

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud y Participación Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD

## INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO:

ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA (ALUMNADO)

2022

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA, FESTEJOS 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 Atención, Participación Ciudadana y Juventud, 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) 2022** perteneciente a la Consejería de Educación, Cultura, Festejos e Igualdad 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 2022
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 86 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 ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA (ALUMNADO) 2022** con un valor de **4,55** sobre 5.

| <b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>                                            | <b>N</b>  | <b>MEDIA</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|
| Accesibilidad al recinto                                                    | 85        | 4,24         |
| El estado de las AULAS                                                      | 83        | 4,07         |
| El estado de los VESTUARIOS (Señalar por los/as alumnos/as de DANZA)        | 75        | 3,80         |
| Valore las CLASES DE INSTRUMENTOS (Señalar por los/as alumnos/as de MÚSICA) | 35        | 4,71         |
| Valore las CLASES DE DANZA (Señalar por los /as alumnos/as de DANZA)        | 75        | 4,47         |
| El HORARIO de las clases                                                    | 56        | 4,09         |
| El estado de los ASEOS                                                      | 84        | 3,81         |
| LIMPIEZA del recinto                                                        | 83        | 3,99         |
| La atención del personal DE LA SECRETARÍA de la escuela                     | 63        | 4,67         |
| La atención del personal DE RECEPCIÓN de la escuela                         | 84        | 4,61         |
| La actitud profesional del PROFESOR y/o PROFESORA                           | 85        | 4,87         |
| <b>NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA</b>          | <b>86</b> | <b>4,55</b>  |

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

| AÑO 2022                                                                    |                            |                        |                          |                                |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                                                                  | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| Accesibilidad al recinto                                                    | 4,7%                       | 11,8%                  | 83,5%                    | 95,3%                          |
| El estado de las AULAS                                                      | 4,8%                       | 18,1%                  | 77,1%                    | 95,2%                          |
| El estado de los VESTUARIOS (Señalar por los/as alumnos/as de DANZA)        | 10,7%                      | 29,3%                  | 60%                      | 89,3%                          |
| Valore las CLASES DE INSTRUMENTOS (Señalar por los/as alumnos/as de MÚSICA) | 2,9%                       | 2,9%                   | 94,2%                    | 97,1%                          |
| Valore las CLASES DE DANZA (Señalar por los /as alumnos/as de DANZA)        | 5,3%                       | 6,7%                   | 88%                      | 94,7%                          |
| El HORARIO de las clases                                                    | 14,2%                      | 10,7%                  | 75,1%                    | 85,8%                          |
| El estado de los ASEOS                                                      | 13,1%                      | 25%                    | 61,9%                    | 86,9%                          |
| LIMPIEZA del recinto                                                        | 14,4%                      | 14,5%                  | 71,1%                    | 85,6%                          |
| La atención del personal DE LA SECRETARÍA de la escuela                     | 3,2%                       | 3,2%                   | 93,7%                    | 96,9%                          |
| La atención del personal DE RECEPCIÓN de la escuela                         | 1,2%                       | 6%                     | 92,8%                    | 98,8%                          |
| La actitud profesional del PROFESOR y/o PROFESORA                           | 2,4%                       | 0%                     | 97,6%                    | 97,6%                          |
| NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA                 | 1,2%                       | 7%                     | 91,8%                    | 98,8%                          |

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores *mal* y *muy mal*.

<sup>2</sup> Conformes: Es el valor *regular*

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores *bien* y *muy bien*.

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



### **3. TABLAS DE FRECUENCIA**

**¿Es la primera vez que se ha matriculado en la Escuela?**

|         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Sí         | 11         | 12,8                 | 12,8                    |
|         | No         | 75         | 87,2                 | 100,0                   |
|         | Total      | 86         | 100,0                |                         |

**Sexo**

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Femenino   | 70         | 81,4                 | 82,4                    |
|          | Masculino  | 15         | 17,4                 | 100,0                   |
|          | Total      | 85         | 98,8                 | 100,0                   |
| Perdidos | Sistema    | 1          | 1,2                  |                         |
| Total    |            | 86         | 100,0                |                         |

**Señale en que especialidad está matriculado/a:**

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Música     | 28         | 32,6                 | 32,9                    |
|          | Danza      | 57         | 66,3                 | 100,0                   |
|          | Total      | 85         | 98,8                 | 100,0                   |
| Perdidos | Sistema    | 1          | 1,2                  |                         |
| Total    |            | 86         | 100,0                |                         |

**[Accesibilidad al recinto]**

|          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal    | 3          | 3,5                  | 3,5                     |
|          | Mal        | 1          | 1,2                  | 4,7                     |
|          | Regular    | 10         | 11,6                 | 16,5                    |
|          | Bien       | 30         | 34,9                 | 51,8                    |
|          | Muy bien   | 41         | 47,7                 | 100,0                   |
|          | Total      | 85         | 98,8                 | 100,0                   |
| Perdidos | Sistema    | 1          | 1,2                  |                         |
| Total    |            | 86         | 100,0                |                         |



**[El estado de las AULAS]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | 3,5        | 3,6                  | 3,6                     |
|          | Mal      | 1          | 1,2        | 1,2                  | 4,8                     |
|          | Regular  | 15         | 17,4       | 18,1                 | 22,9                    |
|          | Bien     | 32         | 37,2       | 38,6                 | 61,4                    |
|          | Muy bien | 32         | 37,2       | 38,6                 | 100,0                   |
|          | Total    | 83         | 96,5       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 3          | 3,5        |                      |                         |
| Total    |          | 86         | 100,0      |                      |                         |

**[El estado de los VESTUARIOS (Señalar por los/as alumnos/as de DANZA)]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 5          | 5,8        | 6,7                  | 6,7                     |
|          | Mal      | 3          | 3,5        | 4,0                  | 10,7                    |
|          | Regular  | 22         | 25,6       | 29,3                 | 40,0                    |
|          | Bien     | 17         | 19,8       | 22,7                 | 62,7                    |
|          | Muy bien | 28         | 32,6       | 37,3                 | 100,0                   |
|          | Total    | 75         | 87,2       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 11         | 12,8       |                      |                         |
| Total    |          | 86         | 100,0      |                      |                         |

**[Valore las CLASES DE INSTRUMENTOS (Señalar por los/as alumnos/as de MÚSICA)]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | 1,2        | 2,9                  | 2,9                     |
|          | Regular  | 1          | 1,2        | 2,9                  | 5,7                     |
|          | Bien     | 4          | 4,7        | 11,4                 | 17,1                    |
|          | Muy bien | 29         | 33,7       | 82,9                 | 100,0                   |
|          | Total    | 35         | 40,7       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 51         | 59,3       |                      |                         |
| Total    |          | 86         | 100,0      |                      |                         |



**[Valore las CLASES DE DANZA (Señalar por los /as alumnos/as de DANZA)]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 3          | 3,5        | 4,0                  | 4,0                     |
|          | Mal      | 1          | 1,2        | 1,3                  | 5,3                     |
|          | Regular  | 5          | 5,8        | 6,7                  | 12,0                    |
|          | Bien     | 15         | 17,4       | 20,0                 | 32,0                    |
|          | Muy bien | 51         | 59,3       | 68,0                 | 100,0                   |
|          | Total    | 75         | 87,2       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 11         | 12,8       |                      |                         |
| Total    |          | 86         | 100,0      |                      |                         |

**[El HORARIO de las clases]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 4          | 4,7        | 7,1                  | 7,1                     |
|          | Mal      | 4          | 4,7        | 7,1                  | 14,3                    |
|          | Regular  | 6          | 7,0        | 10,7                 | 25,0                    |
|          | Bien     | 11         | 12,8       | 19,6                 | 44,6                    |
|          | Muy bien | 31         | 36,0       | 55,4                 | 100,0                   |
|          | Total    | 56         | 65,1       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 30         | 34,9       |                      |                         |
| Total    |          | 86         | 100,0      |                      |                         |

**[El estado de los ASEOS]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 5          | 5,8        | 6,0                  | 6,0                     |
|          | Mal      | 6          | 7,0        | 7,1                  | 13,1                    |
|          | Regular  | 21         | 24,4       | 25,0                 | 38,1                    |
|          | Bien     | 20         | 23,3       | 23,8                 | 61,9                    |
|          | Muy bien | 32         | 37,2       | 38,1                 | 100,0                   |
|          | Total    | 84         | 97,7       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 2          | 2,3        |                      |                         |
| Total    |          | 86         | 100,0      |                      |                         |



**[LIMPIEZA del recinto]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 5          | 5,8        | 6,0                  | 6,0                     |
|          | Mal      | 7          | 8,1        | 8,4                  | 14,5                    |
|          | Regular  | 12         | 14,0       | 14,5                 | 28,9                    |
|          | Bien     | 19         | 22,1       | 22,9                 | 51,8                    |
|          | Muy bien | 40         | 46,5       | 48,2                 | 100,0                   |
|          | Total    | 83         | 96,5       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 3          | 3,5        |                      |                         |
| Total    |          | 86         | 100,0      |                      |                         |

**[La atención del personal DE LA SECRETARÍA de la escuela]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 2          | 2,3        | 3,2                  | 3,2                     |
|          | Regular  | 2          | 2,3        | 3,2                  | 6,3                     |
|          | Bien     | 9          | 10,5       | 14,3                 | 20,6                    |
|          | Muy bien | 50         | 58,1       | 79,4                 | 100,0                   |
|          | Total    | 63         | 73,3       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 23         | 26,7       |                      |                         |
| Total    |          | 86         | 100,0      |                      |                         |

**[La atención del personal DE RECEPCIÓN de la escuela]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | 1,2        | 1,2                  | 1,2                     |
|          | Regular  | 5          | 5,8        | 6,0                  | 7,1                     |
|          | Bien     | 19         | 22,1       | 22,6                 | 29,8                    |
|          | Muy bien | 59         | 68,6       | 70,2                 | 100,0                   |
|          | Total    | 84         | 97,7       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 2          | 2,3        |                      |                         |
| Total    |          | 86         | 100,0      |                      |                         |



**[La actitud profesional del PROFESOR y/o PROFESORA]**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | 1,2        | 1,2                  | 1,2                     |
|          | Mal      | 1          | 1,2        | 1,2                  | 2,4                     |
|          | Bien     | 4          | 4,7        | 4,7                  | 7,1                     |
|          | Muy bien | 79         | 91,9       | 92,9                 | 100,0                   |
|          | Total    | 85         | 98,8       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 1          | 1,2        |                      |                         |
| Total    |          | 86         | 100,0      |                      |                         |

**[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA]**

|         |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|---------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos | Muy mal  | 1          | 1,2        | 1,2                  | 1,2                     |
|         | Regular  | 6          | 7,0        | 7,0                  | 8,1                     |
|         | Bien     | 23         | 26,7       | 26,7                 | 34,9                    |
|         | Muy bien | 56         | 65,1       | 65,1                 | 100,0                   |
|         | Total    | 86         | 100,0      | 100,0                |                         |

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

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Sí      | 76         | 88,4       | 90,5                 | 90,5                    |
|          | No      | 8          | 9,3        | 9,5                  | 100,0                   |
|          | Total   | 84         | 97,7       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema | 2          | 2,3        |                      |                         |
| Total    |         | 86         | 100,0      |                      |                         |

**En caso afirmativo, valore dicho festival:**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|---------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Bien    | 74         | 86,0       | 96,1                 | 96,1                    |
|          | Regular | 3          | 3,5        | 3,9                  | 100,0                   |
|          | Total   | 77         | 89,5       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema | 9          | 10,5       |                      |                         |
| Total    |         | 86         | 100,0      |                      |                         |



**Quejas y/o propuestas de mejoras**

|                                                                                                              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos                                                                                                      | 53         | 61,6       | 61,6                 | 61,6                    |
| Aulas pequeñas y sillas pequeñas para los adultos.                                                           | 5          | 5,8        | 5,8                  | 67,4                    |
| Cambio de ubicación y mejora de las aulas.                                                                   | 1          | 1,2        | 1,2                  | 68,6                    |
| Casilla género no binario.                                                                                   | 3          | 3,5        | 3,5                  | 72,1                    |
| El baño                                                                                                      | 1          | 1,2        | 1,2                  | 73,3                    |
| El horario no me conviene, gracias.                                                                          | 1          | 1,2        | 1,2                  | 74,4                    |
| La pared de la pizarra no pega con las otras paredes, que la clase es pequeña y el aire que hace mucho calor | 1          | 1,2        | 1,2                  | 75,6                    |
| Las aulas se quedan pequeñas para tantos alumnos                                                             | 1          | 1,2        | 1,2                  | 76,7                    |
| Las clases son muy cortas.                                                                                   | 3          | 3,5        | 3,5                  | 80,2                    |
| Los baños huelen mal, los vestuarios también y queremos nueva escuela                                        | 1          | 1,2        | 1,2                  | 81,4                    |
| Más opciones de bailes                                                                                       | 1          | 1,2        | 1,2                  | 82,6                    |
| Media hora a la semana resulta escaso. Preferiría 2 clases/semana de media hora cada una.                    | 1          | 1,2        | 1,2                  | 83,7                    |
| Mejor un nuevo edificio.                                                                                     | 4          | 4,7        | 4,7                  | 88,4                    |
| Nada, muy bien todo.                                                                                         | 1          | 1,2        | 1,2                  | 89,5                    |
| No se pero mi propuesta es menos ruido y el aire acondicionado más bajo.                                     | 1          | 1,2        | 1,2                  | 90,7                    |
| No tengo quejas                                                                                              | 1          | 1,2        | 1,2                  | 91,9                    |
| Nuevas aulas. No hay luz natural en las aulas interiores, ni ventilación.                                    | 1          | 1,2        | 1,2                  | 93,0                    |
| Propongo escaleras mecánicas, cuesta mecánica y ascensor al uso de los alumnos del centro.                   | 2          | 2,3        | 2,3                  | 95,3                    |



# CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Consejería de Distritos, Juventud  
y Participación Ciudadana  
DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN,  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y JUVENTUD



|                                                                                                         |    |       |       |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|-------|-------|
| Que haya más espacio en las clases y que el pasillo las escaleras sean más cortas y más horas de clase. | 1  | 1,2   | 1,2   | 96,5  |
| Que nos inviten a una copa después del Festival                                                         | 1  | 1,2   | 1,2   | 97,7  |
| Que todos los años ponen las mismas fichas                                                              | 1  | 1,2   | 1,2   | 98,8  |
| Queremos más fiestas y que nos hagan la escuela nueva.                                                  | 1  | 1,2   | 1,2   | 100,0 |
| Total                                                                                                   | 86 | 100,0 | 100,0 |       |