

CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Administraciones Públicas
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

**INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS: ESCUELA INFANTILES (2013-2014)
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y COLECTIVOS SOCIALES
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



Conforme al 3º Eje: “**Transparencia y participación ciudadana**” del III Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla (2012-2015), 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 **ESCUELAS INFANTILES 2013-2014** perteneciente a la Consejería de Educación y Colectivos Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el curso **2013-2014**.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **222** encuestas desagregadas en **55** encuestas de la Escuela Infanta Leonor, **86** encuestas de la Escuela Virgen de la Victoria, **81** encuestas de la Escuela San Francisco.
- **AFIJACIÓN:** Proporcional.
- **TIPO DE MUESTRA:** Aleatorio simple.
- **METODOLOGÍA MUESTRAL:** Entrevistas mediante un cuestionario, *ad hoc*, con una duración aproximada de 1 minuto.



2. VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS

ESCUELAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Infanta Leonor	55	24,8	24,8	24,8
	Virgen de la Vitoria	86	38,7	38,7	63,5
	San Francisco	81	36,5	36,5	100,0
	Total	222	100,0	100,0	

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Príncipe	14	6,3	6,5	6,5
	Barrio Del Carmen	9	4,1	4,2	10,7
	Barrio de los Pinares	2	,9	,9	11,6
	Barrio Hernán Cortés	5	2,3	2,3	14,0
	Barrio Constitución	8	3,6	3,7	17,7
	Barrio de La Libertad	17	7,7	7,9	25,6
	Barrio Virgen de la Victoria	33	14,9	15,3	40,9
	Barrio del Real	27	12,2	12,6	53,5
	Barrio de Batería Jota	2	,9	,9	54,4
	Barrio Isaac Peral	7	3,2	3,3	57,7
	Barrio Hebreo-Tiro Nacional	13	5,9	6,0	63,7
	Barrio Hipódromo	2	,9	,9	64,7
	Barrio de Alfonso XIII	12	5,4	5,6	70,2
	Barrio de Reina Regente	7	3,2	3,3	73,5
	Barrio Industrial	11	5,0	5,1	78,6
	Barrio del Polígono R. de La Paz	3	1,4	1,4	80,0
	Barrio de Ataque Seco	4	1,8	1,9	81,9
	Barrio Concepción Arenal	1	,5	,5	82,3
	Barrio Cabrerizas	23	10,4	10,7	93,0
	Barrio de Medina Sidonia	1	,5	,5	93,5
Barrio Héroes de España	6	2,7	2,8	96,3	
Barrio Cañada de Hidúm	8	3,6	3,7	100,0	
Total	215	96,8	100,0		
Perdidos	Sistema	7	3,2		
Total		222	100,0		



SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombre	73	32,9	33,6	33,6
	Mujer	144	64,9	66,4	100,0
	Total	217	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	5	2,3		
Total		222	100,0		

Señale si su hijo/a es alumno/a nuevo o antiguo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nuevo	100	45,0	46,7	46,7
	Antiguo	114	51,4	53,3	100,0
	Total	214	96,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	3,6		
Total		222	100,0		

3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LOS 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 ESCUELAS INFANTILES 2013-2014** con un valor de **9.08** sobre 10.



Estadísticos descriptivos de la Escuelas Infantiles 2013-2014

	N	Media (Del 1 al 10)
Accesibilidad al recinto	221	8,21
Estado de las aulas	221	9,24
Estado higiénico de los aseos	199	9,10
Estado del patio	222	8,93
El material escolar que le ofrecen a su hijo/a	222	9,22
Limpieza del recinto	222	9,40
El horario del centro	222	9,11
El trato personal de la escuela	222	9,30
El nivel de calidad de la comida	205	9,29
La actitud profesional de la profesora y/ o el profesor del aula de su hijo/a	222	9,28
El nivel de calidad en general de la escuela infantil	221	9,08

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas.

Estadísticos descriptivos por Escuelas Infantiles 2013-2014

	AÑO 2013-2014		
	MEDIAS (*)		
	INFANTA LEONOR N= 55	VIRGEN DE LA VICTORIA N= 86	SAN FRANCISCO N= 81
Accesibilidad al recinto	8,98	9,22	6,64
Estado de las aulas	9,70	9,62	8,52
Estado higiénico de los aseos	9,6	9,55	8,27
Estado del patio	9,34	9,30	8,27
El material escolar que le ofrecen a su hijo/a	9,6	9,81	8,34
Limpieza del recinto	9,78	9,86	8,66
El horario del centro	9,23	9,74	8,37
El trato personal de la escuela	9,6	9,83	8,54
El nivel de calidad de la comida	9,6	9,86	8,53
La actitud profesional de la profesora y/ o el profesor del aula de su hijo/a	9,56	9,86	8,49
El nivel de calidad en general de la escuela infantil	9,52	9,48	8,35

Nota: "N" es la el tamaño de la muestra.(*) La media se mide en una escala del 1 al 10.



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

	AÑO 2013-2014			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	78,3	11,3	10,4	88,7
Estado de las aulas	95,9	1,8	2,3	98,2
Estado higiénico de los aseos	96	2,8	0,9	96,9
Estado del patio	92,8	0,9	6,3	99,1
El material escolar que le ofrecen a su hijo/a	95,5	2,8	1,8	97,3
Limpieza del recinto	97,7	0,9	1,4	99,1
El horario del centro	92,3	3,2	4,5	96,8
El trato personal de la escuela	96,8	2,3	0,9	97,7
El nivel de calidad de la comida	95,6	1	3,4	99
La actitud profesional de la profesora y/ o el profesor del aula de su hijo/a	94,6	1,8	3,6	98,2
El nivel de calidad en general de la escuela infantil	95,9	1,9	2,3	98,2

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.