

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:  
AULAS CULTURALES PARA MAYORES (CURSO 2014/2015)  
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 **AULAS CULTURALES PARA MAYORES (2014/2015)** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población adulta de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014/2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 153 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:

### Barrio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	1	,7	,7	,7
	Barrio Príncipe	14	9,2	9,3	10,0
	Barrio del General Gómez Jordana	4	2,6	2,7	12,7
	Barrio Hernán Cortés	2	1,3	1,3	14,0
	Barrio Constitución	4	2,6	2,7	16,7
	Barrio de La Libertad	4	2,6	2,7	19,3
	Barrio Virgen de la Victoria	1	,7	,7	20,0
	Barrio del Real	22	14,4	14,7	34,7
	Barrio de Batería Jota	1	,7	,7	35,3
	Barrio Colón	3	2,0	2,0	37,3
	Barrio Isaac Peral	20	13,1	13,3	50,7
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	1	,7	,7	51,3
	Barrio Hipódromo	2	1,3	1,3	52,7
	Barrio de Alfonso XIII	9	5,9	6,0	58,7
	Barrio de Reina Regente	4	2,6	2,7	61,3
	Barrio Industrial	27	17,6	18,0	79,3
	Barrio del Polígono R. de La Paz	3	2,0	2,0	81,3
	Barrio de Ataque Seco	10	6,5	6,7	88,0
	Barrio Concepción Arenal	1	,7	,7	88,7
	Cabrerizas	1	,7	,7	89,3
	Barrio del General Larrea	5	3,3	3,3	92,7
	Barrio de Medina Sidonia	2	1,3	1,3	94,0
	Barrio Héroes de España	9	5,9	6,0	100,0
	Total	150	98,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		153	100,0		

### Señale si es Ud. alumno/a nuevo o antiguo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuevo	40	26,1	32,8	32,8
	Antiguo	82	53,6	67,2	100,0
	Total	122	79,7	100,0	
Perdidos	Sistema	31	20,3		
Total		153	100,0		



### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	87	56,9	61,7	61,7
	Mujer	54	35,3	38,3	100,0
	Total	141	92,2	100,0	
Perdidos	Sistema	12	7,8		
Total		153	100,0		

### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	50 a 55 años	32	20,9	21,3	21,3
	56 a 61 años	50	32,7	33,3	54,7
	62 a 67 años	22	14,4	14,7	69,3
	68 a 73 años	27	17,6	18,0	87,3
	74 a 80 años	16	10,5	10,7	98,0
	+ de 80 años	3	2,0	2,0	100,0
	Total		150	98,0	100,0
Perdidos	Sistema	3	2,0		
Total		153	100,0		

### Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	85	55,6	62,5	62,5
	Soltero/a	3	2,0	2,2	64,7
	Separado/a	17	11,1	12,5	77,2
	Viudo/a	31	20,3	22,8	100,0
	Total		136	88,9	100,0
Perdidos	Sistema	17	11,1		
Total		153	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 AULAS CULTURALES PARA MAYORES (CURSO 2014/2015)*** con un valor de **9,73** sobre 10.

**Estadísticos descriptivos de Aulas Culturales para Mayores (2014/2015)**

	<i>N</i>	<i>Media</i> <i>(Del 1 al 10)</i>
<b>Valore la accesibilidad al recinto</b>	<b>141</b>	<b>9,68</b>
<b>Valore el estado de las aulas</b>	<b>147</b>	<b>9,64</b>
<b>Valore el estado higiénico de los aseos</b>	<b>145</b>	<b>9,61</b>
<b>Valore el estado higiénico de los vestuarios</b>	<b>141</b>	<b>9,65</b>
<b>Valore la limpieza del recinto</b>	<b>143</b>	<b>9,73</b>
<b>Valore la atención del personal de la escuela (recepción...)</b>	<b>145</b>	<b>9,64</b>
<b>Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor</b>	<b>147</b>	<b>9,78</b>
<b>Valore los horarios de la Escuela</b>	<b>145</b>	<b>9,69</b>
<b>Valore los materiales que distribuye el centro</b>	<b>138</b>	<b>9,52</b>
<b>Valor el Nivel de Calidad en general de las Aulas Culturales para Mayores</b>	<b>145</b>	<b>9,73</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	AÑO 2014			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Valore la accesibilidad al recinto	97,2	0	2,8	100,0
Valore el estado de las aulas	96,6	0	3,4	100,0
Valore el estado higiénico de los aseos	96,6	0	3,4	100,0
Valore el estado higiénico de los vestuarios	97,2	0	2,8	100,0
Valore la limpieza del recinto	99,3	0	0,7	100,0
Valore la atención del personal de la escuela (recepción...)	96,6	1,4	2,1	98,7
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	98,6	0	1,4	100,0
Valore los horarios de la Escuela	98,6	0	1,4	100,0
Valore los materiales que distribuye el centro	94,9	3,6	1,4	96,3
Valor el Nivel de Calidad en general de las Aulas Culturales para Mayores	99,3	0	0,7	100,0

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.