

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 VOLUNTARIADO "AQUÍ Y AHORA II" 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 **AQUÍ Y AHORA II (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:** 8 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 **AQUÍ Y AHORA II (2017)** con un valor de **3.88** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el Alojamiento	8	4,50
Valore la Cuota de inscripción	8	3,37
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	8	3,50
Valore el Material para realizar las actividades	8	3,00
Valore el Trato personal de los monitores	8	4,13
Valore la Organización técnica del evento	8	2,75
Valore las Actividades realizadas	8	3,37
Valore las Actividades extras	8	3,62
Valore el Almuerzo	8	4,38
Valore las Cenas	8	4,88
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	8	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 Alojamiento	87,5	0	12,5	100
Valore la Cuota de inscripción	50	37,5	12,5	62,5
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	50	0	50	100
Valore el Material para realizar las actividades	37,5	37,5	25	62,5
Valore el Trato personal de los monitores	75	0	25	100
Valore la Organización técnica del evento	12,5	25	62,5	75
Valore las Actividades realizadas	50	12,5	37,5	87,5
Valore las Actividades extras	62,5	12,5	25	87,5
Valore el Almuerzo	87,5	12,5	0	87,5
Valore las Cenas	100	0	0	100
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	87,5	0	12,5	100

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	1	12,5	12,5	12,5
	Mujer	7	87,5	87,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Valore el Alojamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	2	25,0	25,0	37,5
	Muy bien	5	62,5	62,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Valore la Cuota de inscripción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	37,5	37,5	37,5
	Regular	1	12,5	12,5	50,0
	Bien	2	25,0	25,0	75,0
	Muy bien	2	25,0	25,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Valore la Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	50,0	50,0	50,0
	Bien	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	



Valore el Material para realizar las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	37,5	37,5	37,5
	Regular	2	25,0	25,0	62,5
	Bien	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Valore el Trato personal de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	25,0	25,0	25,0
	Bien	3	37,5	37,5	62,5
	Muy bien	3	37,5	37,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Valore la Organización técnica del evento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	12,5	12,5	12,5
	Mal	1	12,5	12,5	25,0
	Regular	5	62,5	62,5	87,5
	Bien	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Valore las Actividades realizadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Regular	3	37,5	37,5	50,0
	Bien	4	50,0	50,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	



Valore las Actividades extras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	12,5	12,5	12,5
	Regular	2	25,0	25,0	37,5
	Bien	4	50,0	50,0	87,5
	Muy bien	1	12,5	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Valore el Almuerzo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	1	12,5	12,5	25,0
	Muy bien	6	75,0	75,0	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Valore las Cenas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	12,5	12,5	12,5
	Muy bien	7	87,5	87,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	

Valore el Nivel de Calidad del Campamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	12,5	12,5	12,5
	Bien	7	87,5	87,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0	