

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

VIAJES PARA MAYORES (OCIO) 2017
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 **VIAJES MAYORES – OCIO** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017/2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 606 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 **VIAJE MAYORES - OCIO** el evento cultural de la con un valor de **4.70** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore las comidas en el Hotel	606	4,48
¿Qué puntuación le dan a la Animación que han tenido en el viaje?	606	4,70
Trato del personal del hotel	606	4,71
Valore la Excursiones	606	4,42
Valore la Cena de Gala	606	4,60
Trato del personal del Autobús	606	4,88
Trato de la azafatas que os acompañan	606	4,89
Valore los Autocares que le han llevado	606	4,82
¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?	606	4,74
Nivel de Calidad en general de este viaje	606	4,70

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 las comidas en el Hotel	93	0,9	6,2	99,2
¿Qué puntuación le dan a la Animación que han tenido en el viaje?	98,2	0,8	1	99,2
Trato del personal del hotel	98,2	0,5	0,7	98,9
Valore la Excursiones	86,7	1,5	11,8	98,5
Valore la Cena de Gala	91,3	3,8	4,8	96,1
Trato del personal del Autobus	99,2	0,3	0,5	99,7
Trato de la azafatas que os acompañan	99,6	0,3	0	99,6
Valore los Autocares que le han llevado	99,5	0,3	0,2	99,7
¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?	98,2	0,5	1,3	99,5
Nivel de Calidad en general de este viaje	97,4	0,5	2,2	99,6

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	Mujer	315	52,0	55,6	55,6
	Hombre	252	41,6	44,4	100,0
	Total	567	93,6	100,0	
Perdidos	Sistema	39	6,4		
Total		606	100,0		

Valore las comidas en el Hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	,8	,9	,9
	Regular	36	5,9	6,2	7,1
	Bien	212	35,0	36,6	43,6
	Muy Bien	327	54,0	56,4	100,0
	Total	580	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	26	4,3		
Total		606	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	,2	,2	,2
	Mal	4	,7	,7	,8
	Regular	6	1,0	1,0	1,8
	Bien	149	24,6	25,0	26,8
	Muy Bien	437	72,1	73,2	100,0
	Total	597	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,5		
Total		606	100,0		



Trato del personal del hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,2	,2	,2
	Mal	2	,3	,3	,5
	Regular	4	,7	,7	1,2
	Bien	154	25,4	25,6	26,7
	Muy Bien	441	72,8	73,3	100,0
Total		602	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,7		
Total		606	100,0		

Valore la Excursiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	,3	,3	,3
	Mal	7	1,2	1,2	1,5
	Regular	71	11,7	11,8	13,3
	Bien	173	28,5	28,8	42,1
	Muy Bien	348	57,4	57,9	100,0
Total		601	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,8		
Total		606	100,0		

Valore la Cena de Gala

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	10	1,7	1,7	1,7
	Mal	13	2,1	2,2	3,8
	Regular	29	4,8	4,8	8,7
	Bien	99	16,3	16,5	25,2
	Muy Bien	448	73,9	74,8	100,0
Total		599	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,2		
Total		606	100,0		



Trato del personal del Autobus

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,2	,2	,2
	Mal	1	,2	,2	,3
	Regular	3	,5	,5	,8
	Bien	58	9,6	9,6	10,4
	Muy Bien	543	89,6	89,6	100,0
	Total	606	100,0	100,0	

Trato de la azafatas que os acompañan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,2	,2	,2
	Mal	1	,2	,2	,3
	Bien	54	8,9	8,9	9,3
	Muy Bien	549	90,6	90,7	100,0
	Total	605	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		606	100,0		

Valore los Autocares que le han llevado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,2	,2	,2
	Mal	1	,2	,2	,3
	Regular	1	,2	,2	,5
	Bien	96	15,8	16,0	16,5
	Muy Bien	502	82,8	83,5	100,0
	Total	601	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,8		
Total		606	100,0		



¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,5	,5	,5
	Regular	8	1,3	1,3	1,8
	Bien	126	20,8	21,2	23,0
	Muy Bien	458	75,6	77,0	100,0
	Total	595	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	11	1,8		
Total		606	100,0		

Nivel de Calidad en general de este viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,2	,2	,2
	Mal	2	,3	,3	,5
	Regular	13	2,1	2,2	2,7
	Bien	141	23,3	23,7	26,3
	Muy Bien	439	72,4	73,7	100,0
	Total	596	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,7		
Total		606	100,0		