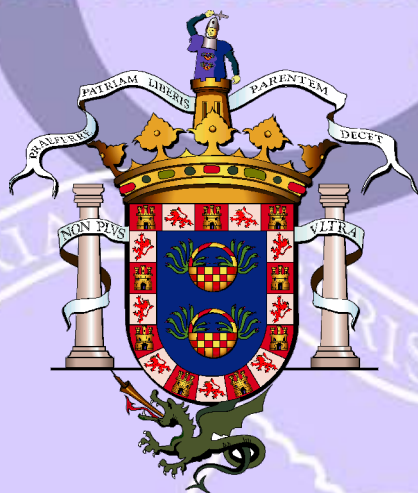


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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- OCIO**

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 **VIAJE PARA MAYORES (OCIO) 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:** 620 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 de VIAJE PARA MAYORES: OCIO** con un valor de **4,71** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore las comidas en el Hotel	606	4,30
¿Qué puntuación le dan a la Animación que han tenido en el viaje?	607	4,67
Trato del personal del hotel	610	4,53
Valore la Excursiones	608	4,36
Valore almuerzo	485	4,43
Trato del personal del Autobús	611	4,84
Trato de la azafatas que os acompañan	615	4,91
Valore los Autocares que le han llevado	611	4,77
¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?	609	4,68
Nivel de Calidad en general de este viaje	615	4,60
Valore la Cena de Gala	123	4,71

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

	2019			
VALORACIÓN	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore las comidas en el Hotel	85,2	1,3	13,5	98,7
Animación que han tenido en el viaje	96,7	0,3	3	99,7
Trato del personal del hotel	95	1	4	99
Valore la Excursiones	86,2	0,5	13,3	99,5
Valore la Cena de Gala	90,4	1,4	8,2	98,6
Trato del personal del Autobús	99	0,3	0,7	99,7
Trato de las azafatas que os acompañan	100	0	0	100
Valore los Autocares que le han llevado	99,8	0	0,2	100
Organización técnica del viaje	97	0,5	2,5	99,5
Nivel de Calidad en general de este viaje	96,9	0,5	2,6	99,5
Valore la Cena de Gala	94,3	0,8	4,9	99,2

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

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio El Carmen-Monte M ^a Cristina	2	,3	2,6	2,6
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	4	,6	5,2	7,8
	Barrio Calvo Sotelo	5	,8	6,5	14,3
	Barrio Las Palmeras-Hernán Cortés	2	,3	2,6	16,9
	Barrio Carretera Farhana-Constitución	3	,5	3,9	20,8
	Barrio La Libertad	3	,5	3,9	24,7
	Barrio Victoria- Falda camellos	10	1,6	13,0	37,7
	Barrio Real	14	2,3	18,2	55,8
	Barrio Colón	1	,2	1,3	57,1
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	3	,5	3,9	61,0
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	1	,2	1,3	62,3
	Barrio Industrial	9	1,5	11,7	74,0
	Barrio Alfonso XIII	3	,5	3,9	77,9
	Barrio Ataque Seco	3	,5	3,9	81,8
	Barrio Hebreo	2	,3	2,6	84,4
	Barrio Medina Sidonia	1	,2	1,3	85,7
	Barrio Cabrerizas	6	1,0	7,8	93,5
	Barrio Hipódromo - Minas del Rif	5	,8	6,5	100,0
	Total	77	12,4	100,0	
Perdidos	Sistema	543	87,6		
Total		620	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	344	55,5	63,8	63,8
	Hombre	195	31,5	36,2	100,0
	Total	539	86,9	100,0	
Perdidos	Sistema	81	13,1		
Total		620	100,0		



Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	345	55,6	65,1	65,1
	Soltero/a	25	4,0	4,7	69,8
	Separado/a	13	2,1	2,5	72,3
	Viudo/a	147	23,7	27,7	100,0
	Total	530	85,5	100,0	
Perdidos	Sistema	90	14,5		
Total		620	100,0		

¿Es la primera vez que usted viaja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	95	15,3	19,5	19,5
	No	392	63,2	80,5	100,0
	Total	487	78,5	100,0	
Perdidos	Sistema	133	21,5		
Total		620	100,0		

Valore las comidas en el Hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	4	,6	,7	,7
	Mal	4	,6	,7	1,3
	Regular	82	13,2	13,5	14,9
	Bien	227	36,6	37,5	52,3
	Muy Bien	289	46,6	47,7	100,0
	Total	606	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	14	2,3		
Total		620	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,3	,3	,3
	Regular	18	2,9	3,0	3,3
	Bien	153	24,7	25,2	28,5
	Muy Bien	434	70,0	71,5	100,0
	Total	607	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	13	2,1		
Total		620	100,0		



Trato del personal del hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	5	,8	,8	,8
	Mal	1	,2	,2	1,0
	Regular	25	4,0	4,1	5,1
	Bien	209	33,7	34,3	39,3
	Muy Bien	370	59,7	60,7	100,0
	Total	610	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,6		
Total		620	100,0		

Valore la Excursiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,2	,2	,2
	Mal	2	,3	,3	,5
	Regular	81	13,1	13,3	13,8
	Bien	214	34,5	35,2	49,0
	Muy Bien	310	50,0	51,0	100,0
	Total	608	98,1	100,0	
Perdidos	Sistema	12	1,9		
Total		620	100,0		

Valore almuerzo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	3	,5	,6	,6
	Mal	4	,6	,8	1,4
	Regular	40	6,5	8,2	9,7
	Bien	170	27,4	35,1	44,7
	Muy Bien	268	43,2	55,3	100,0
	Total	485	78,2	100,0	
Perdidos	Sistema	135	21,8		
Total		620	100,0		



Trato del personal del Autobús

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	,3	,3	,3
	Regular	4	,6	,7	1,0
	Bien	80	12,9	13,1	14,1
	Muy Bien	525	84,7	85,9	100,0
	Total	611	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,5		
Total		620	100,0		

Trato de las azafatas que os acompañan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	51	8,2	8,3	8,3
	Muy Bien	564	91,0	91,7	100,0
	Total	615	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,8		
Total		620	100,0		

Valore los Autocares que le han llevado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	,2	,2
	Bien	135	21,8	22,1	22,3
	Muy Bien	475	76,6	77,7	100,0
	Total	611	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,5		
Total		620	100,0		

¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,2	,2	,2
	Mal	2	,3	,3	,5
	Regular	15	2,4	2,5	3,0
	Bien	153	24,7	25,1	28,1
	Muy Bien	438	70,6	71,9	100,0
	Total	609	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	11	1,8		
Total		620	100,0		



Nivel de Calidad en general de este viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,5	,5	,5
	Regular	16	2,6	2,6	3,1
	Bien	201	32,4	32,7	35,8
	Muy Bien	395	63,7	64,2	100,0
	Total	615	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,8		
Total		620	100,0		

¿Cómo le gustaría las excursiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Día	204	32,9	41,0	41,0
	Completo				
	Medio Día	294	47,4	59,0	100,0
	Total	498	80,3	100,0	
Perdidos	Sistema	122	19,7		
Total		620	100,0		