

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



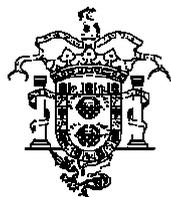
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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 (BALNEARIOS Y OCIO) 2016**

**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 (BALNEARIO Y OCIO) 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población mayor de 65 años de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 905 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 (BALNEARIO Y OCIO) 2016** con un valor de **4,69** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>
Animación que han tenido en el viaje	881	4,64
Valore la Excursiones	888	4,51
Trato del personal del Autobús	901	4,80
Trato de la azafatas que os acompañan	900	4,81
Valore los Autocares que le han llevado	894	4,74
Organización técnica del viaje	884	4,68
Nivel de Calidad en general de los viajes	867	4,69

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Animación que han tenido en el viaje	94.7	1.4	4	98.6
Valore la Excursiones	94.7	0.3	5	99.7
Trato del personal del Autobús	99.7	0.1	0.2	99.9
Trato de las azafatas	99.4	0.1	0.4	99.9
Valore los Autocares	99.2	0.2	0.6	99.8
Organización técnica del viaje	98.6	0	1.4	100
Nivel de Calidad en general de los viajes	98.3	0.1	1.6	99.9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	424	46,9	52,2	52,2
	Hombre	389	43,0	47,8	100,0
	Total	813	89,8	100,0	
Perdidos	Sistema	92	10,2		
Total		905	100,0		

<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.



### Estado civil

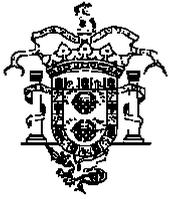
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	524	57,9	63,1	63,1
	Soltero/a	34	3,8	4,1	67,2
	Separado/a	19	2,1	2,3	69,5
	Viudo/a	253	28,0	30,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>830</b>	<b>91,7</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	Sistema	75	8,3		
<b>Total</b>		<b>905</b>	<b>100,0</b>		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	3	,3	,3	,3
	mal	9	1,0	1,0	1,4
	regular	35	3,9	4,0	5,3
	bien	204	22,5	23,2	28,5
	muy bien	630	69,6	71,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>881</b>	<b>97,3</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	Sistema	24	2,7		
<b>Total</b>		<b>905</b>	<b>100,0</b>		

### Valore la Excursiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,1	,1	,1
	mal	2	,2	,2	,3
	regular	44	4,9	5,0	5,3
	bien	331	36,6	37,3	42,6
	muy bien	510	56,4	57,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>888</b>	<b>98,1</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	Sistema	17	1,9		
<b>Total</b>		<b>905</b>	<b>100,0</b>		



### Trato del personal del Autobus

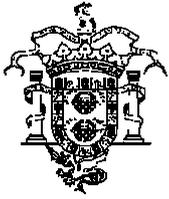
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,1	,1	,1
	regular	2	,2	,2	,3
	bien	172	19,0	19,1	19,4
	muy bien	726	80,2	80,6	100,0
	<b>Total</b>	<b>901</b>	<b>99,6</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	Sistema	4	,4		
<b>Total</b>		<b>905</b>	<b>100,0</b>		

### Trato de la azafatas que os acompañan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,1	,1	,1
	regular	4	,4	,4	,6
	bien	157	17,3	17,4	18,0
	muy bien	738	81,5	82,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>900</b>	<b>99,4</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	Sistema	5	,6		
<b>Total</b>		<b>905</b>	<b>100,0</b>		

### Valore los Autocares que le han llevado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	2	,2	,2	,2
	regular	5	,6	,6	,8
	bien	209	23,1	23,4	24,2
	muy bien	678	74,9	75,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>894</b>	<b>98,8</b>	<b>100,0</b>	
Perdidos	Sistema	11	1,2		
<b>Total</b>		<b>905</b>	<b>100,0</b>		



### ¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	12	1,3	1,4	1,4
	bien	251	27,7	28,4	29,8
	muy bien	621	68,6	70,2	100,0
	Total	884	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	21	2,3		
Total		905	100,0		

### Nivel de Calidad en general de este viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,1	,1	,1
	regular	14	1,5	1,6	1,7
	bien	235	26,0	27,1	28,8
	muy bien	617	68,2	71,2	100,0
	Total	867	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	38	4,2		
Total		905	100,0		