

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 (PALENCIA) 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 (PALENCIA) 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:** 25 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 (PALENCIA) 2017** con un valor de **4,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el Transporte-Barco	25	3,32
Valore el Transporte-Bus	25	3,32
Valore el Alojamiento	25	4,40
Valore las Actividades realizadas	25	4,72
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	24	4,42
Valore el Material para realizar las actividades	25	4,60
Valore el Trato personal de los monitores	25	4,92
Valore el desayuno	25	4,60
Valore el Almuerzo	25	3,76
Valore las Cenas	25	3,68
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	25	4,56
Visita a la Ciudad	25	4,48
Playas y Calas de la Ciudad o cercanas	25	4,48
Actividades Acuáticas	25	4,44

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	40	20	40	80
Valore el Transporte-Bus	56	24	20	76
Valore el Alojamiento	92	4	4	96
Valore las Actividades realizadas	100	0	0	100
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	87,5	0	12,5	100
Valore el Material para realizar las actividades	96	0	4	100
Valore el Trato personal de los monitores	100	0	0	100
Valore el desayuno	92	0	8	100
Valore el Almuerzo	60	12	28	88
Valore las Cenas	56	8	36	92
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	88	0	12	100
Visita a la Ciudad	100	0	0	100
Playas y Calas de la Ciudad o cercanas	88	8	4	92
Actividades Acuáticas	84	4	12	96

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	13	52,0	52,0	52,0
	Mujer	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Valore el Transporte-Barco

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	8,0	8,0	8,0
	Mal	3	12,0	12,0	20,0
	Regular	10	40,0	40,0	60,0
	Bien	5	20,0	20,0	80,0
	Muy bien	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Valore el Transporte-Bus

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	12,0	12,0	12,0
	Mal	3	12,0	12,0	24,0
	Regular	5	20,0	20,0	44,0
	Bien	11	44,0	44,0	88,0
	Muy bien	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



Valore el Alojamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,0	4,0
	Regular	1	4,0	4,0	8,0
	Bien	9	36,0	36,0	44,0
	Muy bien	14	56,0	56,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Valore las Actividades realizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	28,0	28,0	28,0
	Muy bien	18	72,0	72,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Valore la Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	12,0	12,5	12,5
	Bien	8	32,0	33,3	45,8
	Muy bien	13	52,0	54,2	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		

Valore el Material para realizar las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	4,0	4,0	4,0
	Bien	8	32,0	32,0	36,0
	Muy bien	16	64,0	64,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



Valore el Trato personal de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	8,0	8,0	8,0
	Muy bien	23	92,0	92,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Valore el desayuno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	8,0	8,0	8,0
	Bien	6	24,0	24,0	32,0
	Muy bien	17	68,0	68,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Valore el Almuerzo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	12,0	12,0	12,0
	Regular	7	28,0	28,0	40,0
	Bien	8	32,0	32,0	72,0
	Muy bien	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Valore las Cenas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	8,0	8,0	8,0
	Regular	9	36,0	36,0	44,0
	Bien	9	36,0	36,0	80,0
	Muy bien	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	



Valore el Nivel de Calidad del Campamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	12,0	12,0	12,0
	Bien	5	20,0	20,0	32,0
	Muy bien	17	68,0	68,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Visita a la Ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	13	52,0	52,0	52,0
	Muy bien	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Playas y Calas de la Ciudad o cercanas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	8,0	8,0	8,0
	Regular	1	4,0	4,0	12,0
	Bien	5	20,0	20,0	32,0
	Muy bien	17	68,0	68,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Actividades Acuáticas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	4,0	4,0	4,0
	Regular	3	12,0	12,0	16,0
	Bien	5	20,0	20,0	36,0
	Muy bien	16	64,0	64,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	