

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME ESTADÍSTICO DE VIAJES PARA MAYORES OCIO
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 OCIO 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 Viajes para Mayores Ocio 2012

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Valore las comidas en el Hotel	429	1,00	5,00	4,6573	,56085
¿Qué puntuación le dan a la Animación que han tenido en el viaje?	453	2,00	5,00	4,6181	,57786
Trato del personal del hotel	465	1,00	5,00	4,8323	,40715
Valore la Excursiones	440	3,00	5,00	4,8114	,40874
Valore la Cena de Gala	474	2,00	5,00	4,7996	,48652
Trato del personal del Autobus	473	4,00	5,00	4,9006	,29947
Trato de la azafatas que os acompañan	474	4,00	5,00	4,9051	,29344
Valore los Autocares que le han llevado	466	4,00	5,00	4,8433	,36386
¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?	419	4,00	55,00	4,9523	2,47912
Nivel de Calidad en general de este viaje	410	4,00	5,00	4,8854	,31897

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

Tablas de Frecuencias Viaje para Mayores Ocio 2012

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio El Carmen-Monte M ^a Cristina	8	1,6	2,6	2,6
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	2	,4	,6	3,2
	Barrio Centro	16	3,3	5,1	8,3
	Barrio Las Palmeras-Hernán Cortés	1	,2	,3	8,7
	Barrio Carretera Farhana-Constitución	29	6,0	9,3	17,9
	Barrio La Libertad	34	7,0	10,9	28,8
	Barrio Victoria	48	9,9	15,4	44,2
	Barrio Real	58	12,0	18,6	62,8
	Barrio Batería Jota	3	,6	1,0	63,8
	Barrio Colón	25	5,2	8,0	71,8
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	17	3,5	5,4	77,2
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	5	1,0	1,6	78,8
	Barrio Hipódromo Industrial	53	10,9	17,0	95,8
	Barrio Alfonso XIII	5	1,0	1,6	97,4
	Príncipe	4	,8	1,3	98,7
	Ataque Seco	4	,8	1,3	100,0
		Total	312	64,3	100,0
Perdidos	Sistema	173	35,7		
Total		485	100,0		

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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	275	56,7	62,1	62,1
	Hombre	168	34,6	37,9	100,0
	Total	443	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	42	8,7		
Total		485	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	262	54,0	58,0	58,0
	Soltero/a	29	6,0	6,4	64,4
	Separado/a	16	3,3	3,5	67,9
	Viudo/a	145	29,9	32,1	100,0
	Total	452	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	33	6,8		
Total		485	100,0		

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

¿Es la primera vez que usted viaja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	76	15,7	19,9	19,9
	No	305	62,9	80,1	100,0
	Total	381	78,6	100,0	
Perdidos	Sistema	104	21,4		
Total		485	100,0		

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

Valore las comidas en el Hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	2	,4	,5	,5
	regular	7	1,4	1,6	2,1
	bien	125	25,8	29,1	31,2
	muy bien	295	60,8	68,8	100,0
	Total	429	88,5	100,0	
Perdidos	Sistema	56	11,5		
Total		485	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	mal	1	,2	,2	,2
	regular	19	3,9	4,2	4,4
	bien	132	27,2	29,1	33,6
	muy bien	301	62,1	66,4	100,0
	Total	453	93,4	100,0	
Perdidos	Sistema	32	6,6		
Total		485	100,0		

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

Trato del personal del hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,2	,2	,2
	bien	74	15,3	15,9	16,1
	muy bien	390	80,4	83,9	100,0
	Total	465	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	20	4,1		
Total		485	100,0		

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

Valore la Excursiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	3	,6	,7	,7
	bien	77	15,9	17,5	18,2
	muy bien	360	74,2	81,8	100,0
	Total	440	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	45	9,3		
Total		485	100,0		

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

Valore la Cena de Gala

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	mal	2	,4	,4	,4
	regular	12	2,5	2,5	3,0
	bien	65	13,4	13,7	16,7
	muy bien	395	81,4	83,3	100,0
	Total	474	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	11	2,3		
Total		485	100,0		

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

Trato del personal del Autobus

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	47	9,7	9,9	9,9
	muy bien	426	87,8	90,1	100,0
	Total	473	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	2,5		
Total		485	100,0		

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

Trato de la azafatas que os acompañan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	45	9,3	9,5	9,5
	muy bien	429	88,5	90,5	100,0
	Total	474	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	11	2,3		
Total		485	100,0		

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

Valore los Autocares que le han llevado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	73	15,1	15,7	15,7
	muy bien	393	81,0	84,3	100,0
	Total	466	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	19	3,9		
Total		485	100,0		

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

¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	70	14,4	16,7	16,7
	muy bien	349	72,0	83,3	100,0
	Total	419	86,4	100,0	
Perdidos	Sistema	66	13,6		
Total		485	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	47	9,7	11,5	11,5
	muy bien	363	74,8	88,5	100,0
	Total	410	84,5	100,0	
Perdidos	Sistema	75	15,5		
Total		485	100,0		

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

¿Cómo le gustaría las excursiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Día Completo	198	40,8	51,8	51,8
	Medio Día	184	37,9	48,2	100,0
	Total	382	78,8	100,0	
Perdidos	Sistema	103	21,2		
Total		485	100,0		

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

Si Ud. ha viajado en años anteriores, por favor, marque solamente, los servicios en los que haya notado mejoría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En el hotel	213	43,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	272	56,1		
Total		485	100,0		

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

Si Ud. ha viajado en años anteriores, por favor, marque solamente, los servicios en los que haya notado mejoría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En las comidas	207	42,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	278	57,3		
Total		485	100,0		

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

Si Ud. ha viajado en años anteriores, por favor, marque solamente, los servicios en los que haya notado mejoría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En las excursiones	197	40,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	288	59,4		
Total		485	100,0		

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

Si Ud. ha viajado en años anteriores, por favor, marque solamente, los servicios en los que haya notado mejoría

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	En el trato del personal(Guías, Chofer, Azafatas)	221	45,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	264	54,4		
Total		485	100,0		

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