

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 (PRESENCIAL)**

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 **LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (PRESENCIAL 2017)** 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 ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 144 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 **4,99** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valore la accesibilidad a las instalaciones	144	4,97
Valore la efectividad del servicio prestado	144	4,99
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	144	4,99
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	144	5,00
Nivel de Calidad General de la Oficina	144	4,99

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

Sexo

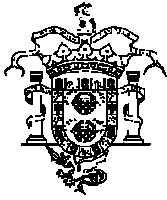
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	58	40,3	40,6	40,6
	Hombre	85	59,0	59,4	100,0
	Total	143	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		144	100,0		

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 Leon	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	
	Aragon	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

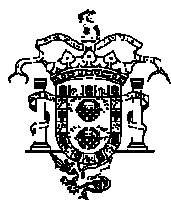
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hotel Anfora	23	16,0	39,0	39,0
	Hotel Tryp Melilla Puerto	19	13,2	32,2	71,2
	Hotel Parador	5	3,5	8,5	79,7
	Hotel Rusadir	11	7,6	18,6	98,3
	Residencia Militar	1	,7	1,7	100,0
	Total	59	41,0	100,0	
Perdidos	Sistema	85	59,0		
Total		144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

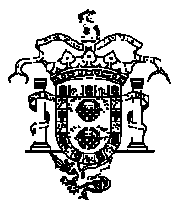
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,4	1,4	1,4
	Muy bien	142	98,6	98,6	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

[Deseo conocer la Ciudad Autonoma] ¿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 Historico- 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?

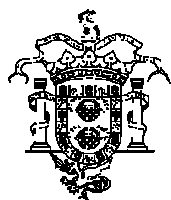
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	27	18,8	19,9	19,9
	Sí	109	75,7	80,1	100,0
	Total	136	94,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	5,6		
Total		144	100,0		

[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?

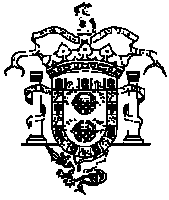
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0	119	82,6	97,5	97,5
	Sí	3	2,1	2,5	100,0
	Total	122	84,7	100,0	
Perdidos	Sistema	22	15,3		
Total		144	100,0		

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] ¿Que impresion 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] ¿Que impresion 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] ¿Que impresion 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	