

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 DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA 2024**

**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 DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA 2024** 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 año 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 1295 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 **4,83** sobre 5.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS                                      | N    | MEDIA       |
|----------------------------------------------------------------|------|-------------|
| Accesibilidad a las instalaciones                              | 1291 | 4,80        |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 1278 | 4,80        |
| Adecuación de las instalaciones                                | 1287 | 4,82        |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido             | 1292 | 4,97        |
| Nivel de Calidad general del Museo                             | 1280 | <b>4,83</b> |

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

| AÑO 2024                                                       |                            |                        |                          |                                |
|----------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                                                     | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad a las instalaciones                              | 0,5%                       | 2%                     | 97,5%                    | 99,5%                          |
| Señalización de las indicaciones para la petición del servicio | 0,4%                       | 2,2%                   | 97,4%                    | 99,6%                          |
| Adecuación de las instalaciones                                | 0,4%                       | 1,8%                   | 97,8%                    | 99,6%                          |
| Valore la cortesía del personal que le ha atendido             | 0,1%                       | 0,1%                   | 99,8%                    | 99,9%                          |
| Nivel de Calidad general del Museo                             | 0,1%                       | 1,5%                   | 97,4%                    | 98,9%                          |

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

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

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

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

### 3. TABLAS DE FRECUENCIA

#### SEÑALE EL MUSEO:

|         |                                                  | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|--------------------------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | MUSEO DE<br>ARQUEOLOGÍA E<br>HISTORIA DE MELILLA | 1295       | 100,0      | 100,0                | 100,0                   |

#### LUGAR DE PROCEDENCIA

|                    | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos            | 20         | 1,5        | 1,5                  | 1,5                     |
| Agadir             | 1          | ,1         | ,1                   | 1,6                     |
| Albacete           | 3          | ,2         | ,2                   | 1,9                     |
| Alemania           | 4          | ,3         | ,3                   | 2,2                     |
| Algeciras          | 2          | ,2         | ,2                   | 2,3                     |
| Alicante           | 17         | 1,3        | 1,3                  | 3,6                     |
| Almería            | 47         | 3,6        | 3,6                  | 7,3                     |
| Andalucía          | 5          | ,4         | ,4                   | 7,6                     |
| Andorra            | 1          | ,1         | ,1                   | 7,7                     |
| Argentina          | 3          | ,2         | ,2                   | 8,0                     |
| Asturias           | 11         | ,8         | ,8                   | 8,8                     |
| Ávila              | 5          | ,4         | ,4                   | 9,2                     |
| Badajoz            | 7          | ,5         | ,5                   | 9,7                     |
| Barcelona          | 44         | 3,4        | 3,4                  | 13,1                    |
| Bélgica            | 1          | ,1         | ,1                   | 13,2                    |
| Bilbao             | 5          | ,4         | ,4                   | 13,6                    |
| Brasil             | 1          | ,1         | ,1                   | 13,7                    |
| Burgos             | 3          | ,2         | ,2                   | 13,9                    |
| Cáceres            | 2          | ,2         | ,2                   | 14,1                    |
| Cádiz              | 20         | 1,5        | 1,5                  | 15,6                    |
| Canadá             | 2          | ,2         | ,2                   | 15,8                    |
| Canarias           | 5          | ,4         | ,4                   | 16,1                    |
| Cantabria          | 3          | ,2         | ,2                   | 16,4                    |
| Cartagena          | 3          | ,2         | ,2                   | 16,6                    |
| Casablanca         | 1          | ,1         | ,1                   | 16,7                    |
| Castellón          | 1          | ,1         | ,1                   | 16,8                    |
| Castilla La Mancha | 4          | ,3         | ,3                   | 17,1                    |
| Cataluña           | 2          | ,2         | ,2                   | 17,2                    |
| Ceuta              | 10         | ,8         | ,8                   | 18,0                    |
| Chile              | 2          | ,2         | ,2                   | 18,1                    |
| China              | 1          | ,1         | ,1                   | 18,2                    |
| Ciudad de México   | 2          | ,2         | ,2                   | 18,4                    |

|                      |     |      |      |      |
|----------------------|-----|------|------|------|
| Ciudad Real          | 4   | ,3   | ,3   | 18,7 |
| Colombia             | 30  | 2,3  | 2,3  | 21,0 |
| Córdoba              | 25  | 1,9  | 1,9  | 22,9 |
| Croacia              | 2   | ,2   | ,2   | 23,1 |
| Cuba                 | 2   | ,2   | ,2   | 23,2 |
| Cuenca               | 4   | ,3   | ,3   | 23,6 |
| Ecuador              | 4   | ,3   | ,3   | 23,9 |
| Elche                | 1   | ,1   | ,1   | 23,9 |
| Escocia              | 1   | ,1   | ,1   | 24,0 |
| España               | 188 | 14,5 | 14,5 | 38,5 |
| Estepona             | 1   | ,1   | ,1   | 38,6 |
| Extremadura          | 3   | ,2   | ,2   | 38,8 |
| Francia              | 8   | ,6   | ,6   | 39,5 |
| Galicia              | 11  | ,8   | ,8   | 40,3 |
| Gandía               | 1   | ,1   | ,1   | 40,4 |
| Gerona               | 2   | ,2   | ,2   | 40,5 |
| Gran Canaria         | 3   | ,2   | ,2   | 40,8 |
| Granada              | 89  | 6,9  | 6,9  | 47,6 |
| Guadalajara          | 6   | ,5   | ,5   | 48,1 |
| Holanda              | 1   | ,1   | ,1   | 48,2 |
| Huelva               | 9   | ,7   | ,7   | 48,9 |
| Ibiza                | 1   | ,1   | ,1   | 49,0 |
| Inglaterra           | 7   | ,5   | ,5   | 49,5 |
| Italia               | 9   | ,7   | ,7   | 50,2 |
| Jaén                 | 21  | 1,6  | 1,6  | 51,8 |
| Japón                | 2   | ,2   | ,2   | 52,0 |
| Jerez de la Frontera | 2   | ,2   | ,2   | 52,1 |
| La Rioja             | 1   | ,1   | ,1   | 52,2 |
| Las Palmas           | 1   | ,1   | ,1   | 52,3 |
| León                 | 11  | ,8   | ,8   | 53,1 |
| Logroño              | 1   | ,1   | ,1   | 53,2 |
| Londres              | 1   | ,1   | ,1   | 53,3 |
| Lugo                 | 2   | ,2   | ,2   | 53,4 |
| Madrid               | 164 | 12,7 | 12,7 | 66,1 |
| Málaga               | 100 | 7,7  | 7,7  | 73,8 |
| Mallorca             | 5   | ,4   | ,4   | 74,2 |
| Marbella             | 2   | ,2   | ,2   | 74,4 |
| Marruecos            | 9   | ,7   | ,7   | 75,1 |
| Melilla              | 100 | 7,7  | 7,7  | 82,8 |
| Mérida               | 1   | ,1   | ,1   | 82,9 |
| México               | 3   | ,2   | ,2   | 83,1 |
| Miami                | 2   | ,2   | ,2   | 83,2 |
| Motril               | 1   | ,1   | ,1   | 83,3 |
| Murcia               | 12  | ,9   | ,9   | 84,2 |
| Navarra              | 3   | ,2   | ,2   | 84,5 |
| Nueva Zelanda        | 1   | ,1   | ,1   | 84,6 |

|                     |      |       |       |       |
|---------------------|------|-------|-------|-------|
| País Vasco          | 1    | ,1    | ,1    | 84,6  |
| País Vasco          | 1    | ,1    | ,1    | 84,7  |
| Países Bajos        | 1    | ,1    | ,1    | 84,8  |
| Palma de Mallorca   | 2    | ,2    | ,2    | 84,9  |
| Pamplona            | 3    | ,2    | ,2    | 85,2  |
| Paraguay            | 1    | ,1    | ,1    | 85,3  |
| París               | 1    | ,1    | ,1    | 85,3  |
| Perú                | 6    | ,5    | ,5    | 85,8  |
| Polonia             | 2    | ,2    | ,2    | 85,9  |
| Pontevedra          | 2    | ,2    | ,2    | 86,1  |
| Portugal            | 3    | ,2    | ,2    | 86,3  |
| Rumanía             | 2    | ,2    | ,2    | 86,5  |
| Rusia               | 1    | ,1    | ,1    | 86,6  |
| Salamanca           | 6    | ,5    | ,5    | 87,0  |
| San Fernando        | 4    | ,3    | ,3    | 87,3  |
| Santander           | 3    | ,2    | ,2    | 87,6  |
| Segovia             | 6    | ,5    | ,5    | 88,0  |
| Sevilla             | 52   | 4,0   | 4,0   | 92,0  |
| Suecia              | 1    | ,1    | ,1    | 92,1  |
| Suiza               | 2    | ,2    | ,2    | 92,3  |
| Tenerife            | 2    | ,2    | ,2    | 92,4  |
| Teruel              | 1    | ,1    | ,1    | 92,5  |
| Toledo              | 7    | ,5    | ,5    | 93,1  |
| Turquía             | 2    | ,2    | ,2    | 93,2  |
| Ucrania             | 1    | ,1    | ,1    | 93,3  |
| URUGUAY             | 1    | ,1    | ,1    | 93,4  |
| USA                 | 13   | 1,0   | 1,0   | 94,4  |
| Valencia            | 23   | 1,8   | 1,8   | 96,1  |
| Valladolid          | 7    | ,5    | ,5    | 96,7  |
| Vecuela             | 1    | ,1    | ,1    | 96,8  |
| VELEZ DE BENAUDALLA | 1    | ,1    | ,1    | 96,8  |
| Venezuela           | 25   | 1,9   | 1,9   | 98,8  |
| Vigo                | 3    | ,2    | ,2    | 99,0  |
| Zamora              | 1    | ,1    | ,1    | 99,1  |
| Zaragoza            | 12   | ,9    | ,9    | 100,0 |
| Total               | 1295 | 100,0 | 100,0 |       |

#### SEXO

|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Femenino  | 613        | 47,3       | 51,3                 | 51,3                    |
|          | Masculino | 583        | 45,0       | 48,7                 | 100,0                   |
|          | Total     | 1196       | 92,4       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema   | 99         | 7,6        |                      |                         |
| Total    |           | 1295       | 100,0      |                      |                         |

### EDAD

|          |                | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | 10 a 15 años   | 31         | 2,4        | 2,4                  | 2,4                     |
|          | 16 a 24 años   | 149        | 11,5       | 11,7                 | 14,1                    |
|          | 25 a 34 años   | 217        | 16,8       | 17,0                 | 31,1                    |
|          | 35 a 44 años   | 175        | 13,5       | 13,7                 | 44,8                    |
|          | 45 a 54 años   | 232        | 17,9       | 18,1                 | 62,9                    |
|          | 55 a 64 años   | 305        | 23,6       | 23,9                 | 86,8                    |
|          | 65 a 74 años   | 149        | 11,5       | 11,6                 | 98,4                    |
|          | Más de 75 años | 20         | 1,5        | 1,6                  | 100,0                   |
|          | Total          | 1278       | 98,7       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema        | 17         | 1,3        |                      |                         |
| Total    |                | 1295       | 100,0      |                      |                         |

### Accesibilidad a las instalaciones

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,1         | ,1                   | ,1                      |
|          | Mal      | 5          | ,4         | ,4                   | ,5                      |
|          | Regular  | 26         | 2,0        | 2,0                  | 2,5                     |
|          | Bien     | 183        | 14,1       | 14,2                 | 16,7                    |
|          | Muy bien | 1076       | 83,1       | 83,3                 | 100,0                   |
|          | Total    | 1291       | 99,7       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 4          | ,3         |                      |                         |
| Total    |          | 1295       | 100,0      |                      |                         |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,1         | ,1                   | ,1                      |
|          | Mal      | 4          | ,3         | ,3                   | ,4                      |
|          | Regular  | 28         | 2,2        | 2,2                  | 2,6                     |
|          | Bien     | 185        | 14,3       | 14,5                 | 17,1                    |
|          | Muy bien | 1060       | 81,9       | 82,9                 | 100,0                   |
|          | Total    | 1278       | 98,7       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 17         | 1,3        |                      |                         |
| Total    |          | 1295       | 100,0      |                      |                         |

### Adecuación de las instalaciones

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | ,2         | ,2                | ,2                   |
|          | Mal      | 2          | ,2         | ,2                | ,4                   |
|          | Regular  | 23         | 1,8        | 1,8               | 2,2                  |
|          | Bien     | 167        | 12,9       | 13,0              | 15,2                 |
|          | Muy bien | 1092       | 84,3       | 84,8              | 100,0                |
|          | Total    | 1287       | 99,4       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 8          | ,6         |                   |                      |
| Total    |          | 1295       | 100,0      |                   |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,1         | ,1                | ,1                   |
|          | Regular  | 1          | ,1         | ,1                | ,2                   |
|          | Bien     | 30         | 2,3        | 2,3               | 2,5                  |
|          | Muy bien | 1260       | 97,3       | 97,5              | 100,0                |
|          | Total    | 1292       | 99,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 3          | ,2         |                   |                      |
| Total    |          | 1295       | 100,0      |                   |                      |

### Nivel de Calidad general del Museo

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,1         | ,1                | ,1                   |
|          | Regular  | 20         | 1,5        | 1,5               | 1,6                  |
|          | Bien     | 178        | 13,7       | 13,9              | 15,5                 |
|          | Muy bien | 1081       | 83,5       | 84,5              | 100,0                |
|          | Total    | 1280       | 98,8       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 15         | 1,2        |                   |                      |
| Total    |          | 1295       | 100,0      |                   |                      |

### ¿Has recibido una visita guiada?

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 260        | 20,1       | 21,6              | 21,6                 |
|          | No      | 944        | 72,9       | 78,4              | 100,0                |
|          | Total   | 1204       | 93,0       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 91         | 7,0        |                   |                      |
| Total    |         | 1295       | 100,0      |                   |                      |

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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,1         | ,3                | ,3                   |
|          | Regular  | 6          | ,5         | 1,7               | 2,0                  |
|          | Bien     | 34         | 2,6        | 9,7               | 11,7                 |
|          | Muy bien | 310        | 23,9       | 88,3              | 100,0                |
|          | Total    | 351        | 27,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 944        | 72,9       |                   |                      |
| Total    |          | 1295       | 100,0      |                   |                      |

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

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 1175       | 90,7       | 95,9              | 95,9                 |
|          | No      | 50         | 3,9        | 4,1               | 100,0                |
|          | Total   | 1225       | 94,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 70         | 5,4        |                   |                      |
| Total    |         | 1295       | 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 | 624        | 48,2       | 56,0              | 56,0                 |
|          | Ha estado bien                   | 478        | 36,9       | 42,8              | 98,8                 |
|          | Regular, no ha estado mal        | 11         | ,8         | 1,0               | 99,8                 |
|          | No, pensaba que sería mejor      | 2          | ,2         | ,2                | 100,0                |
|          | Total                            | 1115       | 86,1       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema                          | 180        | 13,9       |                   |                      |
| Total    |                                  | 1295       | 100,0      |                   |                      |