

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:
CAMPAMENTOS JUVENILES 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 **CAMPAMENTOS JUVENILES 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:** 69 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 JUVENILES 2017** con un valor de **4.15** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore el Transporte-Barco	69	3,91
Valore el Transporte-Bus	69	3,65
Valore el Alojamiento	69	4,13
Valore las Actividades realizadas	69	4,19
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	68	3,94
Valore el Material para realizar las actividades	69	4,38
Valore el Trato personal de los monitores	69	4,61
Valore el desayuno	69	4,05
Valore el Almuerzo	69	3,71
Valore las Cenas	69	3,93
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	69	4,26
Visita a la Ciudad	69	3,89
Playas y Calas de la Ciudad o cercanas	69	4,46
Actividades Acuáticas	69	4,15

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	68,1	13	18,8	86,9
Valore el Transporte-Bus	60,8	13	26,1	86,9
Valore el Alojamiento	81,1	8,7	10,1	91,2
Valore las Actividades realizadas	81,2	2,9	15,9	97,1
Valore la Accesibilidad a las instalaciones	72,1	13,2	14,7	86,8
Valore el Material para realizar las actividades	88,4	5,8	5,8	94,2
Valore el Trato personal de los monitores	89,9	2,9	7,2	97,1
Valore el desayuno	75,4	13	11,6	87
Valore el Almuerzo	63,7	21,7	14,5	78,2
Valore las Cenas	69,6	11,6	18,8	88,4
Valore el Nivel de Calidad del Campamento	79,7	1,4	18,8	98,5
Visita a la Ciudad	73,9	13	13	86,9
Playas y Calas de la Ciudad o cercanas	89,9	4,3	5,8	95,7
Actividades Acuáticas	76,8	8,7	14,5	91,3

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

Señala el Campamento

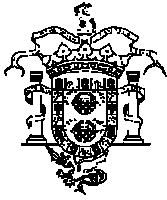
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Palencia	25	36,2	36,2	36,2
	Cáceres	27	39,1	39,1	75,4
	Isla de Zuhatza	17	24,6	24,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Príncipe	8	11,6	11,9	11,9
	Barrio Constitución	2	2,9	3,0	14,9
	Barrio de La Libertad	3	4,3	4,5	19,4
	Barrio Virgen de la Victoria	4	5,8	6,0	25,4
	Barrio del Real	18	26,1	26,9	52,2
	Barrio Isaac Peral	5	7,2	7,5	59,7
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	1	1,4	1,5	61,2
	Barrio Hipódromo	2	2,9	3,0	64,2
	Barrio de Alfonso XIII	9	13,0	13,4	77,6
	Barrio Industrial	11	15,9	16,4	94,0
	Barrio Concepción Arenal	2	2,9	3,0	97,0
	Barrio Héroes de España	2	2,9	3,0	100,0
	Total	67	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		69	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	34	49,3	49,3	49,3
	Mujer	35	50,7	50,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	



Edad

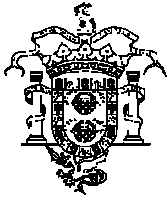
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	1,4	1,4	1,4
12	5	7,2	7,2	8,7
13	11	15,9	15,9	24,6
14	9	13,0	13,0	37,7
15	15	21,7	21,7	59,4
16	17	24,6	24,6	84,1
17	7	10,1	10,1	94,2
24	2	2,9	2,9	97,1
28	1	1,4	1,4	98,6
29	1	1,4	1,4	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Valore el Transporte-Barco

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	4	5,8	5,8	5,8
Mal	5	7,2	7,2	13,0
Regular	13	18,8	18,8	31,9
Bien	18	26,1	26,1	58,0
Muy bien	29	42,0	42,0	100,0
Total	69	100,0	100,0	

Valore el Transporte-Bus

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	3	4,3	4,3	4,3
Mal	6	8,7	8,7	13,0
Regular	18	26,1	26,1	39,1
Bien	27	39,1	39,1	78,3
Muy bien	15	21,7	21,7	100,0
Total	69	100,0	100,0	



Valore el Alojamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	4,3	4,3	4,3
	Mal	3	4,3	4,3	8,7
	Regular	7	10,1	10,1	18,8
	Bien	25	36,2	36,2	55,1
	Muy bien	31	44,9	44,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Valore las Actividades realizadas

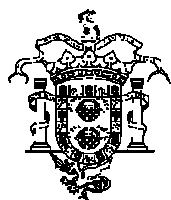
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,9	2,9	2,9
	Regular	11	15,9	15,9	18,8
	Bien	28	40,6	40,6	59,4
	Muy bien	28	40,6	40,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Valore la Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,4	1,5	1,5
	Mal	8	11,6	11,8	13,2
	Regular	10	14,5	14,7	27,9
	Bien	24	34,8	35,3	63,2
	Muy bien	25	36,2	36,8	100,0
	Total	68	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		69	100,0		

Valore el Material para realizar las actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	5,8	5,8	5,8
	Regular	4	5,8	5,8	11,6
	Bien	23	33,3	33,3	44,9
	Muy bien	38	55,1	55,1	100,0
	Total	69	100,0	100,0	



Valore el Trato personal de los monitores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,4	1,4	1,4
	Mal	1	1,4	1,4	2,9
	Regular	5	7,2	7,2	10,1
	Bien	10	14,5	14,5	24,6
	Muy bien	52	75,4	75,4	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Valore el desayuno

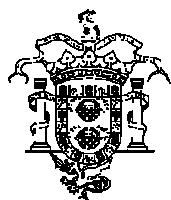
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	8,7	8,7	8,7
	Mal	3	4,3	4,3	13,0
	Regular	8	11,6	11,6	24,6
	Bien	16	23,2	23,2	47,8
	Muy bien	36	52,2	52,2	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Valore el Almuerzo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	7,2	7,2	7,2
	Mal	10	14,5	14,5	21,7
	Regular	10	14,5	14,5	36,2
	Bien	19	27,5	27,5	63,8
	Muy bien	25	36,2	36,2	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Valore las Cenas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,9	2,9	2,9
	Mal	6	8,7	8,7	11,6
	Regular	13	18,8	18,8	30,4
	Bien	22	31,9	31,9	62,3
	Muy bien	26	37,7	37,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	



Valore el Nivel de Calidad del Campamento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,4	1,4	1,4
	Regular	13	18,8	18,8	20,3
	Bien	22	31,9	31,9	52,2
	Muy bien	33	47,8	47,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Visita a la Ciudad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	5,8	5,8	5,8
	Mal	5	7,2	7,2	13,0
	Regular	9	13,0	13,0	26,1
	Bien	27	39,1	39,1	65,2
	Muy bien	24	34,8	34,8	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Playas y Calas de la Ciudad o cercanas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	4,3	4,3	4,3
	Regular	4	5,8	5,8	10,1
	Bien	20	29,0	29,0	39,1
	Muy bien	42	60,9	60,9	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Actividades Acuáticas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,9	2,9	2,9
	Mal	4	5,8	5,8	8,7
	Regular	10	14,5	14,5	23,2
	Bien	18	26,1	26,1	49,3
	Muy bien	35	50,7	50,7	100,0
	Total	69	100,0	100,0	