

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 (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 (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:** 727 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 (OCIO) 2016*** con un valor de **4,76** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Valore las comidas en el Hotel	718	4,50
¿Qué puntuación le dan a la Animación que han tenido en el viaje?	717	4,75
Trato del personal del hotel	724	4,59
Valore la Excursiones	723	4,57
Valore la Cena de Gala	725	4,64
Trato del personal del Autobús	725	4,87
Trato de la azafatas que os acompañan	725	4,88
Valore los Autocares que le han llevado	718	4,80
¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?	716	4,75
Nivel de Calidad en general de este viaje	705	4,76

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 ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Valore las comidas en el Hotel	96.5	1	2.5	99
Valore la Animación que han tenido en el viaje	97.9	0.8	1.3	99.2
Trato del personal del hotel	99.1	0.3	0.7	99.7
Valore la Excursiones	95.1	0.1	4	99.9
Valore la Cena de Gala	95.3	0.6	4.1	99.4
Trato del personal del Autobús	99.8	0.1	0.1	99.9
Trato de la azafatas que os acompañan	99.6	0.1	0.3	99.9
Valore los Autocares que le han llevado	99.2	0.3	0.6	99.7
¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?	99.7	0	0.3	100
Nivel de Calidad en general de este viaje	99.3	0	0.7	100

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.



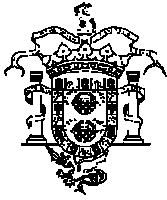
3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio El Carmen-Monte M ^a Cristina	10	1,4	2,3	2,3
	Barrio Carretera Hidúm-Cañada	16	2,2	3,6	5,9
	Barrio Centro	26	3,6	5,9	11,8
	Barrio Las Palmeras-Hernán Cortés	5	,7	1,1	13,0
	Barrio Carretera Farhana-Constitución	37	5,1	8,4	21,4
	Barrio La Libertad	40	5,5	9,1	30,5
	Barrio Victoria	65	8,9	14,8	45,2
	Barrio Real	84	11,6	19,1	64,3
	Barrio Batería Jota	4	,6	,9	65,2
	Barrio Colón	7	1,0	1,6	66,8
	Barrio Isaac Peral-Tesorillo	16	2,2	3,6	70,5
	Barrio Tiro Nacional-Polígono	3	,4	,7	71,1
	Barrio Hipódromo Industrial	84	11,6	19,1	90,2
	Barrio Alfonso XIII	17	2,3	3,9	94,1
	Príncipe	19	2,6	4,3	98,4
	Polígono R. La Paz	1	,1	,2	98,6
	Ataque Seco	3	,4	,7	99,3
	Concepción Arenal	2	,3	,5	99,8
	Barrio General Larrea	1	,1	,2	100,0
	Total	440	60,5	100,0	
Perdidos	Sistema	287	39,5		
Total		727	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	373	51,3	56,9	56,9
	Hombre	283	38,9	43,1	100,0
	Total	656	90,2	100,0	
Perdidos	Sistema	71	9,8		
Total		727	100,0		



Estado civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	430	59,1	63,2	63,2
	Soltero/a	31	4,3	4,6	67,8
	Separado/a	15	2,1	2,2	70,0
	Viudo/a	204	28,1	30,0	100,0
	Total	680	93,5	100,0	
Perdidos	Sistema	47	6,5		
Total		727	100,0		

¿Es la primera vez que usted viaja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	113	15,5	19,0	19,0
	No	480	66,0	80,8	99,8
	5,00	1	,1	,2	100,0
	Total	594	81,7	100,0	
Perdidos	Sistema	133	18,3		
Total		727	100,0		

Valore las comidas en el Hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	4	,6	,6	,6
	mal	3	,4	,4	1,0
	regular	18	2,5	2,5	3,5
	bien	296	40,7	41,2	44,7
	muy bien	397	54,6	55,3	100,0
	Total	718	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,2		
Total		727	100,0		



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

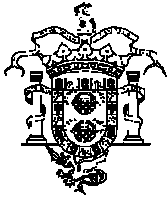
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	2	,3	,3	,3
	mal	4	,6	,6	,8
	regular	9	1,2	1,3	2,1
	bien	135	18,6	18,8	20,9
	muy bien	567	78,0	79,1	100,0
Total		717	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	10	1,4		
Total		727	100,0		

Trato del personal del hotel

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	2	,3	,3	,3
	regular	5	,7	,7	1,0
	bien	272	37,4	37,6	38,5
	muy bien	445	61,2	61,5	100,0
Total		724	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,4		
Total		727	100,0		

Valore la Excursiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,1	,1	,1
	regular	29	4,0	4,0	4,1
	bien	248	34,1	34,3	38,5
	muy bien	445	61,2	61,5	100,0
Total		723	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,6		
Total		727	100,0		



Valore la Cena de Gala

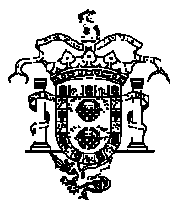
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	2	,3	,3	,3
	mal	2	,3	,3	,6
	regular	30	4,1	4,1	4,7
	bien	180	24,8	24,8	29,5
	muy bien	511	70,3	70,5	100,0
Total		725	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		727	100,0		

Trato del personal del Autobus

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,1	,1	,1
	regular	1	,1	,1	,3
	bien	86	11,8	11,9	12,1
	muy bien	637	87,6	87,9	100,0
Total		725	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		727	100,0		

Trato de la azafatas que os acompañan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,1	,1	,1
	regular	2	,3	,3	,4
	bien	73	10,0	10,1	10,5
	muy bien	649	89,3	89,5	100,0
	Total	725	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,3		
Total		727	100,0		



Valore los Autocares que le han llevado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	2	,3	,3	,3
	regular	4	,6	,6	,8
	bien	125	17,2	17,4	18,2
	muy bien	587	80,7	81,8	100,0
	Total	718	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,2		
Total		727	100,0		

¿Cómo ha sido la organización técnica del viaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	2	,3	,3	,3
	bien	168	23,1	23,5	23,7
	muy bien	546	75,1	76,3	100,0
	Total	716	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	11	1,5		
Total		727	100,0		

Nivel de Calidad en general de este viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	5	,7	,7	,7
	bien	154	21,2	21,8	22,6
	muy bien	546	75,1	77,4	100,0
	Total	705	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	22	3,0		
Total		727	100,0		

¿Cómo le gustaría las excursiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	A Día Completo	244	33,6	44,4	44,4
	Medio Día	305	42,0	55,6	100,0
	Total	549	75,5	100,0	
Perdidos	Sistema	178	24,5		
Total		727	100,0		