

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) 2016
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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) 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:** 178 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) 2016** con un valor de **4,69** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Tratamientos Termales	173	4,45
Tratamientos por Inhalaciones	160	4,45
Las comidas del Balneario	173	4,01
¿Qué puntuación le dan a la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje?	164	4,14
Trato del Personal del Balneario	174	4,41
Duración de las Excursiones	165	4,27
Trato del Personal de Autobús	176	4,50
Trato de las Azafatas que os acompañan	175	4,49
Los autocares que le han llevado durante este viaje	176	4,51
¿Cómo ha sido la Organización Técnica durante el viaje?	168	4,38
Nivel de Calidad en general de este viaje	162	4,36

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
Tratamientos Termales	97.7	0.6	1.7	99.4
Tratamientos por Inhalaciones	96.2	0	3.8	100
Las comidas del Balneario	75.7	5.2	19.1	94.8
Valore la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje	80.5	3.7	15.9	96.3
Trato del Personal del Balneario	94.3	0	5.7	100
Duración de las Excursiones	89.7	1.2	9.1	98.8
Trato del Personal de Autobús	99.4	0	0.6	100
Trato de las Azafatas que os acompañan	98.9	0	1.1	100
Los autocares que le han llevado durante este viaje	99.4	0	0.6	100
¿Cómo ha sido la Organización Técnica durante el viaje?	94	0	6	100
Nivel de Calidad en general de este viaje	93.8	0.6	5.6	99.4

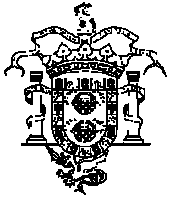
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	51	28,7	32,5	32,5
	MUJER	106	59,6	67,5	100,0
	Total	157	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	21	11,8		
Total		178	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	94	52,8	62,7	62,7
	Soltero/a	3	1,7	2,0	64,7
	Separado/a	4	2,2	2,7	67,3
	Viudo/a	49	27,5	32,7	100,0
	Total	150	84,3	100,0	
Perdidos	Sistema	28	15,7		
Total		178	100,0		

¿Es la primera vez que usted viaja?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	53	29,8	34,9	34,9
	No	99	55,6	65,1	100,0
	Total	152	85,4	100,0	
Perdidos	Sistema	26	14,6		
Total		178	100,0		



Tratamientos Termales

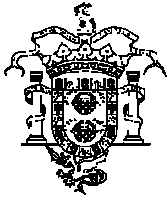
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,6	,6
	Regular	3	1,7	1,7	2,3
	Bien	86	48,3	49,7	52,0
	Muy bien	83	46,6	48,0	100,0
	Total	173	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,8		
Total		178	100,0		

Tratamientos por Inhalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	3,4	3,8	3,8
	Bien	75	42,1	46,9	50,6
	Muy bien	79	44,4	49,4	100,0
	Total	160	89,9	100,0	
Perdidos	Sistema	18	10,1		
Total		178	100,0		

Las comidas del Baleario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	6	3,4	3,5	3,5
	Mal	3	1,7	1,7	5,2
	Regular	33	18,5	19,1	24,3
	Bien	71	39,9	41,0	65,3
	Muy bien	60	33,7	34,7	100,0
	Total	173	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,8		
Total		178	100,0		



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

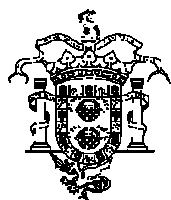
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	5	2,8	3,0	3,7
	Regular	26	14,6	15,9	19,5
	Bien	69	38,8	42,1	61,6
	Muy bien	63	35,4	38,4	100,0
Total		164	92,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	7,9		
Total		178	100,0		

Trato del Personal del Balneario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	5,6	5,7	5,7
	Bien	81	45,5	46,6	52,3
	Muy bien	83	46,6	47,7	100,0
	Total	174	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,2		
Total		178	100,0		

Duración de las Excursiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,1	1,2	1,2
	Regular	15	8,4	9,1	10,3
	Bien	83	46,6	50,3	60,6
	Muy bien	65	36,5	39,4	100,0
	Total	165	92,7	100,0	
Perdidos	Sistema	13	7,3		
Total		178	100,0		



Trato del Personal de Autobús

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,6	,6	,6
	Bien	86	48,3	48,9	49,4
	Muy bien	89	50,0	50,6	100,0
	Total	176	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		178	100,0		

Trato de las Azafatas que os acompañan

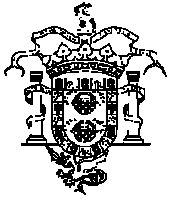
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,1	1,1	1,1
	Bien	84	47,2	48,0	49,1
	Muy bien	89	50,0	50,9	100,0
	Total	175	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,7		
Total		178	100,0		

Los autocares que le han llevado durante este viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,6	,6	,6
	Bien	84	47,2	47,7	48,3
	Muy bien	91	51,1	51,7	100,0
	Total	176	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,1		
Total		178	100,0		

¿Cómo ha sido la Organización Técnica durante el viaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	10	5,6	6,0	6,0
	Bien	83	46,6	49,4	55,4
	Muy bien	75	42,1	44,6	100,0
	Total	168	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	10	5,6		
Total		178	100,0		



Nivel de Calidad en general de este viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Regular	9	5,1	5,6	6,2
	Bien	81	45,5	50,0	56,2
	Muy bien	71	39,9	43,8	100,0
	Total	162	91,0	100,0	
Perdidos	Sistema	16	9,0		
Total		178	100,0		

¿Ha sentido usted mejoría tras los tratamientos termales recibidos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	154	86,5	93,9	93,9
	No	10	5,6	6,1	100,0
	Total	164	92,1	100,0	
Perdidos	Sistema	14	7,9		
Total		178	100,0		