

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 2015**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
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 **VIAJE PARA MAYORES 2015 (OCIO Y BALNEARIOS)** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **890** encuestas.
- **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 (ACUMULATIVO):

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUJER	497	55,8	63,2	63,2
	HOMBRE	289	32,5	36,8	100,0
	Total	786	88,3	100,0	
Perdidos	Sistema	104	11,7		
Total		890	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	476	53,5	59,3	59,3
	Soltero/a	30	3,4	3,7	63,0
	Separado/a	29	3,3	3,6	66,6
	Viudo/a	268	30,1	33,4	100,0
	Total	803	90,2	100,0	
Perdidos	Sistema	87	9,8		
Total		890	100,0		

3. 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 2015_ACUMULATIVO (OCIO Y BALNEARIOS)** con un valor de **9,20** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de Viaje para Mayores 2015_Acumulativo (Ocio y Balnearios)

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Trato del Personal de Autobús	880	9,33
Trato de las Azafatas que os acompañan	882	9,71
Los autocares que le han llevado durante este viaje	875	9,52
Nivel de Calidad en general de este viaje	855	9,20

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Trato del Personal de Autobús	99,0	0,2	0,8	99,8
Trato de las Azafatas que os acompañan	99,9	0	0,1	100,0
Los autocares que le han llevado durante este viaje	99,2	0	0,8	100,0
Nivel de Calidad en general de este viaje	98,0	0,2	1,8	99,8

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Estadísticos descriptivos de Viaje para Mayores (Ocio) 2015

	N	Media (Del 1 al 10)
Valore las comidas en el Hotel	703	8,79
Trato del personal del hotel	706	9,28
Valore la Excursiones	697	8,50
Valore la Cena de Gala	699	9,33
Trato del personal del Autobús	704	9,68
Trato de la azafatas que os acompañan	707	9,72
Valore los Autocares que le han llevado	700	9,54
¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?	692	9,23
Nivel de Calidad en general de este viaje	690	9,16

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.



Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de Viaje para mayores (OCIO):

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
Valore las comidas en el Hotel	98,7	0,3	1	99,7
Trato del personal del hotel	82,5	1,7	15,8	98,3
Valore la Excursiones	95,6	0,1	4,3	99,9
Valore la Cena de Gala	99,7	0,1	0,1	99,8
Trato del personal del Autobús	99,9	0	0,1	100,0
Trato de las azafatas que os acompañan	99,3	0	0,7	100,0
Valore los Autocares que le han llevado	98,0	0,3	1,7	99,7
Organización técnica del viaje	97,5	0,3	2,2	99,7
Nivel de Calidad en general de este viaje	98,7	0,3	1	99,7

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Estadísticos descriptivos de Viaje para Mayores (Balnearios) 2015

	<i>N</i>	<i>Media</i> (Del 1 al 10)
Tratamientos Termales	174	9,35
Tratamientos por Inhalaciones	176	9,23
Las comidas del Balneario	175	8,66
Valore la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje	172	9,04
Trato del Personal del Balneario	176	9,47
Duración de las Excursiones	173	8,80
Organización de las Excursiones	175	9,10
Trato del Personal de Autobús	176	9,53
Trato de las Azafatas que os acompañan	176	9,64
Los autocares que le han llevado durante este viaje	176	9,39
Valore la Organización Técnica durante el viaje	172	9,37
Nivel de Calidad en general de este viaje	165	9,38

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

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

⁷ Conforme: Es el valor regular

⁸ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de Viaje para mayores (BALNEARIO):

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS ⁹	INSATISFECHOS ¹⁰	CONFORME ¹¹	CONFORMIDAD TOTAL ¹²
Tratamientos Termales	100,0	0	0	100,0
Tratamientos por Inhalaciones	97,2	0	2,8	100,0
Las comidas del Balneario	84,6	4,6	10,9	95,5
Valore la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje	92,4	1,2	6,4	98,8
Trato del Personal del Balneario	100,0	0	0	100,0
Duración de las Excursiones	90,8	1,2	8,1	98,9
Organización de las Excursiones	98,3	0	1,7	100,0
Trato del Personal de Autobús	100,0	0	0	100,0
Trato de las Azafatas que os acompañan	100,0	0	0	100,0
Los autocares que le han llevado durante este viaje	98,9	0	1,1	100,0
Organización Técnica durante el viaje	100,0	0	0	100,0
Nivel de Calidad en general de este viaje	100,0	0	0	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

⁹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

¹⁰ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

¹¹ Conforme: Es el valor regular

¹² Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.