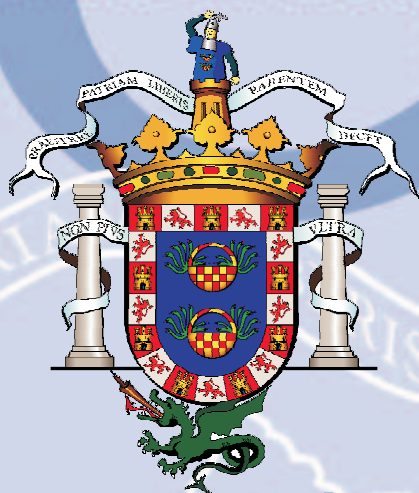


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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) 2017

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 el evento cultural de **VIAJES MAYORES - BALNEARIO** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 173 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** sobre **VIAJE MAYORES - BALNEARIO** el evento cultural de la con un valor de **4.71** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Tratamientos Termales	173	4,65
Tratamientos por Inhalaciones	173	4,63
Las comidas del Balneario	173	4,62
¿Qué puntuación le dan a la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje?	173	4,65
Trato del Personal del Balneario	173	4,73
Duración de las Excursiones	173	4,72
Trato del Personal de Autobús	173	4,77
Trato de las Azafatas que os acompañan	173	4,79
Los autocares que le han llevado durante este viaje	173	4,72
¿Cómo ha sido la Organización Técnica durante el viaje?	173	4,72
Nivel de Calidad en general de este viaje	173	4,71

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Tratamientos Termales	98,8	0	1,2	100
Tratamientos por Inhalaciones	97,6	0,6	1,8	99,4
Las comidas del Balneario	98,2	0	1,8	100
¿Qué puntuación le dan a la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje?	97	0	2,9	99,9
Trato del Personal del Balneario	98,8	0	1,2	100
Duración de las Excursiones	97,6	0	2,4	100
Trato del Personal de Autobús	100	0	0	100
Trato de las Azafatas que os acompañan	100	0	0	100
Los autocares que le han llevado durante este viaje	100	0	0	100
¿Cómo ha sido la Organización Técnica durante el viaje?	99,5	0	0,6	100,1
Nivel de Calidad en general de este viaje	98,2	0	1,8	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

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	HOMBRE	47	27,2	29,6	29,6
	MUJER	112	64,7	70,4	100,0
	Total	159	91,9	100,0	
Perdidos	Sistema	14	8,1		
Total		173	100,0		

Tratamientos Termales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,2	1,2	1,2
	Bien	54	31,2	32,1	33,3
	Muy bien	112	64,7	66,7	100,0
	Total	168	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,9		
Total		173	100,0		

Tratamientos por Inhalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,6	,6
	Regular	3	1,7	1,8	2,4
	Bien	51	29,5	30,9	33,3
	Muy bien	110	63,6	66,7	100,0
	Total	165	95,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	4,6		
Total		173	100,0		

Las comidas del Baleario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,7	1,8	1,8
	Bien	58	33,5	33,9	35,7
	Muy bien	110	63,6	64,3	100,0
	Total	171	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		173	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	5	2,9	2,9	2,9
	Bien	48	27,7	28,2	31,2
	Muy bien	117	67,6	68,8	100,0
	Total	170	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,7		
Total		173	100,0		

Trato del Personal del Bañero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	1,2	1,2	1,2
	Bien	41	23,7	23,8	25,0
	Muy bien	129	74,6	75,0	100,0
	Total	172	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		173	100,0		

Duración de las Excursiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	2,3	2,4	2,4
	Bien	38	22,0	22,5	24,9
	Muy bien	127	73,4	75,1	100,0
	Total	169	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,3		
Total		173	100,0		

Trato del Personal de Autobús

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	38	22,0	22,1	22,1
	Muy bien	134	77,5	77,9	100,0
	Total	172	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		173	100,0		



Trato de las Azafatas que os acompañan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	35	20,2	20,2	20,2
	Muy bien	138	79,8	79,8	100,0
	Total	173	100,0	100,0	

Los autocares que le han llevado durante este viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	47	27,2	27,3	27,3
	Muy bien	125	72,3	72,7	100,0
	Total	172	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		173	100,0		

¿Cómo ha sido la Organización Técnica durante el viaje?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,6	,6	,6
	Bien	45	26,0	26,2	26,7
	Muy bien	126	72,8	73,3	100,0
	Total	172	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		173	100,0		

Nivel de Calidad en general de este viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	1,7	1,8	1,8
	Bien	41	23,7	24,7	26,5
	Muy bien	122	70,5	73,5	100,0
	Total	166	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	4,0		
Total		173	100,0		