

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL  
SERVICIO PÚBLICO:  
VIAJES PARA MAYORES-BALNEARIO 2021  
CONSEJERÍA DE DISTritos, JUVENTUD Y PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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 servicio: **VIAJES PARA MAYORES-BALNEARIO 2021** perteneciente a la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el año 2021
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 139 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio VIAJES PARA MAYORES-BALNEARIO 2021** con un valor de **4,47** sobre 5.

| <b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>                                  | <b>N</b> | <b>MEDIA</b> |
|---|----------|--------------|
| TRATAMIENTOS TERMALES   | 138      | 4,49         |
| TRATAMIENTO POR INHALACIONES                                      | 84       | 4,36         |
| Las COMIDAS en el Balneario                                       | 136      | 4,04         |
| ¿Qué puntuación le dan a la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje? | 126      | 4,32         |
| Trato del PERSONAL DEL BALNEARIO                                  | 135      | 4,46         |
| Valore la EXCURSIÓN   | 135      | 4,39         |
| Trato del PERSONAL DEL AUTOBÚS                                    | 135      | 4,57         |
| Trato de las AZAFATAS que los acompañan                           | 137      | 4,72         |
| Valore LOS AUTOCARES que le han llevado durante este viaje        | 138      | 4,59         |
| ¿Cómo ha sido la ORGANIZACIÓN TÉCNICA durante el viaje?           | 137      | 4,45         |
| <b>NIVEL DE CALIDAD GENERAL de este viaje</b>                     | 135      | <b>4,47</b>  |

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

| <b>AÑO 2021</b>   |                                  |                              |                                |                                      |
|---|----------------------------------|------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| <b>VALORACIÓN</b>   | <b>INSATISFECHOS<sup>1</sup></b> | <b>CONFORMES<sup>2</sup></b> | <b>SATISFECHOS<sup>3</sup></b> | <b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b> |
| TRATAMIENTOS TERMALES   | 4,3%                             | 2,9%                         | 92,8%                          | 95,7%                                |
| TRATAMIENTO POR INHALACIONES                                      | 7,2%                             | 6%                           | 86,8%                          | 92,8%                                |
| Las COMIDAS en el Balneario                                       | 8,8%                             | 16,2%                        | 75%                            | 91,2%                                |
| ¿Qué puntuación le dan a la ANIMACIÓN que han tenido en el viaje? | 5,6%                             | 8,7%                         | 85,7%                          | 94,4%                                |
| Trato del PERSONAL DEL BALNEARIO                                  | 3,7%                             | 4,4%                         | 91,9%                          | 96,3%                                |
| Valore la EXCURSIÓN   | 6%                               | 5,2%                         | 88,8%                          | 94%                                  |
| Trato del PERSONAL DEL AUTOBÚS                                    | 3,7%                             | 2,2%                         | 94,1%                          | 96,3%                                |
| Trato de las AZAFATAS que los acompañan                           | 3,6%                             | 0%                           | 96,4%                          | 96,4%                                |
| Valore LOS AUTOCARES que le han llevado durante este viaje        | 3,6%                             | 2,9%                         | 93,5%                          | 96,4%                                |
| ¿Cómo ha sido la ORGANIZACIÓN TÉCNICA durante el viaje?           | 4,3%                             | 4,4%                         | 91,3%                          | 95,7%                                |
| NIVEL DE CALIDAD GENERAL de este viaje                            | 3%                               | 6,7%                         | 90,3%                          | 97%                                  |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### Sexo

|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Femenino  | 66         | 47,5       | 62,9              | 62,9                 |
|          | Masculino | 39         | 28,1       | 37,1              | 100,0                |
|          | Total     | 105        | 75,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema   | 34         | 24,5       |                   |                      |
| Total    |           | 139        | 100,0      |                   |                      |

#### Estado Civil

|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Casado/a  | 81         | 58,3       | 81,8              | 81,8                 |
|          | Soltero/a | 1          | ,7         | 1,0               | 82,8                 |
|          | Viudo/a   | 17         | 12,2       | 17,2              | 100,0                |
|          | Total     | 99         | 71,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema   | 40         | 28,8       |                   |                      |
| Total    |           | 139        | 100,0      |                   |                      |

#### ¿Es la primera vez que Ud. viaja?

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 49         | 35,3       | 54,4              | 54,4                 |
|          | No      | 41         | 29,5       | 45,6              | 100,0                |
|          | Total   | 90         | 64,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 49         | 35,3       |                   |                      |
| Total    |         | 139        | 100,0      |                   |                      |

#### TRATAMIENTOS TERMALES

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 4          | 2,9        | 2,9               | 2,9                  |
|          | Mal      | 2          | 1,4        | 1,4               | 4,3                  |
|          | Regular  | 4          | 2,9        | 2,9               | 7,2                  |
|          | Bien     | 40         | 28,8       | 29,0              | 36,2                 |
|          | Muy bien | 88         | 63,3       | 63,8              | 100,0                |
|          | Total    | 138        | 99,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,7         |                   |                      |

|       |     |       |  |  |
|-------|-----|-------|--|--|
| Total | 139 | 100,0 |  |  |
|-------|-----|-------|--|--|

### TRATAMIENTO POR INHALACIONES

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 4          | 2,9        | 4,8               | 4,8                  |
|          | Mal      | 2          | 1,4        | 2,4               | 7,1                  |
|          | Regular  | 5          | 3,6        | 6,0               | 13,1                 |
|          | Bien     | 22         | 15,8       | 26,2              | 39,3                 |
|          | Muy bien | 51         | 36,7       | 60,7              | 100,0                |
|          | Total    | 84         | 60,4       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 55         | 39,6       |                   |                      |
| Total    |          | 139        | 100,0      |                   |                      |

### Las COMIDAS en el Balneario

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 11         | 7,9        | 8,1               | 8,1                  |
|          | Mal      | 1          | ,7         | ,7                | 8,8                  |
|          | Regular  | 22         | 15,8       | 16,2              | 25,0                 |
|          | Bien     | 39         | 28,1       | 28,7              | 53,7                 |
|          | Muy bien | 63         | 45,3       | 46,3              | 100,0                |
|          | Total    | 136        | 97,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 3          | 2,2        |                   |                      |
| Total    |          | 139        | 100,0      |                   |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 5          | 3,6        | 4,0               | 4,0                  |
|          | Mal      | 2          | 1,4        | 1,6               | 5,6                  |
|          | Regular  | 11         | 7,9        | 8,7               | 14,3                 |
|          | Bien     | 38         | 27,3       | 30,2              | 44,4                 |
|          | Muy bien | 70         | 50,4       | 55,6              | 100,0                |
|          | Total    | 126        | 90,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 13         | 9,4        |                   |                      |
| Total    |          | 139        | 100,0      |                   |                      |



**Trato del PERSONAL DEL BALNEARIO**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | 2,2        | 2,2               | 2,2                  |
|          | Mal      | 2          | 1,4        | 1,5               | 3,7                  |
|          | Regular  | 6          | 4,3        | 4,4               | 8,1                  |
|          | Bien     | 43         | 30,9       | 31,9              | 40,0                 |
|          | Muy bien | 81         | 58,3       | 60,0              | 100,0                |
|          | Total    | 135        | 97,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 4          | 2,9        |                   |                      |
| Total    |          | 139        | 100,0      |                   |                      |

**Valore la EXCURSIÓN**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 4          | 2,9        | 3,0               | 3,0                  |
|          | Mal      | 4          | 2,9        | 3,0               | 5,9                  |
|          | Regular  | 7          | 5,0        | 5,2               | 11,1                 |
|          | Bien     | 40         | 28,8       | 29,6              | 40,7                 |
|          | Muy bien | 80         | 57,6       | 59,3              | 100,0                |
|          | Total    | 135        | 97,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 4          | 2,9        |                   |                      |
| Total    |          | 139        | 100,0      |                   |                      |

**Trato del PERSONAL DEL AUTOBÚS**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 5          | 3,6        | 3,7               | 3,7                  |
|          | Regular  | 3          | 2,2        | 2,2               | 5,9                  |
|          | Bien     | 32         | 23,0       | 23,7              | 29,6                 |
|          | Muy bien | 95         | 68,3       | 70,4              | 100,0                |
|          | Total    | 135        | 97,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 4          | 2,9        |                   |                      |
| Total    |          | 139        | 100,0      |                   |                      |

**Trato de las AZAFATAS que los acompañan**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | Muy mal  | 5          | 3,6        | 3,6               | 3,6                  |
|         | Bien     | 18         | 12,9       | 13,1              | 16,8                 |
|         | Muy bien | 114        | 82,0       | 83,2              | 100,0                |



|          |         |     |       |       |
|----------|---------|-----|-------|-------|
|          | Total   | 137 | 98,6  | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 2   | 1,4   |       |
| Total    |         | 139 | 100,0 |       |

**Valore LOS AUTOCARES que le han llevado durante este viaje**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 5          | 3,6        | 3,6               | 3,6                  |
|          | Regular  | 4          | 2,9        | 2,9               | 6,5                  |
|          | Bien     | 28         | 20,1       | 20,3              | 26,8                 |
|          | Muy bien | 101        | 72,7       | 73,2              | 100,0                |
|          | Total    | 138        | 99,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,7         |                   |                      |
| Total    |          | 139        | 100,0      |                   |                      |

**¿Cómo ha sido la ORGANIZACIÓN TÉCNICA durante el viaje?**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 5          | 3,6        | 3,6               | 3,6                  |
|          | Mal      | 1          | ,7         | ,7                | 4,4                  |
|          | Regular  | 6          | 4,3        | 4,4               | 8,8                  |
|          | Bien     | 40         | 28,8       | 29,2              | 38,0                 |
|          | Muy bien | 85         | 61,2       | 62,0              | 100,0                |
|          | Total    | 137        | 98,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 2          | 1,4        |                   |                      |
| Total    |          | 139        | 100,0      |                   |                      |

**NIVEL DE CALIDAD GENERAL de este viaje**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 2          | 1,4        | 1,5               | 1,5                  |
|          | Mal      | 2          | 1,4        | 1,5               | 3,0                  |
|          | Regular  | 9          | 6,5        | 6,7               | 9,6                  |
|          | Bien     | 40         | 28,8       | 29,6              | 39,3                 |
|          | Muy bien | 82         | 59,0       | 60,7              | 100,0                |
|          | Total    | 135        | 97,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 4          | 2,9        |                   |                      |
| Total    |          | 139        | 100,0      |                   |                      |



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



**¿Ha sentido Ud. mejoría tras los tratamientos termales recibidos?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Sí      | 96         | 69,1       | 96,0                 | 96,0                    |
|          | No      | 4          | 2,9        | 4,0                  | 100,0                   |
|          | Total   | 100        | 71,9       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema | 39         | 28,1       |                      |                         |
| Total    |         | 139        | 100,0      |                      |                         |