

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:
ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS
CURSO 2014-2015**

**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 (CURSO 2014/2015)** perteneciente a la Consejería de Educación y Colectivos Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014/2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 49 encuestas de adulto y 35 encuestas de 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 VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS ADULTOS:

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barrio del General Gómez Jordana	2	4,1	4,1	4,1
	Barrio Constitución	2	4,1	4,1	8,2
	Barrio de La Libertad	1	2,0	2,0	10,2
	Barrio Virgen de la Victoria	7	14,3	14,3	24,5
	Barrio del Real	10	20,4	20,4	44,9
	Barrio Colón	2	4,1	4,1	49,0
	Barrio Isaac Peral	6	12,2	12,2	61,2
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	1	2,0	2,0	63,3
	Barrio Hipódromo	8	16,3	16,3	79,6
	Barrio de Alfonso XIII	10	20,4	20,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	34	69,4	69,4	69,4
	Mujer	15	30,6	30,6	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	8 A 13 años	2	4,1	4,3	4,3
	14 A 18 años	3	6,1	6,4	10,6
	18 A 24 años	3	6,1	6,4	17,0
	25 A 35 años	4	8,2	8,5	25,5
	Más de 35 años	35	71,4	74,5	100,0
	Total	47	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	4,1		
	Total	49	100,0		



2.2 VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS INFANTIL:

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	24	68,6	68,6	68,6
	Masculino	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	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 LA ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (CURSO 2014/2015) (ADULTOS)*** con un valor de **9,26** sobre 10 y ***NIVEL DE CALIDAD TOTAL DE LA ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (INFANTILES)*** con un valor de **10** sobre 10

Estadísticos descriptivos de la Escuela de Enseñanzas Artísticas (Adultos) 2014/2015

	N	Media (Del 1 al 10)
Accesibilidad al recinto	49	9.14
El estado de las aulas	49	8.57
El estado higiénico de las aulas	49	9.02
El estado higiénico de aseos	49	9.14
Limpieza del recinto	49	9.26
La atención del personal de la escuela	49	9.59
La actitud profesional de la profesora v/ o profesor	49	9.63
Los horarios de la escuela	48	8.95
Los materiales que distribuye la escuela	48	8.12
La exposición de fin de curso	45	9.15
El nivel de calidad en general de la escuela de enseñanzas artísticas	49	9.26

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	CURSO 2014/2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	93,9	2	4,1	98,0
El estado de las aulas	79,6	0	20,4	100,0
El estado higiénico de las aulas	93,9	0	6,1	100,0
El estado higiénico de los aseos	95,9	0	4,1	100,0
Limpieza del recinto	95,9	0	4,1	100,0
La atención del personal de la escuela	93,9	0	6,1	100,0
La actitud profesional del profesor	98,0	0	2	100,0
Los horarios de la escuela	91,7	2,1	6,3	98,0
Materiales que distribuye la escuela	68,8	6,3	25	93,8
La exposición de fin de curso	93,3	2,2	4,4	97,7
Nivel de calidad en general de la escuela de enseñanzas artísticas	95,9	0	4,1	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Estadísticos descriptivos de la Escuela de Enseñanzas Artísticas (Infantil) 2014/2015

	N	Media (Del 1 al 10)
La entrada a la Escuela de Enseñanzas Artísticas	35	9.37
Cuarto de Baño	35	8.91
¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades?	35	9.94
¿La Escuela de Enseñanza Artística está limpia?	35	10.00
¿Te gusta el horario de las actividades?	35	9.54
¿Cómo son tus profesores?	35	9.88
¿Te gusta la Escuela de Enseñanzas Artísticas?	35	10.00

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



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

	CURSO 2014/2015			
	SATISFECHOS ⁵	INSATISFECHOS ⁶	CONFORME ⁷	CONFORMIDAD TOTAL ⁸
La entrada a la Escuela de Enseñanzas Artísticas	85,7	0	14,3	100,0
Cuarto de Baño	80,0	0	20	100,0
¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades?	100,0	0	0	100,0
¿La Escuela de Enseñanza Artística está limpia?	100	0	0	100,0
¿Te gusta el horario de las actividades?	94,3	0	5,7	100,0
¿Cómo son tus profesores?	97,1	0	2,9	100,0
¿Te gusta la Escuela de Enseñanzas Artísticas?	100,0	0	0	100,0

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.