

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 DEL SERVICIO PÚBLICO:**  
**MUSEO "LAS PEÑUELAS" 2018**  
**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 LAS PEÑUELAS 2018** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** Empleados Públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 234 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 LAS PEÑUELAS** con un valor de **4,82** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>MEDIA</b>
Accesibilidad a las instalaciones	232	4,58
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	230	4,67
Adecuación de las instalaciones	232	4,75
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	231	4,84
Nivel de Calidad general del Museo	231	4,82
En caso afirmativo, Valore la satisfacción de dicha visita guiada	102	4,82

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	<b>2018</b>			
<b>VALORACIÓN</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	93.6	1.7	4.7	98.3
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	96.9	0.9	2.2	99.1
Adecuación de las instalaciones	95.7	0.4	3.9	99.6
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	96.9	0.9	2.2	99.1
Nivel de Calidad general del Museo	97.9	0.4	1.7	99.6
En caso afirmativo, Valore la satisfacción de dicha visita guiada	98	0	2	100

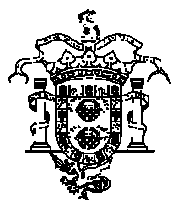
Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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 FRECUENCIA

#### SEXO

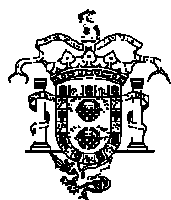
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	119	50,9	52,4	52,4
	Masculino	108	46,2	47,6	100,0
	Total	227	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,0		
Total		234	100,0		

#### EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	3	1,3	1,3	1,3
	16 a 24 años	35	15,0	15,0	16,3
	25 a 34 años	48	20,5	20,6	36,9
	35 a 44 años	34	14,5	14,6	51,5
	45 a 54 años	57	24,4	24,5	76,0
	55 a 64 años	32	13,7	13,7	89,7
	65 a 74 años	22	9,4	9,4	99,1
	Más de 75 años	2	,9	,9	100,0
	Total	233	99,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,4		
Total		234	100,0		

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,4	,4	,4
	Mal	3	1,3	1,3	1,7
	Regular	11	4,7	4,7	6,5
	Bien	62	26,5	26,7	33,2
	Muy bien	155	66,2	66,8	100,0
	Total	232	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		234	100,0		



**Señalización de las indicaciones para la petición del servicio**

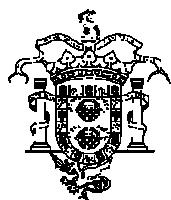
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	1	,4	,4	,4
	Mal	1	,4	,4	,9
	Regular	5	2,1	2,2	3,0
	Bien	60	25,6	26,1	29,1
	Muy bien	163	69,7	70,9	100,0
	Total	230	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,7		
Total		234	100,0		

**Adecuación de las instalaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	9	3,8	3,9	4,3
	Bien	38	16,2	16,4	20,7
	Muy bien	184	78,6	79,3	100,0
	Total	232	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,9		
Total		234	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	,9	,9	,9
	Regular	5	2,1	2,2	3,0
	Bien	22	9,4	9,5	12,6
	Muy bien	202	86,3	87,4	100,0
	Total	231	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		234	100,0		



**Nivel de Calidad general del Museo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,4	,4	,4
	Regular	4	1,7	1,7	2,2
	Bien	31	13,2	13,4	15,6
	Muy bien	195	83,3	84,4	100,0
	Total	231	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		234	100,0		

**¿Has recibido una visita guiada?**

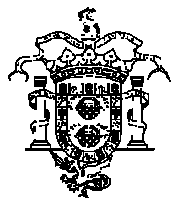
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	70	29,9	30,4	30,4
	No	160	68,4	69,6	100,0
	Total	230	98,3	100,0	
Perdidos	Sistema	4	1,7		
Total		234	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,9	2,0	2,0
	Bien	14	6,0	13,7	15,7
	Muy bien	86	36,8	84,3	100,0
	Total	102	43,6	100,0	
Perdidos	Sistema	132	56,4		
Total		234	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	218	93,2	96,0	96,0
	No	9	3,8	4,0	100,0
	Total	227	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	7	3,0		
Total		234	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si, ha superado mis expectativas	160	68,4	69,3	69,3
	Ha estado bien	59	25,2	25,5	94,8
	Regular, no ha estado mal	9	3,8	3,9	98,7
	No, pensaba que sería mejor	3	1,3	1,3	100,0
	Total	231	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,3		
Total		234	100,0		