

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

**Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas**

**DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS PÚBLICOS:**

**ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS 2015**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES**

**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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/ as-ciudadanos/ as de **ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (ADULTOS E INFANTILES) 2015/2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes. Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 45 encuestas en total, desagregadas en 35 alumnos infantiles y 10 alumnos adultos.
- **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 ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (ADULTOS)** con un valor de **9,2** sobre 10.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>Media (Del 1 al 10)</b>
Accesibilidad al recinto	10	9,2
Valore el estado de las aulas	10	9,4
Valore el estado higiénico de las aulas	10	9
Valore el estado higiénico de los aseos	10	9,2
Limpieza del recinto	10	9,4
Valore la atención del personal de la escuela	10	9,2
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	10	9,4
Valore los horarios de la escuela	10	9,2
Valore los materiales que distribuye la escuela	10	9
Valore la exposición de fin de curso	10	9,2
Nivel de Calidad en General de la Escuela de Enseñanzas Artísticas	10	9,2

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios (ADULTOS) de dichos servicios:

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad al recinto	100	0	0	100
Estado de las aulas	100	0	0	100
Estado higiénico de las aulas	100	0	0	100
Estado higiénico de los aseos	100	0	0	100
Limpieza del recinto	100	0	0	100
Atención del personal de la escuela	100	0	0	100
Actitud profesional de los profesores	100	0	0	100
Horarios de la escuela	100	0	0	100
Materiales que distribuye la escuela	100	0	0	100
Exposición de fin de curso	100	0	0	100
Nivel de Calidad en General de la Escuela de Enseñanzas Artísticas	100	0	0	100

<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.



- 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.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>Media (Del 1 al 10)</b>
La entrada a la Escuela de Enseñanzas Artísticas	35	9,43
Cuarto de Baño	35	8,97
¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades?	35	9,90
¿La Escuela de Enseñanza Artística está limpia?	35	10
¿Te gusta el horario de las actividades?	35	9,43
¿Cómo son tus profesores?	35	9,90
¿Te gusta la Escuela de Enseñanzas Artísticas?	35	10

- Cuadro-Resumen de la PERCEPCIÓN, en porcentajes, de los usuarios (INFANTIL) de dichos servicios:

	AÑO 2015			
	SATISFECHOS <sup>5</sup>	INSATISFECHOS <sup>6</sup>	CONFORME <sup>7</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>8</sup>
La entrada a la Escuela de Enseñanzas Artísticas	82,9	0	17,1	100
Cuarto de Baño	68,6	0	31,4	100
¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades?	97,1	0	2,9	100
¿La Escuela de Enseñanza Artística está limpia?	100,0	0	0	100
¿Te gusta el horario de las actividades?	82,9	0	17,1	100
¿Cómo son tus profesores?	97,1	0	2,9	100
¿Te gusta la Escuela de Enseñanzas Artísticas?	100,0	0	0	100

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

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

<sup>7</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>8</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.