

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 (2014-2015)
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 (CURSO 2014-2015)** perteneciente a la Consejería Educación y Colectivos Sociales de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** Población de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2014/2015.
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** **78** encuestas de escuela infantil infanta Leonor, **81** de la escuela San Francisco y **76** de la escuela Virgen de la Victoria.
- **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:

2.1 ESCUELA INFANTIL INFANTA LEONOR:

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^a Cristina	1	1,3	1,4	1,4
	Carretera Hidúm	3	3,9	4,1	5,4
	Centro	12	15,6	16,2	21,6
	Las Palmeras - Hernán Cortés	1	1,3	1,4	23,0
	Carretera Farhana - Constitución	1	1,3	1,4	24,3
	La Libertad	1	1,3	1,4	25,7
	Victoria	7	9,1	9,5	35,1
	Real	11	14,3	14,9	50,0
	Isaac Peral - Tesorillo	6	7,8	8,1	58,1
	Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz	1	1,3	1,4	59,5
	Hipódromo - Industrial	4	5,2	5,4	64,9
	Alfonso XIII	9	11,7	12,2	77,0
	Reina Regente	2	2,6	2,7	79,7
	El Príncipe	1	1,3	1,4	81,1
	La Paz	1	1,3	1,4	82,4
	General Gómez Jordana	3	3,9	4,1	86,5
	Ataque Seco	4	5,2	5,4	91,9
	General Larrea	1	1,3	1,4	93,2
	Medina Sidonia	2	2,6	2,7	95,9
	Héroes de España	2	2,6	2,7	98,6
	El Pueblo	1	1,3	1,4	100,0
	Total	74	96,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,9		
Total		77	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	41	53,2	57,7	57,7
	Masculino	30	39,0	42,3	100,0
	Total	71	92,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	7,8		
Total		77	100,0		



2.2 ESCUELA INFANTIL SAN FRANCISCO:

EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^a	6	7,4	7,8	7,8
	Cristina				
	Carretera Hidúm	2	2,5	2,6	10,4
	Centro	11	13,6	14,3	24,7
	Carretera Farhana - Constitución	1	1,2	1,3	26,0
	La Libertad	9	11,1	11,7	37,7
	Victoria	2	2,5	2,6	40,3
	Real	3	3,7	3,9	44,2
	Cabrerizas	15	18,5	19,5	63,6
	Isaac Peral - Tesorillo	1	1,2	1,3	64,9
	Tiro Nacional - Polígono				
	Residencial La Paz	6	7,4	7,8	72,7
	Hipódromo - Industrial	1	1,2	1,3	74,0
	Alfonso XIII	1	1,2	1,3	75,3
	Reina Regente	3	3,7	3,9	79,2
	El Príncipe	5	6,2	6,5	85,7
	General Gómez Jordana	1	1,2	1,3	87,0
	Ataque Seco	1	1,2	1,3	88,3
	Hebreo	5	6,2	6,5	94,8
	General Larrea	3	3,7	3,9	98,7
	Héroes de España	1	1,2	1,3	100,0
	Total	77	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,9		
Total		81	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	36	44,4	46,8	46,8
	Masculino	41	50,6	53,2	100,0
	Total	77	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	4	4,9		
Total		81	100,0		



2.3 ESCUELA INFANTIL VIRGEN DE LA VICTORIA

BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M ^a Cristina	3	3,9	4,3	4,3
	Carretera Hidúm	2	2,6	2,9	7,2
	Centro	16	21,1	23,2	30,4
	Las Palmeras - Hernán Cortés	1	1,3	1,4	31,9
	Carretera Farhana - Constitución	1	1,3	1,4	33,3
	La Libertad	4	5,3	5,8	39,1
	Victoria	17	22,4	24,6	63,8
	Real	5	6,6	7,2	71,0
	Batería Jota	3	3,9	4,3	75,4
	Cabrerizas	2	2,6	2,9	78,3
	Isaac Peral - Tesorillo	10	13,2	14,5	92,8
	Hipódromo - Industrial	1	1,3	1,4	94,2
	Reina Regente	2	2,6	2,9	97,1
	El Príncipe	1	1,3	1,4	98,6
	Polígono- El Rastro - La Paz	1	1,3	1,4	100,0
	Total	69	90,8	100,0	
Perdidos	Sistema	7	9,2		
Total		76	100,0		

SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	36	47,4	50,0	50,0
	Masculino	36	47,4	50,0	100,0
	Total	72	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	5,3		
Total		76	100,0		



3. 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 LAS ESCUELAS INFANTILES (CURSO 2014-2015)** con un valor de **9,55** sobre 10.

Estadísticos descriptivos acumulativos de las Escuelas Infantiles

	<i>n</i>	<i>media</i> <i>(del 1 al 10)</i>
Accesibilidad al recinto	230	9,65
Estado de las aulas	231	9,61
Estado higiénico de los aseos	231	9,60
Estado del patio	231	9,61
Material escolar	229	9,56
Limpieza del recinto	230	9,60
Horario del centro	230	9,53
Trato del personal de la escuela	228	9,57
Nivel de calidad de la comida	227	9,55
Actitud profesional de los profesores	230	9,55
Nivel de calidad en general de la escuela infantil	229	9,55

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

	CURSO 2014-2015			
	SATISFECHOS ¹	INSATISFECHOS ²	CONFORME ³	CONFORMIDAD TOTAL ⁴
Accesibilidad al recinto	98,7	0	1,3	100,0
Estado de las aulas	98,3	0	1,7	100,0
Estado higiénico de los aseos	97,8	0	2,2	100,0
Estado del patio	98,7	0	1,3	100,0
Material escolar	98,3	0	1,7	100,0
Limpieza del recinto	99,1	0	0,9	100,0
Horario del centro	97,0	0,4	2,6	99,6
Trato del personal de la escuela	97,4	0	2,6	100,0
Nivel de calidad de la comida	97,8	0	2,2	100,0
Actitud profesional de los profesores	99,1	0	0,9	100,0
Nivel de calidad en general de la escuela infantil	99,1	0	0,9	100,0

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

Estadísticos descriptivos por Escuelas Infantiles (Curso 2014-2015)

	<i>Medias (*)</i>		
	<i>INFANTA LEONOR</i> N=75	<i>SAN FRANCISCO</i> N=79	<i>VIRGEN DE VICTORIA</i> N=76
Accesibilidad al recinto	9,73	9,54	9,68
Estado de las aulas	9,68	9,46	9,68
Estado higiénico de los aseos	9,65	9,44	9,71
Estado del patio	9,60	9,54	9,68
Material escolar	9,54	9,41	9,73
Limpieza del recinto	9,60	9,51	9,68
Horario del centro	9,59	9,41	9,57
Trato del personal de la escuela	9,58	9,43	9,68
Nivel de calidad de la comida	9,56	9,41	9,67
Actitud profesional de los profesores	9,46	9,46	9,73
Nivel de calidad en general de la Escuela Infantil	9,52	9,41	9,73

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.