

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
PÚBLICO: MUSEOS DE FÓSILES (GRANJA ESCUELA) 2016**
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 de **GRANJA ESCUELA-MUSEOS DE FÓSILES 2016** perteneciente a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 168 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 DE MUSEOS DE FÓSILES** con un valor de **4,48** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad a las instalaciones	168	4,3155
Adecuación de las instalaciones	168	4,3571
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	168	4,6905
Nivel, en general, de la calidad del servicio prestado	167	4,4790
Valore satisfacción de la visita	150	4,6533

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública

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

	AÑO 2016			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad a las instalaciones	84,5	5,4	10,1	94,6
Adecuación de las instalaciones	89,3	2,4	8,3	97,6
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	95,8	1,8	2,4	98,2
Nivel, en general, de la calidad del servicio prestado	92,8	1,8	5,4	98,2
Valore satisfacción de la visita	95,4	0,7	4	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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Lugar de Procedencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	4	2,4	2,4	2,4
Barcelona	1	,6	,6	3,0
Granada	2	1,2	1,2	4,2
Melilla	160	95,2	95,2	99,4
Melillas	1	,6	,6	100,0
Total	168	100,0	100,0	

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	84	50,0	52,8	52,8
Hombre	75	44,6	47,2	100,0
Total	159	94,6	100,0	
Perdidos	9	5,4		
Sistema				
Total	168	100,0		

Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	151	89,9	89,9	89,9
10 a 15 años	3	1,8	1,8	91,7
16 a 24 años	5	3,0	3,0	94,6
25 a 34 años	4	2,4	2,4	97,0
35 a 44 años	4	2,4	2,4	99,4
45 a 54 años	1	,6	,6	100,0
55 a 64 años	168	100,0	100,0	
Total				



Accesibilidad a las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	8	4,8	4,8	5,4
	Regular	17	10,1	10,1	15,5
	Bien	53	31,5	31,5	47,0
	Muy bien	89	53,0	53,0	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

Adecuación de las instalaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	1,8	1,8	1,8
	Mal	1	,6	,6	2,4
	Regular	14	8,3	8,3	10,7
	Bien	65	38,7	38,7	49,4
	Muy bien	85	50,6	50,6	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

Valore la cortesía del personal que le ha atendido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,2	1,2	1,2
	Mal	1	,6	,6	1,8
	Regular	4	2,4	2,4	4,2
	Bien	33	19,6	19,6	23,8
	Muy bien	128	76,2	76,2	100,0
	Total	168	100,0	100,0	



NIVEL DE CALIDAD, EN GENERAL DEL MUSEO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,6	,6	,6
	Mal	2	1,2	1,2	1,8
	Regular	9	5,4	5,4	7,2
	Bien	59	35,1	35,3	42,5
	Muy bien	96	57,1	57,5	100,0
	Total	167	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,6		
Total		168	100,0		

¿Has recibido una visita guiada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	150	89,3	91,5	91,5
	No	14	8,3	8,5	100,0
	Total	164	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	4	2,4		
Total		168	100,0		

En caso afirmativo, valore la satisfacción de dicha visita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,6	,7	,7
	Regular	6	3,6	4,0	4,7
	Bien	37	22,0	24,7	29,3
	Muy bien	106	63,1	70,7	100,0
	Total	150	89,3	100,0	
Perdidos	Sistema	18	10,7		
Total		168	100,0		



¿Volverías a visitar este museo y repetir la experiencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	152	90,5	91,6	91,6
	No	14	8,3	8,4	100,0
	Total	166	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,2		
Total		168	100,0		

¿Es conveniente la ampliación del museo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	157	93,5	93,5	93,5
	No	11	6,5	6,5	100,0
	Total	168	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí, ha superado mis expectativas	70	41,7	41,7	41,7
	Ha estado bien	83	49,4	49,4	91,1
	Regular, no ha estado mal	10	6,0	6,0	97,0
	No, pensaba que sería mejor	5	3,0	3,0	100,0
	Total	168	100,0	100,0	