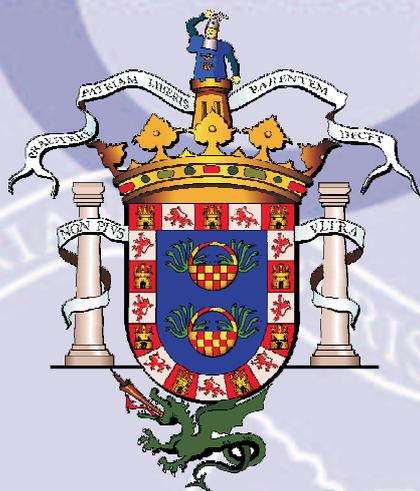


CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA



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" 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 INFANTIL – VIRGEN DE LA VICTORIA** 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:** 87 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 INFANTIL – VIRGEN DE LA VICTORIA** con un valor de **4.88** sobre 5.

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS	N	MEDIA
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	87	4,71
ESTADO DE LAS AULAS	87	4,87
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	87	4,81
ESTADO DEL PATIO	87	4,81
MATERIAL ESCOLAR	87	4,91
LIMPIEZA DEL RECINTO	87	4,89
HORARIO DEL CENTRO	87	4,89
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	87	4,97
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	87	4,92
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	87	4,95
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	87	4,88

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas



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

VALORACIÓN	2017			
	SATISFECHOS <sup>1</sup>	INSATISFECHOS <sup>2</sup>	CONFORME <sup>3</sup>	CONFORMIDAD TOTAL <sup>4</sup>
ACCESIBILIDAD AL RECINTO	94,3	2,3	3,4	98
ESTADO DE LAS AULAS	100	0	0	100
ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS	98,8	0	1,2	100
ESTADO DEL PATIO	96,4	0	3,6	100
MATERIAL ESCOLAR	98,9	0	1,2	100,1
LIMPIEZA DEL RECINTO	98,8	0	1,2	100
HORARIO DEL CENTRO	98,8	1,1	0	98,8
TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA	100	0	0	100
NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA	98,8	0	1,2	100
ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES	100	0	0	100
NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL	100	0	0	100

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

<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.



### 3. TABLAS DE FRECUENCIAS

#### ACCESIBILIDAD AL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy mal	1	1,1	1,1	1,1
	Mal	1	1,1	1,1	2,3
	Regular	3	3,4	3,4	5,7
	Bien	12	13,8	13,8	19,5
	Muy bien	70	80,5	80,5	100,0
	Total		87	100,0	100,0

#### ESTADO DE LAS AULAS

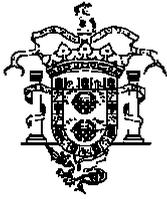
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	11	12,6	12,6	12,6
	Muy bien	76	87,4	87,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

#### ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,2	1,2
	Bien	14	16,1	16,7	17,9
	Muy bien	69	79,3	82,1	100,0
	Total	84	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,4		
Total		87	100,0		

#### ESTADO DEL PATIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	3	3,4	3,6	3,6
	Bien	10	11,5	11,9	15,5
	Muy bien	71	81,6	84,5	100,0
	Total	84	96,6	100,0	
Perdidos	Sistema	3	3,4		
Total		87	100,0		



### MATERIAL ESCOLAR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,2	1,2
	Bien	6	6,9	7,0	8,1
	Muy bien	79	90,8	91,9	100,0
	Total	86	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		87	100,0		

### LIMPIEZA DEL RECINTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,2	1,2
	Bien	7	8,0	8,2	9,4
	Muy bien	77	88,5	90,6	100,0
	Total	85	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		87	100,0		

### HORARIO DEL CENTRO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mal	1	1,1	1,1	1,1
	Bien	7	8,0	8,0	9,2
	Muy bien	79	90,8	90,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

### TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	3	3,4	3,4	3,4
	Muy bien	84	96,6	96,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	



#### NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Regular	1	1,1	1,2	1,2
	Bien	5	5,7	5,9	7,1
	Muy bien	79	90,8	92,9	100,0
	Total	85	97,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	2,3		
Total		87	100,0		

#### ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	4	4,6	4,6	4,6
	Muy bien	83	95,4	95,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

#### NIVEL DE CALIDAD EN GENERAL DE LA ESCUELA INFANTIL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bien	10	11,5	11,6	11,6
	Muy bien	76	87,4	88,4	100,0
	Total	86	98,9	100,0	
Perdidos	Sistema	1	1,1		
Total		87	100,0		