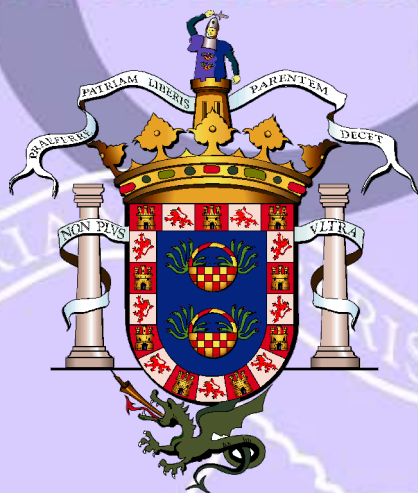


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
VIAJES PARA MAYORES (DATOS GLOBALES)**

2019

**CONSEJERÍA DE DISTRITOS, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA,
FAMILIA Y MENOR
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 **DATOS GLOBALES DE VIAJE PARA MAYORES: OCIO Y BALNEARIO 2019** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Población mayor de 65 años.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 756 encuestas (Ocio y Balneario)

- **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 DATOS GLOBALES DE VIAJE PARA MAYORES: OCIO Y BALNEARIO** con un valor de **4,62** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore las comidas en el Hotel	738	4,36
¿Qué puntuación le dan a la Animación que han tenido en el viaje?	743	4,67
Valore la Excursiones	742	4,42
Trato del personal del Autobús	745	4,82
Trato de la azafatas que os acompañan	751	4,89
Valore los Autocares que le han llevado	747	4,77
¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?	744	4,70
Nivel de Calidad en general de este viaje	750	4,62

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valoración de comidas	86,4	1,4	12,2	98,6
Valoración de animación	96,6	0,6	2,8	99,4
Valoración de Excursiones	88,4	0,5	11,1	99,5
Valoración de Personal de Autobús	99,1	0,4	0,5	99,6
Valoración de las Azafatas que os acompañan	99,8	0,1	0,1	99,9
Valoración de los autocares que le han llevado durante este viaje	99,7	0,2	0,1	99,8
Valoración de la organización	97,3	0,5	2,2	99,5
Valoración de Nivel de Calidad en general de este viaje	97,2	0,5	2,3	99,5

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. TABLA DE FRECUENCIA

Valore las comidas en el Hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	5	,7	,7	,7
	Mal	5	,7	,7	1,4
	Regular	90	11,9	12,2	13,6
	Bien	254	33,6	34,4	48,0
	Muy Bien	384	50,8	52,0	100,0
	Total	738	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	18	2,4		
Total		756	100,0		

¿Qué puntuación le dan a la Animación que han tenido en el viaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,1	,1	,1
	Mal	3	,4	,4	,5
	Regular	21	2,8	2,8	3,4
	Bien	189	25,0	25,4	28,8
	Muy Bien	529	70,0	71,2	100,0
	Total	743	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	13	1,7		
Total		756	100,0		

Valore la Excursiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	,3	,3	,3
	Mal	2	,3	,3	,5
	Regular	82	10,8	11,1	11,6
	Bien	245	32,4	33,0	44,6
	Muy Bien	411	54,4	55,4	100,0
	Total	742	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	1,9		
Total		756	100,0		



Trato del personal del Autobús

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	3	,4	,4	,4
	Regular	4	,5	,5	,9
	Bien	107	14,2	14,4	15,3
	Muy Bien	631	83,5	84,7	100,0
	Total	745	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	11	1,5		
Total		756	100,0		

Trato de las azafatas que os acompañan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	1	,1	,1	,3
	Bien	74	9,8	9,9	10,1
	Muy Bien	675	89,3	89,9	100,0
	Total	751	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,7		
Total		756	100,0		

Valore los Autocares que le han llevado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,1	,1	,1
	Regular	1	,1	,1	,3
	Bien	163	21,6	21,8	22,1
	Muy Bien	582	77,0	77,9	100,0
	Total	747	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,2		
Total		756	100,0		

¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	,3	,3	,3
	Mal	2	,3	,3	,5
	Regular	16	2,1	2,2	2,7
	Bien	177	23,4	23,8	26,5
	Muy Bien	547	72,4	73,5	100,0
	Total	744	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	12	1,6		
Total		756	100,0		



Nivel de Calidad en general de este viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,1	,1	,1
	Mal	3	,4	,4	,5
	Regular	17	2,2	2,3	2,8
	Bien	233	30,8	31,1	33,9
	Muy Bien	496	65,6	66,1	100,0
	Total	750	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,8		
Total		756	100,0		