

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: MUSEO DE FÓSILES 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 **EL MUSEO DE FÓSILES DE LA GRANJA ESCUELA 2018** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Visitantes del museo.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 44 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 del MUSEO DE FÓSILES DE LA GRANJA ESCUELA** con un valor de **4,48** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	44	4,31
Adecuación de las instalaciones	43	4,44
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	43	4,83
<b>NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL MUSEO</b>	41	4,48
En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita	29	4,48

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios /as ciudadanos/ as de dichos servicios:

<b>VALORACIÓN</b>	<b>2018</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad a las instalaciones	90,9	2,3	6,8	97,7
Adecuación de las instalaciones	93	2,3	4,7	97,7
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	97,6	2,3	0	97,6
<b>NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL MUSEO</b>	97,5	2,4	0	97,5
En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita	96,6	3,4	0	96,6

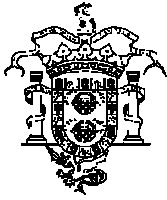
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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	20	45,5	46,5	46,5
	Hombre	23	52,3	53,5	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	8	18,2	18,6	18,6
	16 a 24 años	4	9,1	9,3	27,9
	25 a 34 años	14	31,8	32,6	60,5
	35 a 44 años	11	25,0	25,6	86,0
	45 a 54 años	5	11,4	11,6	97,7
	55 a 64 años	1	2,3	2,3	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,3	2,3	2,3
	Regular	3	6,8	6,8	9,1
	Bien	21	47,7	47,7	56,8
	Muy bien	19	43,2	43,2	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

#### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,3	2,3	2,3
	Regular	2	4,5	4,7	7,0
	Bien	17	38,6	39,5	46,5
	Muy bien	23	52,3	53,5	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	2,3	2,3
	Bien	5	11,4	11,6	14,0
	Muy bien	37	84,1	86,0	100,0
	Total	43	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

**NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL MUSEO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,3	2,4	2,4
	Bien	19	43,2	46,3	48,8
	Muy bien	21	47,7	51,2	100,0
	Total	41	93,2	100,0	
Perdidos	Sistema	3	6,8		
Total		44	100,0		

**¿Has recibido una visita guiada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	29	65,9	65,9	65,9
	No	15	34,1	34,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

**En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,3	3,4	3,4
	Bien	12	27,3	41,4	44,8
	Muy bien	16	36,4	55,2	100,0
	Total	29	65,9	100,0	
Perdidos	Sistema	15	34,1		
Total		44	100,0		



**¿Volverías a visitar este museo y repetir la experiencia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	43	97,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,3		
Total		44	100,0		

**¿Es conveniente la ampliación del museo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	44	100,0	100,0	100,0

**¿La visita del museo ha cubierto expectativas que esperaba de él?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí, ha superado mis expectativas	12	27,3	27,3	27,3
	Ha estado bien	22	50,0	50,0	77,3
	Regular, no ha estado mal	9	20,5	20,5	97,7
	No, pensaba que sería mejor	1	2,3	2,3	100,0
Total		44	100,0	100,0	