

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

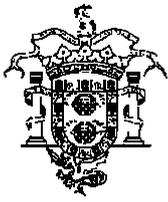


CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:  
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA  
2017**

**CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO  
Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



## INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de La Oficina de Información Turística
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de La Oficina de Información Turística (2017)
- Informe General de La Oficina de Información Turística (2017)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de encuestas realizadas en La Oficina de Información Turística (2017)
- Anexo II. Tabla comparativa interanual de estadísticos descriptivos de usuarios de la Oficina de Información Turística a través de las encuestas presenciales
- Anexo III. Tabla comparativa interanual del Grado de satisfacción de usuarios de la Oficina de Información Turística a través de las encuestas presenciales.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



La Ciudadanía es el centro de toda la gestión pública que realiza cualquier Administración Pública, y ésta solicita no sólo que se preste un determinado servicio, sino que se lleve a cabo de acuerdo con sus expectativas. Acorde con esta idea, la Ciudad Autónoma de Melilla está trabajando desde hace algunos años, desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, en la modernización administrativa y en la mejora de la calidad en la prestación de los servicios que ofrecemos al ciudadano.

La Calidad es el objetivo permanente de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se están estableciendo unos estándares para registrar la calidad de los servicios que se prestan a la ciudadanía. Para ello, estamos articulando un procedimiento para su medición, fundamentalmente a través de encuestas a los/ as ciudadanos/ as, estudios de funcionamiento de los servicios, y otros mecanismos que nos permitan obtener datos evaluables sobre esa calidad.

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.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



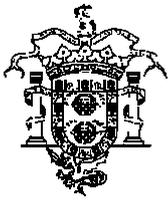
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administraciones Públicas, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas esperamos que el presente estudio sirva para analizar la situación actual del servicio, así como para elaborar los planes de mejora que se estimen oportunos, para ello podéis contar con la Dirección General de Administraciones Públicas que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.



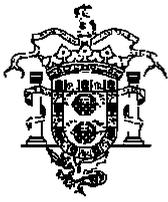
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



# **FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2017**

- 1) **ÁREA DE EVALUACIÓN.**
- 2) **OBJETIVO**
- 3) **DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES.**
- 4) **FINALIDAD**
- 5) **FASES DE EJECUCIÓN. CRONOGRAMA.**
- 6) **MUESTRA.**
- 7) **MECANISMOS DE EVALUACIÓN.**
- 8) **CUESTIONARIO.**
- 9) **TRATAMIENTO DE DATOS.**
- 10) **EVALUACIÓN.**



## 1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2017** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

## 2) OBJETIVOS

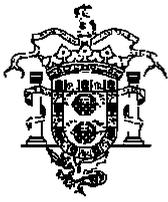
- Valorar el servicio que se da en La oficina Información Turística a los/ as usuarios/ as/ turistas.
- Analizar qué percepción tienen los /as usuarios /as/ turistas de La oficina Información Turística.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en la Oficina Información Turística 2017.

## 3) DESCRIPCIÓN DE ACTUACIONES

El estudio descriptivo tiene como propósito informar sobre la situación representativa de una *unidad de análisis específica*, como es en este caso La oficina Información Turística de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se ha realizado, a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario /a /ciudadano /a pueda hacer una valoración más directa del servicio que se le presta y poder recoger información a un grupo socialmente

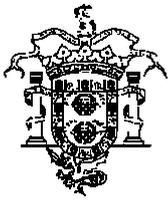


significativo de personas mediante un análisis cuantitativo y cualitativo de las variables.

#### **4) FINALIDAD**

La exigencia de la calidad conlleva una preocupación generalizada por la evaluación; de ahí que la Administración se preocupe por:

- a. Analizar el grado de satisfacción del usuario/ a /turista de La oficina Información Turística de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- b. Garantizar que la Administración cumple con unos requisitos mínimos para llevar a cabo sus actividades.
- c. Mejorar la Calidad en la prestación de La oficina Información Turística y conseguir que se alcance un nivel de calidad que pueda ser reconocido por la sociedad en general.
- d. Conseguir un diagnóstico social de dicha realidad.
- e. Realizar un informe donde se incluyan medidas correctoras en el funcionamiento de los aspectos/ servicios y de estrategias futuras de las acciones que se han llevado a cabo en La oficina Información Turística.



## 5) CRONOGRAMA

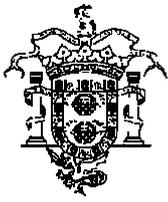
Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2017. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2018
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2018

## 6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra *a partir de un sondeo aleatorio* en La oficina Información Turística perteneciente a la Consejería de Cultura.

El número de encuestas total recogidas es 200, desagregadas en **144 encuestas presenciales, 9 encuestas contestadas a través de la plataforma online y 47 encuestas telefónicas.**

**El test de fiabilidad** es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario y los resultados son los siguientes:



- **Análisis de fiabilidad de OIT presencial** está en **0,80**, por tanto, muestra un alto grado de fiabilidad.
- **Análisis de fiabilidad de OIT online** está en **0,77**, por tanto, muestra un alto grado de fiabilidad.
- **Análisis de fiabilidad de OIT telefónica** está en **0,71**, por tanto, muestra un alto grado de fiabilidad

## 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ turista sobre La Oficina de Información Turística. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenas al instrumento de medición.

## 8) CUESTIONARIO

Se ha utilizado esta herramienta para la recolección de datos dado que la muestra representativa es grande.

Para ello se ha realizado un cuestionario, ad hoc: para los usuarios/as de La Oficina de Información Turística.

En los cuestionarios hay unas variables que son comunes a todos los cuestionarios, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y también un número de preguntas abiertas en cada uno de ellos.

Los cuestionarios se aplican a través de encuestas personalizadas realizadas por encuestadoras.



El cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas a el/ la usuario/ a/ turista.

El modelo del cuestionario presencial es:

1. Sexo :  Mujer  Hombre

2. Nacionalidad \_\_\_\_\_

3. Si es Español, señale la Comunidad Autónoma \_\_\_\_\_

4. ¿En cuantas ocasiones ha visitado Melilla?  1ª vez  2ª vez  3ª vez  Más de 3 veces

5. Alojamiento elegido \_\_\_\_\_

6. Indique, por favor, en la tabla siguiente la *importancia* que tiene para Ud. cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones	<input type="checkbox"/>				
Efectividad del servicio prestado	<input type="checkbox"/>				
La información recibida cubren sus necesidades.	<input type="checkbox"/>				
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	<input type="checkbox"/>				
Nivel de Calidad General de la Oficina	<input type="checkbox"/>				

7. ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Deseo de conocer la Ciudad Autónoma | <input type="checkbox"/> Recomendación de amigos |
| <input type="checkbox"/> Patrimonio Histórico Cultural       | <input type="checkbox"/> Visita a familiares     |
| <input type="checkbox"/> Viajes de negocios                  | <input type="checkbox"/> Tranquilidad            |
| <input type="checkbox"/> Gastronomía                         | <input type="checkbox"/> Otros _____             |

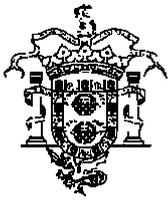
8. Ud. viaja:

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Solo/a      | <input type="checkbox"/> Con amigos           |
| <input type="checkbox"/> En pareja   | <input type="checkbox"/> Con grupo organizado |
| <input type="checkbox"/> Con familia |   |

9. ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

- Muy Mala
- Mala
- Regular
- Buena
- Muy Buena

10. ¿Qué medio de transporte ha utilizado?  AVIÓN  BARCO  COCHE



## 9) TRATAMIENTO DE DATOS

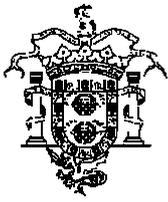
Para ello se ha creado, en el programa estadístico SPSS una plantilla general donde se recogen los datos acumulativos de la muestra en el programa.

Dicho programa informático realiza análisis estadísticos y de gestión de datos en un entorno gráfico. Se realizan análisis de frecuencias para obtener el perfil del usuario y la percepción que el turista /usuario/a tiene sobre La Oficina de Información Turística de la Ciudad. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se ha tabulan los datos obtenidos, asignándole un valor numérico o en cadena, a cada variable que los representa para la posterior introducción de los mismos en el programa informático.

## 10) EVALUACIÓN

Se realizará un informe estadístico donde se difundirá los resultados obtenidos y se planteará, a raíz de ellos, propuestas de mejoras para asegurar e incrementar la Calidad en La Oficina de Información Turística de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



La participación de los/ as usuarios /as /ciudadanos /as en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, ver el perfil social de los usuarios/as, es decir, se intenta mejorar la calidad de sus servicios con los criterios sociales de eficacia y eficiencia.

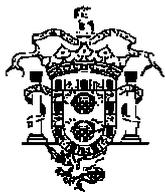


CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



**INFORME GENERAL SOBRE LA  
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2017**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

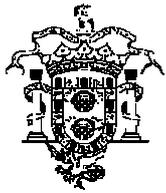


El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de La Oficina de Información Turística de la Ciudad Autónoma de Melilla 2017**, perteneciente a la Consejería Economía y Empleo, Viceconsejería de Turismo de la Ciudad Autónoma de Melilla, consta de los siguientes apartados, a saber:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción de los servicios que se presta en la OIT **a través de las encuestas presenciales.**
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción de los servicios que se presta en la OIT **a través de las encuestas telefónicas.**
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción de los servicios que se presta en la OIT **a través de las encuestas online.**

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos/ as sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en **LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2017**, opiniones que los/ as usuarios/ as / ciudadanos/ as de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en el proyecto). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dicho servicio, de modo que el ciudadano/ a sea el objeto de la actividad de la Administración.

Los usuarios/ciudadanos se han mostrado muy partícipes en realizar estos cuestionarios ya que les permiten tener un contacto entre el servicio que presta la y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS PRESENCIALES 2017

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos de las La Oficina de Información Turística de Melilla 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2017			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la accesibilidad a las instalaciones	144	4,97	,165
Valore la efectividad del servicio prestado	144	4,99	,083
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	144	4,99	,117
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	144	5	,000
Nivel de Calidad General de la Oficina	144	4,99	,117

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

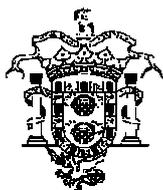
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2017 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un SOBRE 4,99 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la Oficina de Información Turística”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,98** sobre 5, lo que arroja una **valoración prácticamente similar** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General



**ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE LA OPINIÓN DEL USUARIO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS PRESENCIALES 2017**

Las tablas que se presentan a continuación, **reflejan el grado de satisfacción** de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA, **a través de las encuestas presenciales**. Están compuestas por los ítems de insatisfechos formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; Conformes formado por el valor regular; Satisfechos formado por el sumatorio de bien y muy bien y la Conformidad Total son:

▪ **Valore la accesibilidad a las instalaciones**

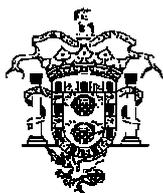
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la efectividad del servicio prestado**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Valore si la información recibida cubre sus necesidades**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

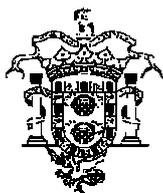
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Nivel de Calidad General de la Oficina**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



## ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS TELEFÓNICAS 2017

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos de las La Oficina de Información Turística de Melilla 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (ENCUESTA TELEFÓNICA)			
	N	Media	Desv. típ.
La información recibida cubre sus necesidades	47	5	0,00
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	47	5	0,00
Nivel de Calidad General del Servicio prestado	47	5	0,00

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



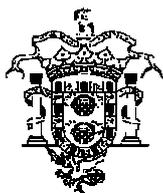
Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (TELEFÓNICA) 2017 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 5 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la Oficina de Información Turística”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **5 sobre 5**, lo que arroja la **misma valoración** que la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General

**ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE LA OPINIÓN DE USUARIOS/  
CIUDADANOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE  
LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA A TRAVÉS DE LAS  
ENCUESTAS TELEFÓNICAS 2017**

Las tablas que se presentan a continuación, **reflejan el grado de satisfacción** de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA, **a través de las encuestas telefónicas**. Están compuestas por los ítems de insatisfechos formado por el sumatorio de los valores



muy mal y mal; Conformes formado por el valor regular; Satisfechos formado por el sumatorio de bien y muy bien y la Conformidad Total son:

▪ **Valore si la información recibida cubre sus necesidades**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Nivel de Calidad General de la Oficina**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



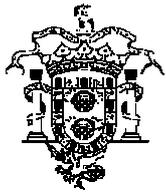
## ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS ONLINE 2017

Vamos a analizar las variables a través de la escala de medición de Likert: la escala va de 1 (Muy mal) a 5 (Muy bien). Hay que partir de la base que las medidas sería: del 1 hasta el 2,5 como no satisfecho; a partir del 2,5 es una conformidad y desde 3,5 hasta el 5 se muestra el grado de satisfacción de la variable.

A continuación se presenta la tabla con los resultados estadísticos descriptivos para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos de las La Oficina de Información Turística de Melilla 2017. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican que cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (ENCUESTAS ONLINE) 2017			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad	7	5	,000
Valore la efectividad del servicio prestado por teléfono/e-mail	8	4,63	,518
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	8	4,75	,463
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	8	4,63	,518
Nivel de Calidad General del Servicio prestado	8	4,75	,463

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

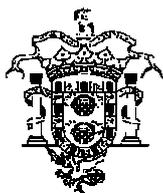
Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (ON LINE) 2017 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,75 sobre 5**, lo cual, se muestra, por parte de los usuarios un alto grado de satisfacción en dicho servicio.

Por otra parte, con el fin de **OBTENER DE FORMA INDIRECTA LA PERCEPCIÓN GLOBAL DEL CIUDADANO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO** que no se haga depender de una pregunta concreta, sino del global de aspectos objeto de valoración, se ha segregado el ítem específico referido a la pregunta sobre el *“Nivel de Calidad General del Servicio Prestado en la Oficina de Información Turística”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,75** sobre 5, lo que arroja una **valoración igual** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General



**ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE LA OPINIÓN DEL USUARIO/  
CIUDADANO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA A TRAVÉS DE LAS  
ENCUESTAS ONLINE 2017**

Las tablas que se presentan a continuación, **reflejan el grado de satisfacción** de los usuarios/as de los servicios y/ o aspectos que se dan en LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA, **a través de las encuestas online**. Están compuestas por los ítems de insatisfechos formado por el sumatorio de los valores muy mal y mal; Conformes formado por el valor regular; Satisfechos formado por el sumatorio de bien y muy bien y la Conformidad Total son:

▪ **Accesibilidad**

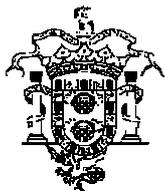
<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la efectividad del servicio prestado por teléfono/e-mail**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



▪ **Valore si la información recibida cubre sus necesidades**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos

▪ **Nivel de Calidad General del Servicio prestado**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	100
Conformidad total (*)	100

(\*) Conformidad Total: Sumatorio de la calificación regular y satisfechos



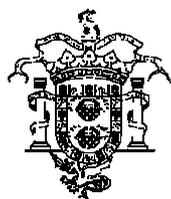
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO I**

# **TABLAS DE FRECUENCIAS DE LAS ENCUESTAS PRESENCIALES DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2017**



**TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL  
SERVICIO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA-PRESENCIAL  
2017**

**Sexo**

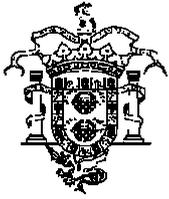
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	58	40,3	40,6	40,6
	Hombre	85	59,0	59,4	100,0
	Total	143	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		144	100,0		

**Nacionalidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Española	61	42,4	96,8	96,8
	Francesa	1	,7	1,6	98,4
	Holandesa	1	,7	1,6	100,0
	Total	63	43,8	100,0	
Perdidos	Sistema	81	56,3		
Total		144	100,0		

**Si es Español, señale la Comunidad Autónoma**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Valencia	4	2,8	6,5	6,5
	Andalucía	32	22,2	51,6	58,1
	Madrid	14	9,7	22,6	80,6
	Castilla y León	3	2,1	4,8	85,5
	Murcia	4	2,8	6,5	91,9
	Cantabria	1	,7	1,6	93,5
	Cataluña	1	,7	1,6	95,2
	Aragón	1	,7	1,6	96,8
	Navarra	1	,7	1,6	98,4
	Toledo	1	,7	1,6	100,0
	Total	62	43,1	100,0	
Perdidos	Sistema	82	56,9		
Total		144	100,0		



**¿En cuantas ocasiones ha visitado Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1ª vez	108	75,0	77,1	77,1
	2ª vez	20	13,9	14,3	91,4
	3ª vez	5	3,5	3,6	95,0
	Más de 3 veces	7	4,9	5,0	100,0
	Total	140	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,8		
Total		144	100,0		

**Alojamiento elegido**

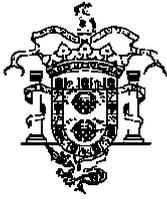
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hotel Anfora	23	16,0	39,0	39,0
	Hotel Tryp Melilla Puerto	19	13,2	32,2	71,2
	Hotel Parador	5	3,5	8,5	79,7
	Hotel Rusadir	11	7,6	18,6	98,3
	Residencia Militar	1	,7	1,7	100,0
	Total	59	41,0	100,0	
Perdidos	Sistema	85	59,0		
Total		144	100,0		

**Valore la accesibilidad a las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	2,8	2,8	2,8
	Muy bien	140	97,2	97,2	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

**Valore la efectividad del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	,7	,7
	Muy bien	143	99,3	99,3	100,0
	Total	144	100,0	100,0	



**Valore si la información recibida cubre sus necesidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,4	1,4	1,4
	Muy bien	142	98,6	98,6	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

**Valore la cortesía del personal que le ha atendido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	144	100,0	100,0	100,0

**Nivel de Calidad General de la Oficina**

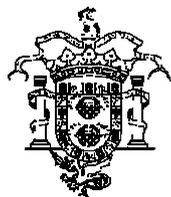
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,4	1,4	1,4
	Muy bien	142	98,6	98,6	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

**[Deseo conocer la Ciudad Autónoma] ¿Cual es el motivo de su visita a Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	15	10,4	10,9	10,9
	Sí	122	84,7	89,1	100,0
	Total	137	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	7	4,9		
Total		144	100,0		

**[Patrimonio Histórico- Cultural] ¿Cual es el motivo de su visita a Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	25	17,4	18,4	18,4
	Sí	111	77,1	81,6	100,0
	Total	136	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	5,6		
Total		144	100,0		



**[Viajes de Negocios) ¿Cual es el motivo de su visita a Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	120	83,3	94,5	94,5
	Sí	7	4,9	5,5	100,0
	Total	127	88,2	100,0	
Perdidos	Sistema	17	11,8		
Total		144	100,0		

**[Gastronomía] ¿Cual es el motivo de su visita a Melilla?**

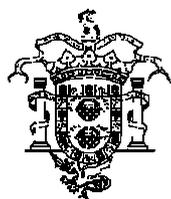
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	27	18,8	19,9	19,9
	Sí	109	75,7	80,1	100,0
	Total	136	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	5,6		
Total		144	100,0		

**[Recomendación de amigos] ¿Cual es el motivo de su visita a Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	105	72,9	86,1	86,1
	Sí	17	11,8	13,9	100,0
	Total	122	84,7	100,0	
Perdidos	Sistema	22	15,3		
Total		144	100,0		

**[Visita a familiares ] ¿Cual es el motivo de su visita a Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	112	77,8	88,9	88,9
	Sí	14	9,7	11,1	100,0
	Total	126	87,5	100,0	
Perdidos	Sistema	18	12,5		
Total		144	100,0		



**[Tranquilidad] ¿Cual es el motivo de su visita a Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	114	79,2	93,4	93,4
	Sí	8	5,6	6,6	100,0
	Total	122	84,7	100,0	
Perdidos	Sistema	22	15,3		
Total		144	100,0		

**[Otros] ¿Cual es el motivo de su visita a Melilla?**

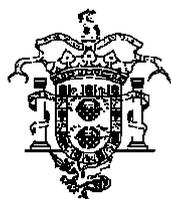
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	119	82,6	97,5	97,5
	Sí	3	2,1	2,5	100,0
	Total	122	84,7	100,0	
Perdidos	Sistema	22	15,3		
Total		144	100,0		

**Ud. viaja**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	28	19,4	19,4	19,4
	En pareja	44	30,6	30,6	50,0
	Con familia	44	30,6	30,6	80,6
	Con amigos	26	18,1	18,1	98,6
	Con grupos organizado	2	1,4	1,4	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

**[MUY MAL] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	143	99,3		
Total		144	100,0		



**[BUENA] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,4	50,0	50,0
	Muy bien	2	1,4	50,0	100,0
	Total	4	2,8	100,0	
Perdidos	Sistema	140	97,2		
Total		144	100,0		

**[MUY BUENA] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	,7	,7
	Muy bien	138	95,8	99,3	100,0
	Total	139	96,5	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,5		
Total		144	100,0		

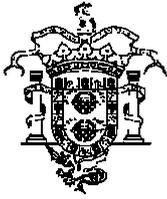
**¿Que medio de transporte ha utilizado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		80	55,6	55,6	55,6
	Avión	44	30,6	30,6	86,1
	Barco	19	13,2	13,2	99,3
	Coche	1	,7	,7	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

**TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE EVALUACIÓN DEL  
SERVICIO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA-TELEFÓNICAS  
2017**

**SEXO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	21	44,7	44,7	44,7
	Hombre	26	55,3	55,3	100,0
	Total	47	100,0	100,0	



### NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Española	47	100,0	100,0	100,0

### COMUNIDAD AUTÓNOMA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Madrid	6	12,8	27,3	27,3
	Murcia	1	2,1	4,5	31,8
	Andalucía	6	12,8	27,3	59,1
	Cantabria	1	2,1	4,5	63,6
	Málaga	1	2,1	4,5	68,2
	Almería	1	2,1	4,5	72,7
	Castilla y León	2	4,3	9,1	81,8
	Asturias	1	2,1	4,5	86,4
	Canarias	2	4,3	9,1	95,5
	Valencia	1	2,1	4,5	100,0
	Total	22	46,8	100,0	
Perdidos	Sistema	25	53,2		
Total		47	100,0		

### La información recibida cubre sus necesidades

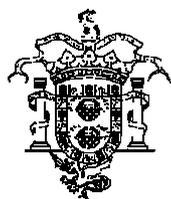
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	47	100,0	100,0	100,0

### Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	47	100,0	100,0	100,0

### Nivel de Calidad General del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	47	100,0	100,0	100,0



**TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL  
SERVICIO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA- ON LINE 2017**

**SEXO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	2	22,2	25,0	25,0
	Masculino	6	66,7	75,0	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

**NACIONALIDAD**

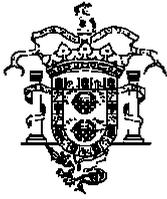
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Colombia	1	11,1	11,1	11,1
	España	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**Señale la Comunidad Autónoma**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alicante	1	11,1	14,3	14,3
	Barcelona	1	11,1	14,3	28,6
	Granada	2	22,2	28,6	57,1
	Madrid	1	11,1	14,3	71,4
	Asturias	1	11,1	14,3	85,7
	Tarragona	1	11,1	14,3	100,0
	Total	7	77,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	22,2		
Total		9	100,0		

**¿Has visitado alguna vez Melilla?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	1	11,1	12,5	12,5
	No	7	77,8	87,5	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		



**[Efectividad del Servicio Prestado por Teléfono/ e-mail]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Bien	7	77,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	22,2		
Total		9	100,0		

**[La información recibida cubre sus necesidades]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	33,3	37,5	37,5
	Muy Bien	5	55,6	62,5	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

**[Deseo de conocer la Ciudad Autónoma] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?**

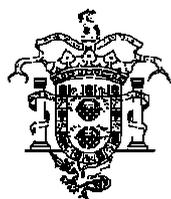
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	3	33,3	33,3	33,3
	Si	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	22,2	25,0	25,0
	Muy Bien	6	66,7	75,0	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

**[Nivel de Calidad General del Servicio prestado]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	33,3	37,5	37,5
	Muy Bien	5	55,6	62,5	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		



**[Accesibilidad]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	22,2	25,0	25,0
	Muy Bien	6	66,7	75,0	100,0
	Total	8	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	11,1		
Total		9	100,0		

**[Patrimonio Histórico Cultural] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	3	33,3	33,3	33,3
	Si	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**[Viajes de Negocio] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?**

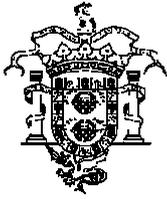
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	8	88,9	88,9	88,9
	Si	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**[Gastronomía] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	7	77,8	77,8	77,8
	Si	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

**[Recomendación de amigos] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	7	77,8	77,8	77,8
	Si	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	



**[Visita a familiares] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	9	100,0	100,0	100,0

**[Tranquilidad] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	9	100,0	100,0	100,0

**[Otro] Si Ud. decide venir a Melilla ¿Cuál es el motivo de su visita?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	8	88,9	88,9	88,9
Evento deportivo	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	



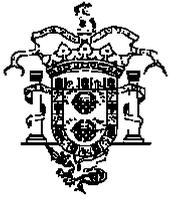
CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO II**

**TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL  
DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE  
LAS ENCUESTAS PRESENCIALES DE LA  
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE  
LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

		Valore la accesibilidad a las instalaciones	Valore la efectividad del servicio prestado	Valore si la información recibida cubre sus necesidades	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de Calidad General de la Oficina
2011	N	266	280	314	315	315
	Media	<b>4,68</b>	<b>4,86</b>	<b>4,91</b>	<b>4,97</b>	<b>4,91</b>
	Desv. típ.	0,59	0,46	0,33	0,22	0,34
2012	N	153	174	211	211	211
	Media	<b>4,80</b>	<b>4,91</b>	<b>4,89</b>	<b>4,98</b>	<b>4,92</b>
	Desv. típ.	0,53	0,30	0,41	0,15	0,32
2013	N	198	196	198	198	198
	Media	<b>4,88</b>	<b>4,96</b>	<b>4,96</b>	<b>4,98</b>	<b>4,98</b>
	Desv. típ.	0,37	0,17	0,17	0,1	0,12
2014	N	214	214	214	214	214
	Media	<b>4,95</b>	<b>4,98</b>	<b>4,99</b>	<b>4,99</b>	<b>4,98</b>
	Desv. típ.	0,21	0,11	0,09	0,06	0,11
2015	N	175	175	175	175	175
	Media	<b>4,93</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
	Desv. típ.	0,44	0	0	0	0
2016	N	192	192	192	192	192
	Media	<b>4,95</b>	<b>4,99</b>	<b>4,99</b>	<b>5</b>	<b>4,99</b>
	Desv. típ.	0,21	0,1	0,1	0	0,1
2017	N	144	144	144	144	144
	Media	<b>4,97</b>	<b>4,99</b>	<b>4,99</b>	<b>5</b>	<b>4,99</b>
	Desv. típ.	0,16	0,83	0,11	0	0,11



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO III**

# **TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



	2011				2012				2013			
	Satisfecho	Insatisfechos	Conforme	Conformidad Total	Satisfecho	Insatisfechos	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisfechos	Conforme	Conformidad Total
Valore la accesibilidad a las instalaciones	94,70%	0,80%	4,50%	99,20%	97,4%	0,7%	2,0%	99,4%	98,0%	0,0%	2,0%	100%
Valore la efectividad del servicio prestado	97,30%	0,40%	2,30%	99,60%	99,5%	0,0%	0,5%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	98,90%	0,00%	1,10%	100%	97,6%	0,5%	1,9%	99,5%	100%	0,0%	0,0%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	99,20%	0,00%	0,70%	99,90%	100%	0,0%	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%
Nivel de Calidad General de la Oficina	99,60%	0,40%	0,00%	99,60%	98,6%	0,0%	1,4%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%

	2014				2015				2016			
	Satisfechos	Insatisfechos	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisfechos	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisfechos	Conforme	Conformidad Total
Valore la accesibilidad a las instalaciones	100%	0,0%	0,0%	100%	98,8%	1,1%	0,0%	98,8%	100%	0,0%	0,0%	100%
Valore la efectividad del servicio prestado	100%	0,0%	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	100%	0,0%	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100%	0,0%	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%
Nivel de Calidad General de la Oficina	100%	0,0%	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%

	2017			
	Satisfechos	Insatisfechos	Conforme	Conformidad Total
Valore la accesibilidad a las instalaciones	100%	0,0%	0,0%	100%
Valore la efectividad del servicio prestado	100%	0,0%	0,0%	100%
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	100%	0,0%	0,0%	100%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100%	0,0%	0,0%	100%
Nivel de Calidad General de la Oficina	100%	0,0%	0,0%	100%