

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 2018**  
**CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo 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:**

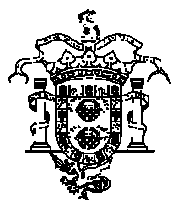
- **OBJETO DEL ESTUDIO:** El grado de satisfacción que tienen los/as usuarios/as ciudadanos/as sobre **AULAS CULTURALES PARA MAYORES 2018** perteneciente a la Consejería de Cultura y Festejos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios de Aulas Culturales.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 53 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** con un valor de **4,65** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Gimnasia	17	4,58
Coro	4	3,75
Informática	15	4,53
Taller de cocina	4	5,00
Manualidades	3	3,66
Psicología	4	3,50
Inglés	17	4,94
Aulas en la red	2	5,00
Baile	12	4,50
Trabajo Social	3	4,33
Dibujo y pintura	7	4,85
Natación	5	4,20
Piano	6	5,00
Francés	15	4,60
Modelado	3	3,66
Batuka	7	5,00
Restauración	2	4,50
Policromía	1	5,00
Taller de memoria	4	5,00
Radio	5	3,40
Historia	5	4,20
Zumba	5	4,20
Alfabetización	2	3,00
Teatro	3	5,00
Lectura	3	3,66
Batuka	5	5,00
Sevillanas	9	4,44
Labores Creativas	2	3,00
Cultura general	6	3,50
Caminar	5	4,20
Taller de punto	1	5,00
Actividades Extra (Charlas, Fiestas y Salidas	20	4,45
Valore la accesibilidad al recinto	43	4,39
Valore el estado de las aulas	49	4,44
Valore el estado higiénico de los aseos	49	4,55



Valore el estado higiénico de los vestuarios	36	4,50
Valore la limpieza del recinto	47	4,63
Valore la atención del personal de la escuela (recepción...)	47	4,57
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	47	4,74
Valore los horarios de la Escuela	47	4,46
Valore los materiales que distribuye el centro	43	4,37
Valor el Nivel de Calidad en general de las Aulas Culturales para Mayores	41	4,65

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

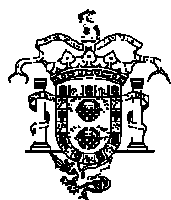
VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Gimnasia	94,1	5,9	0	94,1
Coro	75	25	0	75
Informática	93,3	6,7	0	93,3
Taller de cocina	100	0	0	100
Manualidades	66,7	33,3	0	66,7
Psicología	75	25	0	75
Inglés	100	0	0	100
Aulas en la red	100	0	0	100
Baile	83,3	8,3	8,3	91,6
Trabajo Social	66,7	0	33,3	100
Dibujo y pintura	100	0	0	100
Natación	80	20	0	80
Piano	100	0	0	100
Francés	93,3	6,7	0	93,3
Modelado	66,7	33,3	0	66,7
Batuka	100	0	0	100
Restauración	100	0	0	100
Policromía	100	0	0	100
Taller de memoria	100	0	0	100
Radio	60	40	0	60
Historia	80	20	0	80
Zumba	80	20	0	80

<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.



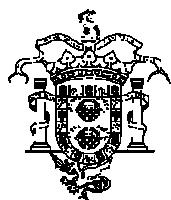
Alfabetización	50	50	0	50
Teatro	100	0	0	100
Lectura	66,7	33,3	0	66,7
Sevillanas	88,9	11,1	0	88,9
Labores Creativas	50	50	0	50
Cultura general	66,7	33,3	0	66,7
Caminar	80	20	0	80
Taller de punto	100	0	0	100
Actividades Extra (Charlas, Fiestas y Salidas	95	5	0	95
Valore la accesibilidad al recinto	86,1	0	14	100
Valore el estado de las aulas	93,9	2	4,1	98
Valore el estado higiénico de los aseos	93,9	2	4,1	98
Valore el estado higiénico de los vestuarios	88,9	2,8	8,3	97,2
Valore la limpieza del recinto	95,7	2,1	2,1	97,8
Valore la atención del personal de la escuela (recepción...)	91,4	4,2	4,3	96,7
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	95,8	2,1	2,1	97,9
Valore los horarios de la Escuela	87,2	2,1	10,6	97,8
Valore los materiales que distribuye el centro	86	4,6	9,3	95,3
Valor el Nivel de Calidad en general de las Aulas Culturales para Mayores	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mujer	39	73,6	83,0	83,0
	Hombre	8	15,1	17,0	100,0
	Total	47	88,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	11,3		
Total		53	100,0		



### Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	50 a 55 años	3	5,7	6,1	6,1
	56 a 61 años	9	17,0	18,4	24,5
	62 a 67 años	17	32,1	34,7	59,2
	68 a 73 años	10	18,9	20,4	79,6
	74 a 80 años	8	15,1	16,3	95,9
	+ de 80 años	2	3,8	4,1	100,0
	Total	49	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	7,5		
Total		53	100,0		

### Estado Civil

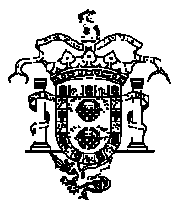
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casado/a	27	50,9	56,3	56,3
	Soltero/a	4	7,5	8,3	64,6
	Separado/a	1	1,9	2,1	66,7
	Viudo/a	15	28,3	31,3	97,9
	Pareja de hecho	1	1,9	2,1	100,0
	Total	48	90,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	9,4		
Total		53	100,0		

### Gimnasia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	5,9	5,9
	Bien	3	5,7	17,6	23,5
	Muy bien	13	24,5	76,5	100,0
	Total	17	32,1	100,0	
Perdidos	Sistema	36	67,9		
Total		53	100,0		

### Coro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	25,0	25,0
	Bien	1	1,9	25,0	50,0
	Muy bien	2	3,8	50,0	100,0
	Total	4	7,5	100,0	
Perdidos	Sistema	49	92,5		
Total		53	100,0		



### Informática

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	6,7	6,7
	Bien	3	5,7	20,0	26,7
	Muy bien	11	20,8	73,3	100,0
	Total	15	28,3	100,0	
Perdidos	Sistema	38	71,7		
Total		53	100,0		

### Taller de cocina

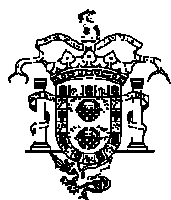
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	7,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	49	92,5		
Total		53	100,0		

### Manualidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	33,3	33,3
	Muy bien	2	3,8	66,7	100,0
	Total	3	5,7	100,0	
Perdidos	Sistema	50	94,3		
Total		53	100,0		

### Psicología

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	25,0	25,0
	Bien	2	3,8	50,0	75,0
	Muy bien	1	1,9	25,0	100,0
	Total	4	7,5	100,0	
Perdidos	Sistema	49	92,5		
Total		53	100,0		



**Inglés**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,9	5,9	5,9
	Muy bien	16	30,2	94,1	100,0
	Total	17	32,1	100,0	
Perdidos	Sistema	36	67,9		
Total		53	100,0		

**Aulas en la red**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	2	3,8	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	51	96,2		
Total		53	100,0		

**Baile**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	8,3	8,3
	Regular	1	1,9	8,3	16,7
	Muy bien	10	18,9	83,3	100,0
	Total	12	22,6	100,0	
Perdidos	Sistema	41	77,4		
Total		53	100,0		

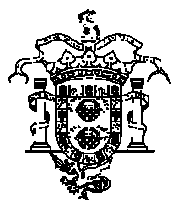
**Trabajo Social**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,9	33,3	33,3
	Muy bien	2	3,8	66,7	100,0
	Total	3	5,7	100,0	
Perdidos	Sistema	50	94,3		
Total		53	100,0		

**Dibujo y pintura**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,9	14,3	14,3
	Muy bien	6	11,3	85,7	100,0
	Total	7	13,2	100,0	
Perdidos	Sistema	46	86,8		
Total		53	100,0		





### Natación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	20,0	20,0
	Muy bien	4	7,5	80,0	100,0
	Total	5	9,4	100,0	
Perdidos	Sistema	48	90,6		
Total		53	100,0		

### Piano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	6	11,3	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	47	88,7		
Total		53	100,0		

### Francés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	6,7	6,7
	Bien	2	3,8	13,3	20,0
	Muy bien	12	22,6	80,0	100,0
	Total	15	28,3	100,0	
Perdidos	Sistema	38	71,7		
Total		53	100,0		

### Modelado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	33,3	33,3
	Muy bien	2	3,8	66,7	100,0
	Total	3	5,7	100,0	
Perdidos	Sistema	50	94,3		
Total		53	100,0		



**Batuka**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	7	13,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	46	86,8		
Total		53	100,0		

**Restauración**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	1,9	50,0	50,0
	Muy bien	1	1,9	50,0	100,0
	Total	2	3,8	100,0	
Perdidos	Sistema	51	96,2		
Total		53	100,0		

**Policromía**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	1,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	52	98,1		
Total		53	100,0		

**Taller de memoria**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	4	7,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	49	92,5		
Total		53	100,0		

**Radio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,8	40,0	40,0
	Muy bien	3	5,7	60,0	100,0
	Total	5	9,4	100,0	
Perdidos	Sistema	48	90,6		
Total		53	100,0		



### Historia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	20,0	20,0
	Muy bien	4	7,5	80,0	100,0
	Total	5	9,4	100,0	
Perdidos	Sistema	48	90,6		
Total		53	100,0		

### Zumba

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	20,0	20,0
	Muy bien	4	7,5	80,0	100,0
	Total	5	9,4	100,0	
Perdidos	Sistema	48	90,6		
Total		53	100,0		

### Alfabetización

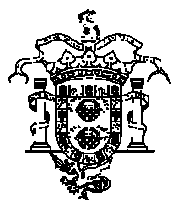
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	50,0	50,0
	Muy bien	1	1,9	50,0	100,0
	Total	2	3,8	100,0	
Perdidos	Sistema	51	96,2		
Total		53	100,0		

### Teatro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	3	5,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	50	94,3		
Total		53	100,0		

### Lectura

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	33,3	33,3
	Muy bien	2	3,8	66,7	100,0
	Total	3	5,7	100,0	
Perdidos	Sistema	50	94,3		
Total		53	100,0		



### Sevillanas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	11,1	11,1
	Bien	1	1,9	11,1	22,2
	Muy bien	7	13,2	77,8	100,0
	Total	9	17,0	100,0	
Perdidos	Sistema	44	83,0		
Total		53	100,0		

### Labores Creativas

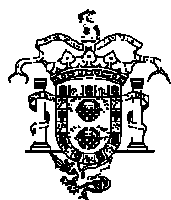
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	50,0	50,0
	Muy bien	1	1,9	50,0	100,0
	Total	2	3,8	100,0	
Perdidos	Sistema	51	96,2		
Total		53	100,0		

### Cultura general

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	2	3,8	33,3	33,3
	Bien	1	1,9	16,7	50,0
	Muy bien	3	5,7	50,0	100,0
	Total	6	11,3	100,0	
Perdidos	Sistema	47	88,7		
Total		53	100,0		

### Caminar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	20,0	20,0
	Muy bien	4	7,5	80,0	100,0
	Total	5	9,4	100,0	
Perdidos	Sistema	48	90,6		
Total		53	100,0		



**Taller de punto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy bien	1	1,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	52	98,1		
Total		53	100,0		

**Actividades Extra (Charlas, Fiestas y Salidas)**

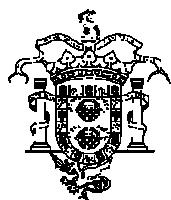
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	5,0	5,0
	Bien	7	13,2	35,0	40,0
	Muy bien	12	22,6	60,0	100,0
	Total	20	37,7	100,0	
Perdidos	Sistema	33	62,3		
Total		53	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	33	62,3	94,3	94,3
	Regular	2	3,8	5,7	100,0
	Total	35	66,0	100,0	
Perdidos	Sistema	18	34,0		
Total		53	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	5,7	8,1	8,1
	Radio	2	3,8	5,4	13,5
	Amigo/a	32	60,4	86,5	100,0
	Total	37	69,8	100,0	
Perdidos	Sistema	16	30,2		
Total		53	100,0		



**Valore la accesibilidad al recinto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	6	11,3	14,0	14,0
	Bien	14	26,4	32,6	46,5
	Muy bien	23	43,4	53,5	100,0
	Total	43	81,1	100,0	
Perdidos	Sistema	10	18,9		
Total		53	100,0		

**Valore el estado de las aulas**

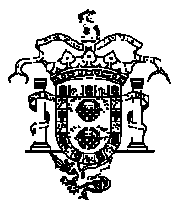
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,0	2,0
	Regular	2	3,8	4,1	6,1
	Bien	19	35,8	38,8	44,9
	Muy bien	27	50,9	55,1	100,0
	Total	49	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	7,5		
Total		53	100,0		

**Valore el estado higiénico de los aseos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,0	2,0
	Regular	2	3,8	4,1	6,1
	Bien	14	26,4	28,6	34,7
	Muy bien	32	60,4	65,3	100,0
	Total	49	92,5	100,0	
Perdidos	Sistema	4	7,5		
Total		53	100,0		

**Valore el estado higiénico de los vestuarios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,8	2,8
	Regular	3	5,7	8,3	11,1
	Bien	8	15,1	22,2	33,3
	Muy bien	24	45,3	66,7	100,0
	Total	36	67,9	100,0	
Perdidos	Sistema	17	32,1		
Total		53	100,0		



**Valore la limpieza del recinto**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,1	2,1
	Regular	1	1,9	2,1	4,3
	Bien	11	20,8	23,4	27,7
	Muy bien	34	64,2	72,3	100,0
	Total	47	88,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	11,3		
Total		53	100,0		

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

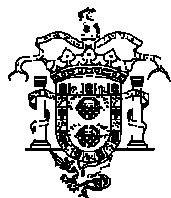
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,1	2,1
	Mal	1	1,9	2,1	4,3
	Regular	2	3,8	4,3	8,5
	Bien	9	17,0	19,1	27,7
	Muy bien	34	64,2	72,3	100,0
	Total	47	88,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	11,3		
Total		53	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,1	2,1
	Regular	1	1,9	2,1	4,3
	Bien	6	11,3	12,8	17,0
	Muy bien	39	73,6	83,0	100,0
	Total	47	88,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	11,3		
Total		53	100,0		

**Valore los horarios de la Escuela**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,1	2,1
	Regular	5	9,4	10,6	12,8
	Bien	11	20,8	23,4	36,2
	Muy bien	30	56,6	63,8	100,0
	Total	47	88,7	100,0	
Perdidos	Sistema	6	11,3		
Total		53	100,0		



**Valore los materiales que distribuye el centro**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,9	2,3	2,3
	Mal	1	1,9	2,3	4,7
	Regular	4	7,5	9,3	14,0
	Bien	12	22,6	27,9	41,9
	Muy bien	25	47,2	58,1	100,0
	Total	43	81,1	100,0	
Perdidos	Sistema	10	18,9		
Total		53	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	14	26,4	34,1	34,1
	Muy bien	27	50,9	65,9	100,0
	Total	41	77,4	100,0	
Perdidos	Sistema	12	22,6		
Total		53	100,0		