

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:

OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022

**CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 (2022).
- Informe General de la Oficina de Información Turística (2022).
- Anexo I. Tablas de frecuencia de encuestas realizadas en la Oficina de Información Turística (2022).
- 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 Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, 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, Participación Ciudadana y Juventud, 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, Participación Ciudadana y Juventud, 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 2022** 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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana, 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, Participación Ciudadana y Juventud, 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 Presidencia y Administración Pública, 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
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2022

- 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 2022** perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública 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 2022.

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 2022. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2023
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2023

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 Presidencia y Administración Pública.

El número de encuestas total recogidas es de **74 encuestas**, desagregadas en 73 encuestas presenciales y 1 online. Durante el año 2022 no se recogieron encuestas telefónicas.

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 encuestadoras.

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?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Deseo de conocer la Ciudad Autónoma | <input type="checkbox"/> Recomendación de amigos |
| <input type="checkbox"/> Patrimonio Histórico Cultural | <input type="checkbox"/> Visita a familiares |
| <input type="checkbox"/> Viajes de negocios | <input type="checkbox"/> Tranquilidad |
| <input type="checkbox"/> Gastronomía | <input type="checkbox"/> Otros _____ |

8. Ud. viaja:

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Solo/a | <input type="checkbox"/> Con amigos |
| <input type="checkbox"/> En pareja | <input type="checkbox"/> Con grupo organizado |
| <input type="checkbox"/> 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

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 Presidencia y Administración Pública 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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 Distritos, Juventud
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



**INFORME GENERAL SOBRE LA
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA
2022**



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de la Oficina de Información Turística de la Ciudad Autónoma de Melilla 2022**, perteneciente a la Consejería de Presidencia y Administración Pública 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 online**.

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 2022**, 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 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) 2022

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 2022. 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 2022 (DATOS GLOBALES)			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la accesibilidad a las instalaciones	74	4,95	,281
Valore la efectividad del servicio prestado	73	4,97	,164
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	74	4,95	,366
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	74	4,97	,163
Nivel de Calidad General de la Oficina	74	4,96	,259

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**, está en un **4,96** 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 **4,96** 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)
2022**

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 la accesibilidad a las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfechos (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	1,4
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	99
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)	1,4
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	98,6
Conformidad total (*)	98,6

(*) 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)	1,4
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	98,6
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) 2022

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 2022 (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 2022 (PRESENCIAL)			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la accesibilidad a las instalaciones	73	4,96	,260
Valore la efectividad del servicio prestado	72	4,99	,118
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	73	4,99	,117
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	73	4,99	,117
Nivel de Calidad General de la Oficina	73	4,99	,117

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 PRESENCIALES)**, está en un **4,99** sobre 5, lo cual muestra, por parte de los usuarios un altísimo 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 **4,98** sobre 5, lo que arroja una **valoración prácticamente 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)
2022**

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 (Muy mal/ Mal)	0
Regular (Conformidad)	1,4
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	98,6
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 DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA (DATOS ONLINE) 2022

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 2022 (datos online). 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 2022 (ONLINE)			
	N	Media	Desv. típ.
Valore la accesibilidad a las instalaciones	1	4,00	.
Valore la efectividad del servicio prestado	1	4,00	.
Valore si la información recibida cubre sus necesidades	1	2,00	.
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1	4,00	.
Nivel de Calidad General de la Oficina	1	3,00	.

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 **3** sobre 5, lo cual muestra, por parte de los usuarios un buen grado de satisfacción en dicho servicio.



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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 **3,5** sobre 5, lo que arroja una **valoración ligeramente superior** 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 ONLINE)
2022**

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 ONLINE). 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 (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 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)	100
Regular (Conformidad)	0
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	0
Conformidad total (*)	0

(*) 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)	100
Satisfechos (Bien/ Muy bien)	0
Conformidad total (*)	100

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



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO I

**TABLAS DE FRECUENCIA DE LA
OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA
2022**



TABLAS DE FRECUENCIA DE LOS DATOS DE LA EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TURÍSTICA 2022

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	44	59,5	60,3	60,3
	Masculino	29	39,2	39,7	100,0
	Total	73	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		74	100,0		

NACIONALIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Español	71	95,9	95,9	95,9
	German	1	1,4	1,4	97,3
	USA	2	2,7	2,7	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Si es español, señale la Comunidad Autónoma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		3	4,1	4,1	4,1
	Andalucía	23	31,1	31,1	35,1
	Aragón	1	1,4	1,4	36,5
	Asturias	1	1,4	1,4	37,8
	Canarias	2	2,7	2,7	40,5
	Cantabria	2	2,7	2,7	43,2
	Castilla-León	6	8,1	8,1	51,4
	Cataluña	3	4,1	4,1	55,4
	Comunidad Valenciana	7	9,5	9,5	64,9
	Extremadura	1	1,4	1,4	66,2
	Madrid	23	31,1	31,1	97,3
	Murcia	1	1,4	1,4	98,6
	País Vasco	1	1,4	1,4	100,0
	Total	74	100,0	100,0	



¿En cuántas ocasiones ha visitado Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Una vez	64	86,5	86,5	86,5
	Dos veces	8	10,8	10,8	97,3
	Tres veces	2	2,7	2,7	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

ALOJAMIENTO ELEGIDO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casa amiga	1	1,4	1,4	1,4
	Cruise Ship	1	1,4	1,4	2,7
	Familiar	3	4,1	4,1	6,8
	Hotel	1	1,4	1,4	8,1
	Hotel Ánfora	1	1,4	1,4	9,5
	Hotel Parador de Melilla	22	29,7	29,7	39,2
	Hotel Rusadir	10	13,5	13,5	52,7
	Hotel Tryp Melilla Puerto	19	25,7	25,7	78,4
	Piso Turístico	14	18,9	18,9	97,3
	Total	2	2,7	2,7	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

[Accesibilidad a las instalaciones]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,4	1,4	1,4
	Bien	2	2,7	2,7	4,1
	Muy bien	71	95,9	95,9	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

[Efectividad del servicio prestado]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	2,7	2,7	2,7
	Muy bien	71	95,9	97,3	100,0
	Total	73	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		74	100,0		



[La información recibida cubre sus necesidades]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,4	1,4	1,4
	Bien	1	1,4	1,4	2,7
	Muy bien	72	97,3	97,3	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

[Valore la cortesía del personal que le ha atendido]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	2	2,7	2,7	2,7
	Muy bien	72	97,3	97,3	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

[NIVEL DE CALIDAD GENERAL DE LA OFICINA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,4	1,4	1,4
	Bien	1	1,4	1,4	2,7
	Muy bien	72	97,3	97,3	100,0
	Total	74	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	9	12,2	12,2	12,2
	Sí	65	87,8	87,8	100,0
	Total	74	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	47	63,5	63,5	63,5
	Sí	27	36,5	36,5	100,0
	Total	74	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	11	14,9	14,9	14,9
	Sí	63	85,1	85,1	100,0
	Total	74	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	66	89,2	89,2	89,2
	Sí	8	10,8	10,8	100,0
	Total	74	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	74	100,0	100,0	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	65	87,8	87,8	87,8
	Sí	9	12,2	12,2	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No seleccionado	35	47,3	47,3	47,3
	Sí	39	52,7	52,7	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

Otros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		69	93,2	93,2	93,2
	Cruise	2	2,7	2,7	95,9
	Nací aquí	1	1,4	1,4	97,3
	Trabajo	1	1,4	1,4	98,6
	Visita ciudad nacimiento	1	1,4	1,4	100,0



Total	74	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Ud. viaja

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Solo	7	9,5	9,5	9,5
	En pareja	39	52,7	52,7	62,2
	Con familia	14	18,9	18,9	81,1
	Con amigos	9	12,2	12,2	93,2
	Con grupo organizado	5	6,8	6,8	100,0
	Total	74	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	74	100,0

[MALA] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	74	100,0

[REGULAR] ¿Qué impresión se ha llevado de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	74	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5	2	2,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	72	97,3		
Total		74	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	5	71	95,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	4,1		
Total		74	100,0		



¿Qué medio de transporte ha utilizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Avión	67	90,5	91,8	91,8
	Barco	6	8,1	8,2	100,0
	Total	73	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,4		
Total		74	100,0		

¿Conoce Ud. el LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	No	1	1,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	73	98,6		
Total		74	100,0		

En caso afirmativo, ¿Has hecho uso del él?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	74	100,0

En caso de uso, valore el nivel de calidad general del libro de quejas y sugerencias desde 1 al 5

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	74	100,0

¿Conoce Ud. las Cartas de Servicios?

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	74	100,0

Valore los compromisos adaptados en la Carta de Servicio, desde 1 (Muy mal) hasta el 5 (Muy bien)

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	74	100,0



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



ANEXO II

TABLA 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

		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
2020	N	73	73	73	73	73
	Media	5,00	5,00	5,00	5	5,00
	Desv. típ.	0	0	0	0	0
2021	N	61	62	62	63	63
	Media	4,98	4,90	4,90	5	4,89
	Desv. típ.	0,128	0,534	0,534	0,530	0,542
2022	N	74	73	74	74	74
	Media	4,95	4,97	4,95	5	4,96
	Desv. típ.	0,281	0,164	0,366	0,163	0,259



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

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



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
y Participación Ciudadana
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



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 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%



**CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA**

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



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%

	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%



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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



	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%	100%	100%	0,0%	0,0%	100%	99%	0,0%	1,4%	100,0%
Valore la efectividad del servicio prestado	75%	25,0%	0,0%	75%	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%	25,0%	0,0%	75%	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%	20,0%	0,0%	80%	98,4%	1,6%	0,0%	98,4%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Nivel de Calidad General de la Oficina	80%	20,0%	0,0%	80%	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.