

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2024
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, COMERCIO, INNOVACIÓN
TECNOLÓGICA, TURISMO Y FOMENTO
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

ÍNDICE

- 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 (2024).
- Informe General de la Oficina de Información Turística (2024).
- Anexo I. Tablas de frecuencia de encuestas realizadas en la Oficina de Información Turística (2024).
- Anexo II. Tabla comparativa interanual de estadísticos descriptivos de usuarios de la Oficina de Información Turística.
- Anexo III. Tabla comparativa interanual del Grado de satisfacción de usuarios de la Oficina de Información Turística.

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 Administración Pública, 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 Administración Pública, 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 2024** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 Administración Pública, 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 de la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024

- 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 2024** perteneciente a la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento 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 de Información Turística.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en la Oficina de Información Turística 2024.

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 de Información Turística de la Ciudad Autónoma de Melilla.

El trabajo de campo se ha realizado a través de encuestas personalizadas por el personal de allí, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha 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 de 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 de 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 de Información Turística.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2024. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2025
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2025

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra *a partir de un sondeo aleatorio* en la Oficina de Información Turística perteneciente a la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento.

El número de encuestas total recogidas es de **199 encuestas**, desagregadas en 141 encuestas presenciales, 55 telefónicas y 3 online.

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: destinado a 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 el personal encargado.

El modelo del cuestionario presencial y online es el siguiente:

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					
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 | ☐ Muy Buena |
| ☐ Mala | |
| ☐ Regular | |
| ☐ Buena | |

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

11. ¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS? ☐ Sí ☐ No

11.1. En caso afirmativo, ¿ha hecho uso de él? ☐ Sí ☐ No

11.2. En caso de uso, valore el nivel de calidad general del LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS desde 1 *muy mal* al 5 *muy bien*.

- ☐ Muy Mal
- ☐ Mal
- ☐ Regular
- ☐ Bien
- ☐ Muy Bien

12. ¿Conoce Ud. las CARTAS DE SERVICIOS? ☐ Sí ☐ No

12.1. Valore los compromisos adoptados en las CARTAS DE SERVICIOS, desde 1 *muy mal* al 5 *muy bien*.

- ☐ Muy Mal
- ☐ Mal
- ☐ Regular
- ☐ Bien
- ☐ Muy Bien

13. Propuestas de Mejora.

El modelo del cuestionario telefónico es el siguiente:

1. Sexo: ☐ Mujer ☐ Hombre

2. Nacionalidad _____

3. Comunidad Autónoma _____

4. 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
La información recibida cubre sus necesidades					
Valore la cortesía del personal que le ha atendido					
Nivel de Calidad General del Servicio Prestado					

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 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, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que han emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los/ as usuarios/ as /ciudadanos/ as en esta evaluación, permite que se pueda hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto y 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.

INFORME GENERAL SOBRE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la Oficina de Información Turística de la Ciudad Autónoma de Melilla 2024**, perteneciente a la Consejería de Economía, Comercio, Innovación Tecnológica, Turismo y Fomento 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 prestan en la OIT (**Datos globales**).
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos y de frecuencias sobre la satisfacción de los servicios que se prestan 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 prestan 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 2024**, 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 usuario/a o ciudadano/ a sea el objeto de la actividad de la Administración.

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

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS GLOBALES) 2024

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 2024. 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.

Puntualizar que en este análisis no se tienen en cuenta los datos de las encuestas online.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2024 (DATOS GLOBALES)			
	N	Media	Desv. típ.
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	196	4,99	,071
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	196	4,99	,071
Nivel de Calidad General de la Oficina	196	4,99	,071

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 2024 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, está en un **4,99** sobre 5, lo cual 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 **4,99** sobre 5, lo que arroja una **valoración exactamente igual** 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)
2024**

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 que suma el valor 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 DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS PRESENCIALES) 2024
--

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 2024 (datos presenciales). 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 2024 (PRESENCIAL)			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la accesibilidad a las instalaciones	140	4,99	,119
Valore la efectividad del servicio prestado	140	4,99	,085
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	141	4,99	,084
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	141	4,99	,084
Nivel de Calidad General de la Oficina	141	4,99	,084

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 2024 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (DATOS PRESENCIALES)**, está en un **4,99** sobre 5, lo cual 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 **4,99** sobre 5, lo que arroja una **valoración exactamente igual** 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 PRESENCIALES) 2024

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 (DATOS 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 que suma el valor regular y satisfechos.

▪ Valore la accesibilidad a las instalaciones

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Regular	0%
Satisfechos	100%
Conformidad total (*)	100%

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

▪ Valore la efectividad del servicio prestado

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos	0%
Regular	0%
Satisfechos	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	0%
Regular	0%
Satisfechos	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	0%
Regular	0%
Satisfechos	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	0%
Regular	0%
Satisfechos	100%
Conformidad total (*)	100%

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

**ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LA
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS TELEFÓNICOS)
2024**

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 2024 (datos telefónicos). 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 2024 (DATOS TELEFÓNICOS)			
	N	Media	Desv. típ.
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	55	5,00	,000
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	55	5,00	,000
Nivel de Calidad General de la Oficina	55	5,00	,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 2024 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (DATOS ONLINE)**, está en un **5** sobre 5, lo cual muestra, por parte de los usuarios un grado máximo 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 OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (DATOS TELEFÓNICOS) 2024

Las tablas que se presentan a continuación, **reflejan el alto grado de satisfacción** de los usuarios/ as de los servicios y/ o aspectos que se dan en la OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS TELEFÓNICOS). 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 que suma el valor 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

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS GLOBALES) 2024

TABLAS DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS GLOBALES) 2024

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	106	54,1	54,6	54,6
	Masculino	88	44,9	45,4	100,0
	Total	194	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		196	100,0		

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,5	,5	,5
	Alemana	1	,5	,5	1,0
	Español	55	28,1	28,1	29,1
	Española	133	67,9	67,9	96,9
	Inglaterra	1	,5	,5	97,4
	Italiana	2	1,0	1,0	98,5
	Ucrania	1	,5	,5	99,0
	UK	1	,5	,5	99,5
	USA	1	,5	,5	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

COMUNIDAD AUTÓNOMA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		9	4,6	4,6	4,6
	Andalucía	53	27,0	27,0	31,6
	Asturias	4	2,0	2,0	33,7
	Canaria	1	,5	,5	34,2
	Canarias	2	1,0	1,0	35,2
	Cantabria	2	1,0	1,0	36,2
	Castilla- La Ma	1	,5	,5	36,7
	Castilla-León	9	4,6	4,6	41,3
	Cataluña	18	9,2	9,2	50,5
	Comunidad Valen	11	5,6	5,6	56,1
	Galicia	4	2,0	2,0	58,2

Islas Baleares	2	1,0	1,0	59,2
La Rioja	2	1,0	1,0	60,2
Madrid	65	33,2	33,2	93,4
Murcia	1	,5	,5	93,9
Navarra	1	,5	,5	94,4
País vasco	11	5,6	5,6	100,0
Total	196	100,0	100,0	

La información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	,5	,5
	Muy bien	195	99,5	99,5	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	,5	,5
	Muy bien	195	99,5	99,5	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

Nivel de Calidad General del Servicio Prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,5	,5	,5
	Muy bien	195	99,5	99,5	100,0
	Total	196	100,0	100,0	

ANEXO II

TABLAS DE FRECUENCIA DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS PRESENCIALES) 2024

TABLAS DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS PRESENCIALES) 2024

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	68	48,2	48,9	48,9
	Masculino	71	50,4	51,1	100,0
	Total	139	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		141	100,0		

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		1	,7	,7	,7
	Alemana	1	,7	,7	1,4
	Española	133	94,3	94,3	95,7
	Inglaterra	1	,7	,7	96,5
	Italiana	2	1,4	1,4	97,9
	Ucrania	1	,7	,7	98,6
	UK	1	,7	,7	99,3
	USA	1	,7	,7	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		9	6,4	6,4	6,4
	Andalucía	36	25,5	25,5	31,9
	Asturias	4	2,8	2,8	34,8
	Canarias	2	1,4	1,4	36,2
	Cantabria	2	1,4	1,4	37,6
	Castilla- La Mancha	1	,7	,7	38,3
	Castilla-León	7	5,0	5,0	43,3
	Cataluña	11	7,8	7,8	51,1
	Comunidad Valenciana	10	7,1	7,1	58,2
	Galicia	3	2,1	2,1	60,3
	Islas Baleares	2	1,4	1,4	61,7
	La Rioja	2	1,4	1,4	63,1
	Madrid	44	31,2	31,2	94,3

Murcia	1	,7	,7	95,0
Navarra	1	,7	,7	95,7
País vasco	6	4,3	4,3	100,0
Total	141	100,0	100,0	

¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	124	87,9	89,9	89,9
	Dos veces	11	7,8	8,0	97,8
	Más de 3 veces	3	2,1	2,2	100,0
	Total	138	97,9	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,1		
Total		141	100,0		

ALOJAMIENTO ELEGIDO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	1,4	1,4	1,4
	Apartamento familiar	1	,7	,7	2,1
	Caravana personal	2	1,4	1,4	3,5
	Casa de un amigo	1	,7	,7	4,3
	Crucero	2	1,4	1,4	5,7
	Hotel Ánfora	45	31,9	31,9	37,6
	Hotel Melilla Puerto	39	27,7	27,7	65,2
	Hotel Rusadir	24	17,0	17,0	82,3
	Parador de Melilla	25	17,7	17,7	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	1,4	1,4	1,4
	Muy bien	138	97,9	98,6	100,0
	Total	140	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		141	100,0		

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	,7	,7	,7
	Muy bien	139	98,6	99,3	100,0

Total	140	99,3	100,0
Perdidos Sistema	1	,7	
Total	141	100,0	

La información recibida cubre sus necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	1	,7	,7	,7
Muy bien	140	99,3	99,3	100,0
Total	141	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	1	,7	,7	,7
Muy bien	140	99,3	99,3	100,0
Total	141	100,0	100,0	

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Bien	1	,7	,7	,7
Muy bien	140	99,3	99,3	100,0
Total	141	100,0	100,0	

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

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	16	11,3	11,3	11,3
Sí	125	88,7	88,7	100,0
Total	141	100,0	100,0	

Recomendación de amigos ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos No seleccionado	89	63,1	63,1	63,1
Sí	52	36,9	36,9	100,0
Total	141	100,0	100,0	

Patrimonio Histórico Cultural ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	68	48,2	48,2	48,2
	Sí	73	51,8	51,8	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

Visita a familiares ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	129	91,5	91,5	91,5
	Sí	12	8,5	8,5	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

Viajes de negocios ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	136	96,5	96,5	96,5
	Sí	5	3,5	3,5	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

Tranquilidad ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	121	85,8	85,8	85,8
	Sí	20	14,2	14,2	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

Gastronomía ¿Cuál es el motivo de su visita a Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	88	62,4	62,4	62,4
	Sí	53	37,6	37,6	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

Otros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	141	100,0	100,0	100,0

Ud. viaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	23	16,3	16,3	16,3
	En pareja	71	50,4	50,4	66,7
	Con familia	24	17,0	17,0	83,7
	Con amigos	20	14,2	14,2	97,9
	Con grupo organizado	3	2,1	2,1	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	2	1,4	1,5	1,5
	Muy buena	132	93,6	98,5	100,0
	Total	134	95,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,0		
Total		141	100,0		

¿Qué medio de transporte ha utilizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avión	135	95,7	95,7	95,7
	Barco	6	4,3	4,3	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

ANEXO III

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

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

		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	314	315	315
	Media	4,91	4,97	4,91
	Desv. típ.	0,331	0,216	0,342
2012	N	211	211	211
	Media	4,89	4,98	4,92
	Desv. típ.	0,405	0,150	0,320
2013	N	198	198	198
	Media	4,96	4,98	4,98
	Desv. típ.	0,170	0,100	0,120
2014	N	214	214	214
	Media	4,99	4,99	4,98
	Desv. típ.	0,090	0,060	0,110
2015	N	175	175	175
	Media	5,00	5,00	5,00
	Desv. típ.	0,000	0,000	0,000
2016	N	192	192	192
	Media	4,99	5,00	4,99
	Desv. típ.	0,100	0,000	0,100
2017	N	144	144	144
	Media	4,99	5,00	4,99
	Desv. típ.	0,110	0,000	0,110
2018	N	180	181	181
	Media	4,98	5,00	4,99
	Desv. típ.	0,166	0,000	0,074
2019	N	270	270	270
	Media	4,99	4,99	4,99
	Desv. típ.	0,121	0,086	0,105
2020	N	73	73	73
	Media	5,00	5,00	5,00
	Desv. típ.	0,000	0,000	0,000
2021	N	62	63	63
	Media	4,90	4,90	4,89
	Desv. típ.	0,534	0,530	0,542

2022	N	74	74	74
	Media	4,95	4,97	4,96
	Desv. típ.	0,366	0,163	0,259
2023	N	188	188	188
	Media	5,00	5,00	5,00
	Desv. típ.	0,000	0,000	0,000
2024	N	196	196	196
	Media	4,99	4,99	4,99
	Desv. típ.	0,071	0,071	0,071

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

ANEXO IV

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS PRESENCIALES) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS PRESENCIALES)

ASPECTOS	2011				2012				2013			
	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total
Valore la accesibilidad a las instalaciones	94,7%	0,8%	4,5%	99,2%	97,4%	0,7%	2,0%	99,4%	98,0%	0,0%	2,0%	100,0%
Valore la efectividad del servicio prestado	97,3%	0,4%	2,3%	99,6%	99,5%	0,0%	0,5%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	98,9%	0,0%	1,1%	100,0%	97,6%	0,5%	1,9%	99,5%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	99,2%	0,0%	0,7%	99,9%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Nivel de Calidad General de la Oficina	99,6%	0,4%	0,0%	99,6%	98,6%	0,0%	1,4%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%

ASPECTOS	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%	0,0%	100,0%	98,8%	1,1%	0,0%	98,8%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Valore la efectividad del servicio prestado	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Nivel de Calidad General de la Oficina	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%

ASPECTOS	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%	0,0%	100,0%	99,3%	0,0%	0,7%	100,0%	99,1%	0,0%	0,9%	100,0%
Valore la efectividad del servicio prestado	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	99,5%	0,0%	0,6%	100,0%	99,5%	0,0%	0,0%	100,0%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Nivel de Calidad General de la Oficina	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%

ASPECTOS	2020				2021				2022			
	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%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	98,6%	0,0%	1,4%	100,0%
Valore la efectividad del servicio prestado	75,0%	25,0%	0,0%	75,0%	98,4%	1,6%	0,0%	98,4%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	75,0%	25,0%	0,0%	75,0%	98,4%	1,6%	0,0%	98,4%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	80,0%	20,0%	0,0%	80,0%	98,4%	1,6%	0,0%	98,4%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Nivel de Calidad General de la Oficina	80,0%	20,0%	0,0%	80,0%	98,4%	1,6%	0,0%	98,4%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%

ASPECTOS	2023				2024			
	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total
Valore la accesibilidad a las instalaciones	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Valore la efectividad del servicio prestado	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Nivel de Calidad General de la Oficina	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%