

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

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

**ESTUDIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
MUSEOS 2024**

**CONSEJERÍA DE CULTURA, PATRIMONIO CULTURAL Y DEL
MAYOR**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

ÍNDICE

- Carta de Presentación del Estudio de Calidad de los Museos de Melilla.
- Ficha Técnica del Proyecto de Evaluación del Estudio de Calidad de los Museos de Melilla (2024).
- Informe General de los Museos de Melilla 2024.
- Anexo I. Tablas de frecuencia de los Museos de Melilla 2024.
- Anexo II. Tabla comparativa interanual de Estadísticos Descriptivos de los Museos de Melilla.
- Anexo III. Tabla comparativa interanual del grado de satisfacción de los Museos de Melilla.

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 Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 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 del servicio público.

Dentro de este marco de actuación, desde la supervisión de la Dirección General de Administración Pública se están realizando estudios para evaluar esos servicios incluidos en el Circuito de la Calidad, entre ellos: **LOS MUSEOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2024** en el que se analizan de forma pormenorizada diferentes aspectos sobre tales servicios.

Dicho estudio de calidad ha sido elaborado, bajo la supervisión de la Dirección General de Administración Pública, por la Socióloga Doña Marta Amalia Ramírez Ruiz.

Desde la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, 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 Administración Pública, 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 de la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor, ya que, sin su necesaria e inestimable contribución, la realización de este estudio no hubiera sido posible.

FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO DE CALIDAD DE MUSEOS 2024 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

- 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 son los **MUSEOS 2024** pertenecientes a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2) OBJETIVOS

- Valorar el servicio que se da en los Museos de la ciudad a los/ as usuarios/ as.
- Analizar qué percepción tienen los/ as usuarios/ as de los Museos.
- Medir la Calidad en general de los servicios y aspectos que se han prestado durante 2024.

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, los Museos de la Ciudad Autónoma de Melilla. Se ha realizado a través de encuestas personalizadas, para la colección de la muestra representativa de la población.

Se ha elegido esta herramienta de investigación para que el usuario/ a /ciudadano/ a 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 los Museos 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 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 los Museos.

5) CRONOGRAMA

Colección de datos	En periodos mensuales durante toda la ejecución 2024. (Anual)
Introducción y Tabulación de los datos	Febrero 2025
Análisis e Interpretación de los datos	Abril 2025

6) DISEÑO MUESTRAL

Se ha recogido una muestra, de ámbito local, a partir de un sondeo aleatorio en los Museos, pertenecientes a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor.

El número total de encuestas realizadas durante el 2024 ha sido de **4007**.

El test de fiabilidad está en 0,80. 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/ la usuario/ a sobre los Museos de la Ciudad Autónoma de Melilla. Para ello utilizaremos cuestionarios, ad hoc.
- b. Observación Participante: Es un método no obstructivo, ya que las encuestadoras interactúan con el/la encuestado/ a y pueden registrar algo que fue estimulado por otros factores ajenos 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/ as usuarios /as de los Museos.

En el cuestionario todas las variables se valoran a través de la escala de likert, las cuales se valoran del 1 (Muy mal) al 5 (Muy bien) y una pregunta abierta.

El modelo de cuestionario, traducido también al inglés, es el siguiente:

	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS MUSEOS DE MELILLA		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">FECHA</td> <td style="width: 50%;"></td> </tr> <tr> <td>Nº DE ENCUESTA</td> <td></td> </tr> </table>	FECHA		Nº DE ENCUESTA	
FECHA							
Nº DE ENCUESTA							

Esta encuesta se realiza con motivo de la puesta en marcha de un Sistema de Mejora de la Calidad de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, su opinión es muy importante.
The aim of this questionnaire is to improve the quality of the Autonomous City of Melilla services. Therefore your opinion is very important.

1. SEÑALE EL MUSEO- Museum:

☐ MUSEO DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA
☐ MUSEO ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y SEFARDÍ
☐ MUSEO DE ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO CASA IBÁÑEZ MELILLA
☐ CASA DEL RELOJ

2. Lugar de Procedencia- Nationality: _____

3. Sexo- Sex: ☐ Mujer *Female* ☐ Hombre *Male*

4. Edad- Age:

10 - 15 años-years	45 - 54 años-years
16 - 24 años-years	55 - 64 años-years
25 - 34 años-years	65 - 74 años-years
35 - 44 años-years	Más de/ More than 75 años-years

5. Indique, por favor, en la tabla siguiente el grado de satisfacción que tiene para Ud., cada uno de los aspectos que figuran a continuación, valorándolos desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien).
Please, tick the number that matches your opinion:

1	Very poor	2	Poor	3	Average	4	Good	5	Very Good
----------	-----------	----------	------	----------	---------	----------	------	----------	-----------

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Accesibilidad a las instalaciones <i>Accessibility</i>					
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio <i>Signs to request services</i>					
Adecuación de las instalaciones <i>Adequacy of facilities</i>					
Valore la cortesía del personal que le ha atendido <i>Staff politeness</i>					
NÍVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL MUSEO <i>General museum quality</i>					

6. ¿Has recibido una visita guiada? Was your tour guided? ☐ Sí *Yes* ☐ No *No*

6.1. En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita desde 1 (muy mal) a 5 (muy bien). If so, rate your level of satisfaction 1 (very bad) to 5 (very good)

1	2	3	4	5

7. ¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia? Would you visit this museum again?

☐ Sí *Yes* ☐ No *No*

8. ¿La visita del museo ha cubierto las expectativas que esperaba de él? *Has the museum visit met your expectations?*

Sí, ha superado mis expectativas. <i>Yes, it has exceeded my expectations.</i>	
Ha estado bien. <i>It was Good.</i>	
Regular, no ha estado mal. <i>Fair, not too bad.</i>	
No, pensaba que sería mejor. <i>No, I thought it would be better.</i>	
No, no me ha gustado nada. <i>No, I didn't like it at all.</i>	

9. Para ayudarnos a mejorar el servicio, por favor, indiquenos cualquier propuesta de mejora al respecto. *Suggestions for improvements*

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 y la percepción que el usuario tiene sobre los Museos de la Ciudad Autónoma de Melilla. También se efectúan análisis descriptivos con el objetivo de conocer las medias de las puntuaciones en estas escalas.

Se crea un fichero, donde se 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 los Museos, pertenecientes a la Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor.

La participación de los/ as usuarios/ as/ ciudadanos/ as en esta evaluación hace que se pueda hacer un seguimiento de dichos servicios para poder poner medidas correctoras al respecto y 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.

INFORME GENERAL SOBRE EL SERVICIO DE LOS MUSEOS 2024 CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El informe sobre la **Evaluación de la Calidad de los MUSEOS 2024**, perteneciente a la **Consejería de Cultura, Patrimonio Cultural y del Mayor**, consta de los siguientes apartados:

- Análisis de los datos estadísticos descriptivos de los Museos 2024 (datos globales).
- Análisis las frecuencias sobre la satisfacción del servicio que se presta en los Museos 2024 (datos globales).
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos del Museo Casa del Reloj 2024.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos del Museo de Arqueología e Historia de Melilla 2024.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos del Museo de Arte Español Moderno y Contemporáneo 2024.
- Análisis de los datos estadísticos descriptivos del Museo etnográfico de las Culturas 2024.

Para la mejora constante de la calidad de los servicios públicos, es importante conocer la opinión de los usuarios/as /ciudadanos/ as sobre los servicios y prestaciones que se les ha ofrecido en los **MUSEOS**, opiniones que han hecho al respecto a través de un cuestionario, ad hoc (citado anteriormente en la ficha técnica).

Dichas opiniones permitirán tomar las decisiones adecuadas para mejorar la calidad de dichos servicios, 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 Administración 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 DE LOS MUSEOS (DATOS GLOBALES) 2024

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 serían: 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 la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes de los Museos 2024. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS MUSEOS (DATOS GLOBALES) 2024			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	3988	4,80	0,508
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	3955	4,79	0,507
Adecuación de las instalaciones	3979	4,82	0,480
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	3989	4,97	0,235
Nivel de Calidad general del Museo	3959	4,81	0,480

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DE LOS MUSEOS 2024 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, está en un **4,81 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*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,84 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LAS VARIABLES DE FRECUENCIA DE LOS MUSEOS (DATOS GLOBALES) 2024

Ahora vamos a evaluar el grado de satisfacción que tienen los usuarios/as /ciudadanos/ as de los Museos, a través de las variables de insatisfechos, satisfechos, conformes y conformidad total.

▪ Accesibilidad a las instalaciones

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,3%
Conforme (Regular)	3,4%
Satisfecho (Muy bien y bien)	96,3%
Conformidad Total (*)	99,7%

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

▪ Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,0%
Conforme (Regular)	0,7%
Satisfecho (Muy bien y bien)	99,3%
Conformidad Total (*)	100,0%

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

▪ **Adecuación de las instalaciones**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,3%
Conforme (Regular)	0,0%
Satisfecho (Muy bien y bien)	99,7%
Conformidad Total (*)	99,7%

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

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

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,0%
Conforme (Regular)	0,3%
Satisfecho (Muy bien y bien)	99,7%
Conformidad Total (*)	100,0%

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

• **Nivel de Calidad General del Museo**

CALIFICACIÓN	PORCENTAJE DE OPINIÓN
Insatisfecho (Muy mal y Mal)	0,0%
Conforme (Regular)	0,7%
Satisfecho (Muy bien y bien)	99,3%
Conformidad Total (*)	100,0%

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

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL MUSEO CASA DEL RELOJ 2024

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 serían: 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 la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes del Museo Casa del Reloj 2024. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL MUSEO CASA DEL RELOJ 2024			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	962	4,82	0,468
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	953	4,81	0,530
Adecuación de las instalaciones	960	4,82	0,489
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	960	4,97	0,240
Nivel de Calidad general del Museo	957	4,80	0,557

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL MUSEO CASA DEL RELOJ 2024 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, está en un **4,80** 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*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,85 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL MUSEO DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA 2024

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 serían: 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 la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes del Museo de Arqueología e Historia de Melilla 2024. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL MUSEO DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA 2024			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	1291	4,80	0,481
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1278	4,80	0,483
Adecuación de las instalaciones	1287	4,82	0,470
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1292	4,97	0,195
Nivel de Calidad general del Museo	1280	4,83	0,429

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL MUSEO DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA 2024 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,83 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”*, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,85 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL MUSEO DE ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO 2024
--

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 serían: 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 la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes del Museo de Arte Español Moderno y Contemporáneo 2024. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL MUSEO DE ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO 2024

	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	126	4,75	,561
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	126	4,82	,445
Adecuación de las instalaciones	126	4,82	,408
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	127	4,97	,175
Nivel de Calidad general del Museo	125	4,83	,471

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL MUSEO DE ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO 2024 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA, está en un 4,83 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*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,84 sobre 5**, lo que arroja una **valoración prácticamente igual** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANÁLISIS DE LOS DATOS ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL MUSEO ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS 2024

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 serían: 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 la evaluación de la Calidad de los servicios/ aspectos comunes del Museo Etnográfico de las Culturas 2024. En dicha tabla se recogen medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación típica) las cuales indican qué cantidad representa la variable respectivamente de su media.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DEL MUSEO ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS 2024			
	N	Media	Desv. típ.
Accesibilidad a las instalaciones	1458	4,79	,538
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	1449	4,78	,514
Adecuación de las instalaciones	1456	4,81	,483
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	1460	4,96	,238
Nivel de Calidad general del Museo	1452	4,80	,468

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Realizando una interpretación de los datos descriptivos vemos que:

En conclusión, **LA CALIDAD, A NIVEL GENERAL, DEL MUSEO ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS 2024 DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**, está en un **4,80 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*”, extrayendo la media de valoración del resto de ítems señalados, obteniendo como resultado **4,83 sobre 5**, lo que arroja una **valoración ligeramente superior** a la obtenida en la pregunta específica referida a la Calidad General.

ANEXO I

**TABLAS DE FRECUENCIA DE MUSEOS
(DATOS GLOBALES)
2024**

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLAS DE FRECUENCIA DE MUSEOS (DATOS GLOBALES) 2024

SEÑALE EL MUSEO:

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	152	3,8	3,8	3,8
MUSEO DE ARQUEOLOGÍA E HISTORIA DE MELILLA	1295	32,3	32,3	36,1
MUSEO ETNOGRÁFICO DE LAS CULTURAS AMAZIGH, GITANA Y SEFARDÍ	1469	36,7	36,7	72,8
MUSEO DE ARTE ESPAÑOL MODERNO Y CONTEMPORÁNEO CASA IBÁÑEZ MELILLA	127	3,1	3,1	75,9
CASA DEL RELOJ	964	24,1	24,1	100,0
Total	4007	100,0	100,0	

SEXO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Femenino	1911	47,7	52,6	52,6
Masculino	1724	43,0	47,4	100,0
Total	3635	90,7	100,0	
Perdidos Sistema	372	9,3		
Total	4007	100,0		

EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 10 a 15 años	83	2,1	2,1	2,1
16 a 24 años	436	10,9	11,0	13,1
25 a 34 años	626	15,6	15,9	29,0
35 a 44 años	547	13,7	13,8	42,8
45 a 54 años	697	17,4	17,6	60,4
55 a 64 años	947	23,6	24,0	84,4

	65 a 74 años	539	13,5	13,6	98,0
	Más de 75 años	78	1,9	2,0	100,0
	Total	3953	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	54	1,3		
Total		4007	100,0		

Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	9	,2	,2	,2
	Mal	21	,5	,5	,7
	Regular	78	1,9	2,0	2,7
	Bien	545	13,6	13,7	16,4
	Muy bien	3335	83,2	83,6	100,0
	Total	3988	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	19	,5		
Total		4007	100,0		

Señalización de las indicaciones para la petición del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,2	,2	,2
	Mal	15	,4	,4	,6
	Regular	93	2,3	2,3	2,9
	Bien	550	13,7	13,9	16,8
	Muy bien	3289	82,1	83,2	100,0
	Total	3955	98,7	100,0	
Perdidos	Sistema	52	1,3		
Total		4007	100,0		

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	12	,3	,3	,3
	Mal	6	,1	,2	,5
	Regular	72	1,8	1,8	2,3
	Bien	513	12,8	12,9	15,2
	Muy bien	3376	84,3	84,8	100,0

Total	3979	99,3	100,0
Perdidos Sistema	28	,7	
Total	4007	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	6	,1	,2	,2
Mal	1	,0	,0	,2
Regular	6	,1	,2	,4
Bien	96	2,3	2,3	2,7
Muy bien	3880	96,8	97,3	100,0
Total	3989	99,6	100,0	
Perdidos Sistema	18	,4		
Total	4007	100,0		

Nivel de Calidad general del Museo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy mal	6	,1	,2	,2
Mal	17	,4	,4	,6
Regular	64	1,6	1,6	2,2
Bien	553	13,8	14,0	16,2
Muy bien	3319	82,8	83,8	100,0
Total	3959	98,8	100,0	
Perdidos Sistema	48	1,2		
Total	4007	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	754	18,8	20,6	20,6
No	2898	72,3	79,4	100,0
Total	3652	91,1	100,0	
Perdidos Sistema	355	8,9		
Total	4007	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	8	,2	,6	,6
	Regular	13	,3	1,0	1,6
	Bien	135	3,4	10,6	12,2
	Muy bien	1125	28,1	87,8	100,0
	Total	1281	32,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2726	68,0		
Total		4007	100,0		

¿Volvería a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	3647	91,0	95,7	95,7
	No	162	4,0	4,3	100,0
	Total	3809	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	198	4,9		
Total		4007	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	1864	46,5	58,2	58,2
	Ha estado bien	1284	32,0	40,1	98,3
	Regular, no ha estado mal	44	1,1	1,4	99,7
	No, pensaba que sería mejor	9	,2	,2	99,9
	No, no me ha gustado nada	2	,0	,1	100,0
	Total	3203	79,9	100,0	
Perdidos	Sistema	804	20,1		
Total		4007	100,0		

ANEXO II

**TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE
ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE LOS
MUSEOS (DATOS GLOBALES)
2024
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DE ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS DE MUSEOS (DATOS GLOBALES)

Aspectos/servicios	2022		2023		2024	
	N	Media	N	Media	N	Media
Accesibilidad a las instalaciones	293	4,80	2202	4,77	3988	4,80
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	290	4,85	2181	4,78	3955	4,79
Adecuación de las instalaciones	291	4,88	2193	4,78	3979	4,82
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	293	4,96	2200	4,96	3989	4,97
Nivel de Calidad general del Museo	295	4,85	2196	4,78	3959	4,81

Nota: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos

ANEXO III

TABLA DE COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE MUSEOS (DATOS GLOBALES) CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

TABLA COMPARATIVA INTERANUAL DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE MUSEOS (DATOS GLOBALES)

AÑO	VALORACIÓN	Accesibilidad a las instalaciones	Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	Adecuación de las instalaciones	Valore la cortesía del personal que le ha atendido	Nivel de Calidad General del Museo
2022	Insatisfechos	0,3%	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%
	Conformes	3,4%	0,7%	0,0%	0,3%	0,7%
	Satisfechos	96,3%	99,3%	99,7%	99,7%	99,3%
	Conformidad Total	99,7%	100,0%	99,7%	100,0%	100,0%
2023	Insatisfechos	1,0%	0,8%	1,0%	0,0%	0,5%
	Conformes	2,5%	2,2%	2,4%	0,2%	1,9%
	Satisfechos	96,5%	97,0%	96,6%	99,8%	97,6%
	Conformidad Total	99,0%	99,2%	99,0%	100,0%	99,5%
2024	Insatisfechos	0,7%	0,6%	0,5%	0,2%	0,6%
	Conformes	2,0%	2,3%	1,8%	0,2%	1,6%
	Satisfechos	97,3%	97,1%	97,7%	99,6%	97,8%
	Conformidad Total	99,3%	99,4%	99,5%	99,8%	99,4%

Nota: elaboración propia a partir de los datos obtenidos