

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME ESTADÍSTICO DE VIAJE PARA MAYORES BALNEARIOS
DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2012**



Dentro del marco de actuación de la calidad en la gestión de los servicios públicos, se están realizando estudios para evaluar determinados servicios, entre ellos: **VIAJES PARA MAYORES BALNEARIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2012** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

El informe estadístico consta de dos partes: **los estadísticos descriptivos** donde se recogen las medias aritméticas y **las tablas de frecuencias**. Las medias recogen la valoración de los items desde 1 (muy mal) hasta 5 (muy bien).

El presente informe sirve para analizar la situación actual del servicio, que se realiza desde esta Dirección General de Administraciones Públicas, así como la elaboración de los planes de mejora que se estimen oportunos al respecto para poder seguir mejorando de forma continua.



Descriptivos de Viajes para Mayores Balnearios 2012

Estadísticos descriptivos

| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. típ. |
|---|-----|--------|--------|--------|------------|
| Tratamientos Termales | 249 | 3,00 | 5,00 | 4,7068 | ,47348 |
| Tratamientos por Inhalaciones | 247 | 3,00 | 5,00 | 4,7206 | ,46733 |
| Las comidas del Balneario | 256 | 1,00 | 5,00 | 4,6445 | ,59624 |
| ¿Qué puntuación le dan a la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje? | 247 | 3,00 | 5,00 | 4,6518 | ,53365 |
| Trato del Personal del Balneario | 256 | 1,00 | 5,00 | 4,7539 | ,49900 |
| Duración de las Excursiones | 246 | 3,00 | 5,00 | 4,6016 | ,57484 |
| Organización de las Excursiones | 242 | 3,00 | 5,00 | 4,6570 | ,55612 |
| Trato del Personal de Autobús | 257 | 1,00 | 5,00 | 4,7899 | ,47043 |
| Trato de las Azafatas que os acompañan | 257 | 1,00 | 5,00 | 4,8171 | ,45244 |
| Los autocares que le han llevado durante este viaje | 252 | 3,00 | 5,00 | 4,8056 | ,40648 |
| ¿Cómo ha sido la Organización Técnica durante el viaje? | 254 | 3,00 | 5,00 | 4,7087 | ,47232 |
| Nivel de Calidad en general de este viaje | 232 | 4,00 | 5,00 | 4,7802 | ,41503 |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Tablas de Frecuencias de Viajes para Mayores Balnearios 2012

Tabla de frecuencia

Sexo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | HOMBRE | 161 | 61,5 | 73,2 | 73,2 |
| | MUJER | 59 | 22,5 | 26,8 | 100,0 |
| | Total | 220 | 84,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 42 | 16,0 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Estado Civil

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Casado/a | 103 | 39,3 | 44,6 | 44,6 |
| | Soltero/a | 5 | 1,9 | 2,2 | 46,8 |
| | Separado/a | 9 | 3,4 | 3,9 | 50,6 |
| | Viudo/a | 114 | 43,5 | 49,4 | 100,0 |
| | Total | 231 | 88,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 31 | 11,8 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¿Es la primera vez que usted viaja?

¿Es la primera vez que viaja?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 64 | 24,4 | 29,0 | 29,0 |
| | No | 157 | 59,9 | 71,0 | 100,0 |
| | Total | 221 | 84,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 41 | 15,6 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Tratamientos Termales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | ,8 | ,8 | ,8 |
| | Bien | 69 | 26,3 | 27,7 | 28,5 |
| | Muy bien | 178 | 67,9 | 71,5 | 100,0 |
| | Total | 249 | 95,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 13 | 5,0 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Tratamientos por Inhalaciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | ,8 | ,8 | ,8 |
| | Bien | 65 | 24,8 | 26,3 | 27,1 |
| | Muy bien | 180 | 68,7 | 72,9 | 100,0 |
| | Total | 247 | 94,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 15 | 5,7 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Las comidas del Balneario

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Mal | 2 | ,8 | ,8 | 1,2 |
| | Regular | 4 | 1,5 | 1,6 | 2,7 |
| | Bien | 73 | 27,9 | 28,5 | 31,3 |
| | Muy bien | 176 | 67,2 | 68,8 | 100,0 |
| | Total | 256 | 97,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 2,3 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 7 | 2,7 | 2,8 | 2,8 |
| | Bien | 72 | 27,5 | 29,1 | 32,0 |
| | Muy bien | 168 | 64,1 | 68,0 | 100,0 |
| | Total | 247 | 94,3 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 15 | 5,7 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Trato del Personal del Balneario

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Regular | 2 | ,8 | ,8 | 1,2 |
| | Bien | 55 | 21,0 | 21,5 | 22,7 |
| | Muy bien | 198 | 75,6 | 77,3 | 100,0 |
| | Total | 256 | 97,7 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 2,3 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Duración de las Excursiones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 11 | 4,2 | 4,5 | 4,5 |
| | Bien | 76 | 29,0 | 30,9 | 35,4 |
| | Muy bien | 159 | 60,7 | 64,6 | 100,0 |
| | Total | 246 | 93,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 16 | 6,1 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Organización de las Excursiones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 10 | 3,8 | 4,1 | 4,1 |
| | Bien | 63 | 24,0 | 26,0 | 30,2 |
| | Muy bien | 169 | 64,5 | 69,8 | 100,0 |
| | Total | 242 | 92,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 20 | 7,6 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Trato del Personal de Autobús

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Regular | 1 | ,4 | ,4 | ,8 |
| | Bien | 48 | 18,3 | 18,7 | 19,5 |
| | Muy bien | 207 | 79,0 | 80,5 | 100,0 |
| | Total | 257 | 98,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 1,9 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Trato de las Azafatas que os acompañan

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Regular | 1 | ,4 | ,4 | ,8 |
| | Bien | 41 | 15,6 | 16,0 | 16,7 |
| | Muy bien | 214 | 81,7 | 83,3 | 100,0 |
| | Total | 257 | 98,1 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 5 | 1,9 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Los autocares que le han llevado durante este viaje

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 1 | ,4 | ,4 | ,4 |
| | Bien | 47 | 17,9 | 18,7 | 19,0 |
| | Muy bien | 204 | 77,9 | 81,0 | 100,0 |
| | Total | 252 | 96,2 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 10 | 3,8 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¿Cómo ha sido la Organización Técnica durante el viaje?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Regular | 2 | ,8 | ,8 | ,8 |
| | Bien | 70 | 26,7 | 27,6 | 28,3 |
| | Muy bien | 182 | 69,5 | 71,7 | 100,0 |
| | Total | 254 | 96,9 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 8 | 3,1 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Nivel de Calidad en general de este viaje

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Bien | 51 | 19,5 | 22,0 | 22,0 |
| | Muy bien | 181 | 69,1 | 78,0 | 100,0 |
| | Total | 232 | 88,5 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 30 | 11,5 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

¿Ha sentido usted mejoría tras los tratamientos termales recibidos?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Si | 226 | 86,3 | 98,7 | 98,7 |
| | No | 3 | 1,1 | 1,3 | 100,0 |
| | Total | 229 | 87,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 33 | 12,6 | | |
| Total | | 262 | 100,0 | | |

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas