

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Distrito, Juventud, Participación Ciudadana,  
Menor y Familia

DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:  
ESCUELA DE ENSEÑANZA ARTÍSTICA (ADULTOS) 2019  
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJO E IGUALDAD  
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 **ESCUELA DE ENSEÑANZA ARTÍSTICA (ALUMNADO ADULTO) 2019** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **ÁMBITO:** Local.

- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2019

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 25 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 LA ESCUELA DE ENSEÑANZA ARTÍSTICA (ALUMNADO ADULTO)** con un valor de **4,38** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	25	4,64
Valore el estado de las aulas	25	4,32
Valore el estado higiénico de las aulas	25	4,32
Valore el estado higiénico de los aseos	25	4,28
Limpieza del recinto	25	4,32
Valore la atención del personal de la escuela	25	4,88
Valore la actitud profesional de la profesora y/ o profesor	23	4,96
Valore los horarios de la escuela	23	4,26
Valore los materiales que distribuye la escuela	25	3,80
Valore la exposición de fin de curso	21	3,62
Valore la información del curso	22	4,00
Valore el nivel de calidad en general de la escuela de enseñanzas artísticas	24	4,38

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública.

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

VALORACIÓN	2019			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
Accesibilidad al recinto	96	4	0	96
Valore el estado de las aulas	92	0	8	100
Valore el estado higiénico de las aulas	92	0	8	100
Valore el estado higiénico de los aseos	92	0	8	100
Limpieza del recinto	92	0	8	100
Valore la atención del personal de la escuela	100	0	0	100
Valore la actitud profesional del profesor /a	100	0	0	100
Valore los horarios de la escuela	82,6	0	17,4	100
Valore los materiales que distribuye la escuela	68	16	16	84

<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.



Valore la exposición de fin de curso	61,9	23,8	14,3	76,2
Valore la información del curso	72,7	13,7	13,6	86,3

### 3. TABLA DE FRECUENCIA

SEÑALE SI ES UD. ALUMNO/A NUEVO O ANTIGUO:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuevo	5	20,0	20,8	20,8
	Antiguo	19	76,0	79,2	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	4	16,0	17,4	17,4
	Mujer	19	76,0	82,6	100,0
	Total	23	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,0		
Total		25	100,0		

[DIBUJO INICIACIÓN] SEÑALE EN QUE ESPECIALIDAD ESTÁ UD. MATRICULADO/A:

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	25	100,0

[DIBUJO I] SEÑALE EN QUE ESPECIALIDAD ESTÁ UD. MATRICULADO/A:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	10	40,0	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	15	60,0		
Total		25	100,0		



**[DIBUJO II] SEÑALE EN QUE ESPECIALIDAD ESTÁ UD. MATRICULADO/A:**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	7	28,0	100,0	100,0
Perdidos Sistema	18	72,0		
Total	25	100,0		

**[PINTURA] SEÑALE EN QUE ESPECIALIDAD ESTÁ UD. MATRICULADO/A:**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	2	8,0	100,0	100,0
Perdidos Sistema	23	92,0		
Total	25	100,0		

**[CERÁMICA] SEÑALE EN QUE ESPECIALIDAD ESTÁ UD. MATRICULADO/A:**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Sí	5	20,0	100,0	100,0
Perdidos Sistema	20	80,0		
Total	25	100,0		

**[MODELADO] SEÑALE EN QUE ESPECIALIDAD ESTÁ UD. MATRICULADO/A:**

	Frecuencia	Porcentaje
Perdidos Sistema	25	100,0

**ACCESIBILIDAD AL RECINTO**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Mal	1	4,0	4,0	4,0
Bien	6	24,0	24,0	28,0
Muy bien	18	72,0	72,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	



### VALORE EL ESTADO DE LAS AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	8,0	8,0	8,0
	Bien	13	52,0	52,0	60,0
	Muy bien	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

### VALORE EL ESTADO HIGIÉNICO DE LAS AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	8,0	8,0	8,0
	Bien	13	52,0	52,0	60,0
	Muy bien	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

### VALORE EL ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	8,0	8,0	8,0
	Bien	14	56,0	56,0	64,0
	Muy bien	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

### LIMPIEZA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	8,0	8,0	8,0
	Bien	13	52,0	52,0	60,0
	Muy bien	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

### VALORE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	12,0	12,0	12,0
	Muy bien	22	88,0	88,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	





### VALORE LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA PROFESORA Y/ O PROFESOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	1	4,0	4,3	4,3
	Muy bien	22	88,0	95,7	100,0
	Total	23	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,0		
Total		25	100,0		

### VALORE LOS HORARIOS DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	16,0	17,4	17,4
	Bien	9	36,0	39,1	56,5
	Muy bien	10	40,0	43,5	100,0
	Total	23	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,0		
Total		25	100,0		

### VALORE LOS MATERIALES QUE DISTRIBUYE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	4,0	4,0	4,0
	Mal	3	12,0	12,0	16,0
	Regular	4	16,0	16,0	32,0
	Bien	9	36,0	36,0	68,0
	Muy bien	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

### VALORE LA EXPOSICIÓN DE FIN DE CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	4	16,0	19,0	19,0
	Mal	1	4,0	4,8	23,8
	Regular	3	12,0	14,3	38,1
	Bien	4	16,0	19,0	57,1
	Muy bien	9	36,0	42,9	100,0
	Total	21	84,0	100,0	
Perdidos	Sistema	4	16,0		
Total		25	100,0		



### VALORE LA INFORMACION DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	12,0	13,6	13,6
	Regular	3	12,0	13,6	27,3
	Bien	7	28,0	31,8	59,1
	Muy bien	9	36,0	40,9	100,0
	Total	22	88,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	12,0		
Total		25	100,0		

### VALORE EL NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	4	16,0	16,7	16,7
	Bien	7	28,0	29,2	45,8
	Muy bien	13	52,0	54,2	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		