

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 ENSEÑANZA ARTÍSTICA (ADULTO) 2016
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 de **ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (ADULTOS) 2016/2017** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población joven y adulta de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el curso 2016/2017.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 37 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 ESCUELA DE ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS (ADULTOS)** con un valor extrapolado de **4,56** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	Media
Accesibilidad al recinto	36	4,58
Valore el estado de las aulas	36	4,47
Valore el estado higiénico de las aulas	36	4,53
Valore el estado higiénico de los aseos	35	4,49
Limpieza del recinto	37	4,62
Valore la atención del personal de la escuela	37	4,76
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	36	4,78
Valore los horarios de la escuela	36	4,33
Valore los materiales que distribuye la escuela	35	4,14
Valore la exposición de fin de curso	30	4,53
Valore el Nivel de Calidad de la Escuela de Enseñanzas Artísticas	36	4,56

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	AÑO 2016/207			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
Accesibilidad al recinto	94.5	0	5.6	100
Valore el estado de las aulas	94.5	0	5.6	100
Valore el estado higiénico de las aulas	91.7	0	8.3	100
Valore el estado higiénico de los aseos	91.4	0	8.6	100
Limpieza del recinto	97.3	0	2.7	100
Valore la atención del personal de la escuela	100	0	0	100
Valore la actitud profesional de la profesora y/o profesor	100	0	0	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.



Valore los horarios de la escuela	86.2	8.3	5.6	100
Valore los materiales que distribuye la escuela	77.2	11.4	11.4	100
Valore la exposición de fin de curso	90	0	10	100
Valore el Nivel de Calidad en General de la Escuela de Enseñanzas Artísticas	97.2	0	2.8	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuevo	12	32,4	33,3	33,3
	Antiguo	24	64,9	66,7	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	6	16,2	16,7	16,7
	Mujer	30	81,1	83,3	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		



[ACCESIBILIDAD AL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,4	5,6	5,6
	Bien	11	29,7	30,6	36,1
	Muy bien	23	62,2	63,9	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

[VALORE EL ESTADO DE LAS AULAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,4	5,6	5,6
	Bien	15	40,5	41,7	47,2
	Muy bien	19	51,4	52,8	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

[VALORE EL ESTADO HIGIÉNICO DE LAS AULAS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	8,1	8,3	8,3
	Bien	11	29,7	30,6	38,9
	Muy bien	22	59,5	61,1	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

[VALORE EL ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	8,1	8,6	8,6
	Bien	12	32,4	34,3	42,9
	Muy bien	20	54,1	57,1	100,0
	Total	35	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,4		
Total		37	100,0		



[LIMPIEZA DEL RECINTO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,7	2,7	2,7
	Bien	12	32,4	32,4	35,1
	Muy bien	24	64,9	64,9	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

[VALORE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA ESCUELA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	24,3	24,3	24,3
	Muy bien	28	75,7	75,7	100,0
	Total	37	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	8	21,6	22,2	22,2
	Muy bien	28	75,7	77,8	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		

[VALORE LOS HORARIOS DE LA ESCUELA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	3	8,1	8,3	8,3
	Regular	2	5,4	5,6	13,9
	Bien	11	29,7	30,6	44,4
	Muy bien	20	54,1	55,6	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		



[VALORE LOS MATERIALES QUE DISTRIBUYE LA ESCUELA]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	10,8	11,4	11,4
	Regular	4	10,8	11,4	22,9
	Bien	10	27,0	28,6	51,4
	Muy bien	17	45,9	48,6	100,0
	Total	35	94,6	100,0	
Perdidos	Sistema	2	5,4		
Total		37	100,0		

[VALORE LA EXPOSICIÓN DE FIN DE CURSO]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	8,1	10,0	10,0
	Bien	8	21,6	26,7	36,7
	Muy bien	19	51,4	63,3	100,0
	Total	30	81,1	100,0	
Perdidos	Sistema	7	18,9		
Total		37	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,7	2,8	2,8
	Bien	14	37,8	38,9	41,7
	Muy bien	21	56,8	58,3	100,0
	Total	36	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,7		
Total		37	100,0		