

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO:
MUSEO ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y
SEFARDÍ
(1º SEMESTRE 2025)**

**CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL
MAYOR
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 servicio público: **MUSEO ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y SEFARDÍ** perteneciente a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el primer semestre del año 2025
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 523 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio** con un valor de **4,82** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad a las instalaciones	523	4,83
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	515	4,83
Adecuación de las instalaciones	523	4,86
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	523	4,97
Nivel de Calidad general del Museo	523	4,82

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

AÑO 2025				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	0,8%	1,1%	98,1%	99,2%
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	0%	1,4%	98,6%	100%
Adecuación de las instalaciones	0,2%	0,6%	99,2%	99,8%
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	0%	0,2%	99,8%	100%
Nivel de Calidad general del Museo	0%	2,1%	97,9%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

SEÑALE EL MUSEO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUSEO ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y SEFARDÍ	523	100,0	100,0	100,0

LUGAR DE PROCEDENCIA (País)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	6	1,1	1,1	1,1
Albania	1	,2	,2	1,3
Argentina	2	,4	,4	1,7
Austria	1	,2	,2	1,9
Bélgica	1	,2	,2	2,1
Brasil	1	,2	,2	2,3
Canadá	1	,2	,2	2,5
Chile	1	,2	,2	2,7
Colombia	8	1,5	1,5	4,2
Costa Rica	1	,2	,2	4,4
EEUU	4	,8	,8	5,2
España	448	85,7	85,7	90,8
Francia	9	1,7	1,7	92,5
Iraq	1	,2	,2	92,7
Irlanda	1	,2	,2	92,9
Italia	6	1,1	1,1	94,1
Marruecos	6	1,1	1,1	95,2
México	2	,4	,4	95,6
Perú	1	,2	,2	95,8
Polonia	1	,2	,2	96,0
Portugal	1	,2	,2	96,2
Reino Unido	3	,6	,6	96,7
República Dominicana	1	,2	,2	96,9
Rumania	1	,2	,2	97,1
Suecia	2	,4	,4	97,5
Venezuela	13	2,5	2,5	100,0
Total	523	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	243	46,5	50,8	50,8
	Masculino	235	44,9	49,2	100,0
	Total	478	91,4	100,0	
Perdidos	Sistema	45	8,6		
Total		523	100,0		

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	5	1,0	1,0	1,0
	16 a 24 años	45	8,6	8,9	9,8
	25 a 34 años	85	16,3	16,7	26,6
	35 a 44 años	64	12,2	12,6	39,2
	45 a 54 años	96	18,4	18,9	58,1
	55 a 64 años	109	20,8	21,5	79,5
	65 a 74 años	85	16,3	16,7	96,3
	Más de 75 años	19	3,6	3,7	100,0
	Total	508	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	15	2,9		
Total		523	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Mal	3	,6	,6	,8
	Regular	6	1,1	1,1	1,9
	Bien	66	12,6	12,6	14,5
	Muy bien	447	85,5	85,5	100,0
	Total	523	100,0	100,0	

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	7	1,3	1,4	1,4
	Bien	73	14,0	14,1	15,5
	Muy bien	435	83,2	84,5	100,0
	Total	515	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	8	1,5		
Total		523	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,2	,2	,2
	Regular	3	,6	,6	,8
	Bien	63	12,0	12,0	12,8
	Muy bien	456	87,2	87,2	100,0
	Total	523	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,2	,2	,2
	Bien	16	3,1	3,1	3,3
	Muy bien	506	96,7	96,7	100,0
	Total	523	100,0	100,0	

Nivel de Calidad general del Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	11	2,1	2,1	2,1
	Bien	70	13,4	13,4	15,5
	Muy bien	442	84,5	84,5	100,0
	Total	523	100,0	100,0	

¿Ha recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	165	31,5	32,6	32,6
	No	341	65,2	67,4	100,0
	Total	506	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	17	3,3		
Total		523	100,0		

En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita del 1 al 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	,6	1,4	1,4
	Bien	19	3,6	9,0	10,4
	Muy bien	190	36,3	89,6	100,0
	Total	212	40,5	100,0	
Perdidos	Sistema	311	59,5		
Total		523	100,0		

¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	483	92,4	95,3	95,3
	No	24	4,6	4,7	100,0
	Total	507	96,9	100,0	
Perdidos	Sistema	16	3,1		
Total		523	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí, ha superado mis expectativas	228	43,6	62,5	62,5
	Ha estado bien	131	25,0	35,9	98,4
	Regular, no ha estado mal	4	,8	1,1	99,5
	No, pensaba que sería mejor	2	,4	,5	100,0
	Total	365	69,8	100,0	
Perdidos	Sistema	158	30,2		
Total		523	100,0		