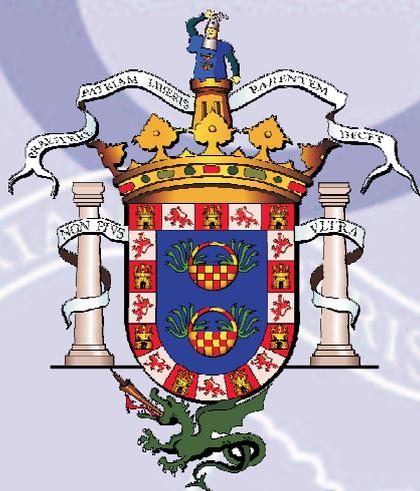


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS:
AULAS CULTURALES PARA MAYORES 2017
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



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 sobre el evento cultural de **AULA CULTURALES PARA MAYORES 2017** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **83** 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** sobre **AULAS CULTURALES PARA MAYORES** el evento cultural de la con un valor de **4,81** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Informática	83	4,90
Trabajo Social	83	5
Historia	83	5
Radio	83	5
Pintura	83	4,75
Dibujo	83	5
Modelado	83	5
Francés	83	5
Inglés	83	4,87
Natación	83	4,87
Gimnasia	83	4,97
Zumba	83	5
Piano	83	5
Coro	83	5
Alfabetización	83	5
Teatro	83	5
Baile	83	5
Batuka	83	5
Sevillanas	83	5
Manualidades	83	5
Labores Creativas	83	5
Cocina	83	5
Arte en la Web	83	5
Memoria	83	5
Actividades Extras	83	5
Valore la accesibilidad al recinto	83	4,89
Valore el estado de las aulas	83	4,79



Valore el estado higiénico de los aseos	83	4,86
Valore el estado higiénico de los vestuarios	83	4,90
Valore la limpieza del recinto	83	4,91
Valore la atención del personal de la escuela (recepción...)	83	4,95
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	83	4,96
Valore los horarios de la Escuela	83	4,85
Valore los materiales que distribuye el centro	83	4,72
Valor el Nivel de Calidad en general de las Aulas Culturales para Mayores	83	4,81

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Informática	100	0	0	100
Trabajo Social	100	0	0	100
Historia	100	0	0	100
Radio	100	0	0	100
Pintura	91,6	0	8,3	99,9
Dibujo	100	0	0	100
Modelado	100	0	0	100
Francés	100	0	0	100
Inglés	100	0	0	100
Natación	100	0	0	100
Gimnasia	100	0	0	100
Zumba	100	0	0	100
Piano	100	0	0	100
Coro	100	0	0	100
Alfabetización	100	0	0	100
Teatro	100	0	0	100
Baile	100	0	0	100
Batuka	100	0	0	100
Sevillanas	100	0	0	100
Manualidades	100	0	0	100
Labores Creativas	100	0	0	100
Cocina	100	0	0	100
Arte en la Web	100	0	0	100
Memoria	100	0	0	100
Actividades Extras	100	0	0	100
¿Cómo considera Ud. la oferta pública para el Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla?	100	0	0	100
Valore la accesibilidad al recinto	98,8	0	1,2	100
Valore el estado de las aulas	95,1	2,4	2,4	97,5

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.



Valore el estado higiénico de los aseos	96,3	0	3,7	100
Valore el estado higiénico de los vestuarios	97,6	0	2,4	100
Valore la limpieza del recinto	100	0	0	100
Valore la atención del personal de la escuela (recepción...)	98,9	0	1,2	100,1
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	100	0	0	100
Valore los horarios de la Escuela	96,4	0	3,6	100
Valore los materiales que distribuye el centro	93,9	4,8	1,2	95,1
Valor el Nivel de Calidad en general de las Aulas Culturales para Mayores	96,4	0	3,7	100,1

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Informática

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,2	10,0	10,0
	Muy bien	9	10,8	90,0	100,0
	Total	10	12,0	100,0	
Perdidos	Sistema	73	88,0		
Total		83	100,0		

Trabajo Social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	82	98,8		
Total		83	100,0		



Historia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	6	7,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	77	92,8		
Total		83	100,0		

Radio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	2,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	81	97,6		
Total		83	100,0		

Pintura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	8,3	8,3
	Bien	1	1,2	8,3	16,7
	Muy bien	10	12,0	83,3	100,0
	Total	12	14,5	100,0	
Perdidos	Sistema	71	85,5		
Total		83	100,0		

Dibujo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	3	3,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	80	96,4		
Total		83	100,0		

Modelado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	2,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	81	97,6		
Total		83	100,0		



Francés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	4,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	79	95,2		
Total		83	100,0		

Inglés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,2	12,5	12,5
	Muy bien	7	8,4	87,5	100,0
	Total	8	9,6	100,0	
Perdidos	Sistema	75	90,4		
Total		83	100,0		

Natación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,2	12,5	12,5
	Muy bien	7	8,4	87,5	100,0
	Total	8	9,6	100,0	
Perdidos	Sistema	75	90,4		
Total		83	100,0		

Gimnasia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,2	2,8	2,8
	Muy bien	35	42,2	97,2	100,0
	Total	36	43,4	100,0	
Perdidos	Sistema	47	56,6		
Total		83	100,0		



Zumba

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	4,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	79	95,2		
Total		83	100,0		

Piano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	2,4	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	81	97,6		
Total		83	100,0		

Coro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	14,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	71	85,5		
Total		83	100,0		

Alfabetización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	14,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	71	85,5		
Total		83	100,0		

Teatro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	3	3,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	80	96,4		
Total		83	100,0		



Baile

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	14	16,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	69	83,1		
Total		83	100,0		

Batuka

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	12	14,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	71	85,5		
Total		83	100,0		

Sevillanas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	4,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	79	95,2		
Total		83	100,0		

Manualidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	5	6,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	78	94,0		
Total		83	100,0		

Labores Creativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	82	98,8		
Total		83	100,0		



Cocina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	82	98,8		
Total		83	100,0		

Arte en la Web

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	82	98,8		
Total		83	100,0		

Memoria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	1,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	82	98,8		
Total		83	100,0		

Actividades Extras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	9	10,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	74	89,2		
Total		83	100,0		

¿Cómo considera Ud. la oferta pública para el Mayor de la Ciudad Autónoma de Melilla?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	82	98,8	98,8	98,8
	Regular	1	1,2	1,2	100,0
Total		83	100,0	100,0	



Valore la accesibilidad al recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	1,2	1,2
	Bien	7	8,4	8,4	9,6
	Muy bien	75	90,4	90,4	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Valore el estado de las aulas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	2,4	2,4	2,4
	Regular	2	2,4	2,4	4,8
	Bien	7	8,4	8,4	13,3
	Muy bien	72	86,7	86,7	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Valore el estado higiénico de los aseos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,6	3,7	3,7
	Bien	5	6,0	6,1	9,8
	Muy bien	74	89,2	90,2	100,0
	Total	82	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		83	100,0		

Valore el estado higiénico de los vestuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	2,4	2,4	2,4
	Bien	4	4,8	4,9	7,3
	Muy bien	76	91,6	92,7	100,0
	Total	82	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		83	100,0		



Valore la limpieza del recinto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	7	8,4	8,4	8,4
	Muy bien	76	91,6	91,6	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,2	1,2	1,2
	Bien	2	2,4	2,4	3,6
	Muy bien	80	96,4	96,4	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	3,6	3,6	3,6
	Muy bien	80	96,4	96,4	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Valore los horarios de la Escuela

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,6	3,6	3,6
	Bien	6	7,2	7,2	10,8
	Muy bien	74	89,2	89,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

Valore los materiales que distribuye el centro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	2,4	2,4	2,4
	Mal	2	2,4	2,4	4,8
	Regular	1	1,2	1,2	6,0
	Bien	7	8,4	8,4	14,5
	Muy bien	71	85,5	85,5	100,0
	Total	83	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,6	3,7	3,7
	Bien	9	10,8	11,0	14,6
	Muy bien	70	84,3	85,4	100,0
	Total	82	98,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,2		
Total		83	100,0		