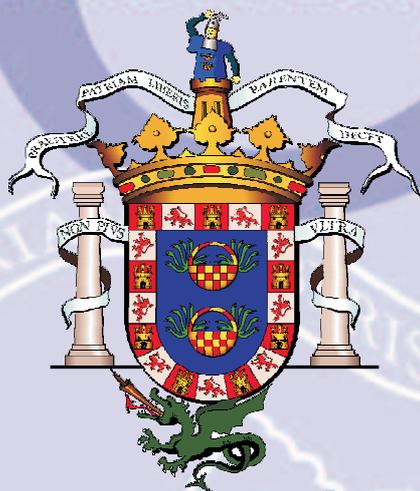


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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 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 **GENERAL DE VIAJES MAYORES OCIO - BALNEARIO** 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:** 779 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 - BALNEARIO** el evento cultural de la con un valor de **4.70** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore las comidas	779	4,51
¿Qué puntuación le dan a la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje?	779	4,69
Duración de las Excursiones	779	4,49
Trato del Personal	779	4,72
Trato de las Azafatas que os acompañan	779	4,87
Los autocares que le han llevado durante este viaje	779	4,80
¿Cómo ha sido la Organización Técnica durante el viaje?	779	4,74
Nivel de Calidad en general de este viaje	779	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	94,2	0,7	5,2	99,4
¿Qué puntuación le dan a la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje?	97,9	0,7	1,4	99,3
Duración de las Excursiones	89,1	1,2	9,7	98,8
Trato del Personal	99,1	0,4	0,5	99,6
Trato de las Azafatas que os acompañan	99,7	0,3	0	99,7
Los autocares que le han llevado durante este viaje	99,6	0,3	0,1	99,7
¿Cómo ha sido la Organización Técnica durante el viaje?	98,4	0,4	1,2	99,6
Nivel de Calidad en general de este viaje	97,5	0,4	2,1	99,6

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	HOMBRE	362	46,5	49,9	49,9
	MUJER	364	46,7	50,1	100,0
	Total	726	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	53	6,8		
Total		779	100,0		

Valore las comidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	,6	,7	,7
	Regular	39	5,0	5,2	5,9
	Bien	270	34,7	36,0	41,8
	Muy bien	437	56,1	58,2	100,0
	Total	751	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	28	3,6		
Total		779	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	4	,5	,5	,7
	Regular	11	1,4	1,4	2,1
	Bien	197	25,3	25,7	27,8
	Muy bien	554	71,1	72,2	100,0
	Total	767	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	1,5		
Total		779	100,0		



Duración de las Excursiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	,3	,3	,3
	Mal	7	,9	,9	1,2
	Regular	75	9,6	9,7	10,9
	Bien	211	27,1	27,4	38,3
	Muy bien	475	61,0	61,7	100,0
	Total	770	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,2		
Total		779	100,0		

Trato del Personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	2	,3	,3	,4
	Regular	4	,5	,5	,9
	Bien	192	24,6	24,8	25,7
	Muy bien	575	73,8	74,3	100,0
	Total	774	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	5	,6		
Total		779	100,0		

Trato de las Azafatas que os acompañan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	1	,1	,1	,3
	Bien	89	11,4	11,4	11,7
	Muy bien	687	88,2	88,3	100,0
	Total	778	99,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,1		
Total		779	100,0		



Los autocares que le han llevado durante este viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	1	,1	,1	,3
	Regular	1	,1	,1	,4
	Bien	143	18,4	18,5	18,9
	Muy bien	627	80,5	81,1	100,0
	Total	773	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	,8		
Total		779	100,0		

¿Cómo ha sido la Organización Técnica durante el viaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	,4	,4	,4
	Regular	9	1,2	1,2	1,6
	Bien	171	22,0	22,3	23,9
	Muy bien	584	75,0	76,1	100,0
	Total	767	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	1,5		
Total		779	100,0		

Nivel de Calidad en general de este viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,1	,1	,1
	Mal	2	,3	,3	,4
	Regular	16	2,1	2,1	2,5
	Bien	182	23,4	23,9	26,4
	Muy bien	561	72,0	73,6	100,0
	Total	762	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	17	2,2		
Total		779	100,0		