

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 MÚSICA Y DANZA
(ALUMNADO INFANTIL) 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 MÚSICA Y DANZA (ALUMNADO INFANTIL)** 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:** 205 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 MÚSICA Y DANZA- INFANTIL** el evento cultural de la con un valor de **2,95** sobre 3, donde 1es Mal, 2 Regular y 3 Bien..

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
La entrada al edificio donde se dan las clases	205	2,88
Cuarto de Baño	205	2,37
¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades?	205	2,98
¿Cómo son las clases de instrumento?	205	2,77
¿La Escuela de Baile está limpia?	205	2,88
¿Te gusta el horario de las actividades?	205	2,86
¿Cómo son tus profesores?	205	3,00
¿Te gusta la Escuela de Música y Danza?	205	2,95
Si has participado, valora dicho festival	205	2,95

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS¹	INSATISFECHOS²	CONFORME³	CONFORMIDAD TOTAL⁴
La entrada al edificio donde se dan las clases	88,7	0,5	10,8	99,5
Cuarto de Baño	47,3	10,3	42,4	89,7
¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades?	98,5	0,5	1	99,5

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.



¿Cómo son las clases de instrumento?	81,6	5,1	13,3	94,9
¿La Escuela de Baile está limpia?	88,5	0,5	11	99,5
¿Te gusta el horario de las actividades?	88,4	2	9,5	97,9
¿Cómo son tus profesores?	100	0	0	100
¿Te gusta la Escuela de Música y Danza?	96,4	1	2,6	99
Si has participado, valora dicho festival	96,8	2,2	1,1	97,9

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

3. TABLAS DE FRECUENCIAS

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Niño	14	6,8	7,2	7,2
	Niña	181	88,3	92,8	100,0
	Total	195	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	10	4,9		
Total		205	100,0		

La entrada al edificio donde se dan las clases

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	22	10,7	10,8	11,3
	Bien	181	88,3	88,7	100,0
	Total	204	99,5	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,5		
Total		205	100,0		

Cuarto de Baño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	21	10,2	10,3	10,3
	Regular	86	42,0	42,4	52,7
	Bien	96	46,8	47,3	100,0
	Total	203	99,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,0		
Total		205	100,0		



¿Te gustan las aulas donde realizas las actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	2	1,0	1,0	1,5
	Bien	199	97,1	98,5	100,0
	Total	202	98,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	1,5		
Total		205	100,0		

¿Cómo son las clases de instrumento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	5	2,4	5,1	5,1
	Regular	13	6,3	13,3	18,4
	Bien	80	39,0	81,6	100,0
	Total	98	47,8	100,0	
Perdidos	Sistema	107	52,2		
Total		205	100,0		

¿La Escuela de Baile está limpia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	,5	,5	,5
	Regular	22	10,7	11,0	11,5
	Bien	177	86,3	88,5	100,0
	Total	200	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,4		
Total		205	100,0		

¿Te gusta el horario de las actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,0	2,0	2,0
	Regular	19	9,3	9,5	11,6
	Bien	176	85,9	88,4	100,0
	Total	199	97,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	2,9		
Total		205	100,0		



¿Cómo son tus profesores?]

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	198	96,6	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	7	3,4		
Total		205	100,0		

¿Te gusta la Escuela de Música y Danza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	2	1,0	1,0	1,0
	Regular	5	2,4	2,6	3,6
	Bien	189	92,2	96,4	100,0
	Total	196	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	9	4,4		
Total		205	100,0		

Si has participado, valora dicho festival

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	4	2,0	2,2	2,2
	Regular	2	1,0	1,1	3,2
	Bien	180	87,8	96,8	100,0
	Total	186	90,7	100,0	
Perdidos	Sistema	19	9,3		
Total		205	100,0		