

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 ENSEÑANZAS ARTÍSTICAS
(ALUMNADO ADULTO) 2017
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 sobre el evento cultural de **ESCUELA DE ENSEÑANZA ARTÍSTICA-(ADULTOS)** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la Ciudadanía de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2017
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 36 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** sobre **ESCUELA DE ENSEÑANZA ARTÍSTICA (ADULTOS)** el evento cultural de la con un valor de **4.74** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
Accesibilidad al recinto	36	4,83
Valore el estado de las aulas	36	4,64
Valore el estado higiénico de las aulas	36	4,75
Valore el estado higiénico de los aseos	36	4,60
Limpieza del recinto	36	4,71
Valore la atención del personal de la escuela	36	4,83
Valore la actitud profesional de la profesora y/ o profesor	36	4,89
Valore los horarios de la escuela	36	4,67
Valore los materiales que distribuye la escuela	36	4,25
Valore la exposición de fin de curso	36	4,71
Valore la información del curso	36	4,81
Valore el nivel de calidad en general de la escuela de enseñanzas artísticas	36	4,74

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	100	0	0	100
Valore el estado de las aulas	100	0	0	100
Valore el estado higiénico de las aulas	100	0	0	100
Valore el estado higiénico de los aseos	94,3	0	5,7	100
Limpieza del recinto	97,1	0	2,9	100
Valore la atención del personal de la escuela	100	0	0	100
Valore la actitud profesional de la profesora y/ o profesor	97,1	0	2,9	100
Valore los horarios de la escuela	97,2	0	2,8	100
Valore los materiales que distribuye la escuela	80,5	2,8	16,7	97,2
Valore la exposición de fin de curso	100	0	0	100
Valore la información del curso	100	0	0	100
Valore el nivel de calidad en general de la escuela de enseñanzas artísticas	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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.



3. TABLAS DE FRECUENCIAS

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	12	33,3	34,3	34,3
	Mujer	23	63,9	65,7	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

ACCESIBILIDAD AL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	16,7	16,7	16,7
	Muy bien	30	83,3	83,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

VALORE EL ESTADO DE LAS AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	13	36,1	36,1	36,1
	Muy bien	23	63,9	63,9	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

VALORE EL ESTADO HIGIÉNICO DE LAS AULAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	25,0	25,0	25,0
	Muy bien	27	75,0	75,0	100,0
	Total	36	100,0	100,0	



VALORE EL ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	2	5,6	5,7	5,7
	Bien	10	27,8	28,6	34,3
	Muy bien	23	63,9	65,7	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

LIMPIEZA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,8	2,9	2,9
	Bien	8	22,2	22,9	25,7
	Muy bien	26	72,2	74,3	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

VALORE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	16,7	16,7	16,7
	Muy bien	30	83,3	83,3	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

VALORE LA ACTITUD PROFESIONAL DE LA PROFESORA Y/ O PROFESOR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,8	2,9	2,9
	Bien	2	5,6	5,7	8,6
	Muy bien	32	88,9	91,4	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		



VALORE LOS HORARIOS DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	2,8	2,8	2,8
	Bien	10	27,8	27,8	30,6
	Muy bien	25	69,4	69,4	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

VALORE LOS MATERIALES QUE DISTRIBUYE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	2,8	2,8	2,8
	Regular	6	16,7	16,7	19,4
	Bien	12	33,3	33,3	52,8
	Muy bien	17	47,2	47,2	100,0
	Total	36	100,0	100,0	

VALORE LA EXPOSICIÓN DE FIN DE CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	27,8	28,6	28,6
	Muy bien	25	69,4	71,4	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

VALORE LA INFORMACION DEL CURSO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	6	16,7	18,8	18,8
	Muy bien	26	72,2	81,3	100,0
	Total	32	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	4	11,1		
Total		36	100,0		



**VALORE EL NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA DE ENSEÑANZA
ARTÍSTICAS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	9	25,0	25,7	25,7
	Muy bien	26	72,2	74,3	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		