

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Administraciones Públicas**  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS PÚBLICOS: VIAJES PARA MAYORES DE  
OCIO Y BALNEARIO 2014**  
**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES**  
**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de la **VIAJE PARA MAYORES 2014 (OCIO Y BALNEARIOS)** perteneciente a la Consejería de Educación y Colectivos Sociales. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Desde el **8 de septiembre hasta el 28 de octubre de 2014-**
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **740** encuestas desagregadas en **562** encuestas de Ocio y **178** de Balnearios.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



## 2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

### 2.1 OCIO

#### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio El Carmen-Monte M <sup>ª</sup> Cristina	7	1,2	2,1	2,1
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	14	2,5	4,1	6,2
	Barrio Centro	26	4,6	7,7	13,9
	Barrio Las Palmeras-Hernán Cortés	8	1,4	2,4	16,2
	Barrio Carretera Farhana-Constitución	21	3,7	6,2	22,4
	Barrio La Libertad	44	7,8	13,0	35,4
	Barrio Victoria	29	5,1	8,6	44,0
	Barrio Real	64	11,3	18,9	62,8
	Barrio Batería Jota	12	2,1	3,5	66,4
	Barrio Colón	16	2,8	4,7	71,1
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	7	1,2	2,1	73,2
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	11	2,0	3,2	76,4
	Barrio Hipódromo Industrial	56	9,9	16,5	92,9
	Barrio Alfonso XIII	3	,5	,9	93,8
	Reina Regente	4	,7	1,2	95,0
	Príncipe	2	,4	,6	95,6
	Polígono R. La Paz	1	,2	,3	95,9
	Ataque Seco	6	1,1	1,8	97,6
	Concepción Arenal	3	,5	,9	98,5
	Medina Sidonia	2	,4	,6	99,1
Barrio Héroes de España	2	,4	,6	99,7	
El Pueblo	1	,2	,3	100,0	
Total		339	60,1	100,0	
Perdidos	Sistema	225	39,9		
Total		564	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	311	55,1	60,9	60,9
	Hombre	200	35,5	39,1	100,0
	Total	511	90,6	100,0	
Perdidos	Sistema	53	9,4		
Total		564	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



### Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	289	51,2	55,9	55,9
	Soltero/a	21	3,7	4,1	60,0
	Separado/a	17	3,0	3,3	63,2
	Viudo/a	190	33,7	36,8	100,0
	Total	517	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	47	8,3		
Total		564	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

## 2.2 BALNEARIOS

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	47	26,4	29,4	29,4
	Mujer	113	63,5	70,6	100,0
	Total	160	89,9	100,0	
Perdidos	Sistema	18	10,1		
Total		178	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	82	46,1	50,3	50,3
	Soltero/a	6	3,4	3,7	54,0
	Separado/a	10	5,6	6,1	60,1
	Viudo/a	65	36,5	39,9	100,0
	Total	163	91,6	100,0	
Perdidos	Sistema	15	8,4		
Total		178	100,0		

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



### **3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS**

#### **3.1 OCIO**

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 LA VIAJE PARA MAYORES 2014 (OCIO)** con un valor de **9,54** sobre 10.

#### **Estadísticos descriptivos de VIAJE PARA MAYORES 2014 (OCIO)**

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Las comidas en el hotel	558	8,99
¿Qué puntuación le dan a la animación que han tenido en el viaje?	561	9,02
Trato del personal del hotel	561	9,42
Excursiones	559	9,29
Cena de gala	558	9,58
Trato del personal del autobús	560	9,71
Trato de la azafatas que os acompañan	561	9,72
Autocares que le han llevado	561	9,71
¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?	560	9,55
<b>Nivel de Calidad en general de este viaje</b>	<b>557</b>	<b>9,54</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2014 (OCIO)			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Las comidas en el hotel	94,3	0,4	5,4	99,7
¿Qué puntuación le dan a la animación que han tenido en el viaje?	95,9	1	3	98,9
Trato del personal del hotel	98	0,4	1,6	99,6
Excursiones	97,4	0,5	2,1	99,5
Cena de gala	99,7	0	0,4	100,1
Trato del personal del autobús	99,8	0	0,2	100
Trato de la azafatas que os acompañan	99,9	0	0,2	100,1
Autocares que le han llevado	100	0	0	100
¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?	99,9	0	0,2	100,1
Nivel de Calidad en general de este viaje	99,5	0,2	0,4	99,9

### 3.2 BALNEARIO

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 LA VIAJE PARA MAYORES 2014 (BALNEARIOS)** con un valor de **9,50** sobre 10.

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### Estadísticos descriptivos de VIAJE PARA MAYORES 2014 (BALNEARIOS)

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Tratamientos Termales	172	9,38
Tratamientos por Inhalaciones	176	9,12
Las comidas del Balneario	176	8,92
¿Qué puntuación le dan a la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje?	174	9,47
Trato del Personal del Balneario	176	9,60
Duración de las Excursiones	174	9,75
Organización de las Excursiones	176	9,34
Trato del Personal de Autobús	177	9,62
Trato de las Azafatas que os acompañan	177	9,71
Los autocares que le han llevado durante este viaje	177	9,60
¿Cómo ha sido la Organización Técnica durante el viaje?	177	9,45
Nivel de Calidad en general de este viaje	176	9,50

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2014 (BALNEARIOS)			
	SATISFECHOS <sup>5</sup>	INSATISFECHOS <sup>6</sup>	CONFORME <sup>7</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>8</sup>
Tratamientos Termales	95,3	0	4,7	100
Tratamientos por Inhalaciones	91,5	3,9	4,5	96
Las comidas del Balneario	85,2	2,9	11,9	97,1
¿Qué puntuación le dan a la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje?	97,7	0	2,3	100
Trato del Personal del Balneario	100	0	0	100
Duración de las Excursiones	95,4	1,7	2,3	97,7
Organización de las Excursiones	96	1,7	2,3	98,3
Trato del Personal de Autobús	98,9	0	1,1	100
Trato de las Azafatas que os acompañan	100	0	0	100
Los autocares que le han llevado durante este viaje	99,4	0	0,6	100
¿Cómo ha sido la Organización Técnica durante el viaje?	98,9	0	1,1	100
Nivel de Calidad en general de este viaje	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>5</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>6</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>7</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>8</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.