

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:  
ESCUELAS INFANTILES 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 **ESCUELAS INFANTILES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA 2016** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.

• **ÁMBITO:** Local.

• **UNIVERSO:** Población de Melilla.

• **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2016.

• **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 330 encuestas (Virgen de la Victoria, San Francisco e Infanta Leonor)

• **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 LAS ESCUELAS INFANTILES** con un valor de **4,53** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>
Accesibilidad al recinto	327	4,60
Estado de las aulas	329	4,68
Estado higiénico de los aseos	324	4,62
Estado del patio	327	4,58
Material escolar	327	4,60
Limpieza del recinto	329	4,68
Horario del Centro	329	4,64
Trato del Personal de la Escuela	328	4,72
Nivel de Calidad de la comida	324	4,63
Actitud profesional de los profesores	329	4,65
<b>Nivel de Calidad de las Escuelas Infantiles</b>	<b>329</b>	<b>4,53</b>

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

	<b>AÑO 2016</b>			
	<b>SATISFECHOS<sup>1</sup></b>	<b>INSATISFECHOS<sup>2</sup></b>	<b>CONFORME<sup>3</sup></b>	<b>CONFORMIDAD TOTAL<sup>4</sup></b>
Accesibilidad al recinto	93.9	1.2	4.9	98.8
Estado de las aulas	97.9	0	2.1	100
Estado higiénico de los aseos	96	0.3	3.7	99.7
Estado del patio	93.3	0	6.7	100
Material escolar	96.3	0.6	3.1	99.4
Limpieza del recinto	98.5	0	1.5	100
Horario del Centro	97.6	0.3	2.1	99.7
Trato del Personal de la Escuela	99.7	0	0.3	100
Nivel de Calidad de la comida	98.8	0.3	0.9	99.7

<sup>1</sup> Satisfechos (Grado de Satisfacción): Es el sumatorio de los valores bien y muy bien.

<sup>2</sup> Insatisfechos (Grado de Insatisfacción): Es el sumatorio de los valores mal y muy mal.

<sup>3</sup> Conforme: Es el valor regular

<sup>4</sup> Conformidad Total: Es el sumatorio del grado de satisfacción y el valor regular.



Actitud profesional de los profesores	99.4	0.3	0.3	99.7
Nivel de Calidad en general, de la Escuela Infantil	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### BARRIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	El Carmen - Monte M <sup>o</sup> Cristina	16	4,8	5,9	5,9
	Carretera Hidun	10	3,0	3,7	9,6
	Centro	8	2,4	3,0	12,5
	Las Palmeras - Hernan cortes	4	1,2	1,5	14,0
	Carretera Farhana - Constitución	5	1,5	1,8	15,9
	La Libertad	15	4,5	5,5	21,4
	Victoria	52	15,8	19,2	40,6
	Real	20	6,1	7,4	48,0
	Batería Jota	2	,6	,7	48,7
	Cabrerizas	12	3,6	4,4	53,1
	Isaac Peral - Tesorillo	5	1,5	1,8	55,0
	Tiro Nacional - Polígono	48	14,5	17,7	72,7
	Residencial La Paz				
	Hipodromo - Industrial	8	2,4	3,0	75,6
	Alfonso XIII	44	13,3	16,2	91,9
	El Principe	2	,6	,7	92,6
	Ataque Seco	1	,3	,4	93,0
	Hebreo	12	3,6	4,4	97,4
	Medina Sidonia	1	,3	,4	97,8
	Heroes de España	6	1,8	2,2	100,0
	Total	271	82,1	100,0	
Perdidos	Sistema	59	17,9		
Total		330	100,0		

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	219	66,4	68,4	68,4
	Masculino	101	30,6	31,6	100,0
	Total	320	97,0	100,0	
Perdidos	Sistema	10	3,0		
Total		330	100,0		



**Señale si su hijo es alumno nuevo o antiguo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUEVO	107	32,4	34,2	34,2
	ANTIGUO	206	62,4	65,8	100,0
	Total	313	94,8	100,0	
Perdidos	Sistema	17	5,2		
Total		330	100,0		

**[ACCESIBILIDAD AL RECINTO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	2	,6	,6	,6
	mal	2	,6	,6	1,2
	regular	16	4,8	4,9	6,1
	bien	84	25,5	25,7	31,8
	muy bien	223	67,6	68,2	100,0
Total		327	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		330	100,0		

**[ESTADO DE LAS AULAS]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	7	2,1	2,1	2,1
	bien	90	27,3	27,4	29,5
	muy bien	232	70,3	70,5	100,0
	Total	329	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		330	100,0		

**[ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,3	,3	,3
	regular	12	3,6	3,7	4,0
	bien	96	29,1	29,6	33,6
	muy bien	215	65,2	66,4	100,0
	Total	324	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,8		
Total		330	100,0		



**[ESTADO DEL PATIO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	22	6,7	6,7	6,7
	bien	94	28,5	28,7	35,5
	muy bien	211	63,9	64,5	100,0
	Total	327	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		330	100,0		

**[MATERIAL ESCOLAR ]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,3	,3	,3
	mal	1	,3	,3	,6
	regular	10	3,0	3,1	3,7
	bien	104	31,5	31,8	35,5
	muy bien	211	63,9	64,5	100,0
	Total	327	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	3	,9		
Total		330	100,0		

**[LIMPIEZA DEL RECINTO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regualr	5	1,5	1,5	1,5
	bien	94	28,5	28,6	30,1
	muy bien	230	69,7	69,9	100,0
	Total	329	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		330	100,0		

**[HORARIO DEL CENTRO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,3	,3	,3
	regualr	7	2,1	2,1	2,4
	bien	100	30,3	30,4	32,8
	muy bien	221	67,0	67,2	100,0
	Total	329	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		330	100,0		



**[TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	1	,3	,3	,3
	bien	91	27,6	27,7	28,0
	muy bien	236	71,5	72,0	100,0
	Total	328	99,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	,6		
Total		330	100,0		

**[NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,3	,3	,3
	regular	3	,9	,9	1,2
	bien	110	33,3	34,0	35,2
	muy bien	210	63,6	64,8	100,0
	Total	324	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	6	1,8		
Total		330	100,0		

**[ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	mal	1	,3	,3	,3
	regualr	1	,3	,3	,6
	bien	111	33,6	33,7	34,3
	muy bien	216	65,5	65,7	100,0
	Total	329	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		330	100,0		

**[NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	153	46,4	46,5	46,5
	muy bien	176	53,3	53,5	100,0
	Total	329	99,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,3		
Total		330	100,0		