

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 2018)

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 **LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (PRESENCIAL) 1º SEMESTRE 2018** 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 2018

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 70 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 5 sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad a las instalaciones	70	4,96
Valore la efectividad del servicio prestado	70	5
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	70	5
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	70	5
Nivel de Calidad General de la Oficina	70	5

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	1º SEMESTRE DE 2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Valore la accesibilidad a las instalaciones	100	0	0	100
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

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.



Tabla de frecuencia

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	35	50,0	50,7	50,7
	Hombre	34	48,6	49,3	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		70	100,0		

Nacionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Española	68	97,1	98,6	98,6
	Marroqui	1	1,4	1,4	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		70	100,0		

Si es Español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Valencia	4	5,7	5,9	5,9
	Andalucía	16	22,9	23,5	29,4
	Madrid	17	24,3	25,0	54,4
	Castilla y León	4	5,7	5,9	60,3
	Murcia	4	5,7	5,9	66,2
	Cantabria	1	1,4	1,5	67,6
	Cataluña	2	2,9	2,9	70,6
	Aragón	1	1,4	1,5	72,1
	Melilla	2	2,9	2,9	75,0
	Castilla la mancha	5	7,1	7,4	82,4
	La Rioja	2	2,9	2,9	85,3
	Gran Canarias	3	4,3	4,4	89,7
	Málaga	1	1,4	1,5	91,2
	País Vasco	5	7,1	7,4	98,5
	Ceuta	1	1,4	1,5	100,0
Total		68	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		70	100,0		



¿En cuantas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1ª vez	48	68,6	70,6	70,6
	2ª vez	10	14,3	14,7	85,3
	3ª vez	5	7,1	7,4	92,6
	Más de 3 veces	5	7,1	7,4	100,0
	Total	68	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,9		
Total		70	100,0		

Alojamiento elegido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hotel Anfora	22	31,4	31,9	31,9
	Hotel Tryp Melilla Puerto	20	28,6	29,0	60,9
	Hotel Parador	7	10,0	10,1	71,0
	Hotel Rusadir	15	21,4	21,7	92,8
	Residencia Militar	1	1,4	1,4	94,2
	Casa	2	2,9	2,9	97,1
	Residencia Estudiantes	1	1,4	1,4	98,6
	Hotel Tuhami	1	1,4	1,4	100,0
	Total	69	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		70	100,0		

Valore la accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	4,3	4,3	4,3
	Muy bien	67	95,7	95,7	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Valore la efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	70	100,0	100,0	100,0



Valore si la información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	70	100,0	100,0	100,0

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	70	100,0	100,0	100,0

Nivel de Calidad General de la Oficina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	70	100,0	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	56	80,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	14	20,0		
Total		70	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	58	82,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	12	17,1		
Total		70	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	8	11,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	62	88,6		
Total		70	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	43	61,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	27	38,6		
Total		70	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3	4,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	67	95,7		
Total		70	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	5,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	66	94,3		
Total		70	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	5,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	66	94,3		
Total		70	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	9	12,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	61	87,1		
Total		70	100,0		



otros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	63	90,0	90,0	90,0
Carrera Africana	1	1,4	1,4	91,4
Imsero	2	2,9	2,9	94,3
Media maratón	2	2,9	2,9	97,1
Oposiciones	1	1,4	1,4	98,6
VI Carrera Africana	1	1,4	1,4	100,0
Total	70	100,0	100,0	

Ud. viaja

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Solo	16	22,9	22,9	22,9
En pareja	16	22,9	22,9	45,7
Con familia	21	30,0	30,0	75,7
Con amigos	13	18,6	18,6	94,3
Con grupos organizado	4	5,7	5,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	3	4,3	4,3	4,3
Muy bien	67	95,7	95,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	

¿Que medio de transporte ha utilizado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Avión	46	65,7	65,7	65,7
Barco	20	28,6	28,6	94,3
Coche	4	5,7	5,7	100,0
Total	70	100,0	100,0	