

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:  
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA-ENCUESTAS PRESENCIALES**

**(1º SEMESTRE 2019)**

**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 **LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (USUARIOS-PRESENCIALES) (1º SEMESTRE 2019)** perteneciente a la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Nacional

- **UNIVERSO:** A la población en general

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el 1º semestre del ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 61 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 LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (PRESENCIAL)** con un valor de **4,97** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Valore la accesibilidad a las instalaciones	61	4,95
Valore la efectividad del servicio prestado	61	4,98
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	61	4,97
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	61	4,98
Nivel de Calidad General de la Oficina	61	4,97

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

<b>VALORACIÓN</b>	<b>1º SEMESTRE DE 2019</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Valore la accesibilidad a las instalaciones	98.4	1.6	0	98.4
Valore la efectividad del servicio prestado	100	0	0	100
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	100	0	0	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Nivel de Calidad General de la Oficina	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> 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	28	45,9	46,7	46,7
	Hombre	32	52,5	53,3	100,0
	Total	60	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		61	100,0		

#### Nacionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Española	59	96,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	3,3		
Total		61	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Valencia	4	6,6	6,6	6,6
	Andalucía	25	41,0	41,0	47,5
	Madrid	19	31,1	31,1	78,7
	Castilla y León	3	4,9	4,9	83,6
	Murcia	2	3,3	3,3	86,9
	Cantabria	1	1,6	1,6	88,5
	Aragón	2	3,3	3,3	91,8
	País Vasco	1	1,6	1,6	93,4
	Ceuta	1	1,6	1,6	95,1
	Asturias	2	3,3	3,3	98,4
	Galicia	1	1,6	1,6	100,0
	Total		61	100,0	100,0



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1ª vez	46	75,4	76,7	76,7
	2ª vez	3	4,9	5,0	81,7
	3ª vez	6	9,8	10,0	91,7
	Más de 3 veces	5	8,2	8,3	100,0
	Total	60	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,6		
Total		61	100,0		

**Alojamiento elegido**

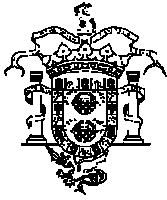
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hotel Anfora	23	37,7	37,7	37,7
	Hotel Tryp Melilla Puerto	21	34,4	34,4	72,1
	Hotel Parador	9	14,8	14,8	86,9
	Hotel Rusadir	6	9,8	9,8	96,7
	Casa	2	3,3	3,3	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

**Valore la accesibilidad a las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,6	1,6	1,6
	Bien	1	1,6	1,6	3,3
	Muy bien	59	96,7	96,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

**Valore la efectividad del servicio prestado**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,6	1,6	1,6
	Muy bien	60	98,4	98,4	100,0
	Total	61	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	3,3	3,3	3,3
	Muy bien	59	96,7	96,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,6	1,6	1,6
	Muy bien	60	98,4	98,4	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

**Nivel de Calidad General de la Oficina**

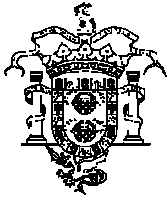
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	3,3	3,3	3,3
	Muy bien	59	96,7	96,7	100,0
	Total	61	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	55	90,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	6	9,8		
Total		61	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	49	80,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	12	19,7		
Total		61	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	4,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	58	95,1		
Total		61	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	31	50,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	30	49,2		
Total		61	100,0		

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

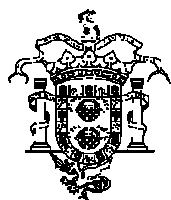
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	11	18,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	50	82,0		
Total		61	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	6	9,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	55	90,2		
Total		61	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	4,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	58	95,1		
Total		61	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	4,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	58	95,1		
Total		61	100,0		

**otros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		58	95,1	95,1	95,1
	CERTAMEN DE TUNAS	1	1,6	1,6	96,7
	Copa del Rey -Voleybol	1	1,6	1,6	98,4
	REPORTAJE FOTOS	1	1,6	1,6	100,0
Total		61	100,0	100,0	

**Ud. viaja**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	12	19,7	19,7	19,7
	En pareja	19	31,1	31,1	50,8
	Con familia	14	23,0	23,0	73,8
	Con amigos	11	18,0	18,0	91,8
	Con grupos organizado	5	8,2	8,2	100,0
Total		61	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,6	1,6	1,6
	Muy bien	60	98,4	98,4	100,0
Total		61	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avión	45	73,8	73,8	73,8
	Barco	16	26,2	26,2	100,0
Total		61	100,0	100,0	