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 2013/2014)

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 (2013-2014)** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos. Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el curso 2013/2014.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 80 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 de los Pinares	1	1,3	1,3	1,3
	Barrio del General Gómez Jordana	1	1,3	1,3	2,6
	Barrio Hernán Cortés	1	1,3	1,3	3,9
	Barrio Constitución	1	1,3	1,3	5,2
	Barrio de La Libertad	7	8,8	9,1	14,3
	Barrio Virgen de la Victoria	2	2,5	2,6	16,9
	Barrio del Real	14	17,5	18,2	35,1
	Barrio de Batería Jota	2	2,5	2,6	37,7
	Barrio Isaac Peral	1	1,3	1,3	39,0
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	1	1,3	1,3	40,3
	Barrio Hipódromo	2	2,5	2,6	42,9
	Barrio de Alfonso XIII	3	3,8	3,9	46,8
	Barrio de Reina Regente	1	1,3	1,3	48,1
	Barrio Industrial	17	21,3	22,1	70,1
	Barrio de Ataque Seco	1	1,3	1,3	71,4
	Barrio Concepción Arenal	5	6,3	6,5	77,9
	Cabrerizas	3	3,8	3,9	81,8
	Barrio Héroes de España	9	11,3	11,7	93,5
	Príncipe	5	6,3	6,5	100,0
	Total	77	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,8		
Total		80	100,0		

Señale si es Ud. alumno/a nuevo o antiguo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuevo	13	16,3	16,9	16,9
	Antiguo	64	80,0	83,1	100,0
	Total	77	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,8		
Total		80	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	11	13,8	13,8	13,8
	Mujer	69	86,3	86,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	50 a 55 años	14	17,5	18,2	18,2
	56 a 61 años	16	20,0	20,8	39,0
	62 a 67 años	18	22,5	23,4	62,3
	68 a 73 años	23	28,8	29,9	92,2
	74 a 80 años	5	6,3	6,5	98,7
	+ de 80 años	1	1,3	1,3	100,0
	Total	77	96,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,8		
Total		80	100,0		

Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	38	47,5	51,4	51,4
	Soltero/a	4	5,0	5,4	56,8
	Separado/a	6	7,5	8,1	64,9
	Viudo/a	26	32,5	35,1	100,0
	Total	74	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	6	7,5		
Total		80	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 AULAS CULTURALES PARA MAYORES DE 2013-2014*** con un valor de **9,51** sobre 10.

Estadísticos descriptivos de *AULAS CULTURALES PARA MAYORES DE 2013-2014*

	N	*Media (Del 1 al 10)*
Gimnasia	**37**	**9,84**
Coro	**8**	**10**
Informática	**22**	**9,82**
Cultura general	**10**	**9,80**
Manualidades	**10**	**10**
Psicología	**6**	**10**
Teatro	**1**	**10**
Escultura y cerámica	**7**	**10**
Baile	**7**	**10**
Trabajo social	**2**	**10**
Dibujo y pintura	**9**	**10**
Natación	**6**	**9,67**
Piano	**1**	**10**
Francés	**10**	**9,60**
Geografía e Historia	**9**	**10**
Batuka	**10**	**9,80**
Actividades en la naturaleza	**1**	**10**
Cine Fórum	**7**	**9,43**
Boletín aulas	**2**	**10**
Programa de radio	**2**	**10**
Accesibilidad del recinto	**78**	**9,41**
Estado de las aulas	**77**	**8,88**
Higiene en los aseos	**75**	**9,39**
Higiene en los vestuarios	**74**	**9,05**
Limpieza del recinto	**74**	**9,38**
Atención al personal de la escuela (recepción,…)	**76**	**9,71**
limpieza del recinto	**77**	**9,64**
Horario de la escuela	**76**	**9,53**
Materiales que distribuye el centro	**75**	**9,07**
Nivel de calidad, en general, de las aulas culturales para mayores	**74**	**9,51**

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]
Gimnasia	97,3	0	2,7	100
Coro	100	0	0	100
Informática	95,5	0	4,5	100
Cultura general	100	0	0	100
Manualidades	100	0	0	100
Psicología	100	0	0	100
Teatro	100	0	0	100
Escultura y cerámica	100	0	0	100
Baile	100	0	0	100
Trabajo social	100	0	0	100
Dibujo y pintura	100	0	0	100
Natación	100	0	0	100
Piano	100	0	0	100
Francés	90	0	10	100
Geografía e historia	100	0	0	100
Batuca	100	0	0	100
Actividades en la naturaleza	100	0	0	100
Cine fórum	85,7	0	14,3	100
Boletín aulas	100	0	0	100
Programa de radio	100	0	0	100
Accesibilidad del recinto	94,9	2,6	2,6	97,5
Estado de las aulas	85,7	2,6	11,7	97,4
Higiene en los aseos	94,7	0	5,3	100
Higiene en los vestuarios	86,5	2,7	10,8	97,3
Limpieza del recinto	91,9	1,4	6,8	98,7
Atención al personal de la escuela (recepción,…)	98,6	0	1,3	99,9
limpieza del recinto	94,8	0	5,2	100
Horario de la escuela	96,1	1,3	2,6	98,7
Materiales que distribuye el centro	99,6	6,7	2,7	102,3
Nivel de calidad, en general.	97,3	0	2,7	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.