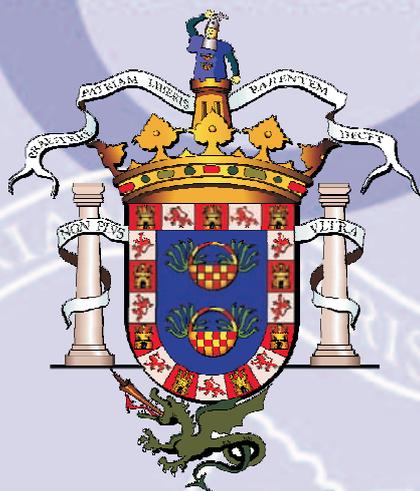


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS  
PÚBLICOS: MUSEO DE FÓSILES  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y POLÍTICAS SOCIALES  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## INDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad del Museo de Fósiles y Minerales (Granja Escuela).
  
- Ficha Técnica del Estudio de Calidad del Museo de Fósiles y Minerales (Granja Escuela). (2019)
  
- Informe General del Museo de Fósiles y Minerales (Granja Escuela). (2019)
  
- Anexo I. Tablas de frecuencias Museo de Fósiles y Minerales (Granja Escuela). (2019)
  
- Anexo II. Tablas Comparativas Interanual de Estadísticos Descriptivos del Museo de Fósiles y Minerales (Granja Escuela).
  
- Anexo III. Tablas Comparativas Interanual del Grado de Satisfacción del Museo de Fósiles y Minerales (Granja Escuela).



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



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, Participación Ciudadana, Familia y Menor, 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 y Participación Ciudadana 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 y Participación Ciudadana se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES (GRANJA ESCUELA) DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Atención y Participación Ciudadana, por la Socióloga Doña Mónica Luque Suárez.

Desde la Consejería de Distritos, Juventud, Participación Ciudadana, Familia y Menor 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 y Participación Ciudadana 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 a la Consejería de Economía y Políticas Sociales, 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, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



# **FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DEL MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES (GRANJA ESCUELA) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019**

- 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 **MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES (GRANJA ESCUELA) 2019** perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.

## 2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en Museo de Fósiles y Minerales a los usuarios/ ciudadanos.
- Analizar qué percepción tienen los usuarios/ ciudadanos de Museo de Fósiles y Minerales.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado en Museo de Fósiles y Minerales (2019)

## 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 Museo de Fósiles y Minerales 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 he elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ciudadano 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 /ciudadano/ a de Museo de Fósiles y Minerales 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 Museo de Fósiles y Minerales 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 Museo de Fósiles y Minerales.



## 5) CRONOGRAMA

<b>Colección de datos</b>	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2019. (Anual)
<b>Introducción y Tabulación de los datos</b>	Febrero 2020
<b>Análisis e Interpretación de los datos</b>	Mayo 2020

## 6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en Museo de Fósiles y Minerales perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana.

El número de usuarios total de Museo de Fósiles y Minerales ha sido de **141 encuestas**.

El test de fiabilidad está en 0,810. Este es un indicador que nos permite analizar si un cuestionario reúne las cualidades esenciales o no, valorándolo entre 0 y 1, si el valor obtenido se aproxima a 1 podremos afirmar la fiabilidad del cuestionario, lo cual lo demuestra.



## 7) MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Consistirá en:

- a. Evaluación externa: Nos permitirá apreciar el nivel de satisfacción que tiene el usuario/ a /ciudadano/ a sobre Museo de Fósiles y Minerales. 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: para los usuarios de Museo de Fósiles y Minerales.

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 cuestionario se aplica a través de encuestas personalizadas al usuario/ ciudadano.

Los modelos del cuestionario son los siguientes:



Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante:

Lugar de Procedencia \_\_\_\_\_

1. Sexo :  Mujer  Hombre

2. Edad:

10 a 15 años	<input type="checkbox"/>	45 a 54 años	<input type="checkbox"/>
16 a 24 años	<input type="checkbox"/>	55 a 64 años	<input type="checkbox"/>
25 a 34 años	<input type="checkbox"/>	65 a 74 años	<input type="checkbox"/>
35 a 44 años	<input type="checkbox"/>	Más de 75 años	<input type="checkbox"/>

4. 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 al Museo					
Adecuación del Equipamiento del Museo					
Valore la cortesía del personal que le ha atendido					
Valore la Vigilancia de Seguridad del Parque Granja Escuela					
NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL MUSEO					

5. ¿Has recibido una visita guiada?  Sí  No

5.1. En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).

1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/>				

6. ¿Volverías a visitar este museo y repetir la experiencia?  Sí  No

7. ¿Es conveniente la ampliación del museo?  Sí  No

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

- Sí, ha superado mis expectativas.
- Ha estado bien.
- Regular, no ha estado mal.
- No, pensaba que sería mejor.
- No, no me ha gustado nada.

9. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indíquenos cualesquiera propuestas de mejora al respecto.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## 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 ciudadano/a/usuario/a tiene sobre Museo de Fósiles y Minerales 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 ha 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 Museo de Fósiles y Minerales de nuestra ciudad, perteneciente a la Consejería de Economía y Políticas Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla, dado el proceso de modernización que ha emprendido las Administraciones Públicas.

La participación de los usuarios /ciudadanos en esta evaluación hace que se puede hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto, 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, Participación Ciudadana, Familia y Menor  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



**INFORME GENERAL SOBRE  
MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA  
2019**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



El informe sobre la Evaluación de la Calidad de **MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES** durante el año **2019**, perteneciente a la Consejería de Seguridad Ciudadana 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 del servicio que se presta en Museo de Fósiles y Minerales.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los ciudadanos sobre los servicios y prestaciones que se le ha ofrecido en **MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES**, opiniones que los usuarios/ciudadanos de Melilla han hecho al respecto a través de unos cuestionarios, ad hoc (citados anteriormente en la ficha técnica). Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichas llamadas de emergencias, de modo que el ciudadano 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 y ellos y así poder mostrar su opinión sobre dichos servicios, ver las necesidades que pudieran ser detectadas y si se cumplen los objetivos establecidos.



## ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES (2019)

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 sería: 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 comunes para una Evaluación de la Calidad de los servicios / aspectos comunes de MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES de Melilla 2019. 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 MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES (2019)			
	N	Media	Desv. típ.
<b>Accesibilidad a las instalaciones</b>	141	3,97	0,92
<b>Adecuación de las instalaciones</b>	139	3,91	1,10
<b>Valore la cortesía del personal que le ha atendido</b>	137	4,69	0,68
<b>NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL MUSEO</b>	139	4,06	0,89
<b>En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita</b>	130	4,27	0,80

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.



En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES 2019 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,06 sobre 5**, lo cual, se 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 Museo de Fósiles y Minerales”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,19 sobre 5**, lo que arroja una **valoración superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

### **ANÁLISIS DE LAS TABLAS DE FRECUENCIAS DE LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS/ CIUDADANOS DE MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES (2019)**

La valoración de los servicios y/o aspectos que se dan en Museo de Fósiles y Minerales son:

- **Accesibilidad a las instalaciones**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
<b>Insatisfechos (Muy mal/ Mal)</b>	6.4
<b>Regular (Conformidad)</b>	19.9
<b>Satisfechos (Bien/ Muy bien)</b>	73.7
<b>Conformidad total (*)</b>	93.6

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



▪ **Adecuación de las instalaciones**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
<b>Insatisfechos (Muy mal/ Mal)</b>	15.1
<b>Regular (Conformidad)</b>	15.1
<b>Satisfechos (Bien/ Muy bien)</b>	69.8
<b>Conformidad total (*)</b>	84.9

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
<b>Insatisfechos (Muy mal/ Mal)</b>	1.5
<b>Regular (Conformidad)</b>	3.6
<b>Satisfechos (Bien/ Muy bien)</b>	94.9
<b>Conformidad total (*)</b>	98.5

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

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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
<b>Insatisfechos (Muy mal/ Mal)</b>	5
<b>Regular (Conformidad)</b>	16.5
<b>Satisfechos (Bien/ Muy bien)</b>	78.5
<b>Conformidad total (*)</b>	95

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



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

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PORCENTAJE DE OPINIÓN</b>
<b>Insatisfechos (Muy mal/ Mal)</b>	1.5
<b>Regular (Conformidad)</b>	13.1
<b>Satisfechos (Bien/ Muy bien)</b>	85.4
<b>Conformidad total (*)</b>	98.5

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



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO I**

# **TABLAS DE FRECUENCIAS DEL MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2019**



## TABLA DE FRECUENCIA DEL MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES (2019)

### Lugar de Procedencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	1	,7	,7	,7
BARCELONA	4	2,8	2,8	3,5
COLOMBIA	1	,7	,7	4,3
MELILLA	134	95,0	95,0	99,3
VALENCIA	1	,7	,7	100,0
Total	141	100,0	100,0	

### Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Mujer	74	52,5	52,9	52,9
Hombre	66	46,8	47,1	100,0
Total	140	99,3	100,0	
Perdidos				
Sistema	1	,7		
Total	141	100,0		

### Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
10 a 15 años	122	86,5	87,1	87,1
16 a 24 años	1	,7	,7	87,9
25 a 34 años	2	1,4	1,4	89,3
35 a 44 años	7	5,0	5,0	94,3
45 a 54 años	2	1,4	1,4	95,7
55 a 64 años	2	1,4	1,4	97,1
65 a 74 años	4	2,8	2,9	100,0
Total	140	99,3	100,0	
Perdidos				
Sistema	1	,7		
Total	141	100,0		



### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,4	1,4
	Mal	7	5,0	5,0	6,4
	Regular	28	19,9	19,9	26,2
	Bien	60	42,6	42,6	68,8
	Muy bien	44	31,2	31,2	100,0
	Total		141	100,0	100,0

### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,4	1,4
	Mal	19	13,5	13,7	15,1
	Regular	21	14,9	15,1	30,2
	Bien	45	31,9	32,4	62,6
	Muy bien	52	36,9	37,4	100,0
	Total		139	98,6	100,0
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		141	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,5	1,5
	Regular	5	3,5	3,6	5,1
	Bien	24	17,0	17,5	22,6
	Muy bien	106	75,2	77,4	100,0
	Total		137	97,2	100,0
Perdidos	Sistema	4	2,8		
Total		141	100,0		



### NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL MUSEO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,4	1,4
	Mal	5	3,5	3,6	5,0
	Regular	23	16,3	16,5	21,6
	Bien	61	43,3	43,9	65,5
	Muy bien	48	34,0	34,5	100,0
	Total	139	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		141	100,0		

### ¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	122	86,5	87,1	87,1
	No	18	12,8	12,9	100,0
	Total	140	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		141	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,4	1,5	1,5
	Regular	17	12,1	13,1	14,6
	Bien	52	36,9	40,0	54,6
	Muy bien	59	41,8	45,4	100,0
	Total	130	92,2	100,0	
Perdidos	Sistema	11	7,8		
Total		141	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	121	85,8	87,1	87,1
	No	18	12,8	12,9	100,0
	Total	139	98,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,4		
Total		141	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	136	96,5	97,1	97,1
	No	4	2,8	2,9	100,0
	Total	140	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		141	100,0		



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO II**

# **TABLAS COMPARATIVAS INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES

		Accesibilidad a las instalaciones	Adecuación de las instalaciones	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL MUSEO	En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita
2016	N	168	168	168	167	150
	Media	4,31	4,35	4,69	<b>4,47</b>	<b>4,65</b>
	Desv. típ.	0,88	0,8	0,66	0,709	0,59
2017	N	52	52	52	52	36
	Media	4,32	4,42	4,67	<b>4,46</b>	<b>4,58</b>
	Desv. típ.	1,07	0,89	0,81	0,96	0,81
2018	N	44	43	43	41	29
	Media	4,31	4,44	4,83	<b>4,48</b>	<b>4,48</b>
	Desv. típ.	0,70	0,70	0,43	0,55	0,68
2019	N	141	139	137	139	130
	Media	3,97	3,91	4,69	<b>4,06</b>	<b>4,27</b>
	Desv. típ.	0,92	1,10	0,68	0,89	0,80

Nota: Elaboración propia a partir de datos obtenidos



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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



## **ANEXO III**

# **TABLAS COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



## TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL MUSEO DE FÓSILES Y MINERALES

		Accesibilidad a las instalaciones	Adecuación de las instalaciones	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	NIVEL DE CALIDAD, E GENERAL DEL MUSEO	En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita
2016	Insatisfacción	5,40	2,40	1,80	1,80	0,70
	Confirmación	10,10	8,30	2,40	5,40	4,00
	Satisfacción	84,50	89,30	95,80	92,80	95,40
	Conformidad Total	94,60	97,60	98,20	98,20	99,40
2017	Insatisfacción	7,7	5,8	3,8	7,7	2,8
	Confirmación	5,8	9,6	3,8	3,8	2,8
	Satisfacción	86,5	84,7	92,3	88,5	94,4
	Conformidad Total	92,3	94,3	96,1	92,3	97,2
2018	Insatisfacción	2,3	2,3	0,00	0,00	3,40
	Confirmación	6,8	4,70	2,30	2,40	0,00
	Satisfacción	90,9	93,00	97,60	97,50	96,60
	Conformidad Total	97,7	97,70	100	100	96,60
2019	Insatisfacción	6,4	15,1	1,50	5,00	1,50
	Confirmación	19,9	15,10	3,60	16,50	13,10
	Satisfacción	73,7	69,80	94,90	78,50	85,40
	Conformidad Total	93,6	84,90	98,50	95,00	98,50

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos