

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: ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS**

(ALUMNADO ADULTO) 2018

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) 2018** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 38 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 **4,74** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	38	4,79
Valore el estado de las aulas	38	4,47
Valore el estado higiénico de las aulas	37	4,49
Valore el estado higiénico de los aseos	37	4,68
Limpieza del recinto	36	4,69
Valore la atención del personal de la escuela	38	4,79
Valore la actitud profesional de la profesora y/ o profesor	38	4,87
Valore los horarios de la escuela	36	4,25
Valore los materiales que distribuye la escuela	37	4,35
Valore la exposición de fin de curso	30	4,63
Valore la información del curso	32	4,72
Valore el nivel de calidad en general de la escuela de enseñanzas artísticas	38	4,74

Fuente: Dirección General de Administraciones Pública.

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

VALORACIÓN	2018			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al recinto	97,4	0	2,6	100
Valore el estado de las aulas	92,1	0	7,9	100
Valore el estado higiénico de las aulas	94,6	0	5,4	100
Valore el estado higiénico de los aseos	100	0	0	100
Limpieza del recinto	100	0	0	100
Valore la atención del personal de la escuela	97,4	0	2,6	100
Valore la actitud profesional del profesor /a	100	0	0	100
Valore los horarios de la escuela	77,8	5,6	16,7	94,5
Valore los materiales que distribuye la escuela	81,1	2,7	16,2	97,3
Valore la exposición de fin de curso	96,7	0	3,3	100
Valore la información del curso	96,9	0	3,1	100

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.



3. TABLA DE FRECUENCIA

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuevo	12	31,6	31,6	31,6
	Antiguo	26	68,4	68,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	9	23,7	23,7	23,7
	Mujer	29	76,3	76,3	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje
Perdidos	Sistema	38	100,0

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	13	34,2	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	25	65,8		
	Total	38	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	4	10,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	34	89,5		
	Total	38	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	15	39,5	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	23	60,5		
	Total	38	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	11	28,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	27	71,1		
Total		38	100,0		

[ACCESIBILIDAD AL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,6	2,6	2,6
	Bien	6	15,8	15,8	18,4
	Muy bien	31	81,6	81,6	100,0
Total		38	100,0	100,0	

[VALORE EL ESTADO DE LAS AULAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	7,9	7,9	7,9
	Bien	14	36,8	36,8	44,7
	Muy bien	21	55,3	55,3	100,0
Total		38	100,0	100,0	

[VALORE EL ESTADO HIGIÉNICO DE LAS AULAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,3	5,4	5,4
	Bien	15	39,5	40,5	45,9
	Muy bien	20	52,6	54,1	100,0
Total		37	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		38	100,0		

[VALORE EL ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	12	31,6	32,4	32,4
	Muy bien	25	65,8	67,6	100,0
Total		37	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		38	100,0		



[LIMPIEZA DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	11	28,9	30,6	30,6
	Muy bien	25	65,8	69,4	100,0
	Total	36	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,3		
Total		38	100,0		

[VALORE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA ESCUELA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,6	2,6	2,6
	Bien	6	15,8	15,8	18,4
	Muy bien	31	81,6	81,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[VALORE LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA PROFESORA Y/ O PROFESOR]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	5	13,2	13,2	13,2
	Muy bien	33	86,8	86,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

[VALORE LOS HORARIOS DE LA ESCUELA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	5,3	5,6	5,6
	Regular	6	15,8	16,7	22,2
	Bien	9	23,7	25,0	47,2
	Muy bien	19	50,0	52,8	100,0
	Total	36	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,3		
Total		38	100,0		



[VALORE LOS MATERIALES QUE DISTRIBUYE LA ESCUELA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,6	2,7	2,7
	Regular	6	15,8	16,2	18,9
	Bien	9	23,7	24,3	43,2
	Muy bien	21	55,3	56,8	100,0
	Total	37	97,4	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,6		
Total		38	100,0		

[VALORE LA EXPOSICIÓN DE FIN DE CURSO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,6	3,3	3,3
	Bien	9	23,7	30,0	33,3
	Muy bien	20	52,6	66,7	100,0
	Total	30	78,9	100,0	
Perdidos	Sistema	8	21,1		
Total		38	100,0		

VALORE LA INFORMACIÓN DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,6	3,1	3,1
	Bien	7	18,4	21,9	25,0
	Muy bien	24	63,2	75,0	100,0
	Total	32	84,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	15,8		
Total		38	100,0		

[VALORE EL NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	26,3	26,3	26,3
	Muy bien	28	73,7	73,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	