

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO: VIAJES DE MAYORES (CRUCEROS) 2024

CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL
MAYOR
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 servicio público: **VIAJES DE MAYORES (CRUCEROS) 2024** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante los meses de abril y mayo de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 598 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,49** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Las comidas en el crucero	588	4,16
¿Qué valoración le da a la animación que han tenido en el viaje (bailes, espectáculos...)?	590	4,63
Trato del personal del crucero	594	4,75
Valore las excursiones	579	4,05
Valore el camarote	589	4,67
Trato del personal que los acompañan	585	4,71
Valore el recorrido del crucero	580	4,47
¿Cómo ha sido la organización técnica durante el viaje?	585	4,46
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE ESTE VIAJE	588	4,49

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as-ciudadanos/ as de dichos servicios:

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Las comidas en el crucero	1,8%	17,5%	80,7%	98,2%
¿Qué valoración le da a la animación que han tenido en el viaje (bailes, espectáculos...)?	1%	3,1%	95,9%	99%
Trato del personal del crucero	0,4%	0,8%	98,8%	99,6%
Valore las excursiones	5,7%	19,2%	75,1%	94,4%
Valore el camarote	0,3%	2,8%	96,9%	99,7%
Trato del personal que los acompañan	0,2%	1,4%	98,4%	99,8%
Valore el recorrido del crucero	0,6%	4,6%	94,8%	99,4%
¿Cómo ha sido la organización técnica durante el viaje?	1,1%	4,1%	94,8%	98,9%
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE ESTE VIAJE	0,2%	4,9%	94,9%	99,8%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	334	55,9	62,0	62,0
	Masculino	205	34,3	38,0	100,0
	Total	539	90,1	100,0	
Perdidos	Sistema	59	9,9		
Total		598	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	392	65,6	68,3	68,3
	Soltero/a	18	3,0	3,1	71,4
	Separado	46	7,7	8,0	79,4
	Viudo/a	118	19,7	20,6	100,0
	Total	574	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	24	4,0		
Total		598	100,0		

¿Es la primera vez que Ud. viaja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	246	41,1	51,8	51,8
	No	229	38,3	48,2	100,0
	Total	475	79,4	100,0	
Perdidos	Sistema	123	20,6		
Total		598	100,0		

[Las comidas en el crucero]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,3	,3	,3
	Mal	9	1,5	1,5	1,8
	Regular	103	17,2	17,5	19,4
	Bien	252	42,1	42,9	62,2
	Muy bien	222	37,1	37,8	100,0
	Total	588	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,7		
Total		598	100,0		

[¿Qué valoración le da a la animación que han tenido en el viaje (bailes, espectáculos...)?]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	,8	,8	,8
	Mal	1	,2	,2	1,0
	Regular	18	3,0	3,1	4,1
	Bien	161	26,9	27,3	31,4
	Muy bien	405	67,7	68,6	100,0
	Total	590	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,3		
Total		598	100,0		

[Trato del personal del crucero]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	1	,2	,2	,4
	Regular	5	,8	,8	1,2
	Bien	133	22,2	22,4	23,6
	Muy bien	454	75,9	76,4	100,0
	Total	594	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,7		
Total		598	100,0		

[Valore las excursiones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	10	1,7	1,7	1,7
	Mal	23	3,8	4,0	5,7
	Regular	111	18,6	19,2	24,9
	Bien	219	36,6	37,8	62,7
	Muy bien	216	36,1	37,3	100,0
	Total	579	96,8	100,0	
Perdidos	Sistema	19	3,2		
Total		598	100,0		

[Valore el camarote]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,3	,3	,3
	Regular	16	2,8	2,8	3,1
	Bien	158	26,4	26,8	29,9
	Muy bien	413	69,1	70,1	100,0
	Total	589	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,5		
Total		598	100,0		

[Trato del personal que los acompañan]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,2	,2
	Regular	8	1,3	1,4	1,5
	Bien	151	25,3	25,8	27,4
	Muy bien	425	71,1	72,6	100,0
	Total	585	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	13	2,2		
Total		598	100,0		

[Valore el recorrido del crucero]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,3	,3	,3
	Mal	2	,3	,3	,6
	Regular	26	4,3	4,6	5,2
	Bien	239	40,0	41,2	46,4
	Muy bien	311	52,0	53,6	100,0
	Total	580	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	3,0		
Total		598	100,0		

[¿Cómo ha sido la organización técnica durante el viaje?]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	5	,8	,9	1,1
	Regular	24	4,0	4,1	5,1
	Bien	250	41,8	42,7	47,9
	Muy bien	305	51,0	52,1	100,0
	Total	585	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	13	2,2		
Total		598	100,0		

[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE ESTE VIAJE]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,2	,2
	Regular	29	4,8	4,9	5,1
	Bien	238	39,8	40,5	45,6
	Muy bien	320	53,5	54,4	100,0
	Total	588	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,7		
Total		598	100,0		