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 2023

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 (2023).
- Informe General de la Oficina de Información Turística (2023).
- Anexo I. Tablas de frecuencia de encuestas realizadas en la Oficina de Información Turística (2023).
- 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 2023** 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.

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

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

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 2023** 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 2023.

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.

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 2023. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2024
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2024

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 **188 encuestas,** desagregadas en 127 encuestas presenciales y 61 telefónicas. Durante el año 2023 no se recogieron encuestas 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 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
□ Patrimonio Histórico Cultural
□ Viajes de negocios
□ Gastronomía
□ Recomendación de amigos
□ Visita a familiares
□ Tranquilidad
□ Otros _____

8. Ud. viaja:
□ Solo/a
□ En pareja
□ Con familia
□ Con amigos
□ Con grupo organizado

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

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.

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.

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CALIDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

INFORME GENERAL SOBRE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2023

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la Oficina de Información Turística de la Ciudad Autónoma de Melilla 2023,** 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 2023,** 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) 2023

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 2023. 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 2023 (DATOS GLOBALES)			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	188	5,00	0,000
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	188	5,00	0,000
Nivel de Calidad General de la Oficina	188	**5,00**	0,000

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 2023 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA,** está en un **5** sobre 5, lo cual muestra, por parte de los usuarios un máximo 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 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) 2023

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) 2023

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 2023 (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 2023 (PRESENCIAL)			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Valore la accesibilidad a las instalaciones	127	4,96	0,195
Valore la efectividad del servicio prestado	127	5,00	0,000
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	127	5,00	0,000
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	127	5,00	0,000
Nivel de Calidad General de la Oficina	127	**5,00**	0,000

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 2023 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (DATOS PRESENCIALES),** 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 **4,99** sobre 5**,** lo que arroja una **valoración prácticamente igual** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (DATOS PRESENCIALES) 2023

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) 2023

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 2023 (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 2023 (DATOS TELEFÓNICOS)			
	N	**Media**	**Desv. típ.**
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	61	5,00	0,000
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	61	5,00	0,000
Nivel de Calidad General de la Oficina	61	**5,00**	0,000

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 2022 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.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA (DATOS TELEFÓNICOS) 2023

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

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

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO I

TABLAS DE FRECUENCIA DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS GLOBALES) 2023

TABLAS DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS GLOBALES) 2023

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	100	53,2	54,6	54,6
	Masculino	83	44,1	45,4	100,0
	Total	183	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,7		
Total		188	100,0		

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EEUU	3	1,6	1,6	1,6
	Español	180	95,7	95,7	97,3
	Francesa	2	1,1	1,1	98,4
	Italiana	3	1,6	1,6	100,0
	Total	188	100,0	100,0	

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		7	3,7	3,7	3,7
	Andalucía	63	33,5	33,5	37,2
	Aragón	1	,5	,5	37,8
	C. Valenciana	17	9,0	9,0	46,8
	Canarias	1	,5	,5	47,3
	Cantabria	1	,5	,5	47,9
	Castilla-León	10	5,3	5,3	53,2
	Castilla La Mancha	2	1,1	1,1	54,3
	Cataluña	20	10,6	10,6	64,9
	Extremadura	1	,5	,5	65,4
	Galicia	2	1,1	1,1	66,5
	Islas Baleares	1	,5	,5	67,0
	Lyon	1	,5	,5	67,6
	Madrid	47	25,0	25,0	92,6
	Melilla	2	1,1	1,1	93,6
	Murcia	6	3,2	3,2	96,8
	País Vasco	6	3,2	3,2	100,0
	Total	188	100,0	100,0	

La información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	188	100,0	100,0	100,0

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	188	100,0	100,0	100,0

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	188	100,0	100,0	100,0

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

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO II

TABLAS DE FRECUENCIA DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS PRESENCIALES) 2023

TABLAS DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS PRESENCIALES) 2023

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	62	48,8	50,8	50,8
	Masculino	60	47,2	49,2	100,0
	Total	122	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	5	3,9		
Total		127	100,0		

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EEUU	3	2,4	2,4	2,4
	ESPAÑOL	120	94,5	94,5	96,9
	FRANCESA	1	,8	,8	97,6
	ITALIANA	3	2,4	2,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		7	5,5	5,5	5,5
	Andalucía	43	33,9	33,9	39,4
	Aragón	1	,8	,8	40,2
	C.Valenciana	11	8,7	8,7	48,8
	Canarias	1	,8	,8	49,6
	Castilla-León	8	6,3	6,3	55,9
	CATALUÑA	13	10,2	10,2	66,1
	Extremadura	1	,8	,8	66,9
	GALICIA	2	1,6	1,6	68,5
	ISLAS BALEARES	1	,8	,8	69,3
	MADRID	28	22,0	22,0	91,3
	Murcia	6	4,7	4,7	96,1
	País Vasco	5	3,9	3,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	100	78,7	83,3	83,3
	Dos veces	16	12,6	13,3	96,7
	Tres veces	2	1,6	1,7	98,3
	Más de 3 veces	2	1,6	1,7	100,0
	Total	120	94,5	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,5		
Total		127	100,0		

ALOJAMIENTO ELEGIDO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		2	1,6	1,6	1,6
	Apartamento turístico	6	4,7	4,7	6,3
	Casa de amigos	1	,8	,8	7,1
	Casa de familiares	1	,8	,8	7,9
	CRUCERO	2	1,6	1,6	9,4
	Hotel Ánfora	40	31,5	31,5	40,9
	Hotel Melilla Centro	5	3,9	3,9	44,9
	Hotel Melilla Puerto	33	26,0	26,0	70,9
	Hotel Parador	14	11,0	11,0	81,9
	Hotel Rusadir	22	17,3	17,3	99,2
	Residencia estudiante	1	,8	,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	3,9	3,9	3,9
	Muy bien	122	96,1	96,1	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Efectividad del servicio prestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	127	100,0	100,0	100,0

La información recibida cubre sus necesidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	127	100,0	100,0	100,0

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	127	100,0	100,0	100,0

NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	127	100,0	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	21	16,5	16,5	16,5
	Sí	106	83,5	83,5	100,0
	Total	127	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	91	71,7	71,7	71,7
	Sí	36	28,3	28,3	100,0
	Total	127	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	40	31,5	31,5	31,5
	Sí	87	68,5	68,5	100,0
	Total	127	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	106	83,5	83,5	83,5
	Sí	21	16,5	16,5	100,0
	Total	127	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	117	92,1	92,1	92,1
	Sí	10	7,9	7,9	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	107	84,3	84,3	84,3
	Sí	20	15,7	15,7	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	63	49,6	49,6	49,6
	Sí	64	50,4	50,4	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		119	93,7	93,7	93,7
	IMSERSO	5	3,9	3,9	97,6
	Oposiciones	1	,8	,8	98,4
	Por evento deportivo.	1	,8	,8	99,2
	Recuerdos	1	,8	,8	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

Ud. viaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	23	18,1	18,1	18,1
	En pareja	56	44,1	44,1	62,2
	Con familia	24	18,9	18,9	81,1
	Con amigos	17	13,4	13,4	94,5
	Con grupo organizado	7	5,5	5,5	100,0
	Total	127	100,0	100,0	

¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	1	,8	,8	,8
	Muy buena	125	98,4	99,2	100,0
	Total	126	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		127	100,0		

¿Qué medio de transporte ha utilizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avión	114	89,8	90,5	90,5
	Barco	12	9,4	9,5	100,0
	Total	126	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		127	100,0		

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad

DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

compromiso con la CIUDAD

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO III

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

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

compromiso con la CALIDAD
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS 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

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ANEXO IV

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

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

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

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

	2014				2015				2016			
	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total
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%

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

	2017				2018				2019			
	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total
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%

	2020				2021				2022			
	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	75,0%	25,0%	0,0%	75,0%	98,4%	1,6%	0,0%	98,4%	98,6%	1,4%	0,0%	98,6%
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%	98,6%	0,0%	1,4%	100,0%

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

	2023			
	Satisfechos	Insatisf.	Conforme	Conformidad Total
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	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%
Nivel de Calidad General de la Oficina	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.