

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2019
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 (2019)
- Informe General de La Oficina de Información Turística (2019)
- Anexo I. Tablas de frecuencias de encuestas realizadas en La Oficina de Información Turística (2019)
- 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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor, 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 Atención y Participación Ciudadana 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 Atención y Participación Ciudadana se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor 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 Atención y Participación Ciudadana que está a vuestra entera disposición para la elaboración y ejecución de análisis, estudios y propuestas de mejora de la calidad de los servicios.

Agradecemos la colaboración a la Consejería de Economía y Políticas Sociales, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019

- 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.**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



1) ÁREA DE EVALUACIÓN

El área a evaluar es **LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2019** perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales 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 2019.

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 2019. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2020
Análisis e Interpretación de los datos	Junio 2020

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra *a partir de un sondeo aleatorio* en La Oficina Información Turística perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales.

El número de encuestas total recogidas es 270 encuestas, desagregadas en **217 encuestas presenciales** y **53 encuestas telefónicas**. Este año no ha entrado encuestas online.

7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- 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.
- Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el encuestado/ a y pueden



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 _____



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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					
Efectividad del servicio prestado					
La información recibida cubre sus necesidades.					
Valore la cortesía del personal que le ha atendido					
Nivel de Calidad General de la Oficina					

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

- | | |
|--|--|
| ☐ Deseo de conocer la Ciudad Autónoma | ☐ Recomendación de amigos |
| ☐ Patrimonio Histórico Cultural | ☐ Visita a familiares |
| ☐ Viajes de negocios | ☐ Tranquilidad |
| ☐ Gastronomía | ☐ Otros _____ |

8. Ud. viaja:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ☐ Solo/a | ☐ Con amigos |
| ☐ En pareja | ☐ Con grupo organizado |
| ☐ 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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las 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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



INFORME GENERAL SOBRE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de La Oficina de Información Turística de la Ciudad Autónoma de Melilla 2019**, 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 **(Datos Globales)**
- 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.**

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 2019**, 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.



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS GLOBALES) 2019

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 serían: 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 La Oficina de Información Turística de Melilla 2019. 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 2019			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la accesibilidad a las instalaciones	216	4,94	,267
Valore la efectividad del servicio prestado	216	4,98	,151
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	270	4,99	,121
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	270	4,99	,086
Nivel de Calidad General de la Oficina	270	4,99	,105

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2019 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 4,97 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 OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (DATOS GLOBALES) 2019

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. 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**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0.9
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	99.1
Conformidad total (*)	100

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



▪ **Valore la efectividad 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

▪ **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



ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS PRESENCIALES 2019

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 la La Oficina de Información Turística de Melilla 2019. 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			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la accesibilidad a las instalaciones	216	4,94	,267
Valore la efectividad del servicio prestado	216	4,98	,151
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	217	4,98	,135
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	217	4,99	,096
Nivel de Calidad General de la Oficina	217	4,99	,117

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (TELEFÓNICA) 2019 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 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 **4,97** sobre 5, lo que arroja una **valoración similar** a 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 PRESENCIALES 2019

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**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	0.9
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	99.1
Conformidad total (*)	100

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

▪ **Valore la efectividad 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

▪ **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

**ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE
LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS LA OFICINA DE INFORMACIÓN
TURÍSTICA A TRAVÉS DE LAS ENCUESTAS TELEFÓNICA 2019**

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 2019. 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			
	N	Media	Desv. típ.
La información recibida cubre sus necesidades	53	5	,000
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	53	5	,000
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado	53	5	,000

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (TELEFÓNICA) 2019 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 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 TELEFÓNICAS 2019

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



▪ **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 Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIAS DE OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2019



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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





**TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL
SERVICIO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
(DATOS GLOBALES 2019)**

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	143	53,0	54,8	54,8
	Hombre	118	43,7	45,2	100,0
	Total	261	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	9	3,3		
Total		270	100,0		

Valore la accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,7	,9	,9
	Bien	8	3,0	3,7	4,6
	Muy bien	206	76,3	95,4	100,0
	Total	216	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	54	20,0		
Total		270	100,0		

Valore la efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	1,9	2,3	2,3
	Muy bien	211	78,1	97,7	100,0
	Total	216	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	54	20,0		
Total		270	100,0		

Valore si la información recibida cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	1,5	1,5	1,5
	Muy bien	266	98,5	98,5	100,0
	Total	270	100,0	100,0	



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,7	,7	,7
	Muy bien	268	99,3	99,3	100,0
	Total	270	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General de la Oficina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	1,1	1,1	1,1
	Muy bien	267	98,9	98,9	100,0
	Total	270	100,0	100,0	

**TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL
SERVICIO PRESENCIAL DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
(2019)**

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	117	53,9	56,3	56,3
	Hombre	91	41,9	43,8	100,0
	Total	208	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,1		
Total		217	100,0		

Nacionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Española	205	94,5	95,8	95,8
	Francesa	1	,5	,5	96,3
	Marroquí	1	,5	,5	96,7
	Mejicana	1	,5	,5	97,2
	Alemana	3	1,4	1,4	98,6
	Inglesa	2	,9	,9	99,5
	Italiana	1	,5	,5	100,0



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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



	Total	214	98,6	100,0
Perdidos	Sistema	3	1,4	
Total		217	100,0	

Si es Español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Valencia	10	4,6	4,9	4,9
	Andalucía	83	38,2	40,5	45,4
	Madrid	63	29,0	30,7	76,1
	Castilla y León	9	4,1	4,4	80,5
	Murcia	8	3,7	3,9	84,4
	Cantabria	1	,5	,5	84,9
	Cataluña	6	2,8	2,9	87,8
	Aragón	2	,9	1,0	88,8
	Castilla la Mancha	4	1,8	2,0	90,7
	La Rioja	1	,5	,5	91,2
	País Vasco	6	2,8	2,9	94,1
	Ceuta	5	2,3	2,4	96,6
	Asturias	3	1,4	1,5	98,0
	Galicia	4	1,8	2,0	100,0
	Total	205	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	12	5,5		
Total		217	100,0		

¿En cuantas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1ª vez	170	78,3	80,2	80,2
	2ª vez	23	10,6	10,8	91,0
	3ª vez	9	4,1	4,2	95,3
	Más de 3 veces	10	4,6	4,7	100,0
	Total	212	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,3		
Total		217	100,0		



Alojamiento elegido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hotel Anfora	76	35,0	38,2	38,2
	Hotel Tryp Melilla Puerto	48	22,1	24,1	62,3
	Hotel Parador	34	15,7	17,1	79,4
	Hotel Rusadir	29	13,4	14,6	94,0
	Residencia Militar	1	,5	,5	94,5
	Casa	6	2,8	3,0	97,5
	Hotel Nacional	5	2,3	2,5	100,0
	Total	199	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	18	8,3		
Total		217	100,0		

Valore la accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,9	,9	,9
	Bien	8	3,7	3,7	4,6
	Muy bien	206	94,9	95,4	100,0
	Total	216	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		217	100,0		

Valore la efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	2,3	2,3	2,3
	Muy bien	211	97,2	97,7	100,0
	Total	216	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		217	100,0		

Valore si la información recibida cubren sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	1,8	1,8	1,8
	Muy bien	213	98,2	98,2	100,0
	Total	217	100,0	100,0	



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	,9	,9	,9
	Muy bien	215	99,1	99,1	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General de la Oficina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	1,4	1,4	1,4
	Muy bien	214	98,6	98,6	100,0
	Total	217	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	161	74,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	56	25,8		
Total		217	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	134	61,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	83	38,2		
Total		217	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	7	3,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	210	96,8		
Total		217	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	75	34,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	142	65,4		
Total		217	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	45	20,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	172	79,3		
Total		217	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	28	12,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	189	87,1		
Total		217	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	15	6,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	202	93,1		
Total		217	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	2,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	212	97,7		
Total		217	100,0		



**TABLA DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL
SERVICIO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
(ENCUESTAS TELEFÓNICAS 2019)**

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	26	49,1	49,1	49,1
	Hombre	27	50,9	50,9	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Española	53	100,0	100,0	100,0

COMUNIDAD AUTÓNOMA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Madrid	14	26,4	26,4	26,4
	Murcia	3	5,7	5,7	32,1
	Andalucía	19	35,8	35,8	67,9
	Cantabria	1	1,9	1,9	69,8
	Almería	1	1,9	1,9	71,7
	Castilla y León	2	3,8	3,8	75,5
	Asturias	2	3,8	3,8	79,2
	Canarias	1	1,9	1,9	81,1
	Valencia	2	3,8	3,8	84,9
	País Vasco	1	1,9	1,9	86,8
	Aragón	2	3,8	3,8	90,6
	Cataluña	3	5,7	5,7	96,2
	Islas Baleares	2	3,8	3,8	100,0
	Total	53	100,0	100,0	

La información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	53	100,0	100,0	100,0



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	53	100,0	100,0	100,0

Nivel de Calidad General del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	53	100,0	100,0	100,0



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO II

TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS GLOBALES)

		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	4,68	4,86	4,91	4,97	4,91
	Desv. típ.	0,59	0,46	0,33	0,22	0,34
2012	N	153	174	211	211	211
	Media	4,80	4,91	4,89	4,98	4,92
	Desv. típ.	0,53	0,30	0,41	0,15	0,32
2013	N	198	196	198	198	198
	Media	4,88	4,96	4,96	4,98	4,98
	Desv. típ.	0,37	0,17	0,17	0,1	0,12
2014	N	214	214	214	214	214
	Media	4,95	4,98	4,99	4,99	4,98
	Desv. típ.	0,21	0,11	0,09	0,06	0,11
2015	N	175	175	175	175	175
	Media	4,93	5	5	5	5
	Desv. típ.	0,44	0	0	0	0
2016	N	192	192	192	192	192
	Media	4,95	4,99	4,99	5	4,99
	Desv. típ.	0,21	0,1	0,1	0	0,1
2017	N	144	144	144	144	144
	Media	4,97	4,99	4,99	5	4,99
	Desv. típ.	0,16	0,83	0,11	0	0,11
2018	N	147	149	180	181	181
	Media	4,97	4,99	4,98	5	4,99
	Desv. típ.	0,216	0,082	0,166	0	0,074
2019	N	216	216	270	270	270
	Media	4,94	4,98	4,99	5	4,99
	Desv. típ.	0,267	0,151	0,121	0,086	0,105



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO III

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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





CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



	2011				2012				2013			
	Satisfecho	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total	Satisfecho	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisf.	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	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisf.	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%



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor



	2017				2018				2019			
	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total
Valore la accesibilidad a las instalaciones	100%	0,0%	0,0%	100%	99%	0,0%	0,7%	100%	99,10%	0,0%	0,9%	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%	0,6%	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%