

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)**

**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) 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 ejercicio 2018

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 141 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	141	4,96
Valore la efectividad del servicio prestado	141	4,99
Valore si la información recibida cubren sus necesidades	141	4,98
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	141	5,00
Nivel de Calidad General de la Oficina	141	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	2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la accesibilidad a las instalaciones	99,3	0	0,7	100
Valore la efectividad del servicio prestado	100	0	0	100
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	99,3	0	0,7	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	100	0	0	100
Nivel de Calidad General de la Oficina	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

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

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



### 3. TABLA DE FRECUENCIAS

#### Sexo

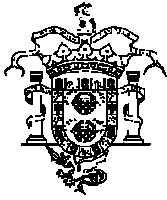
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	71	50,4	50,7	50,7
	Hombre	69	48,9	49,3	100,0
	Total	140	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		141	100,0		

#### Nacionalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Española	130	92,2	93,5	93,5
	Francesa	1	,7	,7	94,2
	Holandesa	1	,7	,7	95,0
	Marroquí	1	,7	,7	95,7
	Estadounidense	2	1,4	1,4	97,1
	Noruega	1	,7	,7	97,8
	Polaca	1	,7	,7	98,6
	Colombiana	1	,7	,7	99,3
	Guatemalteca	1	,7	,7	100,0
	Total	139	98,6	100,0	
	Perdidos	Sistema	2	1,4	
Total		141	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Valencia	7	5,0	5,3	5,3
	Andalucía	37	26,2	28,2	33,6
	Madrid	34	24,1	26,0	59,5
	Castilla y León	4	2,8	3,1	62,6
	Murcia	6	4,3	4,6	67,2
	Cantabria	1	,7	,8	67,9
	Cataluña	6	4,3	4,6	72,5
	Aragón	5	3,5	3,8	76,3
	Navarra	1	,7	,8	77,1
	Extremadura	1	,7	,8	77,9
	Melilla	3	2,1	2,3	80,2
	Castilla la Mancha	8	5,7	6,1	86,3



**Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas**

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

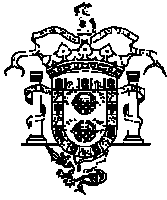
	La Rioja	2	1,4	1,5	87,8
	Gran Canarias	4	2,8	3,1	90,8
	Málaga	1	,7	,8	91,6
	País Vasco	5	3,5	3,8	95,4
	Ceuta	3	2,1	2,3	97,7
	Islas Baleares	1	,7	,8	98,5
	Asturias	2	1,4	1,5	100,0
	Total	131	92,9	100,0	
Perdidos	Sistema	10	7,1		
Total		141	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1ª vez	103	73,0	75,2	75,2
	2ª vez	17	12,1	12,4	87,6
	3ª vez	7	5,0	5,1	92,7
	Más de 3 veces	10	7,1	7,3	100,0
	Total	137	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,8		
Total		141	100,0		

**Alojamiento elegido**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hotel Ánfora	43	30,5	32,3	32,3
	Hotel Tryp Melilla Puerto	35	24,8	26,3	58,6
	Hotel Parador	21	14,9	15,8	74,4
	Hotel Rusadir	23	16,3	17,3	91,7
	Residencia Militar	3	2,1	2,3	94,0
	Casa	5	3,5	3,8	97,7
	Residencia Estudiantes	1	,7	,8	98,5
	Hotel Tuhami	2	1,4	1,5	100,0
	Total	133	94,3	100,0	
Perdidos	Sistema	8	5,7		
Total		141	100,0		



**Valore la accesibilidad a las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	3	2,1	2,1	2,8
	Muy bien	137	97,2	97,2	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

**Valore la efectividad del servicio prestado**

		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 si la información recibida cubre sus necesidades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,7	,7	,7
	Bien	1	,7	,7	1,4
	Muy bien	139	98,6	98,6	100,0
	Total	141	100,0	100,0	

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

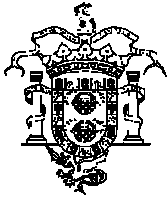
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	141	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	120	85,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	21	14,9		
Total		141	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	112	79,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	29	20,6		
Total		141	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	12	8,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	129	91,5		
Total		141	100,0		

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

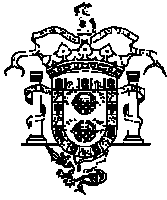
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	89	63,1	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	52	36,9		
Total		141	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	5	3,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	136	96,5		
Total		141	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	7	5,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	134	95,0		
Total		141	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	6	4,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	135	95,7		
Total		141	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	11	7,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	130	92,2		
Total		141	100,0		

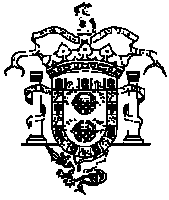
**otros**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		133	94,3	94,3	94,3
	Carrera Africana	1	,7	,7	95,0
	Inmerso	2	1,4	1,4	96,5
	Media maratón	2	1,4	1,4	97,9
	Oposiciones	1	,7	,7	98,6
	Orgullo de norte de África	1	,7	,7	99,3
	VI Carrera Africana	1	,7	,7	100,0
Total		141	100,0	100,0	

**Ud. viaja**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	28	19,9	19,9	19,9
	En pareja	39	27,7	27,7	47,5
	Con familia	45	31,9	31,9	79,4
	Con amigos	24	17,0	17,0	96,5
	Con grupos organizado	5	3,5	3,5	100,0
Total		141	100,0	100,0	





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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,1	2,1	2,1
	Bien	4	2,8	2,9	5,0
	Muy bien	133	94,3	95,0	100,0
	Total	140	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		141	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avión	97	68,8	68,8	68,8
	Barco	40	28,4	28,4	97,2
	Coche	4	2,8	2,8	100,0
	Total	141	100,0	100,0	