

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:
ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS**

CURSO 2013-2014

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES
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 **ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (2013-2014)** perteneciente a la Consejería de Educación y Colectivos Sociales. Ciudadana de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el curso 2013/2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 58 encuestas desagregadas en 39 encuestas de alumnado adulto y 19 encuestas de alumnado infantil.
- **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:

2.1. ALUMNADO ADULTO:

Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Constitución	1	2,6	2,6	2,6
	Barrio de La Libertad	1	2,6	2,6	5,1
	Barrio Virgen de la Victoria	8	20,5	20,5	25,6
	Barrio del Real	8	20,5	20,5	46,2
	Barrio Isaac Peral	2	5,1	5,1	51,3
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	1	2,6	2,6	53,8
	Barrio de Alfonso XIII	7	17,9	17,9	71,8
	Barrio Industrial	6	15,4	15,4	87,2
	Cabrerizas	2	5,1	5,1	92,3
	Barrio Héroes de España	2	5,1	5,1	97,4
	Príncipe	1	2,6	2,6	100,0
	Total	39	100,0	100,0	

Señale si es Ud. alumno/a nuevo o antiguo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuevo	9	23,1	30,0	30,0
	Antiguo	21	53,8	70,0	100,0
	Total	30	76,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	23,1		
Total		39	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	10	25,6	27,8	27,8
	Mujer	26	66,7	72,2	100,0
	Total	36	92,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	7,7		
Total		39	100,0		



Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	19	48,7	51,4	51,4
	Soltero/a	13	33,3	35,1	86,5
	Separado/a	2	5,1	5,4	91,9
	Viudo/a	3	7,7	8,1	100,0
	Total	37	94,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,1		
Total		39	100,0		

2.2. ALUMNADO INFANTIL:

¿Es la primera vez que te Has matriculado en la Escuela?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	14	66,7	73,7	73,7
	No	5	23,8	26,3	100,0
	Total	19	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,5		
Total		21	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Niño	8	38,1	42,1	42,1
	Niña	11	52,4	57,9	100,0
	Total	19	90,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	9,5		
Total		21	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 ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (ADULTOS)** con un valor de **9,19** sobre 10.



Estadísticos descriptivos de ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (ADULTOS) 2013-2014

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Accesibilidad al recinto	38	9,37
Estado de las aulas	38	8,74
Estado higiénico de las aulas	39	9,49
Estado higiénico de los aseos	38	9,68
Limpieza del recinto	39	9,49
Atención del personal de la Escuela (recepción...)	39	9,90
Actitud profesional de la profesora y/o profesor	39	9,90
Horarios de la Escuela	39	8,77
Materiales que distribuye la Escuela	38	8,26
Exposición de fin de curso	32	9,25
Nivel de Calidad en general de la Escuela de Enseñanzas Artísticas	37	9,19

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2013-2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	94,7	0	5,3	100
Estado de las aulas	86,8	2,6	10,5	97,3
Estado higiénico de las aulas	94,9	0	5,1	100
Estado higiénico de los aseos	100	0	0	100
Limpieza del recinto	100	0	0	100
Atención del personal de la Escuela (recepción...)	100	0	0	100
Actitud profesional de la profesora y/o profesor	100	0	0	100
Horarios de la Escuela	84,6	2,6	12,8	97,4
Materiales que distribuye la Escuela	76,3	5,3	18,4	94,7
Exposición de fin de curso	93,7	0	6,3	100
Nivel de Calidad en general de la Escuela de Enseñanzas Artísticas	94,6	0	5,4	100

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.



- 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 ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (INFANTIL)** con un valor de **10** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (INFANTIL) 2013-2014

	<i>N</i>	<i>Media (Del 1 al 10)</i>
Entrada a la Escuela de Enseñanza Artística	19	10
El cuarto de baño	19	9,82
¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades?	19	10
¿La Escuela de Enseñanza Artística está limpia?	19	10
¿Te gusta el horario de las actividades?	19	9,82
¿Cómo son tus profesores?	19	9,82
¿Te gusta la Escuela de Enseñanza Artística?	19	10

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2013-2014			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
Entrada a la Escuela de Enseñanza Artística	100	0	0	100
El cuarto de baño	94,7	0	5,3	100
¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades?	100	0	0	100
¿La Escuela de Enseñanza Artística está limpia?	100	0	0	100
¿Te gusta el horario de las actividades?	94,7	0	5,3	100
¿Cómo son tus profesores?	94,7	0	5,3	100
¿Te gusta la Escuela de Enseñanza Artística?	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

⁵ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

⁶ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

⁷ Conforme: Es el valor regular

⁸ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.