





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/ asciudadanos/as sobre **AULAS CULTURALES PARA MAYORES 2016** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
  - **ÁMBITO**: Local.
  - UNIVERSO: Población mayor de 65 años de Melilla.
  - PERIODO DE RECOGIDA: Durante el ejercicio 2016.
  - TAMAÑO DE LA MUESTRA: 115 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 AULAS CULTURALES PARA MAYORES 2016* con un valor de **4,62** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Valoración: Gimnasia	61	4,34
Valoración: Coro	35	4,00
Valoración: Informática	46	4,76
Valoración: Cultura general	40	4,47
Valoración: Manualidades	40	4,62
Valoración: Psicología	40	4,57
Valoración: Teatro	41	4,48
Valoración: Escultura y Cerámica	45	4,48
Valoración: Baile	40	4,55
Valoración: Trabajo Social	43	4,74
Valoración: Dibujo y Pintura	35	4,40
Valoración: Natación	54	4,68
Valoración: Piano	38	4,57
Valoración: Francés	49	4,51
Valoración: Geografía e Historia	39	4,38
Valoración: Batuka	44	4,70
Valoración: Actividades en la Naturaleza	38	4,81
Valoración: Cine Forum	37	4,86
Valoración: Boletín Aulas	37	4,75
Valoración: Programa de Radio	39	4,30
Valoración: Actividades Extra (Charlas, Fiestas, y Salidas)	53	4,64
Valore la accesibilidad al recinto	108	4,61
Valore el estado de las aulas	103	4,65
Valore el estado higiénico de los aseos	105	4,69
Valore el estado higiénico de los vestuarios	96	4,61
Valore la limpieza del recinto	110	4,75
Valore la atención del personal de la escuela (recepción)	109	4,58
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	110	4,82
Valore los horarios de la Escuela	104	4,53
Valore los materiales que distribuye el centro	106	4,49
Valor el Nivel de Calidad en general de las Aulas Culturales para Mayores	112	4,62

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas





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

	AÑO 2016				
VALORACIÓN	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>	
Gimnasia	82	13.1	4.9	86.9	
Coro	71.4	20	8.6	80	
Informática	93.5	2.2	4.3	97.8	
Cultura general	90	2.5	7.5	97.5	
Manualidades	92.5	5	2.5	95	
Psicología	92.5	2.5	5	97.5	
Teatro	87.8	7.3	4.9	92.7	
Escultura y Cerámica	86.6	6.7	6.7	93.3	
Baile	87.5	10	2.5	90	
Trabajo Social	95.3	4.7	0	95.3	
Dibujo y Pintura	85.7	11.4	2.9	88.6	
Natación	92.6	3.7	3.7	96.3	
Piano	92.1	5.3	2.6	94.7	
Francés	89.8	8.2	2	91.8	
Geografía e Historia	82.1	10.3	7.7	89.7	
Batuka	95.4	2.3	2.3	97.7	
Actividades en la Naturaleza	94.7	2.6	2.6	97.4	
Cine Forum	97.3	0	2.7	100	
Boletín Aulas	91.9	2.7	5.4	97.3	
Programa de Radio	82	7.7	10.3	92.3	
Actividades Extra (Charlas, Fiestas, y Salidas)	88.6	1.9	9.4	98.1	
Accesibilidad al recinto	93.5	1.9	4.6	98.1	
Estado de las aulas	94.1	1	4.9	99	
Estado higiénico de los aseos	97.1	1	1.9	99	
Estado higiénico de los vestuarios	95.9	2.1	2.1	97.9	
Limpieza del recinto	98.2	0.9	0.9	99.1	
Atención del personal de la escuela (recepción)	90.8	6.4	2.8	93.6	
Actitud profesional de la profesora y/o profesor	97.3	0.9	1.8	99.1	
Horarios de la Escuela	89.4	1.9	8.7	98.1	

 <sup>&</sup>lt;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>&</sup>lt;sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

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





Materiales que distribuye el centro	90.6	2.8	6.6	97.2
Valor el Nivel de Calidad en general de las Aulas Culturales para Mayores	95.6	0.9	3.6	99.1

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

## 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### **Barrio**

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válidos	Barrio Del Carmen	3	2,6	2,6	2,6
	Barrio Príncipe	6	5,2	5,3	7,9
	Barrio del General Gómez Jordana	3	2,6	2,6	10,5
	Barrio Constitución	4	3,5	3,5	14,0
	Barrio de La Libertad	6	5,2	5,3	19,3
	Barrio Virgen de la Victoria	14	12,2	12,3	31,6
	Barrio del Real	11	9,6	9,6	41,2
	Barrio de Batería Jota	2	1,7	1,8	43,0
	Barrio Isaac Peral	4	3,5	3,5	46,5
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	2	1,7	1,8	48,2
	Barrio Hipódromo	4	3,5	3,5	51,8
	Barrio de Alfonso XIII	5	4,3	4,4	56,1
	Barrio Industrial	10	8,7	8,8	64,9
	Barrio del Polígono R. de La Paz	1	,9	,9	65,8
	Barrio de Ataque Seco	3	2,6	2,6	68,4
	Barrio Concepción Arenal	2	1,7	1,8	70,2
	Barrio del General Larrea	2	1,7	1,8	71,9
	Barrio de Medina Sidonia	2	1,7	1,8	73,7
	Barrio Héroes de España	11	9,6	9,6	83,3
	Barrio Cañada de Hidúm	19	16,5	16,7	100,0
	Total	114	99,1	100,0	,
Perdidos	Sistema	1	,9	,	
Total		115	100,0		





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

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válidos	Nuevo	16	13,9	20,0	20,0
	Antiguo	64	55,7	80,0	100,0
	Total	80	69,6	100,0	
Perdidos	Sistema	35	30,4		
Total		115	100,0		

#### Sexo

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válidos	Hombre	50	43,5	48,5	48,5
	Mujer	53	46,1	51,5	100,0
	Total	103	89,6	100,0	
Perdidos	Sistema	12	10,4		
Total		115	100,0		

#### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	50 a 55 años	18	15,7	16,4	16,4
	56 a 61 años	26	22,6	23,6	40,0
	62 a 67 años	24	20,9	21,8	61,8
	68 a 73 años	19	16,5	17,3	79,1
	74 a 80 años	10	8,7	9,1	88,2
	+ de 80 años	13	11,3	11,8	100,0
	Total	110	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,3		
Total		115	100,0		

#### **Estado Civil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	59	51,3	53,6	53,6
	Soltero/a	5	4,3	4,5	58,2
	Separado/a	3	2,6	2,7	60,9
	Viudo/a	30	26,1	27,3	88,2
	5,00	13	11,3	11,8	100,0
	Total	110	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,3		
Total		115	100,0		





#### Valoración: Gimnasia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	5	4,3	8,2	8,2
	Mal	3	2,6	4,9	13,1
	Regular	3	2,6	4,9	18,0
	Bien	5	4,3	8,2	26,2
	Muy bien	45	39,1	73,8	100,0
	Total	61	53,0	100,0	
Perdidos	Sistema	54	47,0		
Total		115	100,0		

#### Valoración: Coro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,6	8,6	8,6
	Mal	4	3,5	11,4	20,0
	Regular	3	2,6	8,6	28,6
	Bien	5	4,3	14,3	42,9
	Muy bien	20	17,4	57,1	100,0
	Total	35	30,4	100,0	
Perdidos	Sistema	80	69,6		
Total		115	100,0		

#### Valoración: Informática

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	2,2	2,2
	Regular	2	1,7	4,3	6,5
	Bien	3	2,6	6,5	13,0
	Muy bien	40	34,8	87,0	100,0
	Total	46	40,0	100,0	
Perdidos	Sistema	69	60,0		
Total		115	100,0		





Valoración: Cultura general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	2,5	2,5
	Regular	3	2,6	7,5	10,0
	Bien	12	10,4	30,0	40,0
	Muy bien	24	20,9	60,0	100,0
	Total	40	34,8	100,0	
Perdidos	Sistema	75	65,2		
Total		115	100,0		

Valoración: Manualidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,7	5,0	5,0
	Regular	1	,9	2,5	7,5
	Bien	5	4,3	12,5	20,0
	Muy bien	32	27,8	80,0	100,0
	Total	40	34,8	100,0	
Perdidos	Sistema	75	65,2		
Total		115	100,0		

Valoración: Psicología

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	2,5	2,5
	Regular	2	1,7	5,0	7,5
	Bien	10	8,7	25,0	32,5
	Muy bien	27	23,5	67,5	100,0
	Total	40	34,8	100,0	
Perdidos	Sistema	75	65,2		
Total		115	100,0		





Valoración: Teatro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	2,4	2,4
	Mal	2	1,7	4,9	7,3
	Regular	2	1,7	4,9	12,2
	Bien	7	6,1	17,1	29,3
	Muy bien	29	25,2	70,7	100,0
	Total	41	35,7	100,0	
Perdidos	Sistema	74	64,3		
Total		115	100,0		

## Valoración: Escultura y Cerámica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,7	4,4	4,4
	Mal	1	,9	2,2	6,7
	Regular	3	2,6	6,7	13,3
	Bien	6	5,2	13,3	26,7
	Muy bien	33	28,7	73,3	100,0
	Total	45	39,1	100,0	
Perdidos	Sistema	70	60,9		
Total		115	100,0		

#### Valoración: Baile

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,7	5,0	5,0
	Mal	2	1,7	5,0	10,0
	Regular	1	,9	2,5	12,5
	Bien	2	1,7	5,0	17,5
	Muy bien	33	28,7	82,5	100,0
	Total	40	34,8	100,0	
Perdidos	Sistema	75	65,2		
Total		115	100,0		





Valoración: Trabajo Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	2,3	2,3
	Mal	1	,9	2,3	4,7
	Bien	4	3,5	9,3	14,0
	Muy bien	37	32,2	86,0	100,0
	Total	43	37,4	100,0	
Perdidos	Sistema	72	62,6		
Total		115	100,0		

Valoración: Dibujo y Pintura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,7	5,7	5,7
	Mal	2	1,7	5,7	11,4
	Regular	1	,9	2,9	14,3
	Bien	5	4,3	14,3	28,6
	Muy bien	25	21,7	71,4	100,0
	Total	35	30,4	100,0	
Perdidos	Sistema	80	69,6		
Total		115	100,0		

Valoración: Natación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	1,9	1,9
	Mal	1	,9	1,9	3,7
	Regular	2	1,7	3,7	7,4
	Bien	6	5,2	11,1	18,5
	Muy bien	44	38,3	81,5	100,0
	Total	54	47,0	100,0	
Perdidos	Sistema	61	53,0		
Total		115	100,0		





#### Valoración: Piano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	2,6	2,6
	Mal	1	,9	2,6	5,3
	Regular	1	,9	2,6	7,9
	Bien	7	6,1	18,4	26,3
	Muy bien	28	24,3	73,7	100,0
	Total	38	33,0	100,0	
Perdidos	Sistema	77	67,0		
Total		115	100,0		

## Valoración: Francés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	3	2,6	6,1	6,1
	Mal	1	,9	2,0	8,2
	Regular	1	,9	2,0	10,2
	Bien	7	6,1	14,3	24,5
	Muy bien	37	32,2	75,5	100,0
	Total	49	42,6	100,0	
Perdidos	Sistema	66	57,4		
Total		115	100,0		

## Valoración: Geografía e Historia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,7	5,1	5,1
	Mal	2	1,7	5,1	10,3
	Regular	3	2,6	7,7	17,9
	Bien	4	3,5	10,3	28,2
	Muy bien	28	24,3	71,8	100,0
	Total	39	33,9	100,0	
Perdidos	Sistema	76	66,1		
Total		115	100,0		





#### Valoración: Batuka

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	2,3	2,3
	Regular	1	,9	2,3	4,5
	Bien	7	6,1	15,9	20,5
	Muy bien	35	30,4	79,5	100,0
	Total	44	38,3	100,0	
Perdidos	Sistema	71	61,7		
Total		115	100,0		

#### Valoración: Actividades en la Naturaleza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	2,6	2,6
	Regular	1	,9	2,6	5,3
	Bien	1	,9	2,6	7,9
	Muy bien	35	30,4	92,1	100,0
	Total	38	33,0	100,0	
Perdidos	Sistema	77	67,0		
Total		115	100,0		

#### Valoración: Cine Forum

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	,9	2,7	2,7
	Bien	3	2,6	8,1	10,8
	Muy bien	33	28,7	89,2	100,0
	Total	37	32,2	100,0	
Perdidos	Sistema	78	67,8		
Total		115	100,0		





#### Valoración: Boletín Aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	2,7	2,7
	Regular	2	1,7	5,4	8,1
	Bien	1	,9	2,7	10,8
	Muy bien	33	28,7	89,2	100,0
	Total	37	32,2	100,0	
Perdidos	Sistema	78	67,8		
Total		115	100,0		

#### Valoración: Programa de Radio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	1,7	5,1	5,1
	Mal	1	,9	2,6	7,7
	Regular	4	3,5	10,3	17,9
	Bien	8	7,0	20,5	38,5
	Muy bien	24	20,9	61,5	100,0
	Total	39	33,9	100,0	
Perdidos	Sistema	76	66,1		
Total		115	100,0		

## Valoración: Actividades Extra (Charlas, Fiestas, y Salidas)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	1,9	1,9
	Regular	5	4,3	9,4	11,3
	Bien	5	4,3	9,4	20,8
	Muy bien	42	36,5	79,2	100,0
	Total	53	46,1	100,0	
Perdidos	Sistema	62	53,9		
Total		115	100,0		





## ¿Cómo le ha llegado a Ud. la información de la existencia de Aulas Culturales para Mayores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Prensa escrita	3	2,6	2,8	2,8
	Radio	2	1,7	1,9	4,7
	Amigo/a	102	88,7	95,3	100,0
	Total	107	93,0	100,0	
Perdidos	Sistema	8	7,0		
Total		115	100,0		

#### Valore la accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	1	,9	,9	1,9
	Regular	5	4,3	4,6	6,5
	Bien	25	21,7	23,1	29,6
	Muy bien	76	66,1	70,4	100,0
	Total	108	93,9	100,0	
Perdidos	Sistema	7	6,1		
Total		115	100,0		

#### Valore el estado de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	1,0	1,0
	Regular	5	4,3	4,9	5,8
	Bien	23	20,0	22,3	28,2
	Muy bien	74	64,3	71,8	100,0
	Total	103	89,6	100,0	
Perdidos	Sistema	12	10,4		
Total		115	100,0		





## Valore el estado higiénico de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,9	1,0	1,0
	Regular	2	1,7	1,9	2,9
	Bien	25	21,7	23,8	26,7
	Muy bien	77	67,0	73,3	100,0
	Total	105	91,3	100,0	
Perdidos	Sistema	10	8,7		
Total		115	100,0		

## Valore el estado higiénico de los vesturarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	1,0	1,0
	Mal	1	,9	1,0	2,1
	Regular	2	1,7	2,1	4,2
	Bien	26	22,6	27,1	31,3
	Muy bien	66	57,4	68,8	100,0
	Total	96	83,5	100,0	
Perdidos	Sistema	19	16,5		
Total		115	100,0		

## Valore la limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Regular	1	,9	,9	1,8
	Bien	21	18,3	19,1	20,9
	Muy bien	87	75,7	79,1	100,0
	Total	110	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,3		
Total		115	100,0		





## Valore la atención del personal de la escuela (recepción...)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	6	5,2	5,5	6,4
	Regular	3	2,6	2,8	9,2
	Bien	17	14,8	15,6	24,8
	Muy bien	82	71,3	75,2	100,0
	Total	109	94,8	100,0	
Perdidos	Sistema	6	5,2		
Total		115	100,0		

## Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Regular	2	1,7	1,8	2,7
	Bien	11	9,6	10,0	12,7
	Muy bien	96	83,5	87,3	100,0
	Total	110	95,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,3		
Total		115	100,0		

#### Valore los horarios de la Escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	1,0	1,0
	Mal	1	,9	1,0	1,9
	Regular	9	7,8	8,7	10,6
	Bien	23	20,0	22,1	32,7
	Muy bien	70	60,9	67,3	100,0
	Total	104	90,4	100,0	
Perdidos	Sistema	11	9,6		
Total		115	100,0		





## Valore los materiales que distribuye el centro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Mal	2	1,7	1,9	2,8
	Regular	7	6,1	6,6	9,4
	Bien	30	26,1	28,3	37,7
	Muy bien	66	57,4	62,3	100,0
	Total	106	92,2	100,0	
Perdidos	Sistema	9	7,8		
Total		115	100,0		

## Valor el Nivel de Calidad en general de las Aulas Culturales para Mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	,9	,9	,9
	Regular	4	3,5	3,6	4,5
	Bien	30	26,1	26,8	31,3
	Muy bien	77	67,0	68,8	100,0
	Total	112	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,6		
Total		115	100,0		