playas y Calas de la Ciudad o cercanas	27	4,62
Actividades Acuáticas	27	3,88

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	77,8	11,1	11,1	88,9
Valore el Transporte-Bus	85,1	3,7	11,1	96,2
Valore el Alojamiento	100	0	0	100
Valore las Actividades realizadas	77,8	0	22,2	100
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	85,1	3,7	11,1	96,2
Valore el Material para realizar las actividades	96,3	0	3,7	100
Valore el Trato personal de los monitores	100	0	0	100
Valore el desayuno	96,3	0	3,7	100
Valore el Almuerzo	96,3	3,7	0	96,3
Valore las Cenas	100	0	0	100
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	100	0	0	100
Visita a la Ciudad	55,5	33,3	11,1	66,6
Playas y Calas de la Ciudad o cercanas	96,3	3,7	0	96,3
Actividades Acuáticas	70,3	14,8	14,8	85,1

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	11	40,7	40,7	40,7
	Mujer	16	59,3	59,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Valore el Transporte-Barco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	3,7	3,7	3,7
	Mal	2	7,4	7,4	11,1
	Regular	3	11,1	11,1	22,2
	Bien	7	25,9	25,9	48,1
	Muy bien	14	51,9	51,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Valore el Transporte-Bus

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,7	3,7	3,7
	Regular	3	11,1	11,1	14,8
	Bien	13	48,1	48,1	63,0
	Muy bien	10	37,0	37,0	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Valore el Alojamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	13	48,1	48,1	48,1
	Muy bien	14	51,9	51,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	



Valore las Actividades realizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	22,2	22,2	22,2
	Bien	14	51,9	51,9	74,1
	Muy bien	7	25,9	25,9	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Valore la Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,7	3,7	3,7
	Regular	3	11,1	11,1	14,8
	Bien	12	44,4	44,4	59,3
	Muy bien	11	40,7	40,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Valore el Material para realizar las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,7	3,7	3,7
	Bien	8	29,6	29,6	33,3
	Muy bien	18	66,7	66,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Valore el Trato personal de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	7,4	7,4	7,4
	Muy bien	25	92,6	92,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	



Valore el desayuno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	3,7	3,7	3,7
	Bien	7	25,9	25,9	29,6
	Muy bien	19	70,4	70,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Valore el Almuerzo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,7	3,7	3,7
	Bien	8	29,6	29,6	33,3
	Muy bien	18	66,7	66,7	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Valore las Cenas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	29,6	29,6	29,6
	Muy bien	19	70,4	70,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Valore el Nivel de Calidad del Campamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	12	44,4	44,4	44,4
	Muy bien	15	55,6	55,6	100,0
	Total	27	100,0	100,0	



Visita a la Ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	14,8	14,8	14,8
	Mal	5	18,5	18,5	33,3
	Regular	3	11,1	11,1	44,4
	Bien	8	29,6	29,6	74,1
	Muy bien	7	25,9	25,9	100,0
	Total		27	100,0	100,0

Playas y Calas de la Ciudad o cercanas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	3,7	3,7	3,7
	Bien	7	25,9	25,9	29,6
	Muy bien	19	70,4	70,4	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

Actividades Acuáticas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	7,4	7,4	7,4
	Mal	2	7,4	7,4	14,8
	Regular	4	14,8	14,8	29,6
	Bien	8	29,6	29,6	59,3
	Muy bien	11	40,7	40,7	100,0
	Total		27	100,0	100,0