

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**INFORME SOBRE LA EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS PÚBLICOS: MUSEOS 2015  
CONSEJERÍA DE CULTURA Y FESTEJOS  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 **MUSEOS MUNICIPALES (IBÁÑEZ y DE LAS PEÑUELAS) 2015** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos. Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 276 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:

### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	130	47,1	48,3	48,3
	Hombre	139	50,4	51,7	100,0
	Total	269	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	7	2,5		
Total		276	100,0		

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	10 a 15 años	1	,4	,4	,4
	16 a 24 años	23	8,3	8,5	8,9
	25 a 34 años	51	18,5	18,9	27,8
	35 a 44 años	65	23,6	24,1	51,9
	45 a 54 años	69	25,0	25,6	77,4
	55 a 64 años	41	14,9	15,2	92,6
	65 a 74 años	17	6,2	6,3	98,9
	Más de 75 años	3	1,1	1,1	100,0
Total		270	97,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,2		
Total		276	100,0		



### 3. 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** con un valor de **9,75** sobre 10.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>Media (Del 1 al 10)</b>
Valore la accesibilidad a las instalaciones	275	9,67
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	274	9,70
Valore la adecuación de las instalaciones	275	9,67
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	274	9,81
<b>Nivel de calidad, en general del museo</b>	<b>275</b>	<b>9,75</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	<b>AÑO 2015</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Valore la accesibilidad a las instalaciones	97,7	0,36	1,81	100
Valore la señalización de las indicaciones para la petición del servicio	97,44	0,36	2,18	100
Valore la adecuación de las instalaciones	96,36	0,72	2,9	100
Valore la cortesía del personal que le ha atendido	97,8	0	2,18	100
<b>Nivel de calidad, en general del museo</b>	<b>97,81</b>	<b>0</b>	<b>2,18</b>	<b>100</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

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

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

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