

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL
SERVICIO:
ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA (INFANTIL) 2024**

**CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**

Conforme a los diversos Planes de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla, desde la Dirección General de Administración Pública, 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 servicio público: **ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA (ALUMNADO INFANTIL) 2024** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Usuarios/as-ciudadanos/as de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Mayo y junio de 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 130 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 el ítem que lo resume todo, el **NIVEL DE CALIDAD TOTAL del servicio (¿Te gusta la Escuela de Música y Danza?)** con un valor de 2,95 sobre 3.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La entrada al edificio donde se dan las clases	130	2,83
Cuarto de Baño	129	2,29
¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades?	128	2,90
¿Cómo son las clases de INSTRUMENTO? (SOLO ALUMNOS DE MÚSICA)	55	2,51
¿Cómo son las clases de DANZA? (SÓLO ALUMNOS DE DANZA)	96	2,86
¿La Escuela de Música y Danza está limpia?	128	2,54
¿Te gusta el horario de las actividades?	129	2,71
¿Cómo son tus profesores?	129	2,98
¿Te gusta la Escuela de Música y Danza?	129	2,95
Festival fin de curso: Si has participado, ¿Te ha gustado?	90	2,94

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

AÑO 2024				
VALORACIÓN	INSATISFECHOS ¹	CONFORMES ²	SATISFECHOS ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
La entrada al edificio donde se dan las clases	1,5%	13,9%	84,6%	98,5%
Cuarto de Baño	13,2%	44,2%	42,6%	86,8%
¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades?	1,6%	7%	91,4%	98,4%
¿Cómo son las clases de INSTRUMENTO? (SOLO ALUMNOS DE MÚSICA)	12,7%	23,7%	63,6%	87,3%
¿Cómo son las clases de DANZA? (SÓLO ALUMNOS DE DANZA)	2,1%	9,4%	88,5%	97,9%
¿La Escuela de Música y Danza está limpia?	3,9%	38,3%	57,8%	96,1%
¿Te gusta el horario de las actividades?	3,9%	20,9%	75,2%	96,1%
¿Cómo son tus profesores?	0,8%	0,8%	98,4%	99,2%
¿Te gusta la Escuela de Música y Danza?	0%	5,4%	94,6%	100%
Festival fin de curso: Si has participado, ¿Te ha gustado?	0%	5,6%	94,4%	100%

¹ Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el valor *mal*.

² Conformes: Es el valor *regular*

³ Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el valor *bien*.

⁴ Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor *regular*.

3. TABLAS DE FRECUENCIA

¿Es la primera vez que te has matriculado en la Escuela?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	44	33,8	35,8	35,8
	No	79	60,8	64,2	100,0
	Total	123	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,4		
Total		130	100,0		

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos		4	3,1	3,1	3,1
	Niño	20	15,4	15,4	18,5
	Niña	106	81,5	81,5	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Señala en que especialidad estás matriculado/a:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Música	51	39,2	43,2	43,2
	Danza	67	51,5	56,8	100,0
	Total	118	90,8	100,0	
Perdidos	Sistema	12	9,2		
Total		130	100,0		

La entrada al edificio donde se dan las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MAL	2	1,5	1,5	1,5
	REGULAR	18	13,9	13,9	15,4
	BIEN	110	84,6	84,6	100,0
	Total	130	100,0	100,0	

Cuarto de Baño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MAL	17	13,1	13,2	13,2
	REGULAR	57	43,8	44,2	57,4
	BIEN	55	42,3	42,6	100,0
	Total	129	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		130	100,0		

¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MAL	2	1,5	1,6	1,6
	REGULAR	9	6,9	7,0	8,6
	BIEN	117	90,0	91,4	100,0
	Total	128	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		130	100,0		

¿Cómo son las clases de INSTRUMENTO? (SOLO ALUMNOS DE MÚSICA)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MAL	7	5,4	12,7	12,7
	REGULAR	13	10,0	23,7	36,4
	BIEN	35	26,9	63,6	100,0
	Total	55	42,3	100,0	
Perdidos	Sistema	75	57,7		
Total		130	100,0		

¿Cómo son las clases de DANZA? (SÓLO ALUMNOS DE DANZA)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MAL	2	1,5	2,1	2,1
	REGULAR	9	6,9	9,4	11,5
	BIEN	85	65,4	88,5	100,0
	Total	96	73,8	100,0	
Perdidos	Sistema	34	26,2		
Total		130	100,0		

¿La Escuela de Música y Danza está limpia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MAL	5	3,8	3,9	3,9
	REGULAR	49	37,7	38,3	42,2
	BIEN	74	56,9	57,8	100,0
	Total	128	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,5		
Total		130	100,0		

¿Te gusta el horario de las actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MAL	5	3,8	3,9	3,9
	REGULAR	27	20,8	20,9	24,8
	BIEN	97	74,6	75,2	100,0
	Total	129	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		130	100,0		

¿Cómo son tus profesores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MAL	1	,8	,8	,8
	REGULAR	1	,8	,8	1,6
	BIEN	127	97,7	98,4	100,0
	Total	129	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		130	100,0		

¿Te gusta la Escuela de Música y Danza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	7	5,4	5,4	5,4
	BIEN	122	93,8	94,6	100,0
	Total	129	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		130	100,0		

¿Has participado en los festivales que realiza la Escuela de Música y Danza al final de curso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	82	63,1	66,7	66,7
	No	41	31,5	33,3	100,0
	Total	123	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	7	5,4		
Total		130	100,0		

Si has participado, ¿Te ha gustado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	REGULAR	5	3,8	5,6	5,6
	BIEN	85	65,4	94,4	100,0
	Total	90	69,2	100,0	
Perdidos	Sistema	40	30,8		
Total		130	100,0		