

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: MUSEOS 2013
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 de **MUSEOS 2013** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población en general.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2013.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **830** encuestas
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Museo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Museo Ibáñez	462	55,7	55,8	55,8
	Museo de las Peñuelas	366	44,1	44,2	100,0
	Total	828	99,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,2		
Total		830	100,0		

Lugar de procedencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Perdidos Sistema		11	1,3	1,3	1,3
	Albacete	3	,4	,4	1,7
	Alemania	4	,5	,5	2,2
	Alicante	7	,8	,8	3,0
	Almería	47	5,7	5,7	8,7
	Andorra	1	,1	,1	8,8
	Argentina	7	,8	,8	9,6
	Asturias	11	1,3	1,3	11,0
	Badajoz	4	,5	,5	11,4
	Barcelona	28	3,4	3,4	14,8
	Bilbao	8	1,0	1,0	15,8
	Brasil	2	,2	,2	16,0
	Burgos	4	,5	,5	16,5
	Cáceres	5	,6	,6	17,1
	Cádiz	26	3,1	3,1	20,2
	Cantabria	1	,1	,1	20,4
	Caracas	1	,1	,1	20,5
	Cartagena	2	,2	,2	20,7
	Castellón	3	,4	,4	21,1
	Ceuta	4	,5	,5	21,6
	Ciudad Real	2	,2	,2	21,8
	Colombia	6	,7	,7	22,5
	Córdoba	7	,8	,8	23,4
	Cuenca	4	,5	,5	23,9
	Elche	2	,2	,2	24,1
	Farhana	4	,5	,5	24,6
	Fez	1	,1	,1	24,7
	Francia	11	1,3	1,3	26,0
	Fuengirola	2	,2	,2	26,3
	Galicia	1	,1	,1	26,4
	Gijón	4	,5	,5	26,9
Granada	54	6,5	6,5	33,4	
Holanda	1	,1	,1	33,5	



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Huelva	5	,6	,6	34,1
Huesca	2	,2	,2	34,3
Inglaterra	2	,2	,2	34,6
Islas Canarias	9	1,1	1,1	35,7
Israel	4	,5	,5	36,1
Italia	2	,2	,2	36,4
Jaén	21	2,5	2,5	38,9
La Rioja	5	,6	,6	39,5
Las Palmas	3	,4	,4	39,9
León	4	,5	,5	40,4
Logroño	2	,2	,2	40,6
Lleida	2	,2	,2	40,8
Madrid	90	10,8	10,8	51,7
Málaga	49	5,9	5,9	57,6
Mallorca	1	,1	,1	57,7
Mari guari	1	,1	,1	57,8
Marruecos	11	1,3	1,3	59,2
Melilla	160	19,3	19,3	78,4
México	7	,8	,8	79,3
Mojácar	1	,1	,1	79,4
Motril	10	1,2	1,2	80,6
Murcia	8	1,0	1,0	81,6
Nador	22	2,7	2,7	84,2
Oviedo	1	,1	,1	84,3
País Vasco	1	,1	,1	84,5
Palencia	2	,2	,2	84,7
Polonia	1	,1	,1	84,8
Portugal	1	,1	,1	84,9
Rabat	2	,2	,2	85,2
Reino Unido	5	,6	,6	85,8
S.Sebastián	1	,1	,1	85,9
Salamanca	6	,7	,7	86,6
Segovia	4	,5	,5	87,1
Sevilla	31	3,7	3,7	90,8
Soria	1	,1	,1	91,0
Suiza	1	,1	,1	91,1
Tánger	3	,4	,4	91,4
Tarragona	2	,2	,2	91,7
Tenerife	6	,7	,7	92,4
Toledo	3	,4	,4	92,8
Uruguay	1	,1	,1	92,9
Valencia	28	3,4	3,4	96,3
Valladolid	8	1,0	1,0	97,2
Venezuela	1	,1	,1	97,3
Vitoria	5	,6	,6	98,0
Zamora	3	,4	,4	98,3
Zaragoza	14	1,7	1,7	100,0
Total	830	100,0	100,0	



Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	366	44,1	46,9	46,9
	Hombre	414	49,9	53,1	100,0
	Total	780	94,0	100,0	
Perdidos	Sistema	50	6,0		
Total		830	100,0		

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	7	,8	,9	,9
	16 a 24 años	46	5,5	5,6	6,5
	25 a 34 años	125	15,1	15,2	21,7
	35 a 44 años	185	22,3	22,5	44,2
	45 a 54 años	237	28,6	28,9	73,1
	55 a 64 años	169	20,4	20,6	93,7
	65 a 74 años	50	6,0	6,1	99,8
	Más de 75 años	2	,2	,2	100,0
	Total	821	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	1,1		
Total		830	100,0		

3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 DE MUSEOS 2013*** con un valor de **9,77** sobre 10.



Estadísticos descriptivos de MUSEOS 2013

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad a las instalaciones	826	9,70
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	823	9,71
Adecuación de las instalaciones	824	9,86
Cortesía del personal que le ha atendido	826	9,96
Nivel de calidad, en general, del museo	825	9,77

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

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

	AÑO 2013			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad a las instalaciones	98,8	0,2	1	99,8
Señalización de las indicaciones para la petición del servicio	98,8	0,2	1	99,8
Adecuación de las instalaciones	99,2	0,1	0,7	99,9
Cortesía del personal que le ha atendido	99,7	0,1	0,1	99,8
Nivel de calidad, en general, del museo	98,7	0,6	0,7	99,4

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

¹ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

² Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

³ Conforme: Es el valor regular

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