

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 ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (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 ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (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 2024
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 30 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 Enseñanzas Artísticas?)** con un valor de **2,97** sobre 3.

| ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS                            | N  | MEDIA       |
|------------------------------------------------------|----|-------------|
| La entrada a la Escuela de Enseñanza Artística       | 30 | 3,00        |
| Cuarto de Baño                                       | 30 | 2,83        |
| ¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades? | 30 | 2,97        |
| ¿La Escuela de Enseñanza Artística está limpia?      | 30 | 2,97        |
| ¿Te gusta el horario de las actividades?             | 30 | 2,73        |
| ¿Cómo son tus profesores?                            | 30 | 3,00        |
| ¿Te gusta la Escuela de Enseñanza Artística?         | 30 | <b>2,97</b> |

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

| AÑO 2024                                             |                            |                        |                          |                                |
|------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| VALORACIÓN                                           | INSATISFECHOS <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| La entrada a la Escuela de Enseñanza Artística       | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| Cuarto de Baño                                       | 0%                         | 16,7%                  | 83,3%                    | 100%                           |
| ¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades? | 0%                         | 3,3%                   | 96,7%                    | 100%                           |
| ¿La Escuela de Enseñanza Artística está limpia?      | 0%                         | 3,3%                   | 96,7%                    | 100%                           |
| ¿Te gusta el horario de las actividades?             | 3,3%                       | 20%                    | 76,7%                    | 96,7%                          |
| ¿Cómo son tus profesores?                            | 0%                         | 0%                     | 100%                     | 100%                           |
| ¿Te gusta la Escuela de Enseñanza Artística?         |                            |                        |                          |                                |

---

<sup>1</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el valor *mal*.

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

<sup>3</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el valor *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 te has matriculado en la Escuela?**

|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Sí      | 19         | 63,3       | 67,9              | 67,9                 |
|          | No      | 9          | 30,0       | 32,1              | 100,0                |
|          | Total   | 28         | 93,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 2          | 6,7        |                   |                      |
| Total    |         | 30         | 100,0      |                   |                      |

#### Sexo

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos |       | 1          | 3,3        | 3,3               | 3,3                  |
|         | Niño  | 5          | 16,7       | 16,7              | 20,0                 |
|         | Niña  | 24         | 80,0       | 80,0              | 100,0                |
|         | Total | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |

**Señala en que especialidad estás matriculado/a:**

|          |                          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Iniciación al Dibujo     | 14         | 46,7       | 48,3              | 48,3                 |
|          | Iniciación a la Cerámica | 8          | 26,7       | 27,6              | 75,9                 |
|          | Pintura I                | 7          | 23,3       | 24,1              | 100,0                |
|          | Total                    | 29         | 96,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema                  | 1          | 3,3        |                   |                      |
| Total    |                          | 30         | 100,0      |                   |                      |

#### La entrada a la Escuela de Enseñanza Artística

|         |      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | BIEN | 30         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

#### Cuarto de Baño

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | REGULAR | 5          | 16,7       | 16,7              | 16,7                 |
|         | BIEN    | 25         | 83,3       | 83,3              | 100,0                |
|         | Total   | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |

**¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades?**

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | REGULAR | 1          | 3,3        | 3,3               | 3,3                  |
|         | BIEN    | 29         | 96,7       | 96,7              | 100,0                |
|         | Total   | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |

**¿La Escuela de Enseñanza Artística está limpia?**

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | REGULAR | 1          | 3,3        | 3,3               | 3,3                  |
|         | BIEN    | 29         | 96,7       | 96,7              | 100,0                |
|         | Total   | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |

**¿Te gusta el horario de las actividades?**

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | MAL     | 1          | 3,3        | 3,3               | 3,3                  |
|         | REGULAR | 6          | 20,0       | 20,0              | 23,3                 |
|         | BIEN    | 23         | 76,7       | 76,7              | 100,0                |
|         | Total   | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |

**¿Cómo son tus profesores?**

|         |      | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | BIEN | 30         | 100,0      | 100,0             | 100,0                |

**¿Te gusta la Escuela de Enseñanzas Artísticas?**

|         |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | REGULAR | 1          | 3,3        | 3,3               | 3,3                  |
|         | BIEN    | 29         | 96,7       | 96,7              | 100,0                |
|         | Total   | 30         | 100,0      | 100,0             |                      |