

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

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

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
MUSEO ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS 2019**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS E IGUALDAD  
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 ETNOGRÁFICO DE MELILLA 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** a la población en general.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 432 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 ETNOGRÁFICO DE MELILLA** con un valor de sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	430	4,77
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	428	4,72
Adecuación de las instalaciones	425	4,76
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	431	4,93
Nivel de Calidad general del Museo	427	4,80

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad a las instalaciones	96,5	0,9	2,6	99,1
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	95,6	0,9	3,5	99,1
Adecuación de las instalaciones	95,5	0	4,5	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	99,8	0	0,2	100
Nivel de Calidad general del Museo	97,9	0,2	1,9	99,8

<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	195	45,1	47,9	47,9
	Masculino	212	49,1	52,1	100,0
	Total	407	94,2	100,0	
Perdidos	Sistema	25	5,8		
Total		432	100,0		

#### EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	2	,5	,5	,5
	16 a 24 años	43	10,0	10,2	10,7
	25 a 34 años	90	20,8	21,4	32,1
	35 a 44 años	111	25,7	26,4	58,6
	45 a 54 años	95	22,0	22,6	81,2
	55 a 64 años	49	11,3	11,7	92,9
	65 a 74 años	23	5,3	5,5	98,3
	Más de 75 años	7	1,6	1,7	100,0
	Total	420	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	12	2,8		
Total		432	100,0		

#### Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy Mal	2	,5	,5	,5
	Mal	2	,5	,5	,9
	Regular	11	2,5	2,6	3,5
	Bien	61	14,1	14,2	17,7
	Muy bien	354	81,9	82,3	100,0
	Total	430	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,5		
Total		432	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	,9	,9	,9
	Regular	15	3,5	3,5	4,4
	Bien	79	18,3	18,5	22,9
	Muy bien	330	76,4	77,1	100,0
	Total	428	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	,9		
Total		432	100,0		

### Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	19	4,4	4,5	4,5
	Bien	65	15,0	15,3	19,8
	Muy bien	341	78,9	80,2	100,0
	Total	425	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	7	1,6		
Total		432	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	,2	,2
	Bien	30	6,9	7,0	7,2
	Muy bien	400	92,6	92,8	100,0
	Total	431	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,2		
Total		432	100,0		

### Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,2	,2	,2
	Regular	8	1,9	1,9	2,1
	Bien	67	15,5	15,7	17,8
	Muy bien	351	81,3	82,2	100,0
	Total	427	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	5	1,2		
Total		432	100,0		



**¿Has recibido una visita guiada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	56	13,0	13,5	13,5
	No	359	83,1	86,5	100,0
	Total	415	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	17	3,9		
Total		432	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	,5	1,0	1,0
	Bien	58	13,4	27,6	28,6
	Muy bien	150	34,7	71,4	100,0
	Total	210	48,6	100,0	
Perdidos	Sistema	222	51,4		
Total		432	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	389	90,0	93,7	93,7
	No	26	6,0	6,3	100,0
	Total	415	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	17	3,9		
Total		432	100,0		