

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 INFANTIL "VIRGEN DE LA VICTORIA" 2016  
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA**



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas  
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



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 **ESCUELA INFANTIL “VIRGEN DE LA VICTORIA” 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:** 113 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 DE ESCUELA INFANTIL “VIRGEN DE LA VICTORIA”** con un valor de **4,62** sobre 5.

<b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>
Accesibilidad al recinto	111	4,68
Estado de las aulas	112	4,77
Estado higiénico de los aseos	110	4,62
Estado del patio	111	4,63
Material escolar	111	4,62
Limpieza del recinto	112	4,73
Horario del Centro	113	4,66
Trato del Personal de la Escuela	112	4,80
Nivel de Calidad de la comida	111	4,70
Actitud profesional de los profesores	112	4,71
<b>Nivel de Calidad en general, de la Escuela Infantil</b>	<b>112</b>	<b>4,62</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	96,4	0,9	2,7	
Estado de las aulas	96,4	0	0,9	100
Estado higiénico de los aseos	96,4	0,9	4,5	99,1
Estado del patio	96,4	0	3,6	100
Material escolar	96,4	1,8	3,6	98,2
Limpieza del recinto	98,2	0	1,8	100
Horario del Centro	96,4	0,9	2,7	99,1
Trato del Personal de la Escuela	100	0	0	100
Nivel de Calidad de la comida	98,2	0,9	0,9	99,1

<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	98,2	0,9	0,9	99,1
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	1	,9	1,3	1,3
	Carretera Hídun	2	1,8	2,6	3,8
	Carretera Farhana - Constitución	1	,9	1,3	5,1
	La Libertad	11	9,7	14,1	19,2
	Victoria	39	34,5	50,0	69,2
	Real	3	2,7	3,8	73,1
	Cabrerizas	2	1,8	2,6	75,6
	Hipodromo - Industrial	2	1,8	2,6	78,2
	Alfonso XIII	15	13,3	19,2	97,4
	Medina Sidonia	1	,9	1,3	98,7
	Heroes de España	1	,9	1,3	100,0
	Total	78	69,0	100,0	
Perdidos	Sistema	35	31,0		
Total		113	100,0		

#### SEXO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	69	61,1	63,9	63,9
	Masculino	39	34,5	36,1	100,0
	Total	108	95,6	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,4		
Total		113	100,0		



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUEVO	43	38,1	41,0	41,0
	ANTIGUO	62	54,9	59,0	100,0
	Total	105	92,9	100,0	
Perdidos	Sistema	8	7,1		
Total		113	100,0		

**[ACCESIBILIDAD AL RECINTO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	mal	1	,9	,9	,9
	regular	3	2,7	2,7	3,6
	bien	27	23,9	24,3	27,9
	muy bien	80	70,8	72,1	100,0
	Total	111	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		113	100,0		

**[ESTADO DE LAS AULAS]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	1	,9	,9	,9
	bien	24	21,2	21,4	22,3
	muy bien	87	77,0	77,7	100,0
	Total	112	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		113	100,0		

**[ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,9	,9	,9
	regular	5	4,4	4,5	5,5
	bien	28	24,8	25,5	30,9
	muy bien	76	67,3	69,1	100,0
	Total	110	97,3	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,7		
Total		113	100,0		



**[ESTADO DEL PATIO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	4	3,5	3,6	3,6
	bien	33	29,2	29,7	33,3
	muy bien	74	65,5	66,7	100,0
	Total	111	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		113	100,0		

**[MATERIAL ESCOLAR ]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,9	,9	,9
	mal	1	,9	,9	1,8
	regular	4	3,5	3,6	5,4
	bien	27	23,9	24,3	29,7
	muy bien	78	69,0	70,3	100,0
	Total	111	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		113	100,0		

**[LIMPIEZA DEL RECINTO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	regular	2	1,8	1,8	1,8
	bien	26	23,0	23,2	25,0
	muy bien	84	74,3	75,0	100,0
	Total	112	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		113	100,0		

**[HORARIO DEL CENTRO]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,9	,9	,9
	regular	3	2,7	2,7	3,5
	bien	28	24,8	24,8	28,3
	muy bien	81	71,7	71,7	100,0
	Total	113	100,0	100,0	



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	22	19,5	19,6	19,6
	muy bien	90	79,6	80,4	100,0
	Total	112	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		113	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	muy mal	1	,9	,9	,9
	regular	1	,9	,9	1,8
	bien	27	23,9	24,3	26,1
	muy bien	82	72,6	73,9	100,0
	Total	111	98,2	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,8		
Total		113	100,0		

**[ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES]**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	mal	1	,9	,9	,9
	regular	1	,9	,9	1,8
	bien	27	23,9	24,1	25,9
	muy bien	83	73,5	74,1	100,0
	Total	112	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		113	100,0		

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	bien	43	38,1	38,4	38,4
	muy bien	69	61,1	61,6	100,0
	Total	112	99,1	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,9		
Total		113	100,0		