

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 (DATOS GLOBALES) 2018**

**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 sobre **ESCUELAS INFANTILES (DATOS GLOBALES) 2018** perteneciente a la Consejería de Educación, Juventud y Deportes de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **ÁMBITO:** Local.
- **UNIVERSO:** A la ciudadanía de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- **PERIODO DE RECOGIDA:** Durante el ejercicio 2018
- **TAMAÑO DE LA MUESTRA:** 238 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 las ESCUELAS INFANTILES (DATOS GLOBALES)** con un valor de **4,92** sobre 5.

| <b>ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS</b>                       | <b>N</b> | <b>MEDIA</b> |
|--|----------|--------------|
| Accesibilidad al recinto                               | 237      | 3,98         |
| Estado de las aulas                                    | 236      | 4,55         |
| Estado higiénico de los aseos                          | 235      | 4,77         |
| Estado del patio                                       | 237      | 4,69         |
| Material escolar                                       | 236      | 4,87         |
| Limpieza del recinto                                   | 232      | 4,86         |
| Horario del centro                                     | 234      | 4,69         |
| Trato del personal de la escuela                       | 237      | 4,87         |
| Nivel de calidad de la comida                          | 236      | 4,77         |
| Actitud profesional de los profesores                  | 236      | 4,92         |
| Nivel de calidad en general de las escuelas infantiles | 237      | 4,92         |

Fuente: Dirección General de Administraciones Públicas

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

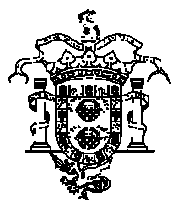
|  | <b>2018</b>                    |                                  |                             |                                      |
|--|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------|
| <b>VALORACIÓN</b>                                      | <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                               | 74,2                           | 12,6                             | 13,1                        | 87,3                                 |
| Estado de las aulas                                    | 91,1                           | 1,7                              | 7,2                         | 98,3                                 |
| Estado higiénico de los aseos                          | 94,5                           | 0,4                              | 5,1                         | 99,6                                 |
| Estado del patio                                       | 96,2                           | 0,4                              | 3,4                         | 99,6                                 |
| Material escolar                                       | 99,2                           | 0,4                              | 0,4                         | 99,6                                 |
| Limpieza del recinto                                   | 98,7                           | 0                                | 1,3                         | 100                                  |
| Horario del centro                                     | 91,9                           | 2,1                              | 6                           | 97,9                                 |
| Trato del personal de la escuela                       | 97,9                           | 0,4                              | 1,7                         | 99,6                                 |
| Nivel de calidad de la comida                          | 92,8                           | 1,2                              | 5,9                         | 98,7                                 |
| Actitud profesional de los profesores                  | 99,6                           | 0                                | 0,4                         | 100                                  |
| Nivel de calidad en general de las escuelas infantiles | 99,1                           | 0                                | 0,8                         | 99,9                                 |

<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.



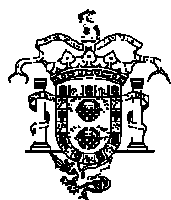
### 3. TABLA DE FRECUENCIA

#### SEÑALA LA ESCUELA INFANTIL

|          |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | INFANTA LEONOR  | 93         | 39,1       | 39,4              | 39,4                 |
|          | VIRGEN VICTORIA | 76         | 31,9       | 32,2              | 71,6                 |
|          | SAN FRANCISCO   | 67         | 28,2       | 28,4              | 100,0                |
|          | Total           | 236        | 99,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema         | 2          | ,8         |                   |                      |
| Total    |                 | 238        | 100,0      |                   |                      |

#### BARRIO

|          |   | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Carretera Hidun                             | 1          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|          | Centro                                      | 27         | 11,3       | 11,4              | 11,9                 |
|          | Carretera Farhana - Constitución            | 1          | ,4         | ,4                | 12,3                 |
|          | La Libertad                                 | 23         | 9,7        | 9,7               | 22,0                 |
|          | Victoria                                    | 23         | 9,7        | 9,7               | 31,8                 |
|          | Real  | 61         | 25,6       | 25,8              | 57,6                 |
|          | Batería Jota                                | 4          | 1,7        | 1,7               | 59,3                 |
|          | Cabrerizas                                  | 8          | 3,4        | 3,4               | 62,7                 |
|          | Isaac Peral - Tesorillo                     | 2          | ,8         | ,8                | 63,6                 |
|          | Tiro Nacional - Polígono Residencial La Paz | 15         | 6,3        | 6,4               | 69,9                 |
|          | Hipodromo - Industrial                      | 18         | 7,6        | 7,6               | 77,5                 |
|          | Alfonso XIII                                | 43         | 18,1       | 18,2              | 95,8                 |
|          | Reina Regente                               | 1          | ,4         | ,4                | 96,2                 |
|          | El Principe                                 | 4          | 1,7        | 1,7               | 97,9                 |
|          | La Paz                                      | 1          | ,4         | ,4                | 98,3                 |
|          | Hebreo                                      | 1          | ,4         | ,4                | 98,7                 |
|          | El Pueblo                                   | 3          | 1,3        | 1,3               | 100,0                |
|          | Total                                       | 236        | 99,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema                                     | 2          | ,8         |                   |                      |
| Total    |   | 238        | 100,0      |                   |                      |



**SEXO**

|          |           | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Femenino  | 150        | 63,0       | 64,1              | 64,1                 |
|          | Masculino | 84         | 35,3       | 35,9              | 100,0                |
|          | Total     | 234        | 98,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema   | 4          | 1,7        |                   |                      |
| Total    |           | 238        | 100,0      |                   |                      |

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

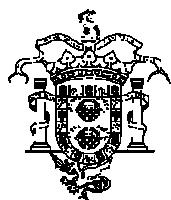
|          |         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Nuevo   | 106        | 44,5       | 46,7              | 46,7                 |
|          | Antiguo | 121        | 50,8       | 53,3              | 100,0                |
|          | Total   | 227        | 95,4       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema | 11         | 4,6        |                   |                      |
| Total    |         | 238        | 100,0      |                   |                      |

**ACCESIBILIDAD AL RECINTO**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 15         | 6,3        | 6,3               | 6,3                  |
|          | Mal      | 15         | 6,3        | 6,3               | 12,7                 |
|          | Regular  | 31         | 13,0       | 13,1              | 25,7                 |
|          | Bien     | 75         | 31,5       | 31,6              | 57,4                 |
|          | Muy bien | 101        | 42,4       | 42,6              | 100,0                |
|          | Total    | 237        | 99,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,4         |                   |                      |
| Total    |          | 238        | 100,0      |                   |                      |

**ESTADO DE LAS AULAS**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 4          | 1,7        | 1,7               | 1,7                  |
|          | Regular  | 17         | 7,1        | 7,2               | 8,9                  |
|          | Bien     | 61         | 25,6       | 25,8              | 34,7                 |
|          | Muy bien | 154        | 64,7       | 65,3              | 100,0                |
|          | Total    | 236        | 99,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 2          | ,8         |                   |                      |
| Total    |          | 238        | 100,0      |                   |                      |



**ESTADO HIGIÉNICO DE LOS ASEOS**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|          | Regular  | 12         | 5,0        | 5,1               | 5,5                  |
|          | Bien     | 26         | 10,9       | 11,1              | 16,6                 |
|          | Muy bien | 196        | 82,4       | 83,4              | 100,0                |
|          | Total    | 235        | 98,7       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 3          | 1,3        |                   |                      |
| Total    |          | 238        | 100,0      |                   |                      |

**ESTADO DEL PATIO**

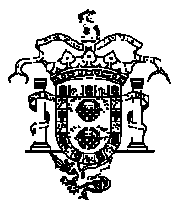
|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|          | Regular  | 8          | 3,4        | 3,4               | 3,8                  |
|          | Bien     | 55         | 23,1       | 23,2              | 27,0                 |
|          | Muy bien | 173        | 72,7       | 73,0              | 100,0                |
|          | Total    | 237        | 99,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,4         |                   |                      |
| Total    |          | 238        | 100,0      |                   |                      |

**MATERIAL ESCOLAR**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|          | Regular  | 1          | ,4         | ,4                | ,8                   |
|          | Bien     | 25         | 10,5       | 10,6              | 11,4                 |
|          | Muy bien | 209        | 87,8       | 88,6              | 100,0                |
|          | Total    | 236        | 99,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 2          | ,8         |                   |                      |
| Total    |          | 238        | 100,0      |                   |                      |

**LIMPIEZA DEL RECINTO**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 3          | 1,3        | 1,3               | 1,3                  |
|          | Bien     | 26         | 10,9       | 11,2              | 12,5                 |
|          | Muy bien | 203        | 85,3       | 87,5              | 100,0                |
|          | Total    | 232        | 97,5       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 6          | 2,5        |                   |                      |
| Total    |          | 238        | 100,0      |                   |                      |



### **HORARIO DEL CENTRO**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 5          | 2,1        | 2,1               | 2,1                  |
|          | Regular  | 14         | 5,9        | 6,0               | 8,1                  |
|          | Bien     | 30         | 12,6       | 12,8              | 20,9                 |
|          | Muy bien | 185        | 77,7       | 79,1              | 100,0                |
|          | Total    | 234        | 98,3       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 4          | 1,7        |                   |                      |
| Total    |          | 238        | 100,0      |                   |                      |

### **TRATO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA**

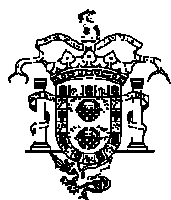
|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Mal      | 1          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|          | Regular  | 4          | 1,7        | 1,7               | 2,1                  |
|          | Bien     | 19         | 8,0        | 8,0               | 10,1                 |
|          | Muy bien | 213        | 89,5       | 89,9              | 100,0                |
|          | Total    | 237        | 99,6       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,4         |                   |                      |
| Total    |          | 238        | 100,0      |                   |                      |

### **NIVEL DE CALIDAD DE LA COMIDA**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Muy mal  | 1          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|          | Mal      | 2          | ,8         | ,8                | 1,3                  |
|          | Regular  | 14         | 5,9        | 5,9               | 7,2                  |
|          | Bien     | 16         | 6,7        | 6,8               | 14,0                 |
|          | Muy bien | 203        | 85,3       | 86,0              | 100,0                |
|          | Total    | 236        | 99,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 2          | ,8         |                   |                      |
| Total    |          | 238        | 100,0      |                   |                      |

### **ACTITUD PROFESIONAL DE LOS PROFESORES**

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos  | Regular  | 1          | ,4         | ,4                | ,4                   |
|          | Bien     | 17         | 7,1        | 7,2               | 7,6                  |
|          | Muy bien | 218        | 91,6       | 92,4              | 100,0                |
|          | Total    | 236        | 99,2       | 100,0             |                      |
| Perdidos | Sistema  | 2          | ,8         |                   |                      |
| Total    |          | 238        | 100,0      |                   |                      |



**CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
MELILLA**

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



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

|          |          | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|----------|----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válidos  | Regular  | 2          | ,8         | ,8                   | ,8                      |
|          | Bien     | 14         | 5,9        | 5,9                  | 6,8                     |
|          | Muy bien | 221        | 92,9       | 93,2                 | 100,0                   |
|          | Total    | 237        | 99,6       | 100,0                |                         |
| Perdidos | Sistema  | 1          | ,4         |                      |                         |
| Total    |          | 238        | 100,0      |                      |                         |