

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 | <b>2,95</b> |
| 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 <sup>1</sup> | CONFORMES <sup>2</sup> | SATISFECHOS <sup>3</sup> | CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup> |
| 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%                           |

<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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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<br>válido | Porcentaje<br>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      |                      |                         |