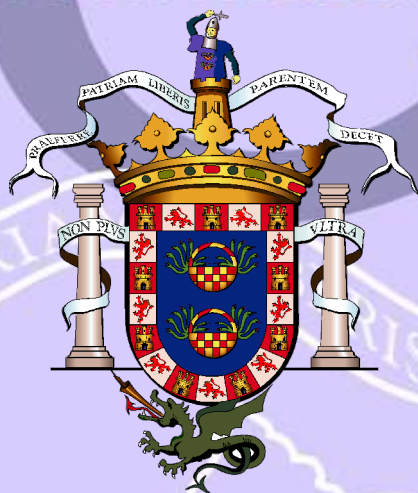


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:
VIAJES PARA MAYORES- BALNEARIOTERAPIA**

2019

**CONSEJERÍA DE DISTRITOS, JUVENTUD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA,
FAMILIA Y MENOR
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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) 2019** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población mayor de 65 años.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 136 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** con un valor de **4,71** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Tratamientos Termales	134	4,71
Tratamientos por Inhalaciones	133	4,67
Las comidas del Balneario	132	4,62
¿Qué puntuación le dan a la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje?	136	4,63
Trato del Personal del Balneario	136	4,74
Las Excursiones	134	4,72
Trato del Personal de Autobús	134	4,76
Trato de las Azafatas que os acompañan	136	4,78
Los autocares que le han llevado durante este viaje	136	4,76
¿Cómo ha sido la Organización Técnica durante el viaje?	135	4,77
Nivel de Calidad en general de este viaje	135	4,71

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

	2019			
VALORACIÓN	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Tratamientos Termales	96,3	1,5	2,2	98,5
Tratamientos por Inhalaciones	95,4	3	1,6	97
Las comidas del Balneario	92,5	1,5	6	98,5
ANIMACIÓN que han tenido en el viaje	96,4	1,4	2,2	98,6
Trato del Personal del Balneario	98,5	0,8	0,7	99,2
Las Excursiones	98,5	0,8	0,7	99,2
Trato del Personal de Autobús	99,2	0,8	0	99,2
Trato de las Azafatas que os acompañan	98,5	0,8	0,7	99,2
Los autocares que le han llevado durante este viaje	99,3	0,7	0	99,3
Organización Técnica durante el viaje	98,5	0,8	0,7	99,2
Nivel de Calidad en general de este viaje	98,5	0,8	0,7	99,2

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. TABLA DE FRECUENCIA

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	39	28,7	54,2	54,2
	Hombre	33	24,3	45,8	100,0
	Total	72	52,9	100,0	
Perdidos	Sistema	64	47,1		
Total		136	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	57	41,9	76,0	76,0
	Soltero/a	3	2,2	4,0	80,0
	Separado/a	2	1,5	2,7	82,7
	Viudo/a	13	9,6	17,3	100,0
	Total	75	55,1	100,0	
Perdidos	Sistema	61	44,9		
Total		136	100,0		

¿Es la primera vez que usted viaja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	25	18,4	39,1	39,1
	No	39	28,7	60,9	100,0
	Total	64	47,1	100,0	
Perdidos	Sistema	72	52,9		
Total		136	100,0		



Tratamientos Termales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	1	,7	,7	1,5
	Regular	3	2,2	2,2	3,7
	Bien	25	18,4	18,7	22,4
	Muy bien	104	76,5	77,6	100,0
	Total	134	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		136	100,0		

Tratamientos por Inhalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,8	,8
	Mal	3	2,2	2,3	3,0
	Regular	2	1,5	1,5	4,5
	Bien	26	19,1	19,5	24,1
	Muy bien	101	74,3	75,9	100,0
	Total	133	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,2		
Total		136	100,0		

Las comidas del Balneario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,8	,8
	Mal	1	,7	,8	1,5
	Regular	8	5,9	6,1	7,6
	Bien	27	19,9	20,5	28,0
	Muy bien	95	69,9	72,0	100,0
	Total	132	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,9		
Total		136	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Mal	1	,7	,7	1,5
	Regular	3	2,2	2,2	3,7
	Bien	36	26,5	26,5	30,1
	Muy bien	95	69,9	69,9	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Trato del Personal del Balneario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Regular	1	,7	,7	1,5
	Bien	29	21,3	21,3	22,8
	Muy bien	105	77,2	77,2	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Las Excursiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Regular	1	,7	,7	1,5
	Bien	31	22,8	23,1	24,6
	Muy bien	101	74,3	75,4	100,0
	Total	134	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		136	100,0		

Trato del Personal de Autobús

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Bien	27	19,9	20,1	20,9
	Muy bien	106	77,9	79,1	100,0
	Total	134	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		136	100,0		



Trato de las Azafatas que os acompañan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Regular	1	,7	,7	1,5
	Bien	23	16,9	16,9	18,4
	Muy bien	111	81,6	81,6	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

Los autocares que le han llevado durante este viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Bien	28	20,6	20,6	21,3
	Muy bien	107	78,7	78,7	100,0
	Total	136	100,0	100,0	

¿Cómo ha sido la Organización Técnica durante el viaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Regular	1	,7	,7	1,5
	Bien	24	17,6	17,8	19,3
	Muy bien	109	80,1	80,7	100,0
	Total	135	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		136	100,0		

Nivel de Calidad en general de este viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	,7	,7
	Regular	1	,7	,7	1,5
	Bien	32	23,5	23,7	25,2
	Muy bien	101	74,3	74,8	100,0
	Total	135	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		136	100,0		



¿Ha sentido usted mejoría tras los tratamientos termales recibidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	64	47,1	95,5	95,5
	No	3	2,2	4,5	100,0
	Total	67	49,3	100,0	
Perdidos	Sistema	69	50,7		
Total		136	100,0		